



Parador de Molina de Aragón


PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

Memoria de sostenibilidad

2025

Memoria de sostenibilidad 2025

Alcance del Informe

Esta memoria se ha realizado a partir del Estado de Información No financiera de 2025 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 2025 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 2025

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 Plan de sostenibilidad
- 1.7 Materialidad

2 Gobernanza

- 2.1 Derechos humanos
- 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 Nuestros clientes
- 3.2 Nuestras personas
- 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 2025



Cada estancia deja un eco. Un eco en quienes nos visitan, en los territorios que nos acogen y en el patrimonio que preservamos para las generaciones futuras. Esa convicción inspira nuestro nuevo posicionamiento, «**Paradores, el Eco de tu Estancia**», una forma de entender el turismo que reconoce que cada viaje puede generar un impacto positivo y duradero sobre el entorno, las personas y la sociedad.

Durante 2025 hemos dado un paso decisivo en esa dirección con el despliegue del **Plan de Sostenibilidad 2025-2028**, una de las principales palancas del **Plan Estratégico 2023-2026** y el instrumento que nos permite integrar la sostenibilidad de forma

transversal en todas las decisiones de la Compañía. Porque en Paradores entendemos que la sostenibilidad no constituye un plan independiente del negocio, sino la manera en la que queremos crecer, invertir, innovar y crear valor para nuestros grupos de interés.

Este primer año de implantación del Plan de Sostenibilidad ha supuesto importantes avances en nuestros tres ámbitos de actuación: el ambiental, el social y el de la gobernanza. Hemos seguido modernizando nuestra Red con criterios de eficiencia energética, accesibilidad y conservación del patrimonio; impulsando proyectos de economía circular y descarbonización; reforzando la protección de la biodiversidad y el desarrollo de iniciativas que generan valor para nuestros clientes, nuestros profesionales y las comunidades donde estamos presentes.

Todos estos avances reflejan una convicción que forma parte de nuestra identidad: la sostenibilidad y la competitividad no son objetivos contrapuestos, sino dos dimensiones inseparables de un mismo modelo de gestión. Nuestro compromiso con el patrimonio histórico, la cultura, el medio ambiente y el desarrollo de los territorios constituye, al mismo tiempo, una ventaja competitiva que fortalece la calidad de nuestra oferta y la capacidad de Paradores para afrontar los retos del futuro.

2025 ha sido también un ejercicio de consolidación empresarial. Hemos continuado avanzando en la modernización y ampliación de la Red, con nuestro **nuevo Parador de Molina de Aragón**, y reforzando nuestra capacidad inversora y alcanzando unos sólidos resultados económicos que demuestran la fortaleza de nuestro modelo de negocio. Un modelo único, capaz de combinar renta-

bilidad, servicio público y creación de valor económico, social y ambiental.

Nada de ello sería posible sin el compromiso de todas las personas que forman parte de Paradores. A ellas quiero trasladar mi más sincero agradecimiento, así como a nuestros clientes, proveedores, administraciones públicas y entidades colaboradoras, cuya confianza y colaboración hacen posible seguir construyendo este proyecto común.

Esta Memoria recoge los principales avances alcanzados durante 2025, pero también refleja nuestra visión de futuro. La sostenibilidad no es el destino de nuestra estrategia; es el camino que hemos elegido para garantizar que Paradores siga siendo, dentro de cien años, un referente del turismo español y un motor de desarrollo para los territorios donde está presente. Queremos seguir liderando un modelo de turismo que preserve el patrimonio, impulse el desarrollo de los territorios, proteja el medio ambiente y genere oportunidades para las personas. Un modelo que entiende que cada decisión cuenta y que cada estancia puede dejar una huella positiva.

Porque en Paradores estamos convencidos de que cada estancia deja un eco. Y nuestro compromiso es que ese eco siga contribuyendo a conservar nuestro patrimonio, fortalecer nuestros territorios y construir un futuro más sostenible para todos y todas.

Raquel Sánchez Jiménez
Presidenta - Consejera Delegada

Hitos 2025



Ambiental



Social



Gobernanza



Negocio



-  Cierre del ejercicio 2024 con resultados históricos en ingresos, beneficio y ocupación, consolidando la fortaleza del modelo de negocio.
-  Reconocimiento en FITUR con el **premio al “Stand más Sostenible”**, destacando el uso de materiales reutilizables y criterios de bajo impacto ambiental.



-  Celebración del III Simposio Internacional **“Cuidando el pasado, inspirando un futuro sostenible: Paradores rumbo al centenario”**, en la Universidad de Alcalá.
-  Aprobación del **Plan de Sostenibilidad 2025-2028**, integrando objetivos ambientales, sociales y de buen gobierno.



-  Celebración de la **Convención Anual de Directores**, definiendo como ejes estratégicos la sostenibilidad, la modernización, la internacionalización y el crecimiento del negocio.
-  Reconocimiento con el **“Premio Pilgrim 2025”** como Mejor Cadena Hotelera del Camino de Santiago.



-  Reforestación del **“Bosque Paradores”** como proyecto sumidero de CO₂.



-  Reconocimiento al Parador de El Saler por sus políticas de sostenibilidad ambiental y protección de la biodiversidad.
-  Desarrollo de la tercera edición de la experiencia fotográfica de **Photowalk** en el Parador de Sos del Rey Católico.



-  Reconocimiento como **mejor proyecto de sostenibilidad turística** en los **Premios de los Lectores de Viajes National Geographic**.
-  Reapertura del **Parador de Sigüenza** tras su remodelación integral e inauguración del nuevo **Parador de Molina de Aragón**, reforzando la presencia en Castilla-La Mancha.
-  Lanzamiento de una **nueva línea de amenities** con criterios de sostenibilidad y suministro bajo petición.

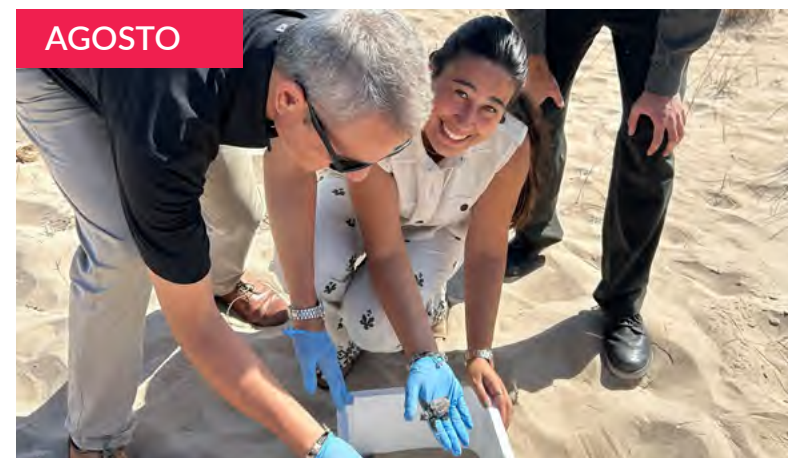


-  Participación de más de 10 Paradores en la campaña de recogida de **"1m² contra la basuraliza"** del equipo LIBERA (SeoBirdLife y Ecoembes).
-  Lanzamiento de la campaña estival de la Fundación Oceanogràfic **"El Mar Empieza Aquí"**.
-  Refuerzo del posicionamiento cultural mediante la firma de un nuevo acuerdo con el **Festival de Mérida**.



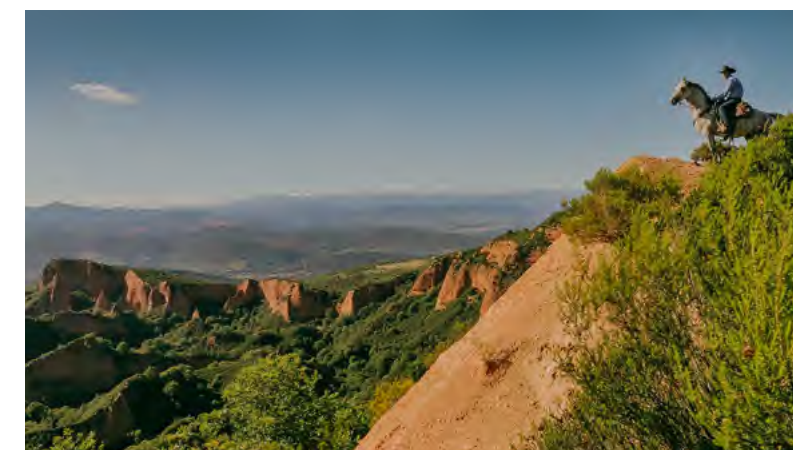
 Realización del curso **“Paradores: Cien años de sostenibilidad, tradición y conservación del patrimonio”** dentro de la programación de los cursos de verano de la Universidad Complutense en El Escorial.

 Reconocimiento de la **Asociación Francisca de Pedraza** por el proyecto de implementación de Puntos Violeta en los Paradores, siendo herramienta clave en la prevención y apoyo a las víctimas de violencia machista.



 Desarrollo en el Parador de El Saler del **“Campamento Tortuga”**, la iniciativa ambiental de protección de nidos de **“tortuga boba”** mediante la participación de voluntariado y la colaboración con entidades especializadas.

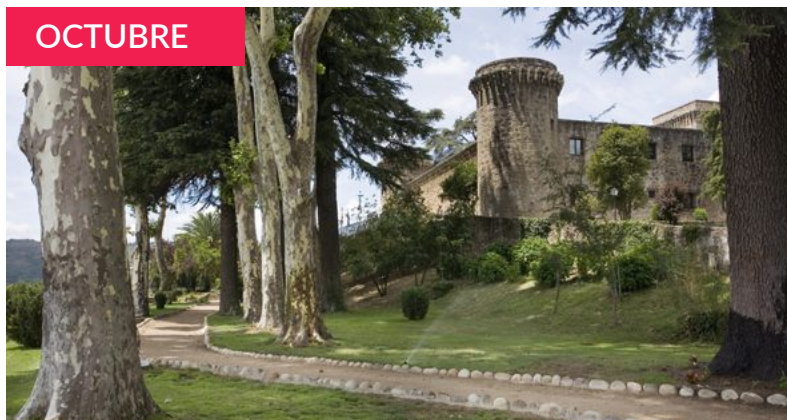
 Celebración de un **campamento de verano inclusivo** para hijos e hijas de empleados, reforzando la conciliación y la diversidad.



 Puesta en marcha del **proyecto cultural “Descubre Paradores”**, promoviendo experiencias interpretativas del patrimonio en diversos establecimientos.

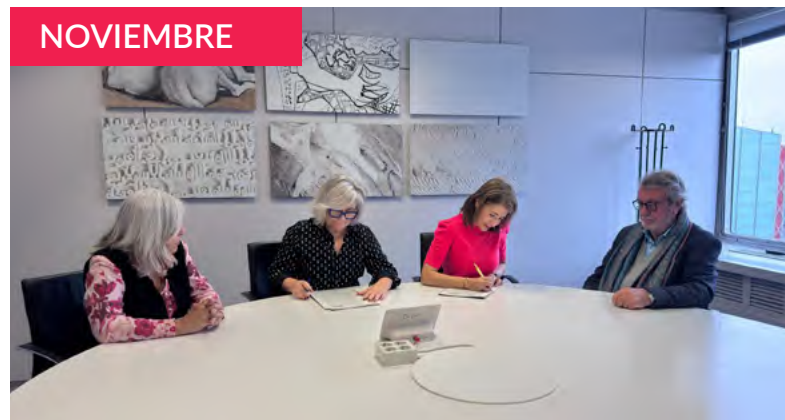
 Lanzamiento de campaña de promoción de experiencias de **Naturaleza Para los Sentidos** en las zonas afectadas por los incendios.

OCTUBRE



-  Reapertura del **Parador de Jarandilla de la Vera** tras su modernización integral.
-  Participación en la **Feria de Arte Contemporáneo Estampa** por primera vez.

NOVIEMBRE



-  Renovación del convenio con la **Fundación Mujeres**.
-  Ampliación del periodo de **apertura del Parador Costa da Morte**.
-  Renovación del sello de sostenibilidad turística **Ecostars**.

DICIEMBRE



-  Firma de convenio con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para el **programa "Camino Naturales"**, promoviendo el desarrollo del medio rural y los destinos culturales.
-  Lanzamiento de la **web** específica de la compañía para el mercado chino.



1

Nuestra compañía



1.1 Organización

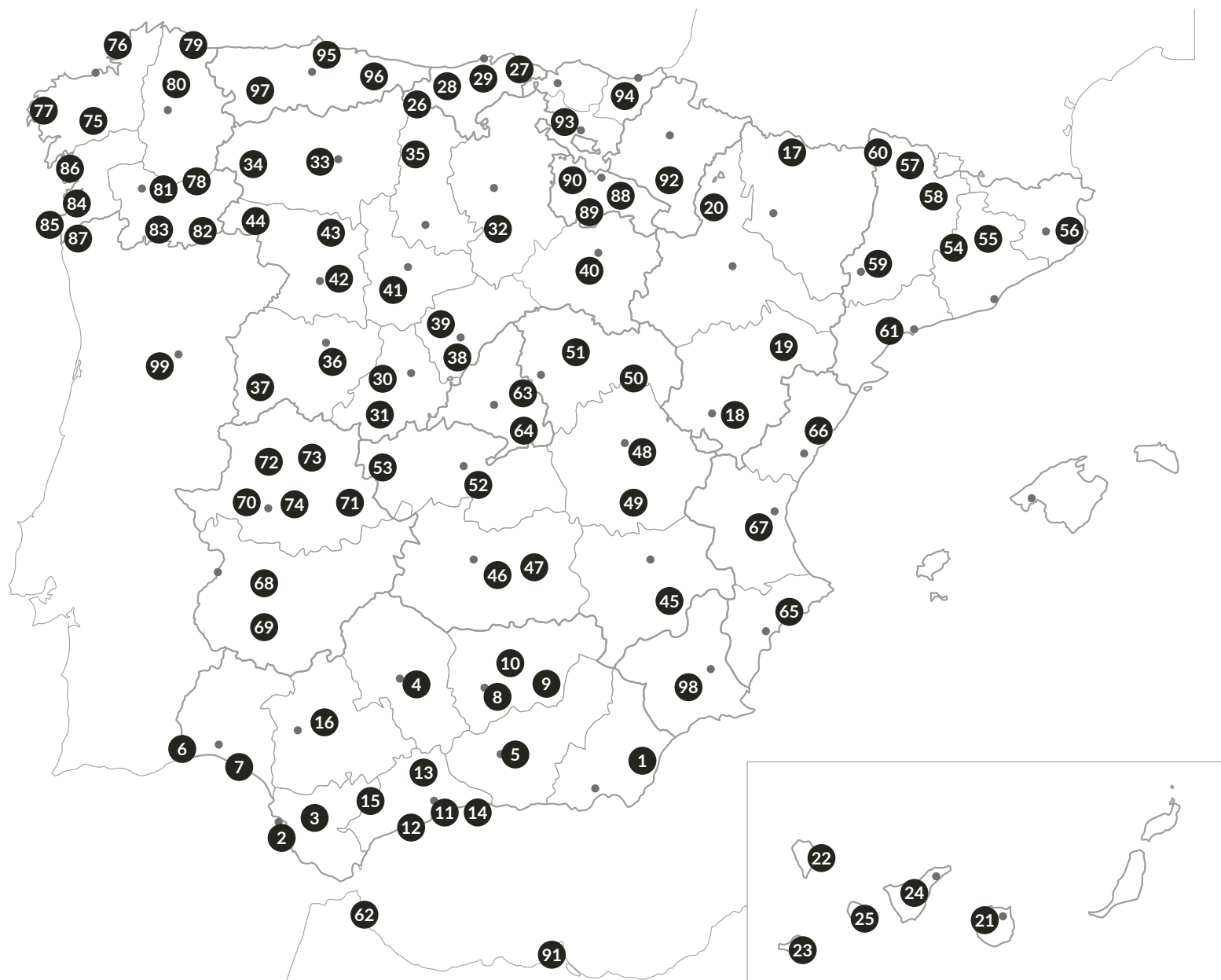
Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. es una empresa pública estatal que opera una red singular de establecimientos hoteleros distribuidos por todo el territorio nacional. Su razón de ser se fundamenta en la gestión responsable de un patrimonio único (histórico, cultural, natural y gastronómico) que forma parte de la identidad colectiva del país.

La compañía desarrolla su actividad desde una perspectiva de servicio público, contribuyendo al desarrollo equilibrado de los destinos, a la cohesión territorial y a la dinamización socioeconómica de áreas rurales y urbanas. Esta vocación se refleja en la presencia de Paradores en todas las comunidades autónomas (salvo en las Islas Baleares), así como en Ceuta y Melilla, y en la ampliación progresiva de la Red, que en 2025 alcanza los 98 establecimientos tras la incorporación del Parador de Molina de Aragón.

La proyección internacional de la marca se refuerza con el establecimiento franquiciado en Portugal, el Parador Casa da Ínsua, que amplía el alcance del modelo y contribuye a su reconocimiento fuera de España.

La identidad corporativa de Paradores se sustenta en valores como la sostenibilidad, la autenticidad, la calidad del servicio y el compromiso con el territorio. Estos principios guían la gestión de edificios históricos y enclaves de alto valor cultural y paisajístico, posicionando a la compañía como un referente en turismo responsable y en la conservación del patrimonio público.

**La sostenibilidad
y la preservación
del patrimonio
son pilares
estructurales de
nuestra identidad
corporativa**



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 Málaga 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 Limpias
- 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
- 51 Sigüenza
- 52 Toledo
- 53 Oropesa

CATALUÑA

- 54 Cardona
- 55 Vic Sau
- 56 Aiguablava
- 57 Arties
- 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 Jàvea
- 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 Argómaniz
- 94 Hondarribia

PRINCIPADO DE ASTURIAS

- 95 Gijón
- 96 Cangas de Onís
- 97 Corias

REGIÓN DE MURCIA

- 98 Lorca

PORTUGAL

- 99 Casa da Ínsua



La modernización de la Red impulsa una experiencia más eficiente, sostenible y orientada al cliente

1.2 Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se articula sobre una misión clara: ofrecer experiencias turísticas de calidad que integren alojamiento, gastronomía y cultura, al tiempo que se impulsa la conservación del patrimonio y el desarrollo sostenible de los destinos. Este enfoque combina la vocación de servicio público con criterios de eficiencia, excelencia operativa y orientación al cliente.

La propuesta de valor se basa en un modelo de gestión propio, que armoniza la rentabilidad económica con la preservación del patrimonio histórico-artístico y la puesta en valor de la

identidad cultural de cada territorio. La gastronomía local, la singularidad arquitectónica de los edificios y la ubicación estratégica de los establecimientos constituyen elementos diferenciales que fortalecen el posicionamiento de la compañía.

Durante 2025, Paradores ha continuado modernizando su red mediante un ambicioso programa de renovación y mejora. A lo largo del ejercicio se reabrieron diez establecimientos tras sus procesos de reforma —Tordesillas, Cardona, Limpias, Sigüenza, Vic-Sau, Cáceres, Cuenca, Bielsa, Jarandilla de la Vera y Vielha— y se inauguró el Parador de Molina de Aragón.

Estas actuaciones, junto con nuevas licitaciones y proyectos en curso, refuerzan la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad ambiental de la Red.

La sostenibilidad constituye un eje transversal del modelo de negocio, integrándose en la toma de decisiones, en la planificación de inversiones y en la gestión diaria de los establecimientos. Este enfoque permite a Paradores evolucionar sin perder su esencia, adaptándose a las nuevas expectativas del cliente y a un entorno turístico cada vez más exigente.

Casi un siglo después de nuestra creación, seguimos evolucionando sin perder nuestra esencia. Mantenemos vivos nuestros principios fundacionales, adaptándolos a las nuevas expectativas del cliente y a un entorno cada vez más dinámico y exigente. Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferencial, basado en la excelencia operativa, la orientación al cliente, la vocación de servicio y el crecimiento sostenible.

Durante 2025, hemos avanzado de forma significativa en el fortalecimiento y modernización de nuestros establecimientos. A lo largo del ejercicio, reabrimos diez Paradores tras sus procesos de renovación (Tordesillas, Cardona, Limpias, Sigüenza, Vic-Sau, Cáceres, Cuenca, Bielsa, Jarandilla de la Vera y Vielha) e inauguramos el Parador de Molina de Aragón.

Asimismo, continuamos impulsando nuevas licitaciones, obras en ejecución y futuros proyectos de reforma orientados a mejorar la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la sostenibilidad ambiental de la Red, garantizando al mismo tiempo la conservación y puesta en valor del patrimonio histórico que gestionamos.

Una Red más eficiente, sostenible y preparada para el futuro

En 2025:



10 Paradores renovados

Actualización integral de instalaciones, eficiencia energética y conservación del patrimonio.

- ▶ Tordesillas.
- ▶ Cáceres.
- ▶ Cardona.
- ▶ Cuenca.
- ▶ Limpias.
- ▶ Bielsa.
- ▶ Sigüenza.
- ▶ Jarandilla de la Vera.
- ▶ Vic Sau.
- ▶ Vielha.



Nueva apertura

Incorporación del Parador de Molina de Aragón, ampliando la oferta en destinos culturales y naturales.



Proyectos en marcha

Impulso de nuevas licitaciones y obras orientadas a:

- ▶ Mejorar la experiencia del cliente.
- ▶ Optimizar la eficiencia operativa.
- ▶ Reducir el impacto ambiental.
- ▶ Preservar el patrimonio histórico.



Parador de Limpias



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

Paradores dispone de un sistema de gobierno corporativo sólido que garantiza el cumplimiento de su misión, la calidad del servicio, la transparencia, el respeto a la legalidad, la protección y promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, responsable y sostenible.



Calidad

La propuesta de valor diferencial de Paradores se apoya en su política de calidad y en un enfoque de *User Centric Design*. Bajo el principio de mejora continua, la Compañía ha consolidado un Sistema Integrado de Gestión sustentado en la

gestión de la calidad, la gestión medioambiental e higiene y la seguridad alimentaria. Paradores cuenta con certificación conforme a las normas internacionales ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 22483 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos.



Excelencia en el servicio

La orientación a la satisfacción del cliente ha sido una constante en la historia de Paradores, reflejada en su lema “amabilidad, calidad, leyenda”. La organización trabaja para que cada interacción con el cliente se convierta en una experiencia positiva, fomentando un vínculo emocional que impulse la fidelización y la recomendación de la marca.



Experiencias integrales

Paradores impulsa el desarrollo de experiencias turísticas diferenciadas que enriquecen la estancia del cliente, aprovechando la singularidad, diversidad y localización de los establecimientos de la Red.



Marca y reputación

Consciente del valor estratégico de la marca como activo intangible, Paradores planifica y evalúa sus acciones de comunicación atendiendo a tres ejes fundamentales: diferenciación, reconocimiento y creatividad.



Promoción de la restauración

Desde sus orígenes, Paradores promueve la cocina regional como patrimonio cultural inmaterial, recuperando tradiciones culinarias y ofreciendo propuestas gastronómicas innovadoras que refuerzan la identidad de cada territorio.



Acción comercial

Paradores apuesta por la excelencia comercial mediante la optimización de ingresos, la segmentación de mercados y la fidelización de clientes, adaptando su estrategia a los desafíos y oportunidades del entorno.



Negocio sostenible

Paradores mantiene un firme compromiso con una actuación ética y socialmente responsable, alineada con los principales marcos internacionales promovidos por Naciones Unidas. Las iniciativas de sostenibilidad se han articulado a través del Plan de Sostenibilidad 2025-2028 iniciado en enero de 2025.



Equipo de Paradores

La Compañía fomenta relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional, promoviendo el desarrollo del talento, la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, la seguridad y salud laboral, la conciliación y el reconocimiento equitativo del desempeño.



Excelencia en los espacios

En el marco del centenario de Paradores en 2028, la Compañía avanza en un ambicioso Plan de Modernización orientado a reforzar la competitividad, sostenibilidad y accesibilidad de su red hotelera, alcanzando aproximadamente al 50 % de los establecimientos en los próximos cinco años. Este programa combina actuaciones integrales en inmuebles, eficiencia energética, conservación patrimonial e innovación en interiorismo y arte, con el objetivo de adaptar los espacios a las necesidades actuales sin renunciar a su valor histórico e identidad.

Principales magnitudes 2025

RED PARADORES



98 ⁽⁹⁷⁺¹⁾
Establecimientos



5.998
Habitaciones



+50%
BIC (Bien de Interés Cultural)

PERSONAS



4.389
Plantilla media

NEGOCIO



335.416.823 M€
Total ingresos



392,26 M€
Importe neto de la cifra de negocios



21,73 M€
Resultado bruto de explotación



54 M€
EBITDA



23,5 M€
Beneficio neto



130,63 €
Ingreso medio por habitación vendida



99,20 €
Ingreso medio por habitación disponible



59,45 €
Ingreso medio restaurante

ACTIVIDAD



1,53 M
Clientes alojados



1,86 M
Habitaciones disponibles
para la venta



1,4 M
Habitaciones ocupadas



1,89 M
Cubiertos vendidos

Perfil del cliente 2025

La demanda muestra un equilibrio sostenible entre ambos mercados, con un liderazgo claro del nacional y una estabilidad consolidada en el internacional.



Mercado nacional

El mercado nacional continúa siendo el principal motor de crecimiento, aportando más del 65% de la ocupación. Madrid concentra el 34% de las estancias, mientras que aumentan de forma significativa los clientes valencianos y gallegos, reforzando la diversificación territorial. En comparativa homogénea, el comportamiento es positivo y sostiene la evolución global del negocio.



Mercado internacional

El mercado internacional mantiene una tendencia estable, con los británicos como primer emisor, seguidos de estadounidenses y franceses. Destacan los buenos resultados de holandeses y belgas en Europa, y de chinos y japoneses en larga distancia, contribuyendo a la resiliencia del segmento internacional.

Comparativa de ocupación

	Habitaciones ocupadas 2025	% sobre total	Habitaciones ocupadas 2024	% sobre total	Dif. Habitaciones vs 2024
Total	1.417.305		1.494.936		-77.631
Nacional	932.547	65,8%	983.851	65,81%	-51.304
Extranjero	484.758	34,2%	511.085	34,19%	-26.327

Crecimiento de la actividad

76%

Índice de ocupación
(▲ +2 p.p.)

131€

Precio medio por habitación
(▲ +4%)



Impulso de la demanda nacional

65,8%

Cientes nacionales

Comunidad Valenciana	+5%	▲
Galicia	+5,5%	▲
Madrid	+1%	▲



Mercado internacional

34,2%

Cientes internacionales

▲ Mercados en crecimiento:

- Reino Unido
- Países Bajos
- Bélgica
- China
- Japón

Contexto económico y turístico

El turismo español en 2025 en cifras



96,8

Millones de turistas internacionales



13%

Contribución al PIB nacional



134.712

Millones de € en gasto turístico



2,9

Millones de afiliados en empleo turístico*

En un contexto de crecimiento sostenido de la actividad turística, el sector afronta una nueva etapa en la que la competitividad ya no depende únicamente del incremento de visitantes, sino de la capacidad para generar valor económico, social y ambiental de forma equilibrada. La evolución de las preferencias de los viajeros, la digitalización, la sostenibilidad y

la transformación de los destinos están redefiniendo las bases del turismo del futuro. En este marco, existen una serie de factores que impulsan el desarrollo del sector, así como desafíos estructurales que exigen respuestas innovadoras y una gestión cada vez más eficiente y responsable.

¿Por qué el contexto turístico fortalece el modelo Paradores?

Tendencia del sector	Respuesta de Paradores
Búsqueda de autenticidad	Patrimonio histórico
Turismo experiencial	Experiencias locales, Naturaleza para los Sentidos
Turismo gastronómico	Cocina regional
Desestacionalización	Red territorial
Sostenibilidad	Plan de Sostenibilidad
Turismo rural	Presencia en entornos rurales

*Fuente: Ministerio de Industria y Turismo.

1.3 Estructuras de gobierno corporativo

De acuerdo con los Estatutos Sociales de la compañía, el gobierno y la administración de la sociedad están encomendados a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración.



Consejo de Administración

Compuesto por quince miembros nombrados por la Junta General, asume la representación social y actúa con plenitud de facultades.



Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la información económico-financiera de la Sociedad. Asimismo, recibe información periódica sobre el cumplimiento del Código Ético, la prevención de delitos y la gestión del sistema de prevención penal.



Comité de Dirección

Orienta y coordina las unidades de negocio de la empresa, liderando las decisiones corporativas.



Parador de Vic-Sau

Miembros del Consejo de Administración

PRESIDENTA

RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ | Presidenta – Consejera Delegada

SECRETARIA NO CONSEJERA

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

CONSEJEROS

ISABEL ARRANZ OLMOS | Jefa del Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Economía, gobierno y Empresa | Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

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

OMAR RODRÍGUEZ CABRERA | UGT

RAMÓN GONZÁLEZ MONROY | Secretario General de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ GUTIERREZ | Asesor Parlamentario de la Ministro de Industria y Turismo |Ministerio de Industria Comercio y Turismo

DAVID UCAR RIVASES | Vocal Asesor del Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Hacienda | Ministerio de Hacienda

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

JESÚS PÉREZ AGUILERA* | Inspector de los Servicios de Hacienda y Administraciones Públicas | Ministerio de Hacienda

JORGE PÉREZ NAHARRO | Director del Gabinete del Secretario General de la Presidencia del Gobierno | Gabinete de Presidencia del Gobierno

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

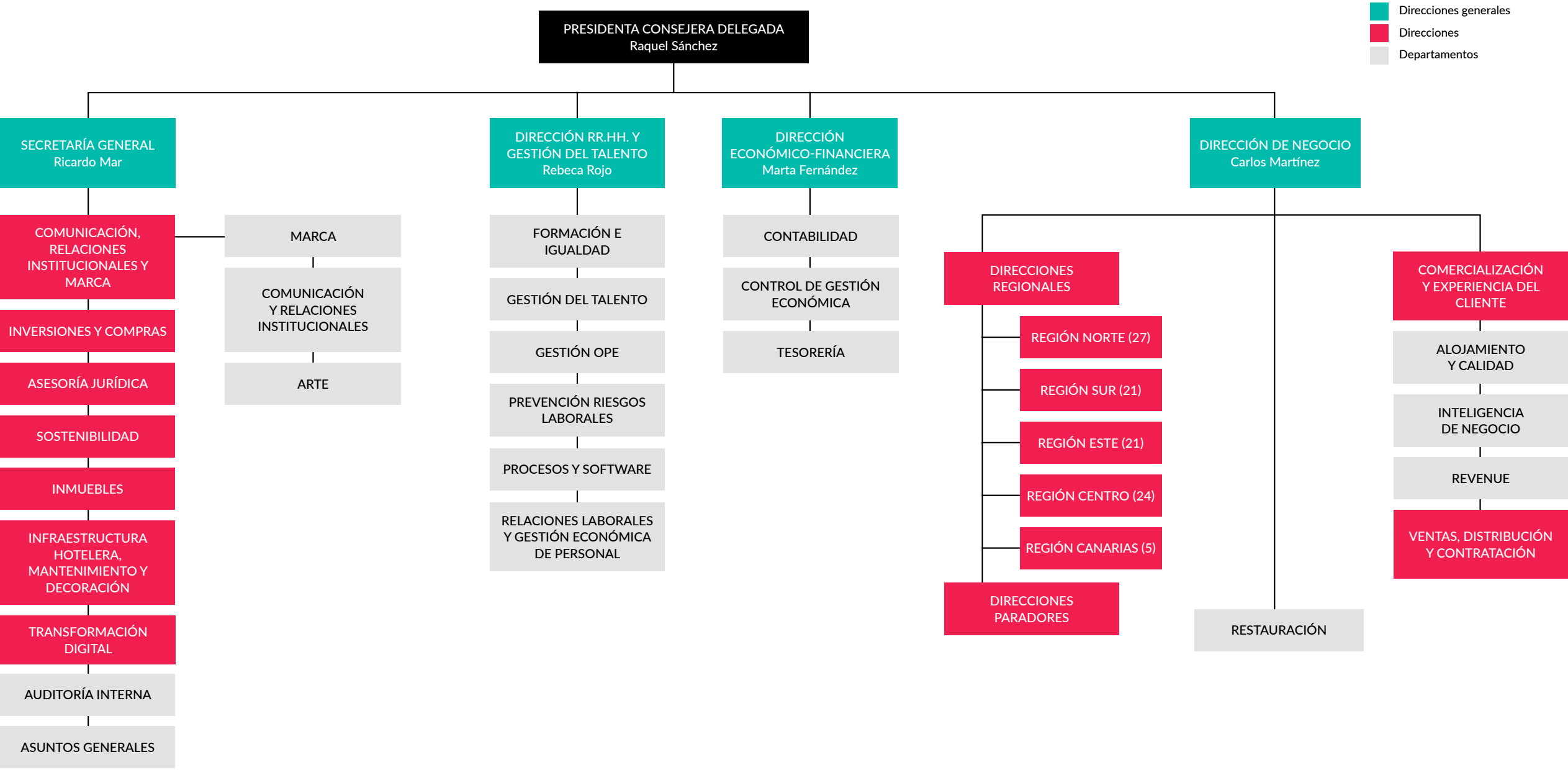
MARÍA ROSA RIVET SANCHEZ | Jefa del Gabinete Técnico Secretaría General de la Presidencia del Gobierno | Gabinete de Presidencia del Gobierno

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

ANTONIO FRANCISCO ANSÓN LATORRE | Director de Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda

JAUME COLOM DELGADO | Asesor Gabinete Secretaría de Estado de Turismo | Ministerio de Industria y Turismo

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



1.4 Gestión de riesgos

El Consejo de Administración de Paradores aprobó en 2022 su **Modelo y Política de Gestión de Riesgos**, con el objetivo de fortalecer la identificación, análisis y mitigación de riesgos, contribuyendo a la protección del valor de la compañía y al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

En 2024 se inició la actualización del modelo, reforzando la segunda línea de defensa, y en 2025 se completó conforme a estándares internacionales (COSO ERM 2017 e ISO

31000:2018). Este proceso ha incluido la revisión de procesos y controles, la identificación de riesgos emergentes y la realización de un análisis integral de riesgos, teniendo en cuenta la normativa europea en materia de sostenibilidad (CSRD y CSDDD).

La actualización del Mapa de Riesgos se ha llevado a cabo con un enfoque ASG y con la participación de las distintas áreas de la organización, permitiendo evaluar la exposición global de la compañía y priorizar los riesgos clave. Asimismo, se han

revisado los controles existentes y definido planes de acción para su mitigación, garantizando su seguimiento y reporte a los órganos de gobierno.

En el gráfico, se detalla la comparativa de los riesgos prioritarios de la organización entre los análisis realizados en 2022 y 2025.

Riesgos 2022

Crisis económicas	Legal
Eventos adversos	Inmuebles - Infraestructuras
Reputación y marca	Compras e inversiones
Sostenibilidad	Contratos complejos
Medioambientales	Salud pública
Ciberseguridad	Recursos Humanos
Actualización tecnológica	Corrupción / Contra la propiedad intelectual
Web	Deber de secreto
Datos	

Categorías de riesgos

Tecnológicos Operacionales Sociales Global/Estratégico Legales Medioambientales Negocio Penal

Riesgos 2025

Crisis económicas ▲	Datos
Eventos adversos	Legal
Reputación y marca ▲	Inmuebles - Infraestructuras
Sostenibilidad ▲	Compras e inversiones
Medioambientales	Contratos complejos
Continuidad del negocio	Recursos Humanos ▼
Ciberseguridad	Corrupción / Contra la propiedad intelectual
Actualización tecnológica ▲	Deber de secreto
Web	

▲ Aumento respecto 2022 ▼ Disminución respecto 2022

Estructura del Sistema de Gestión de Riesgos

Nuestro modelo se articula en torno a un sistema de tres líneas de defensa, promoviendo así una cultura de gestión de riesgos integrada en toda la organización.



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

Conformada por el Área de Gestión de Riesgos, dependiente de la Dirección de Sostenibilidad. Incluye las funciones de supervisión del Modelo de Gestión de Riesgos, apoyo a la identificación, análisis y valoración de los riesgos identificados, seguimiento de los riesgos clave y reporte a los órganos de gobierno.



Tercera línea de defensa

Formada por Auditoría Interna. Garantiza el buen funcionamiento del Modelo de Gestión de Riesgos en su conjunto.

1.5 Plan Estratégico de Paradores

En 2025 hemos continuado avanzando en la ejecución de nuestro **Plan Estratégico 2023-2026** en un ejercicio marcado por la consolidación del proceso de transformación de la Compañía. El foco en la modernización de la Red, la mejora continua y la sostenibilidad sigue guiando nuestra hoja de ruta.

En este contexto, hemos alcanzado unos ingresos de 335 millones de euros, con un EBITDA de 54 millones y un beneficio operativo de 23,5 millones, reflejo de la solidez del modelo y de su capacidad de adaptación en un entorno de transformación operativa.

La actividad comercial mantuvo una evolución muy favorable, alcanzando una ocupación media del 76 %, la más elevada de las dos últimas décadas, y superando los 1,5 millones de habitaciones ocupadas. Estos resultados adquieren especial relevancia al haberse obtenido en un ejercicio marcado por la ejecución simultánea de importantes actuaciones de modernización en distintos establecimientos de la Red.

El posicionamiento internacional se consolida como una de nuestras principales palancas, representando ya el 34% de la demanda total, con Reino Unido, Estados Unidos, Alemania, Francia, Países Bajos y Bélgica como principales mercados

emisores, y con avances en la diversificación hacia nuevos mercados como China.

Asimismo, el programa de fidelización “Amigos de Paradores” ha superado el millón de miembros, reforzando su papel como herramienta clave de relación, conocimiento y fidelización del cliente.

En paralelo, hemos intensificado el esfuerzo inversor, con más de 70 millones de euros licitados en 2025, triplicando la cifra del ejercicio anterior. Durante el año, hemos reabierto diez establecimientos completamente renovados e incorporado el nuevo Parador de Molina de Aragón, contribuyendo a la mejora de la competitividad, la sostenibilidad, la accesibilidad y la calidad de la Red.

Estas actuaciones consolidan el proceso de modernización en curso, orientado a reforzar la calidad de la oferta, mejorar la eficiencia operativa y seguir elevando la experiencia del cliente, preservando al mismo tiempo el valor patrimonial que caracteriza a la Compañía.

Cerca de la mitad de la Red ha visto su operativa afectada este año por las actuaciones del Plan de Modernización.



Parador de Lleida



Parador de Baiona

1.6 Plan de sostenibilidad

La sostenibilidad continúa siendo una palanca clave de nuestro Plan Estratégico y uno de los principios que orientan la actividad de Paradores. A través del Plan de Sostenibilidad 2025-2028, la compañía articula sus compromisos y actuaciones en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), integrando la sostenibilidad de forma transversal en la gestión y contribuyendo a la creación de valor para nuestros grupos de interés.

2025 ha sido el primer año de despliegue de este nuevo Plan, en un contexto marcado por la consolidación de iniciativas ya existentes y la puesta en marcha de nuevos proyectos alineados con nuestros objetivos estratégicos. Los avances alcanzados durante el ejercicio reflejan el compromiso de Paradores con un modelo turístico más sostenible, resiliente y capaz de generar impactos positivos en los territorios donde opera.

En el **ámbito ambiental**, se ha continuado avanzando en la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales, la economía circular y la conservación de la biodiversidad, mediante actuaciones orientadas a mejorar el desempeño ambiental de la Red y reforzar la sensibilización de clientes y empleados. Entre los principales avances destacan:

-  Cálculo y verificación de la huella de carbono de 2025.
-  Implantación de herramientas de sensibilización al cliente (equivalencias ambientales y calculadoras de eventos).
-  Proyectos de compensación de emisiones, como el proyecto de reforestación “Bosque Paradores”.

-  Mejora en la medición y gestión del consumo de agua.
-  Homogeneización en la medición de residuos en la Red.
-  Impulso de iniciativas de economía circular, como “Corazón de Corcho”.
-  Ampliación de programas de biodiversidad y naturaleza (“Naturaleza para los Sentidos”).



En el **ámbito social**, se han impulsado iniciativas como las siguientes:

-  Integración de la sostenibilidad en la relación con clientes y equipos.
-  Refuerzo de la formación interna en sostenibilidad.
-  Impulso de dinámicas participativas con equipos directivos.
-  Diagnóstico previo para la elaboración del Plan de Accesibilidad Universal.
-  Desarrollo de acciones de voluntariado y vínculo con el entorno local.
-  Avance en el estudio del impacto económico, social y ambiental de la actividad.

En materia de **gobernanza**, se ha seguido trabajando en:

-  Avance en el enfoque de doble materialidad.
-  Integración de la sostenibilidad en el gobierno del dato.
-  Actualización del mapa de riesgos incorporando impactos, riesgos y oportunidades (IROS).
-  Recertificación del sello de sostenibilidad turística ECOSTARS en la Red.



Refuerzo de los mecanismos de control y cumplimiento corporativo.

Los principales avances alcanzados en cada uno de estos ámbitos se desarrollan en los capítulos siguientes de esta Memoria.

Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para Paradores

Paradores mantiene su compromiso con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas**, contribuyendo al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a través de su actividad empresarial, su Plan Estratégico y su Plan de Sostenibilidad 2025-2028. La naturaleza de nuestro modelo de negocio, estrechamente vinculado a la conservación del patrimonio, el desarrollo local, la creación de empleo de calidad y la protección del entorno natural, nos permite generar impactos positivos en múltiples ámbitos económicos, sociales y ambientales.



Trabajamos en la mejora de la gestión eficiente del agua mediante la implantación progresiva de sistemas de medición más precisos y el desarrollo de pautas internas orientadas a optimizar el consumo hídrico en nuestros establecimientos, acompañadas de acciones de sensibilización dirigidas a clientes.



Apostamos por el mantenimiento de un suministro eléctrico de origen 100% renovable y por la mejora continua de la eficiencia energética en nuestros establecimientos, a través de actuaciones sobre sistemas de climatización e iluminación.



Impulsamos el empleo estable y el desarrollo económico local en los territorios donde operamos, reforzando además la formación en sostenibilidad y la contratación de proveedores de proximidad vinculados a restauración y servicios asociados.



Integramos criterios de sostenibilidad en nuestros proyectos de inversión y modernización, avanzando en la digitalización y mejora de la trazabilidad de los indicadores ambientales y del impacto de nuestras actuaciones.



Protegemos y ponemos en valor el patrimonio histórico y cultural de nuestros establecimientos, promoviendo iniciativas culturales, gastronómicas y de conexión con el entorno natural y local, como el programa “Naturaleza para los Sentidos”.



Avanzamos en modelos de producción y consumo responsables mediante nuevas pautas de medición de residuos, iniciativas de prevención del desperdicio alimentario, proyectos de reciclaje y análisis del ciclo de vida de productos para favorecer decisiones de compra más sostenibles.



Reforzamos nuestra acción climática a través del cálculo, reducción, compensación y verificación de la huella de carbono, el desarrollo de herramientas de medición para eventos y clientes, y el desarrollo de iniciativas orientadas a la compensación de emisiones.



Colaboramos en proyectos de protección de la biodiversidad y conservación de los entornos naturales, impulsando además actividades de sensibilización y voluntariado ambiental en distintos establecimientos de la Red.



Fortalecemos nuestros sistemas de gobernanza mediante la actualización del mapa de riesgos corporativos, el refuerzo de los mecanismos de cumplimiento y la consolidación de herramientas y certificaciones vinculadas a la sostenibilidad, como ECOSTARS.



Fomentamos la colaboración con administraciones públicas, entidades sociales y redes empresariales para impulsar proyectos conjuntos relacionados con la sostenibilidad, la biodiversidad y el desarrollo de iniciativas de impacto positivo.

El eco de tu estancia

En la naturaleza, un eco es el reflejo de un sonido que viaja, impacta contra una superficie y regresa transformado, amplificando su alcance original en el tiempo y el espacio.

En Paradores entendemos la sostenibilidad como una fuerza de retorno: la convicción de que cada experiencia, cada decisión y cada viaje que acogemos genera una resonancia duradera en el entorno. Bajo este propósito nace nuestro posicionamiento estratégico, «Paradores, el Eco de tu Estancia», una invitación a transformar el turismo en una cadena de impactos positivos donde la huella del presente se convierta en el legado del mañana. No concebimos el viaje como un acto efímero, sino como una vibración compartida que enriquece los territorios, preserva nuestra historia y cuida la naturaleza.

Bajo este nuevo posicionamiento estratégico, y respaldados por nuestro Plan de Sostenibilidad 2025-2028 articulamos nuestro propósito a través de un enfoque de triple “eco” plenamente alineado con los criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza).



EL ECO AMBIENTAL

El reflejo del ecoturismo sostenible

El eco necesita un entorno óptimo para propagarse; nuestro ecosistema necesita protección para perdurar. Este pilar constituye el eje de nuestra estrategia ambiental y de las medidas ASG orientadas a liderar un modelo de turismo responsable.



EL ECO SOCIAL

El impacto de nuestros clientes y comunidades

Cuando un cliente elige Paradores, su decisión genera una onda de retorno inmediata en el territorio. El “eco” social refleja cómo la experiencia del cliente y el compromiso de nuestros equipos se traducen en conservación del patrimonio, dinamización económica y fortalecimiento de las comunidades locales.



EL ECO DE LA GOBERNANZA

Los valores que determinan y guían nuestra gestión

Un eco claro requiere una fuente emisora íntegra y de absoluta confianza. En Paradores, el modelo de gobernanza tiene como base nuestros principios éticos, la transparencia y la responsabilidad pública. Este “eco” garantiza que nuestras decisiones perduren en el tiempo y que el impacto positivo generado se proyecte con rigor y coherencia.

1.7 Materialidad

En Paradores entendemos el estudio de materialidad como una herramienta de gestión estratégica del negocio, más allá del ámbito del reporte corporativo, que permite identificar y priorizar los principales impactos, riesgos y oportunidades que afectan a la organización. Tras los últimos avances de la normativa europea en materia de sostenibilidad a finales de año, la compañía quedó formalmente fuera del alcance del reporte de la Directiva de Divulgación de Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD). No obstante, hemos optado por avanzar de forma voluntaria en la aplicación de enfoques europeos que refuerzan este análisis de doble materialidad, con el objetivo de anticipar cambios en el entorno, mejorar la coherencia en la toma de decisiones e integrar de manera más sólida estos factores en la gestión del negocio a medio y largo plazo.

Para alinear nuestro Plan de Sostenibilidad 2025-2028 con los retos globales y bajo el enfoque de doble materialidad, el proceso de determinación de asuntos materiales considera tanto la perspectiva de impacto como la perspectiva financiera:

Materialidad de impacto

Un asunto se considera material desde la perspectiva de impacto cuando genera, o puede generar, impactos significativos sobre las personas y/o el medio ambiente.

Estos impactos pueden ser:

- ▶ Reales o potenciales.
- ▶ A corto, medio o largo plazo.

Asimismo, el análisis de impacto contempla los siguientes aspectos:

- ▶ **Probabilidad de ocurrencia**, considerando tanto los impactos causados directamente por la Compañía como aquellos que puedan producirse a lo largo de su cadena de valor.
- ▶ **Severidad del impacto**, evaluada en función de su escala, alcance y carácter irreversible o irremediable.

Materialidad financiera

Un asunto se considera material desde la perspectiva financiera cuando los riesgos y oportunidades asociados pueden generar efectos financieros significativos para la Compañía. Estos efectos pueden reflejarse en su desempeño económico, situación financiera, flujos de caja y/o en el acceso y coste del capital.

En consecuencia, dichos asuntos pueden influir de manera sustancial en la creación de valor de la Compañía a corto, medio y largo plazo, afectando a su desarrollo, desempeño y posicionamiento estratégico.

El resultado de este ejercicio ha identificado **33 temas materiales**, evaluados desde la perspectiva de la materialidad impacto y materialidad de financiera.

Este proceso nos permite identificar y gestionar los asuntos materiales que generan mayor impacto en nuestro negocio, en la sociedad y en el medioambiente, integrando la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia.



Para garantizar el rigor de este análisis, hemos implementado un proceso estructurado en 6 fases clave:



2

Gobernanza integral

El eco de tu estancia, nuestros principios y valores como marco de gestión





2.1 Derechos Humanos

En Paradores mantenemos nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, integrándolos como referencia en nuestra forma de actuar y en la gestión diaria.

Nuestro compromiso con los derechos humanos se materializa en los siguientes principios rectores de actuación, que orientan la gestión diaria de la compañía y nuestras relaciones con todos los grupos de interés.

Principios rectores de gestión:

- ▶ Rechazamos cualquier conducta que pueda vulnerar la **dignidad** de las personas, incluyendo situaciones de intimidación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado.
- ▶ Nos oponemos al **trabajo infantil** y a cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio.
- ▶ Respetamos la **libertad sindical, de asociación y negociación colectiva**, así como los derechos de representación de las personas trabajadoras conforme a la legislación vigente.
- ▶ Velamos por el cumplimiento de la **normativa laboral** y por garantizar entornos de trabajo seguros y salu-

dables, protegiendo el bienestar físico y emocional de nuestros equipos.

- ▶ Promovemos la **igualdad de oportunidades** y la no discriminación por razón de edad, sexo, orientación sexual, origen, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil o ideología.
- ▶ Protegemos la **privacidad** y los datos personales de clientes, proveedores, personas trabajadoras y demás grupos de interés, garantizando un tratamiento adecuado de la información.
- ▶ Garantizamos la **seguridad y salud** de nuestros clientes mediante protocolos específicos de higiene alimentaria y mantenimiento de instalaciones.
- ▶ Actuamos conforme a principios de **ética, integridad y transparencia**, reforzando la prevención de conductas irregulares a través de nuestro modelo de prevención de riesgos penales.

Paradores mantiene mecanismos específicos de prevención, detección y comunicación de posibles incumplimientos, integrados en su modelo de cumplimiento y en los canales internos de información.

¿Cómo integramos los Derechos Humanos en nuestra gestión?



Código Ético



Instrucción Interna
de Contratación



Política de Sostenibilidad



Política de Prevención de Riesgos
Laborales



Plan de Igualdad y Comisión
de Seguimiento



Canal Interno de
Información



Protocolo para la Prevención del Acoso
Moral y Sexual



Protocolo de Desconexión Digital



Protocolo APPCC de seguridad
alimentaria

2.2 Corrupción y Soborno

La integridad, la ética y la transparencia constituyen principios fundamentales de la actuación de Paradores. La compañía mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier conducta contraria a la legalidad, la ética empresarial o las normas internas, promoviendo una cultura corporativa basada en la responsabilidad, el cumplimiento normativo y el buen gobierno.

2.2.1 Modelo de prevención de riesgos penales

Desde 2015, Paradores dispone de un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que establece el conjunto de políticas, procedimientos y controles destinados a prevenir, detectar y gestionar posibles conductas irregulares, incluyendo los riesgos relacionados con la corrupción y el soborno. Desde 2015 contamos con un **Modelo de Prevención de Riesgos Penales** que establece el marco de políticas y controles orientados a prevenir conductas como el soborno o cualquier forma de corrupción en el desarrollo de nuestra actividad.

Este sistema es gestionado por la **Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa**, con dependencia funcional de la Comisión de Auditoría, integrada por tres consejeros del Consejo de Administración y el secretario del Consejo.

De forma periódica, el presidente de la Comisión reporta a la Comisión de Auditoría la actividad desarrollada y, trimestralmente, se eleva al Consejo de Administración un informe anual con los principales aspectos del ejercicio, incluyendo el estado del sistema, las propuestas de mejora y las incidencias registradas.

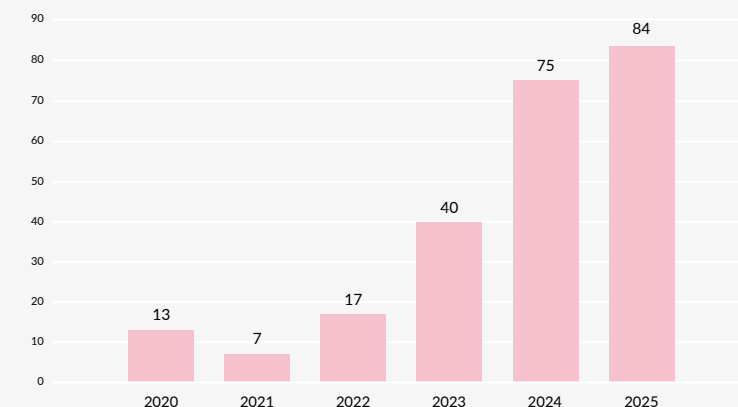
En el marco de este modelo, llevamos a cabo de forma continua distintas actuaciones para garantizar su eficacia, entre las que destacan:

- ➔ La evaluación periódica de riesgos y controles, incorporando cambios normativos y nuevos posibles escenarios de riesgo.
- ➔ La investigación de posibles irregularidades detectadas, que en su caso se trasladan a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para la adopción de las medidas correspondientes.

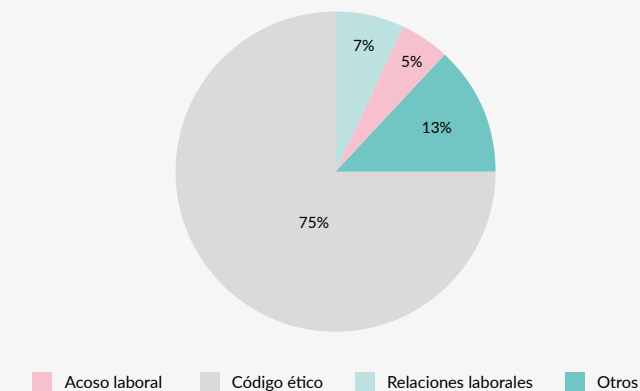
2.2.2 Sistema de información

Durante 2025 se recibieron 84 comunicaciones a través del Sistema de Información, lo que supone un incremento respecto al ejercicio anterior. Esta evolución está asociada al refuerzo de las acciones de difusión y formación en ma-

Número de denuncias por año



Naturaleza de las denuncias



teria de ética y cumplimiento, y constituye un indicador de la confianza de la plantilla en los mecanismos internos habilitados para comunicar posibles incidencias de forma confidencial y segura.

2.2.3 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Mantenemos un firme compromiso con la legalidad, la transparencia y las buenas prácticas en todas nuestras operaciones.

En este sentido, nuestro **Código Ético**, en el apartado relativo a blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos, establece la necesidad de actuar con especial diligencia ante cualquier situación que pueda generar indicios de operaciones no habituales o potencialmente irregulares. Este enfoque implica la implicación de toda la organización en la identificación y prevención de este tipo de conductas.

Adicionalmente, desde el **Área de Auditoría Interna** se realizan controles periódicos orientados a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de limitación de pagos en efectivo. En particular, se verifica que no se realicen operaciones en efectivo por importes iguales o superiores a 1.000 euros, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2012, modificada por la Ley 11/2021, de 9 de julio, aplicable cuando alguna de las partes actúa como empresa o profesional.



Parador de Cuenca



Parador de Hondarribia

2.3 Nuestra cadena de valor

La cadena de valor desempeña un papel fundamental en la contribución de Paradores al desarrollo sostenible. Por ello, promovemos relaciones responsables y duraderas con nuestros proveedores y colaboradores, integrando criterios económicos, sociales y ambientales en nuestros procesos de contratación y extendiendo nuestros compromisos de sostenibilidad más allá de la propia organización.

En Paradores desarrollamos nuestros procesos de compra en un marco de estricto cumplimiento del marco normativo aplicable como sociedad mercantil estatal, garantizando en todo momento una gestión responsable y alineada con la legalidad vigente. Aunque no tenemos la consideración de poder adjudicador conforme a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, aplicamos de forma voluntaria los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, asegurando además la adjudicación bajo criterios de mejor relación calidad-precio.

Nuestro Código Ético refuerza este compromiso y marca la hoja de ruta de nuestros procesos de contratación de obras, suministros y servicios, integrando criterios de

integridad y buenas prácticas en toda la organización. Desde este enfoque, trabajamos para mitigar riesgos asociados a la contratación y, al mismo tiempo, impulsar una contratación responsable que genere valor social y ambiental, fomentando la inclusión, la igualdad de oportunidades, la estabilidad en el empleo, la seguridad laboral y la incorporación de criterios de sostenibilidad en toda la cadena de suministro.

2.3.1 Política de contratación

En virtud de este marco de actuación, disponemos de una **Instrucción Interna de Contratación** que regula los procedimientos de contratación, garantizando el cumplimiento de los principios establecidos en la normativa aplicable. Este marco incorpora además criterios sociales y medioambientales en la selección de proveedores y cuenta con informe favorable de la Abogacía del Estado, reforzando un modelo de contratación responsable, transparente y alineado con los principios de actuación de la organización.

El sistema de contratación se apoya en dicha Instrucción y en la Ley de Contratos del Sector Público, desarrollán-

dose a través de pliegos que integran criterios de transparencia, eficiencia y responsabilidad.

Principales elementos incorporados en nuestros procedimientos de contratación:

- Publicación de las licitaciones en la Plataforma de Contratación del Sector Público mediante procedimientos electrónicos, reforzando la transparencia.
- Garantía de los principios de concurrencia, igualdad y no discriminación.
- Cumplimiento de la normativa aplicable en cada materia objeto de contratación.
- Inclusión de criterios de protección medioambiental.
- Protección de los derechos sociolaborales de las personas trabajadoras de empresas contratistas y subcontratistas, incluyendo el respeto a convenios colectivos.
- Regulación de la calidad en el empleo y cumplimiento de normativa de prevención de riesgos laborales.
- Controles para prevenir la cesión ilegal de trabajadores en servicios externalizados.
- Criterios de desempate que favorecen la inserción de personas con discapacidad, la estabilidad en el empleo y la contratación femenina.

- Posibilidad de contratos reservados a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social.

Adicionalmente disponemos de una plataforma interna de gestión de expedientes de contratación, implantada en servicios centrales desde 2020 y extendida a toda la Red en 2023, que refuerza el control, la trazabilidad y la transparencia de los procesos.

Entre sus principales beneficios destacan:

- Mejora de la eficiencia en la gestión de los procedimientos de contratación.
- Refuerzo del cumplimiento de los principios generales de contratación.
- Acceso estructurado y en tiempo real a la información de los expedientes.
- Implantación de la firma electrónica en los procesos de contratación.
- Sistema de registro y notificaciones electrónicas.
- Desarrollo de un gestor documental alineado con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Principios de nuestra contratación responsable



Transparencia



Igualdad de trato



Publicidad y concurrencia



Criterios ambientales



Criterios sociales



Mejor relación calidad-precio

2.3.2 Evaluación de proveedores

Trabajamos para construir relaciones sólidas con nuestros proveedores, basadas en la confianza y en la mejora continua, con el objetivo de garantizar servicios y suministros alineados con los estándares de calidad, eficiencia y excelencia que definen la experiencia Paradores. Para ello, evaluamos de forma continua la calidad técnica de los servicios y suministros prestados, a través de encuestas realizadas en los establecimientos y de informes técnicos elaborados por las áreas responsables.

Durante el ejercicio 2025 hemos realizado 942 encuestas de calidad, con un 93,42% de proveedores con valoración satisfactoria y un 6,58% con valoración no satisfactoria.

Asimismo, los procesos de selección y contratación de proveedores están sometidos a distintos mecanismos de control y supervisión, entre los que destacamos:

- ▶ Auditorías internas y externas de calidad.
- ▶ Auditorías internas y externas de cuentas.
- ▶ Rendición anual de información al Tribunal de Cuentas.
- ▶ Remisión trimestral de información relativa a determinados contratos en función de su cuantía.



Volumen anual de pagos a proveedores (€)

2025	2024	Dif 25/24
138.703.008 €	138.538.488 €	-164.520 €



Periodo medio de pago durante el ejercicio

2025	2024
51 días	46 días



Número de proveedores (€)

2025	2024
8.085	8.426

2.3.3 Desarrollo de la compra sostenible

Este año, hemos seguido incorporando criterios sociales, laborales y ambientales en nuestros procesos de contratación y evaluación de proveedores, contribuyendo al desarrollo de una cadena de suministro más responsable, transparente y alineada con nuestros principios de sostenibilidad y buen gobierno.

Durante el ejercicio 2025, el **100% del volumen de compras licitadas** en servicios centrales ha incorporado **cláusulas sociales y medioambientales**, así como criterios vinculados a la estabilidad en el empleo, la prevención de riesgos laborales y la salud laboral, sobre un valor total estimado de 240,93 millones de euros.

Entre los principales avances alcanzados durante el ejercicio destacan los siguientes:

- ▶ Impulso de la inclusión laboral, mediante contrataciones con Centros Especiales de Empleo por un valor estimado de 670.984 euros (IVA excluido).
- ▶ Apoyo al desarrollo económico local y a la reducción de impactos asociados al transporte, mediante la adquisición de productos de proximidad por valor de 7,27 millones de euros (IVA excluido).

- ▶ Refuerzo de los criterios ambientales en la contratación, con la formalización de 127 contratos que incorporan cláusulas medioambientales específicas.
- ▶ Promoción de condiciones laborales responsables, mediante la incorporación de cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral en 412 contratos.

Estas actuaciones reflejan el compromiso de Paradores con una contratación responsable que trasciende los criterios económicos y contribuye a generar impactos positivos en el conjunto de la cadena de valor, reforzando la sostenibilidad, la resiliencia y el desarrollo de los territorios en los que opera la compañía.



2.4 Digitalización y ciberseguridad

La transformación digital constituye una palanca estratégica para mejorar la eficiencia operativa, optimizar los procesos internos y reforzar la calidad del servicio prestado a clientes y empleados. Asimismo, contribuye a una gestión más sostenible mediante la reducción del uso de papel, la automatización de procedimientos y una mejor utilización de los recursos disponibles.

Durante 2025, Paradores ha continuado avanzando en su proceso de modernización tecnológica, impulsando proyectos orientados a la digitalización de procesos, la mejora de la gestión de la información y el fortalecimiento de la ciberseguridad. Estas iniciativas permiten incrementar la eficiencia organizativa, mejorar la trazabilidad de los procesos y reforzar la protección de la información en un entorno cada vez más digitalizado.

Entre los principales avances desarrollados durante el ejercicio destacan:

- ▶ Digitalización del **archivo histórico documental de Asesoría Jurídica**, con 500.000 expedientes digitalizados e integración en un sistema de gestión documental conectado con Outlook, mejorando la eficiencia, el acceso a la información y la sostenibilidad.

- ▶ Implantación del **ERP de Recursos Humanos** que permitirá mejorar la gestión integral de los procesos relacionados con las personas, facilitando una administración más eficiente, ágil y orientada al desarrollo del talento.
- ▶ Licitación e implantación de un **sistema de firma digital**, con capacidad estimada de más de 2.000.000 de firmas anuales, reduciendo tiempos de gestión hasta un 80%, eliminando papel y reforzando la trazabilidad y seguridad jurídica de los procesos.
- ▶ Migración progresiva de sistemas a la nube y renovación del parque informático dentro del **Plan Renove**, contribuyendo a la eficiencia energética y a la optimización de recursos tecnológicos.
- ▶ **Promoción de la economía circular**, dándole una segunda vida a 92 equipos portátiles destinados a delegados de personal y sustitución de 588 discos duros por unidades SSD, con un ahorro energético estimado del 60% y una mayor vida útil de los equipos.

2.4.1 Ciberseguridad

La protección de la información y la seguridad de los sistemas constituyen elementos esenciales para garantizar la continuidad de la actividad y la confianza de nuestros grupos de interés. Por ello, Paradores mantiene una estrategia de ciberseguridad basada en la prevención, la monitorización continua y la mejora permanente de sus capacidades de protección y respuesta ante posibles amenazas.

Durante 2025 se han desarrollado diversas actuaciones orientadas al fortalecimiento de la seguridad de los sistemas, incluyendo la monitorización continua de la infraestructura tecnológica, la gestión de vulnerabilidades, la actualización de las medidas de protección y la realización de acciones de sensibilización y formación dirigidas a las personas trabajadoras. Asimismo, la compañía ha seguido avanzando en la consolidación de un modelo de gestión de la seguridad de la información alineado con el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, reforzando su capacidad para prevenir, detectar y responder ante potenciales riesgos en un entorno cada vez más digitalizado.

2.5 Otros avances de interés

La mejora continua y la validación externa del desempeño constituyen elementos fundamentales del modelo de gestión de Paradores. En este sentido, la compañía continúa impulsando iniciativas que permiten evaluar de forma objetiva sus avances en materia de sostenibilidad, fortalecer la transparencia y reforzar la confianza de sus grupos de interés.

En 2025, Paradores ha seguido consolidando su posicionamiento como referente en turismo sostenible mediante la participación en distintos sistemas de certificación y evaluación externa, que contribuyen a identificar oportunidades de mejora y a garantizar la aplicación de estándares reconocidos en materia ambiental, social y de gobernanza.



Entre los principales avances alcanzados durante el ejercicio destaca la consolidación de la **certificación Ecostars en la Red de Paradores**, un sistema de evalua-

ción reconocido internacionalmente que analiza el desempeño de los establecimientos en materia de sostenibilidad turística y promueve la mejora continua de los indicadores ambientales y de gestión.

Asimismo, los **Paradores de Gijón y Vielha** han renovado la **certificación Biosphere**, un reconocimiento que acredita el compromiso de los establecimientos con los principios del tu-

rismo sostenible y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Esta certificación evalúa aspectos relacionados con la gestión ambiental, la integración con el entorno, el impacto social positivo y la gobernanza responsable.

Estos reconocimientos reflejan el esfuerzo continuo de Paradores por integrar la sostenibilidad en la gestión diaria de sus establecimientos, avanzar hacia modelos turísticos más responsables y generar valor compartido para clientes, empleados, comunidades locales y demás grupos de interés.

Paralelamente, durante el primer trimestre de 2025 se llevaron a cabo diversas sesiones de presentación y **formación dirigidas a los directores y directoras de la Red** con motivo del lanzamiento del Plan de Sostenibilidad 2025-2028. Estas jornadas permitieron compartir los principales objetivos y líneas de actuación del Plan, fomentar el intercambio de buenas prácticas y reforzar el papel de los equipos directivos en la integración de la sostenibilidad en la gestión de los establecimientos. De este modo, Paradores continúa avanzando en la consolidación de una cultura corporativa en la que la sostenibilidad forma parte de la estrategia y de la actividad diaria de la compañía.



Formación a las direcciones de los Paradores en materia de Sostenibilidad

3

Sostenibilidad social

El eco de tu estancia, nuestros esfuerzos por generar un impacto positivo en las comunidades





3.1 Nuestros clientes

La orientación al cliente y la búsqueda de su satisfacción forman parte del ADN de Paradores desde nuestra fundación.

En este camino, también hemos transformado nuestras herramientas de medición, pasando de la observación directa y las encuestas en papel a cuestionarios digitales y al análisis de reseñas en portales de opinión. Analizamos todo el viaje del cliente —desde la reserva hasta la post estancia— para identificar oportunidades de mejora y convertir cada interacción en una experiencia más cuidada y memorable.

Para ello, nos apoyamos en la herramienta de ***Guest Intelligence***, que integra y analiza la voz del cliente a través de dos grandes fuentes: las opiniones en plataformas externas y los cuestionarios internos de satisfacción. Esta visión nos permite entender mejor qué valoran nuestros clientes y cómo seguir mejorando.

Una comunidad que participa y se vincula

El análisis conjunto de más de 70.000 opiniones y 100.000 cuestionarios revela un patrón claro:

- ▶ La mayoría de nuestros clientes son **españoles** y viajan en pareja, un perfil que busca descanso, cultura y autenticidad.
- ▶ Eligen Paradores por dos atributos diferenciales: **ubicación** privilegiada y **valor histórico**.
- ▶ La fidelidad es clara: más de la mitad **repite** estancia.
- ▶ Y la **participación** en la escucha es muy alta: el 92,6% de las respuestas proceden de miembros del programa Amigos de Paradores, lo que demuestra un vínculo sólido y una comunidad altamente comprometida.

3.1.1 Cómo nos perciben los clientes

En Paradores realizamos un seguimiento continuo de la voz del cliente a través de las opiniones en portales de referencia y de los cuestionarios de satisfacción tras la estancia. Esta escucha activa es clave para la gestión de la reputación online y la mejora constante de la experiencia.

En el mercado español, nuestra marca mantiene un alto reconocimiento, asociada a la calidad del servicio, la hospitalidad de nuestros equipos y el valor patrimonial y natural de nuestros establecimientos, muchos de ellos ubicados en edificios históricos o en entornos de gran valor paisajístico y cultural.

Los principales resultados de 2025 reflejan esta evolución positiva en la percepción del cliente:

- ▶ Global Review Index (GRI): 88%, con un total de 70.502 reseñas analizadas.
- ▶ 86,3% de las reseñas son positivas, reflejando una valoración mayoritariamente favorable.
- ▶ 92,4% de respuesta a las reseñas por parte de los directores de Paradores, reforzando la gestión activa de la reputación online.

- ▶ Las mejores valoraciones se concentran en ubicación, limpieza, servicio y habitación.
- ▶ 4,53/5 en los cuestionarios internos de satisfacción, con 99.670 respuestas recibidas.
- ▶ 91,7% de los cuestionarios son positivos.
- ▶ Índice de recomendación (NPS) de 63,53 puntos, manteniendo niveles muy altos de recomendación y situando a Paradores en posiciones destacadas frente a cadenas hoteleras europeas.

A continuación, presentamos en tablas el resumen de nuestros principales indicadores de experiencia de cliente en 2025.



Parador de Monforte de Lemos

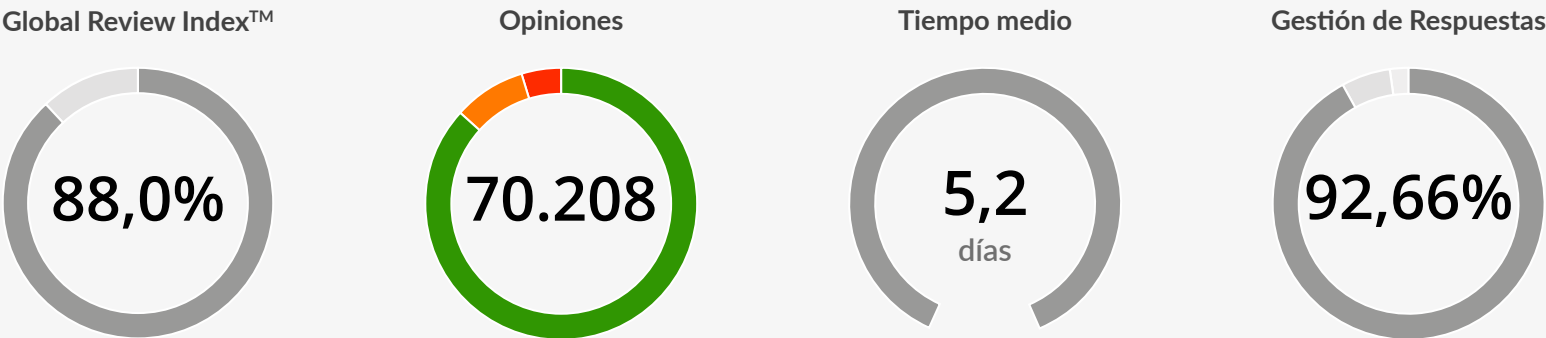
OPINIONES

Positivo Neutral Negativo

Desglose



Resultados

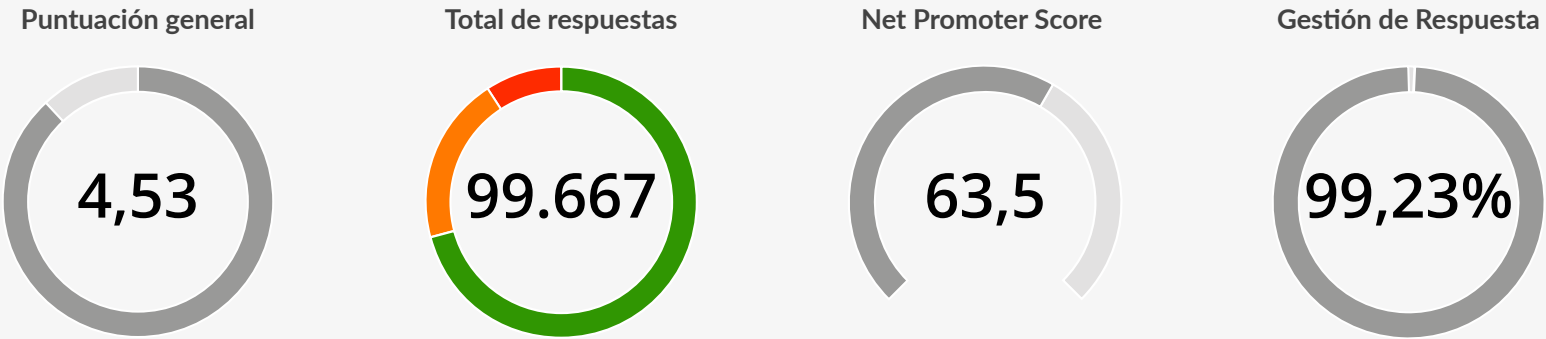


CUESTIONARIOS

Desglose (Puntuación sobre 5)



Resultados



Nuestros Amigos Paradores

El programa de fidelización “Amigos de Paradores” se ha consolidado en 2025 como un pilar clave en la relación con nuestros clientes, reforzando especialmente la vinculación de los niveles superiores, que muestran una alta recurrencia, exigencia y lealtad hacia la marca.

Este cliente fidelizado se caracteriza por su afinidad con experiencias singulares y de calidad, conectadas con la identidad cultural, la cocina local y el legado histórico de nuestros establecimientos. Además, destaca por su identificación con valores como la sostenibilidad y la preservación del patrimonio, integrando estas dimensiones en su forma de viajar.

El programa continúa creciendo y evolucionando hacia un modelo más experiencial y centrado en el cliente, reforzando la personalización del servicio y la cercanía, especialmente en las categorías superiores, donde la frecuencia de visita y el compromiso con la marca son más elevados.




Hazte Amigo de Paradores

Y empieza a **disfrutar más** de cada estancia



MÁS VALOR EN CADA RESERVA



5% dto. y noches gratis con tus puntos

DETALLES QUE MARCAN LA DIFERENCIA



Copa de bienvenida y otros beneficios

VENTAJAS EXCLUSIVAS



Ofertas y promociones

ÚNETE AQUÍ



Principales datos



1.565.304

Titulares del programa
“Amigos de Paradores”



Principales mercados internacionales:

- ▷ Reino Unido
- ▷ Estados Unidos
- ▷ Francia



98.857

Nuevas altas



27,57%

Nuevas altas de cliente internacional



Crecimiento sostenido hacia una comunidad global de clientes fidelizados, conectada con el territorio y la marca

3.1.2 Campañas de marca

La marca Paradores desempeña un papel fundamental en nuestra estrategia de negocio. En un mercado cada vez más competitivo, globalizado y con escasa diferenciación, Paradores se distingue por su solidez, reconocimiento y excelente reputación, elementos que contribuyen de forma directa al posicionamiento y crecimiento de la Compañía.

En 2025 hemos continuado desarrollando campañas y acciones de comunicación orientadas a reforzar la notoriedad de marca, poner en valor nuestros atributos diferenciales y seguir construyendo una conexión emocional con nuestros públicos.

Campañas estacionales

Las campañas estacionales continúan desarrollándose bajo la línea creativa **“Paradores es otro mundo”**, concebida por el ilustrador madrileño Óscar Llorens y desarrollada junto a la agencia Darwin & Verne. La propuesta pone en valor los principales atributos de Paradores: patrimonio, emplazamientos singulares, arte, naturaleza, gastronomía y actividades y consolida el posicionamiento diferencial de la marca desde la autenticidad y la singularidad.

La campaña ha sido reconocida con un bronce en la categoría de **Gráficas del festival Best!N Travel 2025**, certamen que distingue las mejores campañas de comunicación y marketing del sector turismo.



A lo largo del año, la campaña se ha articulado en cuatro momentos estacionales:

- ▶ **Primavera: “Paradores es otro mundo. Donde la primavera se vive con todos los sentidos”.**
- ▶ **Verano: “Paradores es otro mundo. Donde el verano fluye al ritmo de tus emociones”.**

- ▶ **Otoño: “Paradores es otro mundo. Donde el otoño se siente a cada paso”.**
- ▶ **Invierno: “Paradores es otro mundo. Donde el invierno se disfruta a lo grande”.**

Branded content y construcción de marca

El plan de *branded content* se articuló a través de colaboraciones con medios generalistas y soportes especializados (viajes, femenino, gastronomía, entre otros), con el objetivo de generar vínculo emocional con la audiencia y construir imagen de marca a partir de nuestros principales atributos: sostenibilidad, gastronomía, arte, patrimonio y estilo de vida.

- ▶ Más de 80 contenidos publicados en más de 60 soportes, garantizando cobertura de calidad y afinidad temática.
- ▶ Difusión de iniciativas como Naturaleza para los Sentidos, Cicloturismo o Astroturismo.
- ▶ Colaboraciones editoriales con proyectos como Territorios de Prisa, Paradores de Vocento y Pueblos Vivos de El Plural, que permiten dar visibilidad al territorio, promover la descentralización turística y poner en valor los recursos culturales, sociales y naturales de nuestros entornos.

Estrategia *Always On*: SEM y programática

La estrategia *Always On* en SEM y publicidad programática nos ha permitido mantener una presencia continua a lo largo de todo el proceso de decisión del cliente, desde las fases de notoriedad y consideración hasta la conversión final.

Esta estrategia se ha centrado en:

- ▶ Protección y refuerzo de marca en *paid search*.
- ▶ Impulso de campañas comerciales, del programa “Amigos de Paradores” y de cajas regalo.
- ▶ Acciones de programática orientadas tanto a *branding* como a *performance*, con foco en captación de nuevas audiencias.
- ▶ Optimización continua de creatividades en función de la estacionalidad y los objetivos comerciales.

Otras campañas y acciones de comunicación

A lo largo de 2025 hemos desarrollado distintas campañas y activaciones complementarias que refuerzan la visibilidad de la marca y su conexión con distintos públicos:

- ▶ **Influencers** para ampliar notoriedad en redes.
- ▶ Campañas de **reaperturas** en META.

- ▶ Campaña **MICE** en medios generalistas y sectoriales (*social, display, print, branded content, newsletters* y vídeo).
- ▶ Campaña de grandes reaperturas: “**Ya estamos listos para un cambio histórico**”, vinculada al plan de renovación del centenario.
- ▶ Campaña de apertura de **Molina de Aragón** (digital, audio y contenidos).
- ▶ Campaña del **Día del Padre** centrada en **cajas regalo**.





Parador de Jarandilla de la Vera

3.1.3 Sistemas de reclamación

Fomentamos la comunicación y el diálogo permanente con nuestros clientes, poniendo a su disposición distintos canales para trasladar consultas, opiniones, incidencias y reclamaciones, con el objetivo de dar una respuesta ágil y adecuada en cada caso.

Canales de atención y gestión

- **Atención en el propio establecimiento:** el Sistema de Gestión de Calidad establece el procedimiento para la gestión de cualquier queja presentada en el Parador, garantizando su seguimiento hasta la resolución. El cliente puede co-

municar incidencias de forma presencial, por correo electrónico, carta o a través de portales de opinión. Asimismo, dispone de hojas oficiales de reclamaciones en recepción, conforme a la normativa de cada Comunidad Autónoma.

- **Servicio Corporativo de Atención al Cliente:** centraliza las quejas y reclamaciones recibidas por correo electrónico o carta. Actúa como punto de contacto clave, gestionando cada caso según su urgencia e informando al cliente del estado de su expediente dentro de los plazos establecidos. El área de Fidelización y Experiencia de Cliente es, además, responsable de la resolución de las reclamaciones oficiales presentadas en los Paradores.

Este año, se han registrado 1.969 incidencias, lo que supone un incremento del 22,17% respecto al año anterior. El aumento de incidencias se explica principalmente por cuestiones relacionadas con las cajas regalo, especialmente vinculadas a disponibilidad, prórrogas o condiciones generales.

Si ponemos este dato en contexto con el volumen total de clientes, el valor relativo de quejas ha sido de 0,001, lo que refleja una baja incidencia en comparación con la actividad global.

3.1.4 Seguridad y Salud

En Paradores mantenemos un firme compromiso con la seguridad y la salud de nuestros clientes, articulado a través de un conjunto de sistemas de prevención, control y mejora continua en todos nuestros establecimientos.



Seguridad industrial

Contamos con un plan de mantenimiento preventivo implantado en toda la Red, que garantiza el control de las revisiones externas y de las inspecciones reglamentarias de las instalaciones. Además, se realizan simulacros de evacuación con carácter anual en todos los establecimientos.



Simulacro en el Parador de Cádiz



Seguridad alimentaria y calidad del agua

Disponemos de un sistema de auditorías trimestrales que garantiza el cumplimiento de la normativa y del Sistema de Gestión de Calidad en todos los servicios de restauración, integrando el modelo APPCC como herramienta preventiva.

- ▶ En 2025, los resultados muestran un desempeño homogéneo y satisfactorio, con una media global del 93,10% y puntuaciones superiores al 90% en el 100% de las regiones, consolidando la mejora respecto al ejercicio anterior.
- ▶ Coincidiendo con las auditorías, se realizan controles analíticos periódicos de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua de consumo, conforme a la normativa vigente. Estos procedimientos aseguran la trazabilidad, la inocuidad y la calidad del servicio, reforzando el compromiso de la Compañía con la salud de los clientes y la gestión responsable de sus operaciones.
- ▶ Auditorías trimestrales de seguridad alimentaria → cumplimiento legal, normativo y del Sistema de Gestión de Calidad.
- ▶ APPCC integrado en todos los servicios de restauración: cocina, sala y cafetería.
 - ▷ En 2025, el resultado ha sido un 93,1 % de cumplimiento total de APPCC, teniendo una mejora respecto al ejercicio anterior.
- ▶ Controles analíticos periódicos coincidiendo con auditorías.
- ▶ Ensayos conforme a normativa → garantía de seguridad alimentaria en toda la Red.



Prevención de Legionella

Aplicamos medidas específicas para prevenir la presencia de Legionella en todas las instalaciones de agua sanitaria, mediante:

- ▶ Plan de Prevención y Control de Legionella (PPCL) en cada Parador → protocolos adaptados a normativa vigente.

Medidas incluidas en el PPCL:

- ▷ Programas de mantenimiento de instalaciones de riesgo.
 - ▷ Planes de limpieza y desinfección.
 - ▷ Tratamientos del agua.
 - ▷ Plan de muestreo periódico.
- ▶ Formación homologada del personal técnico por el Ministerio de Sanidad → habilitación para mantenimiento higiénico-sanitario.
- ▶ Colaboración con una empresa experta:
 - ▷ Revisión anual de instalaciones con riesgo de proliferación.
 - ▷ Evaluación de riesgos y medidas preventivas.
 - ▷ Recogida y transporte de muestras según normativa.
 - ▷ Ensayos microbiológicos y fisicoquímicos en laboratorios acreditados.
 - ▷ Incremento de frecuencia de muestreo y ampliación de puntos de control (Legionella, aerobios 22°C, hierro).
- ▶ Acciones correctoras ante desviaciones → refuerzo del mantenimiento y reducción del riesgo para clientes y operarios.



Control de piscinas

Con el objetivo de proteger la salud de los usuarios frente a los posibles riesgos sanitarios, disponemos de:

- ▶ Protocolos de autocontrol internos adaptados a normativa estatal y autonómica.
- ▶ A nivel externo, colaboramos con una empresa externa especializada que realiza:
 - ▷ Controles analíticos iniciales y periódicos.
 - ▷ Toma de muestras en vasos y circuitos; ensayos en laboratorios acreditados.
 - ▷ Medición in situ de parámetros clave: transparencia, recirculación, desinfectante residual y temperatura.
 - ▷ Control de calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas.
- ▷ Revisión anual del protocolo y verificación de equipos.
- ▶ Para la gestión de incidencias: análisis de causa, medidas correctoras y, si procede, cierre temporal del vaso hasta garantizar la ausencia de riesgo.



Parador de Aiguablava

3.2 Nuestras personas

En Paradores, nuestras personas constituyen uno de los principales activos estratégicos de Paradores. Contamos con un equipo altamente cualificado y especializado, comprometido con nuestros valores y orientado a ofrecer una experiencia excelente a quienes nos visitan.

La atracción, desarrollo y fidelización del talento continúan siendo prioridades clave, impulsando entornos de trabajo que favorecen la motivación, el crecimiento profesional y el orgullo de pertenencia.

Entre los **principales hitos del ejercicio** en materia social, destacan:

- ▶ **Firma de los planes LGTBI y sus protocolos** frente al acoso, la implantación de gran parte de las medidas del Plan de Igualdad, así como el acuerdo alcanzado con la RLPT para la actuación ante fenómenos meteorológicos adversos.
- ▶ **Estabilización de más de 500 puestos de trabajo mediante procesos de Oferta Pública de Empleo (OPE)** y se ha impulsado el proyecto “ParaCuidarte”, centrado en promover el bienestar y la salud física y mental de la plantilla.

- ▶ La formación y la información dirigidas a los equipos de dirección, junto con un nuevo enfoque en materia de prevención de riesgos laborales, también han contribuido a mejorar el clima laboral y reducir la conflictividad y las infracciones administrativas en este ámbito.



Principales cifras de empleo

Distribución de empleados por sexo

		2025		2024	
		Nº	%	Nº	%
	Hombres	2.124	40%	2.099	40%
	Mujeres	3.137	60%	3.107	60%
Total		5.261	100%	5.206	100%

Distribución de empleados por edad

		2025		2024	
Tramos edad		Nº	%	Nº	%
Entre 16 y 29		772	15%	789	15%
Entre 30 y 39		1.020	19%	987	19%
Entre 40 y 49		1.399	27%	1.374	26%
Entre 50 y 59		1.373	26%	1.383	27%
Mayor o igual a 60		697	13%	673	13%
Total		5.261	100%	5.206	100%

Distribución de empleados por categoría profesional (nivel salarial)

	Clasificacion profesional	2025		2024	
		N°	%	N°	%
Personal excluido del convenio	Directivos (*)	111	2%	114	2%
	Personal cualificado	160	3%	140	3%
	Alevín-formación/FIA	31	1%	23	0%
	Primeras Experiencias	0	0%	99	2%
Total excluido del convenio		302	6%	376	5%
		2025		2024	
	Nivel 1	553	11%	541	10%
	Nivel 2	155	3%	165	3%
	Nivel 3	1.554	30%	1.422	27%
	Nivel 4	2.221	42%	2.212	42%
	Nivel 5	476	9%	490	9%
Total incluido en convenio		4.959	94%	4.830	93%
TOTAL		5.261	100%	5.206	100%

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

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2025		2024	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Contrato				
Fijos	3.467	66%	3.325	64%
Temporales	1.794	34%	1.881	36%
Total	5.261	100%	5.206	100%
	2025		2024	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Tiempo				
A tiempo completo	3.835	73%	3.753	72%
A tiempo parcial	1.426	27%	1.453	28%
Total	5.261	100%	5.206	100%

Distribución de la plantilla media anual

	2025		2024	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos/Temporales				
Fijos	2.752	63%	2.709	60%
Temporales	1.631	37%	1.818	40%
Total	4.383	100%	4.527	100%



Parador de Tordesillas

3.2.1 Organización en el trabajo

Relaciones laborales

El mantenimiento de una relación continua y cercana con la representación legal de las personas trabajadoras se sustenta en el diálogo, la escucha y la búsqueda de acuerdos. Este intercambio nos permite abordar de forma conjunta las cuestiones vinculadas al día a día de la actividad, garantizando los derechos de información y consulta y favoreciendo el desarrollo de los procesos de negociación colectiva.

Impulsar un entorno laboral estable, equilibrado y basado en la colaboración resulta fundamental para el buen funcionamiento de la actividad y para seguir ofreciendo un servicio de calidad. Por ello, promovemos unas relaciones laborales sustentadas en el respeto mutuo y el entendimiento entre las partes.

Actualmente, la actividad se desarrolla bajo tres convenios colectivos: **el Convenio General, el de Paradores de León y el de Santiago de Compostela**. Cada uno dispone de sus propios órganos de negociación y seguimiento, contando además con la participación del Comité Intercentros, integrado por 13 representantes sindicales elegidos de forma proporcional al número de delegados.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo:

2025	2024
94,26%	92,78%

Empleados fuera del convenio colectivo:

2025	2024
5,74%	7,22%

Durante 2025 se han mantenido de forma periódica las reuniones de negociación del Convenio General de Paradores, de aplicación a la mayoría de los centros de trabajo, con excepción de los Paradores de León y de Santiago de Compostela. Este convenio, con vigencia inicial 2018-2020, fue prorrogado hasta finales de 2021 y en 2025, su situación es de ultraactividad, permaneciendo abierto el proceso de negociación.

En el marco del Convenio General, se han abordado avances en distintas materias, entre los que destacan:

- ▶ Mejora de las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, así como de la planificación de los descansos semanales.
- ▶ Actualización de las condiciones salariales en línea con los Presupuestos Generales del Estado y los acuerdos de referencia en materia retributiva.
- ▶ Refuerzo de las políticas de desarrollo profesional, promoción interna, igualdad de oportunidades y formación, mediante su desarrollo en el propio marco convencional.

Las negociaciones asociadas a los distintos convenios colectivos de la organización continúan abiertas, en un entorno de diálogo permanente con la representación de las personas trabajadoras.

Conciliación

En materia de conciliación, mantenemos el compromiso de favorecer el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestras personas trabajadoras.

Durante 2025, 334 personas se han beneficiado de alguna de las medidas de conciliación disponibles, recogidas tanto en el Plan de Igualdad como en los convenios colectivos. Estas iniciativas contribuyen a seguir construyendo un entorno laboral más flexible, equitativo y orientado al bienestar de la plantilla.

Medidas de conciliación	Hombres		Mujeres	
	2025	2024	2025	2024
 Permiso de maternidad	0	0	32	27
 Permiso de paternidad	34	45	0	0
 Permiso de Lactancia	11	27	17	18
 Reducción de Jornada por cuidado de menores	11	5	11	16
 Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	3	1	3	6
 Flexibilidad horaria	88	84	124	118
Total	147	162	187	185

Adicionalmente hemos impulsado distintas iniciativas, entre las que destacan:

- ▶ El programa **“ParaCuidarte”**, enfocado al bienestar integral de las personas trabajadoras y sus familias.
- ▶ El **campamento de verano inclusivo** para hijos e hijas de la plantilla, con edades comprendidas entre los 8 y 15 años.
- ▶ El portal **“Ventajas Paradores”**, con descuentos y beneficios en productos y servicios de uso cotidiano.
- ▶ Las **“Insignias 33”**, como reconocimiento a la trayectoria y compromiso de las personas que llevan 33 años en la compañía.



Beneficios sociales

Los beneficios sociales más importantes que dispone nuestro personal y los fondos distribuidos han sido los siguientes:

		
Beneficios sociales (€)	2025	2024
Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725
Becas	41.185	41.185
Ayudas Libros	14.827	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	252.580	278.219
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	111.957	107.003
Premio Natalidad	4.861	5.078
Premio Nupcialidad	9.082	11.130



Ofertas Públicas de Empleo

La gestión de las Ofertas Públicas de Empleo (OPE) continúa siendo una herramienta clave para reforzar la estabilidad laboral, favorecer el relevo generacional y avanzar en la reducción de la temporalidad, manteniendo además el compromiso con la integración laboral de personas con discapacidad.

En línea con los objetivos definidos en el Plan Estratégico 2023-2026, seguimos impulsando procesos de incorporación basados en los principios de igualdad, mérito y capacidad, garantizando la cobertura de las necesidades estructurales de empleo indefinido.

Durante 2025, hemos finalizado la ejecución de las siguientes convocatorias:



Desde 2022, las convocatorias lanzadas desde Paradores han permitido ofertar 1.729 plazas vacantes, de las cuales 1.295 han sido cubiertas con carácter indefinido, alcanzando una cobertura del 75 % sobre el total de puestos convocados.

De cara a 2026, está prevista una nueva convocatoria de Oferta Pública de Empleo, en línea con las tasas de reposición autorizadas y las necesidades operativas de la compañía.

3.2.2 Entorno laboral seguro y saludable

La seguridad, la salud y el bienestar de las personas trabajadoras es una prioridad dentro de nuestro modelo de gestión. Mantenemos un compromiso firme con la mejora continua de las condiciones laborales, integrando la prevención de riesgos en el conjunto de la actividad y promoviendo entornos de trabajo seguros y saludables.

La **Política de Prevención de Riesgos Laborales** establece el marco de actuación en esta materia y se basa en los siguientes principios:

- ▶ Garantizar un elevado nivel de seguridad y salud laboral.
- ▶ Mantener un sistema de gestión preventiva orientado a la mejora continua.
- ▶ Integrar la prevención de riesgos en toda la actividad de la compañía.
- ▶ Impulsar la formación, información y participación de la plantilla.
- ▶ Reforzar la coordinación preventiva con proveedores, contratas y empresas colaboradoras.

Para dar respuesta a estos objetivos, desarrollamos anualmente un **Plan Preventivo** que incluye, entre otras actuaciones:

- ▶ Evaluaciones periódicas de riesgos y actualización del mapa de riesgos.
- ▶ Desarrollo del plan de evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo.
- ▶ Planificación de medidas preventivas adaptadas a cada puesto y centro.
- ▶ Formación e información en Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- ▶ Vigilancia de la salud y seguimiento de daños derivados del trabajo.
- ▶ Gestión de equipos de trabajo, EPIs y protocolos de emergencia.
- ▶ Coordinación preventiva con empresas de trabajo temporal, contratas y subcontratas.



La participación de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud se articula a través de los delegados de prevención y de los Comités de Seguridad y Salud, incluido el Comité Intercentros, que durante 2025 celebró tres reuniones de seguimiento y revisión del Plan de Prevención.

En cuanto a los principales indicadores de desempeño en salud y seguridad laboral:

- ▶ Se evaluaron 31 centros de trabajo.
- ▶ Se realizaron 23 evaluaciones de riesgos psicosociales.
- ▶ Se llevaron a cabo 2 evaluaciones ergonómicas.

Asimismo, continuamos realizando el seguimiento de la siniestralidad laboral mediante indicadores de incidencia, frecuencia, gravedad y duración media de las bajas, con el objetivo de seguir reforzando la mejora continua de la seguridad y salud laboral.

Distribución por género de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales			
			
	Hombres	Mujeres	Total
AT y EP con baja	80	113	193
AT y EP sin baja	59	69	128



Investigación del accidente laboral: Las causas más habituales de accidentes registradas en la compañía corresponden a sobreesfuerzos, golpes, cortes y accidentes in itinere. Por categorías profesionales, los puestos que concentran un mayor número de accidentes son los de cocina, seguidos por los de camareros y camareras de pisos.

Planes de emergencia y evacuación: Durante 2025 realizamos 62 simulacros de evacuación en distintos centros de trabajo, reforzando así nuestra capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia. Estos ejercicios nos permiten

seguir mejorando los protocolos de actuación en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas.

Vigilancia de la salud: Durante 2025 realizamos exámenes de salud a 2.279 personas trabajadoras. Del total, 2.117 han sido consideradas aptas para el desempeño de su puesto, mientras que 162 obtuvieron una aptitud condicionada o con limitaciones. No se registraron casos de no aptitud durante el ejercicio.

Coordinación de actividades empresariales: A lo largo de 2025 realizamos 565 actuaciones e intercambios documentales orientados a garantizar que las empresas externas que acceden a nuestras instalaciones desarrollen su actividad en condiciones adecuadas de seguridad y coordinación preventiva.

Actividades de promoción de hábitos saludables: Seguimos promoviendo hábitos de vida saludables entre nuestra plantilla a través de contenidos y actividades disponibles en la plataforma de formación corporativa. Estos recursos incluyen

sesiones centradas en alimentación saludable, ejercicio físico, bienestar emocional y técnicas de gestión del estrés, organizadas en distintos bloques temáticos como talleres, “S.O.S Respira”, fitness emocional y alimentación.

En 2025 desarrollamos nuevos talleres online en el marco de la “Semana de la Salud”, difundidos a toda la plantilla a través de la plataforma de formación y realizados, un año más, en colaboración con la Fundación MAPFRE.

Absentismo laboral

En 2025, el absentismo global se ha situado en 1.295.092,5 horas, lo que supone un ligero incremento del 2,25 % respecto al año anterior.

Asimismo, los procesos de incapacidad temporal, tanto por contingencias comunes como profesionales, registraron 940 días más de ausencia que en 2024.

Discapacidad

En Paradores trabajamos para que todas las personas puedan desarrollar su actividad en las mejores condiciones posibles. En 2025, la plantilla contaba con 66 personas con discapacidad, con una distribución del 52% de mujeres y el 48% de hombres. En el desarrollo del plan de adaptación, se identifica limitaciones para el desempeño de un puesto, adaptamos las tareas y funciones a las necesidades de cada persona, realizándose este año 145 procesos de adaptación o revisión de puestos de trabajo.

Además, cuando se reconoce una incapacidad permanente total para el puesto habitual, analizamos alternativas que permitan a la persona continuar su actividad profesional en funciones compatibles con su situación. En este marco, durante el ejercicio se han gestionado 15 expedientes a petición de las personas interesadas.



Formación en el Parador de Puebla de Sanabria



Curso de la Semana de la Salud en Servicios Centrales

3.2.3 Formación y desarrollo de los empleados

El impulso del desarrollo profesional de los equipos constituye una palanca clave para fortalecer una organización más preparada, sostenible y alineada con los retos del futuro. Para ello, contamos con distintas herramientas de aprendizaje y desarrollo, entre las que destacan nuestros planes de formación y los programas de desarrollo **FIAS y Alevines**.

Este año ha supuesto, además, un punto de inflexión en nuestro modelo formativo. La formación online y, especialmente, la consolidación de la plataforma *Learning Management System* (LMS), se han convertido ya en una realidad plenamente integrada en el día a día de Paradores, reforzando el proceso de digitalización de la formación en toda la Red.

En el siguiente gráfico, se muestra el crecimiento progresivo y confirma un cambio en el modelo formativo, coincidiendo con la implantación y consolidación de un proceso de digitalización en la formación de Paradores.



FORMACIÓN EN GESTIÓN EFECTIVA DEL ESTRÉS EN AMBIENTES HOTELEROS



FORMACIÓN EN COCINA DE APROVECHAMIENTO



FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE PERSONAS



FORMACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE



Principales hitos



Participaciones en acciones formativas

23.816



Personas formadas:

4.926

900 más que en ejercicios anteriores



77

Acciones formativas organizadas en más de 260 grupos



Horas de formación

55.806



Personas inscritas en la plataforma LMS

5.367

Un modelo formativo más conectado con nuestra estrategia

La **Escuela Interna de Formación de Paradores (EIFP)** continúa consolidándose como la principal herramienta para estructurar, compartir y preservar el conocimiento propio de la compañía. Durante 2025, el 92 % de la formación fue diseñada e impartida internamente, reforzando así la transmisión de procedimientos, experiencia y cultura corporativa.

El crecimiento de la formación online no ha sustituido la formación presencial, sino que ambas modalidades conviven hoy en un modelo mixto más flexible y equilibrado, adaptado a las necesidades operativas de cada área.



Parador de Cambados

Áreas formativas más destacadas

- ▶ **Sostenibilidad e igualdad:** Concentraron el mayor volumen de participación, con 14.026 participaciones, consolidándose como ejes clave para desplegar nuestros planes de igualdad, sostenibilidad y diversidad.
- ▶ **Normativa:** Con 7.382 participantes, seguimos reforzando la formación vinculada al cumplimiento legal y regulatorio.
- ▶ **Operativa y conocimientos técnicos:** Orientada a la mejora de procesos y al desempeño diario de los equipos.
- ▶ **Idiomas:** Avanzamos hacia un modelo más flexible y accesible para facilitar la participación de la plantilla.
- ▶ **Habilidades y liderazgo:** Continuamos impulsando competencias vinculadas a la gestión de personas y el desarrollo profesional.
- ▶ **Digital IT:** Trabajamos en el desarrollo de nuevos contenidos y pilotos formativos que comenzarán a desplegarse progresivamente.

Actividad formativa

Datos generales			2025	2024	Área/categoría		Total horas	Media horas	Total horas	Media horas
	Nº acciones formativas		77	69		Administración	1.743,50	2,18	4.519,25	8,29
	Total grupos		263	249		Campos de golf	144,50	1,76	98,25	5,46
	Total alumnos/as		23.816	8.232		Cocina	8.898	1,95	6.336,50	3,74
	Nº total de horas recibidas		55.806	36.642		Comedor	11.493	2,10	10.338	5,37
						Dirección	2.764	4,15	1.718	6,93
						Mantenimiento	5.926	3,19	2.135,25	3,93
						Pisos	13.520	2,49	5.207,25	2,96
						Recepción	8.513	2,13	4.092,75	3,5
						Servicios Centrales	2.804	2,91	2.196,25	6,62
						Total	55.806	2,34	36.641,50	4,45



Parador de Jávea

Planes de desarrollo

El desarrollo del talento se impulsa como una herramienta clave para asegurar el relevo generacional, fortalecer los equipos y acompañar el crecimiento profesional de las personas que forman parte de Paradores.

Nuestros planes de desarrollo nos permiten, además, atraer talento externo, identificar perfiles con alto potencial y reforzar nuestra presencia en los principales entornos de empleo y formación del sector hotelero.

Programas de desarrollo

Actualmente contamos con tres grandes líneas de desarrollo profesional:

- ➔ **Programa “Alevines”:** Dirigido a personas con poca experiencia profesional, principalmente estudiantes que han realizado prácticas con nosotros y continúan su desarrollo en la compañía. El programa combina aprendizaje técnico, conocimiento operativo y acompañamiento continuo para favorecer una evolución progresiva dentro de la organización.
- ➔ **Programa “FIA”:** Orientado a perfiles con un elevado potencial y un sólido conocimiento técnico, con el objetivo de preparar futuras posiciones de responsabilidad y liderazgo.

- ➔ **Programa “Estancias”:** Diseñado para personas que asumen nuevas responsabilidades y necesitan reforzar conocimientos específicos mediante estancias formativas en otros Paradores, acompañadas por procesos de mentoring y aprendizaje práctico.

Un impulso significativo en 2025

Durante 2025 reforzamos notablemente la participación en nuestros programas de desarrollo, alcanzando un total de 75 personas participantes:

- ▶ 39 personas en programas FIA.
- ▶ 23 participantes en Alevines.
- ▶ 13 personas en el programa “Estancias”.

El **programa Estancias** fue el que registró un mayor crecimiento, duplicando prácticamente la participación de ejercicios anteriores gracias a sus buenos resultados y a su enfoque práctico y orientado a objetivos concretos.

También aumentó la participación en programas vinculados a posiciones de dirección, especialmente tras el lanzamiento del programa **“En Femenino”**, orientado a impulsar el liderazgo femenino dentro de la compañía.

Desarrollo alineado con las necesidades del negocio

La planificación de estos programas se realiza teniendo en cuenta las futuras jubilaciones, la evolución de las necesidades operativas y los perfiles con mayor demanda dentro de la compañía.

En este sentido, las áreas de restauración, comedor y cocina continúan concentrando buena parte de las necesidades de incorporación y desarrollo, en un contexto marcado por la creciente escasez de profesionales especializados en hostelería.

Inclusión y diversidad

Como novedad, se ha ampliado el programa “Alevines” incorporando participantes con discapacidad, favoreciendo su integración en distintas áreas operativas como comedor, pisos y recepción.

Esta iniciativa ha supuesto un importante avance en nuestro compromiso con la inclusión, impulsando la adaptación de puestos y entornos de trabajo para garantizar el desarrollo profesional en igualdad de oportunidades.

Programa “En Femenino”

Este año se ha puesto en marcha el programa En Femenino, una iniciativa de desarrollo diseñada para impulsar la presencia de mujeres en puestos de decisión y fortalecer su estilo

de liderazgo dentro de la Red de Paradores. El programa se dirige a profesionales con alto potencial, identificadas tanto por su trayectoria interna como mediante procesos de selección externos, y ofrece un itinerario formativo que combina experiencia práctica, acompañamiento, visibilidad y desarrollo competencial. En concreto, la estructura del programa consta de los siguientes módulos:



Café con talento

Reuniones distendidas con el equipo de Recursos Humanos para resolver dudas, compartir inquietudes y conocer de cerca procesos y proyectos clave.



Ponte en mis zapatos

Estancias de dos semanas en la sede central o en otro Parador para ampliar la visión del negocio y comprender diferentes realidades operativas.



Experiencias “En Femenino”

Charlas inspiradoras con profesionales de referencia dentro de Paradores, que actúan como guía y apoyo durante el proceso de desarrollo.



El Invitado Especial

Participación en eventos estratégicos de la Compañía y permanencia en un Parador hasta cumplir los objetivos del programa, favoreciendo la creación de redes y una visión integral del negocio.

3.2.4 Igualdad y diversidad

Seguimos avanzando en nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y la construcción de entornos de trabajo más diversos, inclusivos y respetuosos.

El **II Plan de Igualdad**, se inscribió en 2024 en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de trabajo (REGCON), consolidando así un marco estable para el desarrollo, seguimiento y evaluación de las medidas impulsadas en esta materia. A lo largo de 2025, hemos continuado avanzando en su implantación, alcanzando un grado de ejecución superior al 85% de las medidas previstas.

Principales avances del ejercicio

- ▶ Reducimos desigualdades en un 56 % de los puestos tradicionalmente masculinizados identificados en el diagnóstico inicial.
- ▶ Reforzamos las acciones de sensibilización y formación en igualdad, diversidad y sostenibilidad, superando las 14.000 participaciones.
- ▶ Impulsamos formación específica en:
 - ▷ Igualdad en la empresa.
 - ▷ Prevención del acoso.
 - ▷ Violencia de género.

- ▷ Selección con perspectiva de género.
- ▷ Diversidad LGTBI.

La formación se desarrolló desde un enfoque transversal, combinando acciones dirigidas a toda la plantilla con programas específicos para equipos directivos y responsables operativos.

Plan LGTBI

El II Plan de Igualdad y el Plan LGTBI continúan consolidándose como herramientas clave dentro de nuestro modelo de gestión de personas, impulsando una cultura corporativa basada en la igualdad, la diversidad y la no discriminación.

Durante 2025 alcanzamos también un importante hito con la **firma del Plan LGTBI** en todos los ámbitos de aplicación de la compañía:

- ▶ Convenio Colectivo General.
- ▶ Convenio de Santiago.
- ▶ Convenio de León.
- ▶ Personal fuera de convenio.

Este avance refuerza nuestras políticas de igualdad, diversidad e inclusión y permite seguir desplegando medidas específicas de sensibilización, acompañamiento y formación.



Espacios seguros y prevención de la violencia de género

En línea con este compromiso, nos hemos adherido al Protocolo de Punto Violeta del Ministerio de Igualdad cuyo objetivo es que la Red de Paradores incorpore Puntos Violetas a sus establecimientos.

Disponemos de **Puntos Violeta operativos** en diversos establecimientos, consolidando un despliegue progresivo que impulsa la prevención, la sensibilización y la atención ante situaciones de violencia de género.

3.3 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible se configura como una forma de generar valor compartido en los territorios donde estamos presentes. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con las comunidades locales, basado en el respeto a su identidad, sus tradiciones y su patrimonio cultural.

Nuestra Red forma parte activa de la vida social y económica de muchos destinos, contribuyendo a dinamizar el entorno, generar empleo y poner en valor el patrimonio histórico y cultural. Queremos seguir siendo un agente que impulse oportunidades, fomente el arraigo al territorio y contribuya al desarrollo de un turismo más responsable y sostenible.

3.3.1 Balance social

Los indicadores clave de desempeño de 2025 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

Contribución económica	2025	2024
Pago de impuestos	23.932.618 €	35.815.780 €
Sueldos, salarios y asimilados	114.688.689 €	114.967.166 €
Cargas sociales (Seguridad Social y otros gastos sociales)	41.326.050 €	40.450.157 €
Total pagos a proveedores	138.703.008 €	140.409.341 €

Contribución social	2025	2024
Reparaciones y conservación (*)	15.910.290 €	14.108.721 €
Roturas y gastos de dotaciones	1.661.837 €	1.916.164 €
Reparación y conservación del medioambiente	240.144 €	190.028 €
Canon, aportación de Paradores al Estado	10.146.321 €	3.000.000 €
Donaciones	-	3.000 €
Proyectos de cooperación educativa	188 convenios	205 convenios

Inversiones en conservación edificios: El importe de las altas de inmovilizado material realizadas en el 2025 ha sido de **47.941.560 €**.

(*) Solamente incluye los gastos por este concepto facturados por terceros.



3.3.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local

Conservación y difusión del Patrimonio Histórico-Artístico

La conservación y puesta en valor del patrimonio histórico y cultural forman parte de la esencia de Paradores. Cerca del **50 % de nuestros establecimientos se ubican en edificios declarados Bien de Interés Cultural (BIC)**, a lo que se suma una colección artística compuesta por cerca de 10.000 piezas entre pinturas, esculturas, textiles, mobiliario, arqueología y artes decorativas.

Durante 2025 continuamos desarrollando distintas iniciativas orientadas a proteger, conservar y difundir este legado cultural.

Principales actuaciones



Conservación y restauración de patrimonio artístico

- ▶ Seguimos impulsando un modelo de conservación preventiva, priorizando la preservación de las obras. Durante el ejercicio:
 - ▷ Se ha licitado la restauración de 55 piezas de la colección artística.
 - ▷ Se han realizado actuaciones de conservación sobre obras textiles.

- ▷ Se han enmarcado 87 piezas con materiales específicos para su correcta conservación.



Difusión y valorización cultural

- ▶ Desarrollamos actuaciones para reforzar la experiencia cultural y patrimonial en distintos establecimientos de la Red, entre ellos:
 - ▷ Parador de Jarandilla de la Vera
 - ▷ Parador de Sigüenza
 - ▷ Parador de Cardona
 - ▷ Parador de Granada
 - ▷ Parador de Toledo



Incorporación de nuevas obras artísticas

Iniciamos una nueva línea de crecimiento de la colección artística, con especial atención al arte contemporáneo español. En 2025 incorporamos más de 50 nuevas piezas destinadas a distintos Paradores de la Red.

Otras iniciativas destacadas

- ▶ Finalizamos el proyecto “**Descubre Paradores**”, desarrollado dentro del programa “Experiencias Turismo España” y orientado a acercar el patrimonio cultural y turístico de la Red a clientes y visitantes.
- ▶ Celebramos la tercera edición del **Simposio Internacional de Paradores**, organizado junto a Universidad de Alcalá bajo el lema “Cuidando el pasado, inspirando un futuro sostenible. Paradores, rumbo al Centenario”. El encuentro reunió a especialistas y profesionales para reflexionar sobre sostenibilidad, biodiversidad y conservación del patrimonio cultural en el sector turístico.



3.3.3. Promoción de recursos turísticos y culturales

Durante 2025 reforzamos nuestra estrategia comercial para seguir impulsando la promoción de los destinos y recursos culturales vinculados a nuestra Red, combinando la distribución digital, la presencia internacional y el fortalecimiento del segmento corporate.

Principales líneas de actuación

- ➔ **Distribución *online*:** Comercializamos nuestro inventario a través de 20 canales digitales, reforzando la proyección internacional de Paradores y apostando por soluciones tecnológicas que nos permiten optimizar la distribución y mantener un control eficiente del riesgo financiero.
- ➔ **Promoción internacional:** Participamos en los principales encuentros y ferias del sector turístico, así como en misiones comerciales organizadas por organismos oficiales, complementando esta actividad con presentaciones de producto en mercados estratégicos.
- ➔ **Impulso del segmento *corporate*:** Reforzamos nuestra presencia en el ámbito MICE y corporate mediante encuentros profesionales y participación en eventos especializados como IMEX Frankfurt o IBTM World, consolidando el posicionamiento de Paradores en el segmento de turismo de reuniones y negocio.

Apuesta por la gastronomía local

El compromiso con la gastronomía local y el producto de proximidad se refuerza mediante la colaboración con proveedores del entorno y la puesta en valor de la riqueza culinaria de cada territorio.

Durante 2025 mantuvimos licitaciones y acuerdos regionales para incorporar materias primas locales en distintos Paradores de la Red, reforzando especialmente el suministro de carnes, pescados, frutas y verduras de proximidad.

Principales acciones:

- ▶ Participamos en más de 20 jornadas gastronómicas, ferias y salones especializados.
- ▶ Desarrollamos tres menús especiales vinculados a eventos gastronómicos relevantes.
- ▶ Organizamos propuestas temáticas como cenas maridaje con vinos de proximidad.
- ▶ Realizamos más de 45 grabaciones para medios de comunicación y redes sociales, contribuyendo a difundir la gastronomía y el patrimonio culinario asociados a la marca Paradores.



Parador de Lerma

3.3.4. Colaboración con la comunidad educativa

Seguimos impulsando iniciativas orientadas a la formación, la empleabilidad y el desarrollo profesional, reforzando nuestra colaboración con centros educativos, entidades sociales y programas de promoción interna.

Programa de prácticas

Nuestro programa de prácticas continúa consolidándose como una vía clave para acercar el talento joven al entorno profesional de Paradores y favorecer futuras incorporaciones a la compañía.

Principales resultados



566

Estudiantes realizaron prácticas en nuestros establecimientos.



718

Anexos de prácticas tramitados



Reforzamos la colaboración con programas de Formación Profesional Dual y centros educativos especializados en hostelería y turismo.



Impulsamos acuerdos con entidades sociales orientadas a mejorar la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión.

Gestores regionales de talento

En 2025 pusimos en marcha la figura del **Gestor/a de Talento Regional**, con el objetivo de reforzar la cercanía con los equipos de los Paradores y acompañar de forma más directa los procesos de selección, desarrollo y retención del talento.

Principales avances

- ▶ Mayor seguimiento individualizado del alumnado en prácticas.
- ▶ Identificación de perfiles para programas de desarrollo interno.

- ▶ Fortalecimiento de la marca empleadora.

- ▶ Ampliación de acuerdos con centros educativos.

Además, continuamos participando en foros de empleo y encuentros especializados vinculados al sector turístico y hostelero, así como en iniciativas relacionadas con la inclusión social y laboral.

Promoción interna y habilitación profesional

La habilitación profesional interna sigue siendo una herramienta clave para impulsar el crecimiento y la promoción dentro de la compañía.

Como novedad, en la convocatoria de 2025 incorporamos por primera vez un módulo específico de sostenibilidad, reforzando el conocimiento de la plantilla en materias ambientales, sociales y de buen gobierno. En esta convocatoria 350 personas presentaron solicitudes y 180 personas fueron admitidas para realizar las pruebas.

3.3.5. Otras contribuciones sociales

Mantenemos nuestro compromiso con iniciativas sociales, culturales y medioambientales mediante colaboraciones con fundaciones y entidades sin ánimo de lucro acogidas a la Ley 49/2002 de Mecenazgo.

Durante 2025 se ha repartido un total de 29.277,96 euros a distintas organizaciones, entre ellas:

- ▶ Fundación Mujeres.
- ▶ Fundació Visit València.
- ▶ Hispania Nostra.
- ▶ Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- ▶ Cruz Roja Española.
- ▶ WWF/Adena.

Además, durante el ejercicio renovamos nuestro convenio de colaboración con la **Cruz Roja Española**, consolidando así una línea de trabajo conjunta orientada al apoyo de personas y colectivos con mayores dificultades de integración social y laboral.

En este marco, a final de año de 2024 se desarrolló la acción solidaria de recaudación económica a través de las iniciativas “**taza de ayuda**” y “**Euro solidario**”, mediante las cuales nuestros clientes contribuyeron de forma voluntaria a la respuesta de Cruz Roja ante la Emergencia DANA 2024. El 100% del importe recaudado se destinó íntegramente a la organización para apoyar las actuaciones de emergencia y la atención a las personas damnificadas. Por consiguiente, en 2025, se ha procedido a la **contabilización de esta acción** conforme a los criterios establecidos, integrando sus resultados en el seguimiento anual de nuestras iniciativas de impacto social y reforzando la trazabilidad de nuestras contribuciones en materia de solidaridad y apoyo comunitario.



Carrera solidaria de la Fundación Mujeres 2025

4

Sostenibilidad ambiental

El eco de tu estancia, nuestras actuaciones para la transición sostenible





4.1 Gestión del medioambiente

La gestión del medio ambiente forma parte esencial de nuestra manera de entender la actividad turística y constituye una de las señas de identidad de Paradores. Este compromiso se encuentra respaldado por la certificación conforme a la norma **ISO 14001** desde 2010 en la totalidad de la Red, reflejando una visión integrada de la sostenibilidad en la gestión diaria.

Conscientes de los retos asociados al cambio climático y del papel que desempeña el sector turístico en su mitigación y adaptación, seguimos avanzando hacia un modelo de gestión más responsable, eficiente y alineado con la conservación del entorno. La sostenibilidad ambiental se consolida así como un eje estratégico de la Compañía, integrado tanto en el Plan Estratégico como en el Plan de Sostenibilidad 2025-2028.

Esta orientación se articula a través de diferentes herramientas y mecanismos que permiten impulsar la mejora continua y reforzar la integración de criterios ambientales en la actividad:

- ▶ La **Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Certificaciones**, que establecen el marco de referencia para la definición de objetivos, metas y planes de acción.
- ▶ Un **Sistema de Gestión Ambiental** orientado a identificar, evaluar y minimizar los impactos ambientales

desde una perspectiva de ciclo de vida, incorporando también los impactos indirectos asociados a los grupos de interés.

- ▶ La **monitorización continua** del cumplimiento de la legislación ambiental mediante herramientas de actualización de requisitos legales y verificaciones periódicas.
- ▶ **Programas de sensibilización**, formación e información ambiental dirigidos a las personas empleadas, proveedores y clientes.
- ▶ El **impulso de iniciativas ambientales** desarrolladas en colaboración con distintas entidades.

La gestión del medio ambiente implica también anticipar y gestionar de forma preventiva los riesgos asociados a la actividad, así como los posibles impactos derivados de los mismos. En este sentido, los riesgos ambientales se integran en el **Sistema de Gestión de Riesgos (SGR)** y en el **Sistema Integrado de Gestión de calidad, medio ambiente e higiene alimentaria**, reforzando un enfoque de mejora continua.

En este marco, los principales riesgos ambientales asociados a la actividad hotelera y sus potenciales impactos son los siguientes:

¿A qué riesgos ambientales nos enfrentamos?



Emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de la actividad hotelera.



Consumo de energía y agua.



Uso de productos químicos en la operativa diaria.



Contaminación acústica, lumínica o gestión inadecuada de instalaciones y recursos.

¿Y cuáles son los impactos ambientales asociados?



Incremento de las emisiones de CO₂ y contribución al cambio climático.



Consumo intensivo de recursos naturales, especialmente relevante en zonas con estrés hídrico.



Afecciones sobre el suelo, el agua y los ecosistemas.



Impactos sobre la biodiversidad y el entorno natural.



Parador de Tordesillas

El desempeño ambiental de Paradores se sustenta en un **Sistema Integrado de Gestión** que abarca calidad, medio ambiente e higiene alimentaria y que proporciona un marco estructurado para la prevención, control y mejora continua de los impactos asociados a la actividad. El componente ambiental del Sistema se desarrolla conforme a los requisitos de la norma ISO 14001, complementado por otras normas de referencia —**ISO 9001** e **ISO 22483**— que refuerzan una gestión integral y coherente.

Toda la organización, incluyendo Paradores y servicios centrales, mantiene desde 2010 la certificación multisite en estas normas, lo que garantiza un enfoque homogéneo basado en la gestión del riesgo y en la aplicación de controles destinados a prevenir y minimizar los impactos ambientales. Este modelo ha permitido reducir progresivamente los efectos derivados de las operaciones, asegurar el cumplimiento actualizado de la legislación aplicable e involucrar a empleados, clientes y proveedores en la protección del entorno.

El Sistema incorpora controles internos sustentados en procedimientos documentados y en un seguimiento continuo. Anualmente, los establecimientos identifican y evalúan sus impactos ambientales y establecen objetivos obligatorios orientados a la minimización de los impactos significativos, acompañados de planes de acción con seguimiento periódico y medidas correctoras cuando resulta necesario.

El plan de seguimiento contempla auditorías internas en ciclos de tres años para todos los establecimientos, así como la monitorización continua de indicadores por parte de la función centralizada de Calidad y Certificaciones. De forma complementaria, se realizan auditorías externas de certificación —de renovación y de seguimiento— conforme a los requisitos de ENAC y del ICTE, junto con auditorías de higiene alimentaria y controles APPCC en todos los Paradores con periodicidad trimestral.

Desempeño ambiental y control operativo de 2025

- ➔ Auditorías internas: 36 auditorías realizadas en Paradores y servicios centrales (incremento respecto al ejercicio anterior)
- ➔ Auditorías externas de certificación: 10 auditorías de seguimiento y renovación (conforme a requisitos ENAC e ICTE)
- ➔ Controles APPCC: Auditorías trimestrales en todos los establecimientos (mantenimiento de la periodicidad anual)



Huerto del Parador de La Palma



4.2 Economía circular

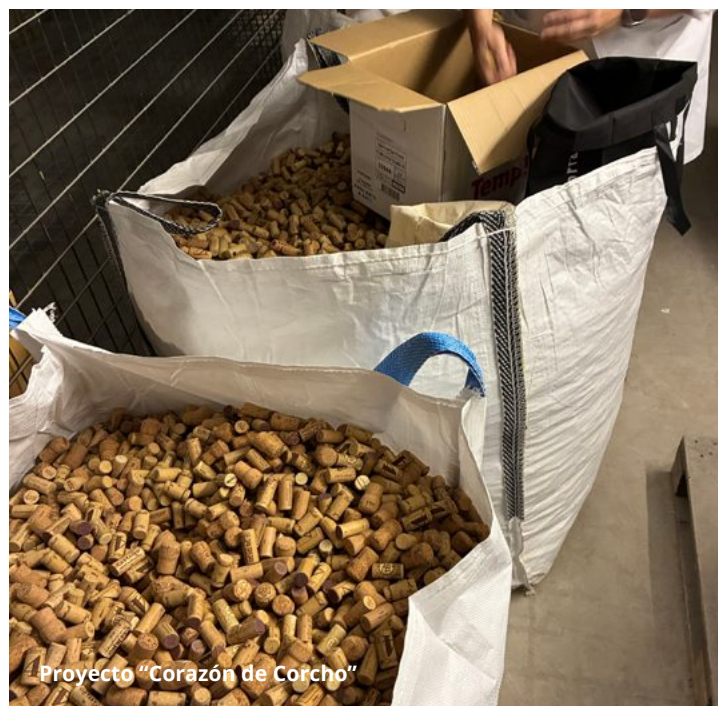
La economía circular constituye un eje fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad. Nuestra actividad implica un flujo continuo de materiales, productos y posibles residuos, lo que nos lleva a replantear de forma constante el uso de los recursos y la gestión de sus impactos.

Desde esta perspectiva, adoptamos un enfoque integral que nos permite identificar puntos críticos, anticipar riesgos y detectar oportunidades de mejora en nuestro desempeño ambiental. Todo ello con un objetivo compartido: avanzar hacia un modelo más eficiente y responsable basado en la reducción, la reutilización y el reciclaje, y en una gestión más respetuosa con el entorno.

4.2.1 Residuos

Desarrollamos una labor constante de concienciación orientada a la reducción y correcta gestión de los residuos, implicando a clientes, proveedores y equipos. En este marco, contamos con un **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** actualizado en 2025, disponible en la Intranet corporativa y dirigido a todos los departamentos, que nos guía en la correcta segregación y gestión de los residuos para su posterior reciclaje.

Para reforzar su aplicación y facilitar su comprensión, hemos puesto en marcha el curso online “**Curso de Buenas Prácticas medioambientales**”, disponible en la plataforma LMS, que permite a toda la plantilla formarse de manera accesible y especializada en esta materia. A través de un enfoque didáctico, impulsamos una mayor conciencia sobre la gestión de residuos y sus impactos, fomentando una implicación activa en toda la Red.



Proyecto “Corazón de Corcho”

Principales acciones



Actualización y difusión del **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** a través de la Intranet corporativa.



Implantación del curso online “**Curso de Buenas Prácticas medioambientales**” en la plataforma LMS para toda la plantilla.



Recogida de aceite usado de cocina mediante operador autorizado, facilitando su valorización para la producción de biodiésel.



Formación de 2.718 empleados en 2025 en gestión de residuos y buenas prácticas ambientales.



Optimización del consumo de productos de limpieza mediante sistemas de dosificación, reduciendo envases y mejorando la eficiencia del uso, acompañada de formación al personal y seguimiento mediante visitas y controles mensuales.



Gestión de residuos peligrosos (envases con sustancias químicas, tóner, pilas, entre otros) a través de gestores autorizados, con almacenamiento previo en instalaciones

específicas, diferenciadas, identificadas y en condiciones adecuadas de seguridad.



Colaboración con el **proyecto “Corazón de Corcho”** en el marco del convenio con la Asociación Vertidos Cero para la recogida y valorización de tapones de corcho. En 2025, se han enviado **687 kg de tapones de corcho**, enviados al Centro Tecnológico y Forestal de la Madera (CETEMAS) y posteriormente a la Universidad Autónoma de Madrid para su uso en investigación y formación en gestión de residuos. Gracias a la segregación y a la sensibilización de los equipos de cocina y sala de nuestros establecimientos, conseguimos cada año superar nuestros resultados.

Evolución de los residuos generados

A continuación, se presenta la evolución de los principales residuos generados durante el ejercicio 2025, expresados en valores absolutos y relativos, en relación con el total de plazas ocupadas por los clientes.

En cuanto a la evolución, en 2025 se observa un incremento en los residuos de escombros, asociado al volumen de obras realizadas durante el ejercicio, derivadas de la reforma de hasta 13 establecimientos de la Red.

Seguimos avanzando también en la mejora del sistema de medición y reporte de residuos, revisando la metodología actual con el objetivo de consolidar en 2026 un nuevo modelo de cálculo de los residuos no peligrosos generados.

Residuos	Valores absolutos Kg		Valores relativos Kg/plaza ocupada	
	2025	2024	2025	2024
 Vidrio	625.932	666.051	0,249	0,239
 Papel /cartón	612.084	598.007	0,233	0,215
 Envases y plásticos	327.790	290.968	0,125	0,105
 Aceite usado de cocina (información facilitada por el proveedor)	48.809	68.610	0,019	0,025
 Grasas decantadores	143.576	101.372	0,055	0,036
 Cartuchos tóner	779	896	0,000	0,000
 Aerosoles	1.231	877	0,001	0,000
 Fluorescentes y bombillas	1.448	1.408	0,001	0,001
 Envases que han contenido sustandas peligrosas (información facilitada por el proveedor)	22.185	21.017	0,008	0,008
 Residuos de equipos eléctricos RAEEs	2.947	3.276	0,001	0,001
 Restos de jardinería	215.724	225.622	0,082	0,081
 Pilas	637	982	0,000	0,000
 Baterías	858	406	0,000	0,000
 Lodos de las depuradoras	195.271	125.154	0,074	0,045
 Escombros	193.596	94.965	0,074	0,034
 Residuos orgánicos (alimentación)	3.640.092	3.633.236	1,388	1,305
 Basura Resto	2.047.552	2.043.695	0,780	0,734
 Compost	3.732	3.322	0,001	0,001

4.2.2 Desperdicio Alimentario

La restauración constituye un elemento diferencial de nuestro modelo de negocio y, al mismo tiempo, un ámbito clave para avanzar en la reducción de pérdidas y del desperdicio alimentario a lo largo de toda la cadena de valor. Trabajamos para optimizar el uso de los recursos, reforzando la eficiencia y la sostenibilidad en cada fase del proceso.

Durante 2025, en cumplimiento de la Ley 1/2025, de 1 de abril, de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario, y en línea con los compromisos de Paradores, con el II Plan de Acción de Economía Circular (PAEC) impulsado por el Comisionado de Economía Circular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), hemos avanzado en la definición del **Plan de Acción contra las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario**.

El objetivo es claro: identificar las causas del desperdicio en los procesos de restauración y establecer medidas eficaces para su reducción, priorizando la prevención, la donación y la valorización de los excedentes.

En este contexto, hemos definido una metodología estandarizada para la monitorización progresiva de la fracción orgánica y reforzado nuestro compromiso con prácticas que permiten reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos, ajustando la oferta a las expectativas del cliente desde una perspectiva sostenible y eficiente.

Principales iniciativas:

- ▶ Colaboración con la **Cátedra de Sostenibilidad de la Universidad Politécnica de Madrid** mediante Trabajos Fin de Grado y Máster, así como participación en el “Food Waste Challenge” dentro de la alianza EELISA (European Engineering Learning Innovation and Science Alliance).
- ▶ Estudio y revisión del **Análisis de Ciclo de Vida** de la Compañía para mejorar la monitorización del tratamiento del residuo orgánico.
- ▶ Seguimiento del proyecto de **autocompostaje** en los Paradores de Argómaniz, El Hierro y Costa da Morte.
- ▶ Puesta a disposición de los clientes **envases biodegradables y compostables** para poder llevarse la comida no consumida del restaurante. En 2025, se han entregado 30.477 envases, lo que supone un aumento del 14%.



Compostadoras del Parador de Argómaniz



Parador de Cazorla

Principales actuaciones



Implementación de **procedimientos de control** a lo largo de todo el ciclo de restauración (compras, recepción, almacenamiento, gestión de stocks, producción, servicio y gestión de residuos).



Definición de **estándares de gramajes** por tipo de servicio, con registro de todos los platos en los recetarios de cada Parador junto a su hoja de coste.



Elaboración de **segundas preparaciones** para evitar el desperdicio cuando el producto se encuentra en condiciones óptimas de consumo.



Oferta al cliente de **envases biodegradables** para llevarse la comida no consumida en el restaurante.



Control exhaustivo de stocks para evitar excedentes y roturas, junto con la supervisión de fechas de caducidad y consumos preferentes.



Formación al personal de cocina en **cocina de aprovechamiento**, aplicada a desayunos, entrantes, platos principales, guarniciones y postres.

4.2.3 Plásticos

Seguimos avanzando en la lucha contra el plástico de un solo uso como parte de nuestro compromiso con un modelo de economía circular más exigente y responsable. En 2025, reforzamos la búsqueda de alternativas sostenibles, evitando usos innecesarios y reduciendo de forma progresiva aquellos artículos de un solo uso o baja circularidad.

La adhesión a la “**Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos**” (Global Tourism Plastics Initiative – GTPI), impulsada por ONU Turismo en el marco de la estrategia “One Planet”, continúa siendo el marco de referencia que guía nuestras actuaciones en esta materia.



Nueva línea de amenities

Principales actuaciones



Consolidación del modelo de **habitaciones libres de plásticos de un solo uso**, implantado desde 2019.



Lanzamiento de una **nueva línea de amenities** e implantación de un sistema de entrega de algunos *amenities* de uso opcional, bajo solicitud del cliente evitando su disposición sistemática.



Avance en la sustitución de **envases y soportes de plástico** en el área de restauración, especialmente en eventos, por alternativas comestibles, como tartas o recipientes desechables de uso individual.



Aplicación del **nuevo contrato de amenities** lanzado en 2024 bajo criterios de sostenibilidad.



Impulso a la **implicación de proveedores** en la identificación de envases reutilizables, reciclables o de menor impacto ambiental, fomentando criterios de circularidad en la cadena de suministro.



Avance en la **eliminación progresiva de tarjetas físicas** del Programa Amigos, tras la supresión en 2024 de la impresión y envío postal de tarjetas de categoría Oro, avanzando hacia la digitalización completa.



Nueva participación de la campaña de sensibilización “**El mar empieza aquí**”, en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia, con un nuevo formato orientada a la prevención de la contaminación por plásticos y la concienciación de clientes y equipos.



4.3 Recursos naturales

El uso eficiente de los recursos naturales es un elemento clave para el desarrollo de nuestra actividad. Una gestión eficiente del agua y de la energía, es esencial para garantizar la calidad de nuestros servicios, al mismo tiempo que nos permiten gestionar de forma más eficaz los riesgos asociados al cambio climático y a la volatilidad de los mercados energéticos.

Desde esta perspectiva, trabajamos con un enfoque de optimización y eficiencia, reforzando nuestra capacidad de resiliencia y reduciendo los impactos asociados al consumo de estos recursos.



4.3.1 Agua

El agua constituye un recurso crítico para el desarrollo de nuestra actividad hotelera y uno de los elementos clave en la gestión de la sostenibilidad, especialmente en un contexto de creciente presión derivada del cambio climático. Su disponibilidad y uso eficiente son una prioridad en la gestión ambiental de la Red.

La evolución del consumo refleja una mejora sostenida en los últimos años, con una reducción del **18%** en la ratio de consumo de agua en el periodo 2021-2025.



Este descenso con respecto al año 2021, equivale a evitar el consumo de 300 botellas de medio litro por cada habitación ocupada

Principales actuaciones



Incorporación progresiva de **equipos de ahorro** de agua en los establecimientos, como perlizadores en grifos, válvulas de doble descarga, griferías termostáticas y variadores de velocidad en los grupos de presión de riego.



Implementación de medidas en habitaciones para fomentar el **ahorro de agua**, incluyendo sistemas de reutilización de toallas, con impacto adicional en la reducción del consumo energético y de productos detergentes.



Planificación de medidas de **eficiencia hídrica** en proyectos de reforma integral, incluyendo sistemas de reutilización de aguas grises para inodoros, riego o baldeo, así como la recogida de agua de lluvia para su aprovechamiento.



Aplicación del **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** como herramienta de sensibilización interna para la reducción del consumo de agua.



Acciones de **concienciación** dirigidas a clientes mediante cartelería y soportes informativos orientados al consumo responsable.

Control de consumos

- ▶ Seguimiento diario del **consumo de agua** en cada Parador para detectar posibles fugas y actuar de forma inmediata ante incidencias o averías.
- ▶ **Control de la calidad del agua** de consumo mediante análisis realizados con el apoyo de empresas especializadas, conforme a la normativa sanitaria vigente.
- ▶ **Control de vertidos** y mantenimiento preventivo en los Paradores que disponen de Estación Depuradora de Aguas Residuales, con seguimiento periódico de su funcionamiento y de los parámetros exigidos por la normativa o por la administración competente.

Por último, en el ámbito colaborativo, formamos parte desde 2020 de la alianza **STEPBYWATER**, un espacio de cooperación entre sector público, privado, tercer sector y sociedad civil, en el marco del Decenio de Naciones Unidas “Agua para el Desarrollo Sostenible”, que impulsa el ODS 6 como eje transversal de la Agenda 2030 y promueve la generación de alianzas para abordar los retos de disponibilidad y calidad del agua.



Parador de Córdoba



4.3.2 Energía

El consumo energético es un eje prioritario de nuestra estrategia de eficiencia y descarbonización. El contexto normativo europeo, especialmente la Directiva (UE) 2023/1791, nos sitúa ante la obligación de disponer de un sistema de gestión energética conforme a la norma UNE-EN ISO 50001:2018 o equivalente, dado nuestro volumen de consumo superior a 100 GWh.

Este marco refuerza la necesidad de consolidar una gestión más estructurada, homogénea y orientada a la mejora continua, así como de extender la cultura de eficiencia energética a toda la Red.

Asimismo, en cumplimiento del Real Decreto 56/2016, realizamos auditorías energéticas que cubren el 100% del consumo de la organización, identificando oportunidades de mejora y definiendo planes de actuación.

En 2025 hemos avanzado en la preparación del sistema de gestión energética mediante la licitación del servicio de implantación de la ISO 50001, que incluye auditorías energéticas en todos los establecimientos y en Servicios Centrales, estructuradas en:

- Descripción del establecimiento e instalaciones energéticas.
- Análisis de consumos de los últimos tres años y balance energético.
- Evaluación del sistema BMS y de los sistemas de medición, con propuestas de mejora.

En paralelo, se continúa con la consolidación de la certificación energética de todos los establecimientos, implantada de forma completa desde 2024.



	Consumo eléctrico	2025	2024
	kWh/habitación ocupada	43,63	40,24
	Total consumo eléctrico	61.839.922 kWh	59.683.847 kWh
	Consumo de gas natural	2025	2024
	kWh/habitación ocupada	49,42	47,28
	Total consumo gas natural	35.291.604 kWh	35.436.794 kWh

Principales actuaciones



Mejora de envolventes y carpinterías:

Actuaciones de reducción de demanda energética mediante sustitución de carpinterías e incorporación de soluciones de aislamiento y control solar en establecimientos como Cambados, Cardona, Llimpias y El Saler.



Transformación de sistemas térmicos:

Sustitución de calderas de gasóleo por sistemas de gas natural y condensación en Sigüenza, con proyectos en desarrollo en Ciudad Rodrigo y Manzanares.



Climatización eficiente: Implantación de bombas de calor (aeroterminia), fan coils de alta eficiencia y sistemas de recuperación energética en establecimientos como Ceuta, Sigüenza o Ibiza (en desarrollo).



Optimización de equipos e instalaciones:

Incorporación de tecnologías de bajo consumo, como motores EC, variadores de velocidad y sistemas de regulación avanzada en equipos de climatización y ventilación.

Control de consumos

- ▶ **Plataforma SaaS de gestión energética** operativa desde 2020, con integración multiprotocolo y análisis avanzado de consumos (electricidad, gas, agua y otros suministros).
- ▶ Migración en 2025 a una **nueva Plataforma de Gestión de Recursos Energéticos e Hídricos**, que permite la gestión integral del dato y la planificación de medidas de eficiencia.
- ▶ Desarrollo de un proyecto piloto de **monitorización** por usos en tres establecimientos, con despliegue previsto en 2026 y extensión progresiva a la Red.
- ▶ Integración de todos los consumos en un **sistema único** para análisis en tiempo real y toma de decisiones basada en datos.



4.3.3 Energías limpias

Avanzamos en la transición hacia un modelo energético más sostenible, alineado con los compromisos globales de lucha contra el cambio climático. Desde 2018, toda la Red cuenta con suministro eléctrico 100% de origen renovable, lo que contribuye de forma directa a la reducción de emisiones de CO₂ y se integra en la estrategia global de descarbonización de la Compañía.

En paralelo, seguimos impulsando inversiones en tecnologías de generación y aprovechamiento de energías renovables en distintos establecimientos.



Cargadores eléctricos en el Parador de El Saler

Principales actuaciones



Energía solar fotovoltaica

Impulso a la generación eléctrica renovable mediante la instalación de paneles fotovoltaicos en el Parador de Vielha, con la obra ya certificada en más del 95%, reforzando la autosuficiencia energética del establecimiento.



Biomasa

Continuidad del uso de sistemas de biomasa basados en pellets, que permiten alcanzar rendimientos superiores al 90% frente a tecnologías convencionales. En 2025 se ha adjudicado la asistencia técnica para la reforma del sistema de biomasa en el Parador de Teruel, avanzando hacia soluciones más eficientes.



Aerothermia

Consolidación de la aerothermia como tecnología clave para una producción eficiente de la energía térmica, aprovechando la energía contenida en el aire para calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria. La implantación de estos sistemas de alta eficiencia, se realiza con refrigerantes de menos impacto ambiental.

Durante 2025 se ha avanzado en su implantación en establecimientos como Limpias, Carmona, Jarandilla, Sigüenza y Ceuta, con elevados niveles de eficiencia energética. Asimismo, se ha adjudicado la asistencia técnica para su implantación en el Parador de El Hierro.



Movilidad sostenible

Desarrollo del plan de despliegue de infraestructura de recarga para vehículo eléctrico, en cumplimiento del Real Decreto-ley 29/2021.

En 2025 se ha finalizado la instalación de puntos de recarga en más de 60 Paradores, y se prevé su ampliación progresiva a toda la Red con cargadores semirrápidos (22 kW) y rápidos (25–60 kW) en los aparcamientos propios.

4.4 Descarbonización

Nuestro **Plan de Acción Climática** impulsa la descarbonización progresiva de la actividad, en línea con el **Plan de Sostenibilidad 2025-2028** y los principales marcos internacionales y nacionales en materia climática, como el Acuerdo de París, el Pacto Verde Europeo y la Ley de Cambio Climático.

El plan se articula en tres ejes fundamentales:

- ➔ Cálculo anual de la huella de carbono.
- ➔ Plan de reducción de emisiones.
- ➔ Plan de compensación.

Durante 2025 se ha completado el ciclo correspondiente al ejercicio 2024, que incluye el cálculo, verificación, reducción y compensación parcial de emisiones. Como resultado, Paradores ha obtenido por segunda vez el reconocimiento **“Calculo, Reduzco y Compenso”** del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), confirmando la tendencia descendente de emisiones en el periodo 2019-2024.

En 2025 se ha reforzado la ambición climática mediante un plan de choque de descarbonización y eficiencia energética, que prioriza los establecimientos con mayor potencial de reducción de emisiones, apoyándose en el análisis sistemático de indicadores no financieros para la toma de decisiones.

Nace el “Bosque Paradores”

En materia de compensación, destaca el proyecto **“Bosque Paradores”**, iniciado en marzo de 2025 en el Valle de San Juan de Dueñas (Palencia), con la plantación de 4.700 árboles en casi cuatro hectáreas. Este proyecto, inscrito en el registro oficial de absorción de CO₂ del MITERD, contribuye a la captura de carbono, la restauración del entorno y la biodiversidad local.



Bosque Paradores

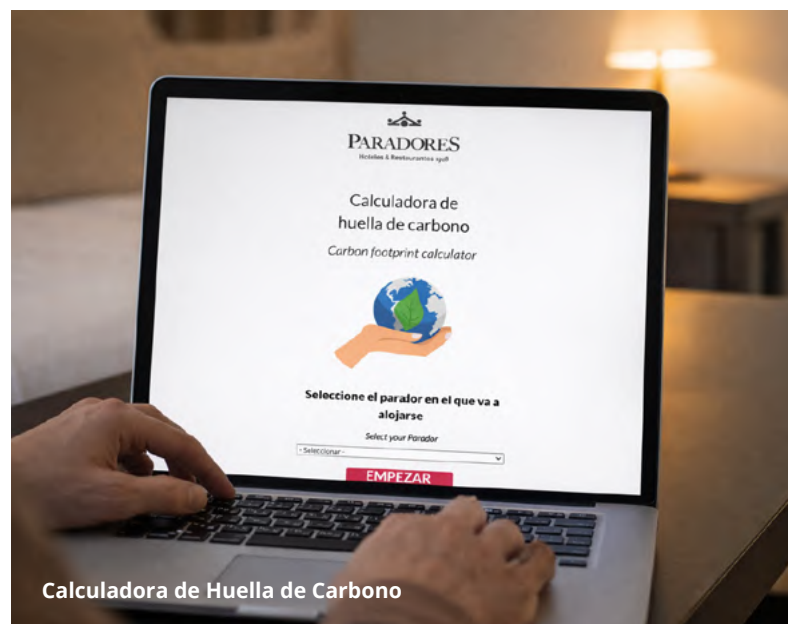
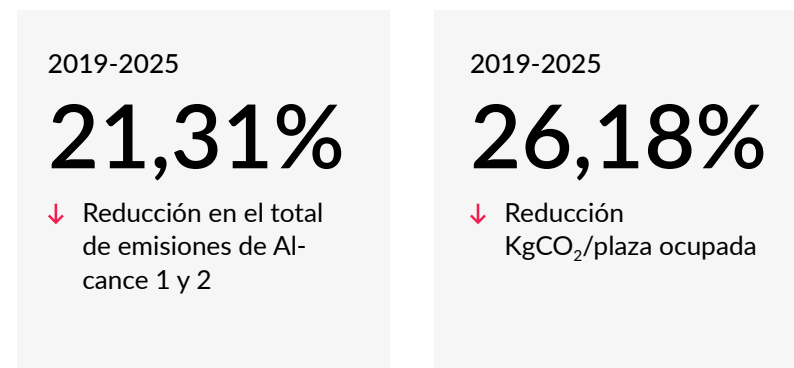


4.4.1 Nuestra Huella de Carbono

Tipo de alcance		t.CO ₂ 2025	t.CO ₂ 2024	t.CO ₂ 2023	t.CO ₂ 2022	t.CO ₂ 2021	t.CO ₂ 2020
	Alcance 1	16.450,56	18.206,15	18.291,67	17.578,46	18.405,44	15.888,55
	Alcance 2*	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Alcance 3	192.185,18	241.969,47	360.445,10	103.082,98	77.503,31	-
	Biogénicas	104,02	128,28	113,26	106,55	30,47	3,72
Total		208.643,64**	260.303,9	378.850,03	120.767,99	95.939,22	15.892,27

(*) Contratación de electricidad con GDO que acreditan el origen renovable de la energía consumida. (**) Dato previo a cierre de verificación.

Efectividad del Plan de Reducción



4.4.2 Plan de reducción de emisiones

Para consolidar esta senda de reducción, seguimos impulsando nuestro **Plan de Reducción de Emisiones** que combina eficiencia energética, electrificación y desarrollo de energías renovables en toda la Red.

El plan se actualiza periódicamente y contempla actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética como a la implantación de tecnologías más sostenibles, incorporando además medidas ya consolidadas que requieren continuidad y seguimiento en el tiempo.

Para ello, trabajamos sobre distintos escenarios de evolución de emisiones, comparando el comportamiento previsto de la actividad sin medidas adicionales frente al impacto derivado de la implantación progresiva de actuaciones de reducción.

El análisis contempla dos horizontes temporales 2030 y 2050 y permite monitorizar la evolución de las emisiones desde el año base 2019, actualizando periódicamente las simulaciones con los resultados reales obtenidos.

En 2025, la reducción de la ratio de emisiones por ocupación alcanza ya el 26,18%, mientras que la reducción acumulada de emisiones de Alcance 1 y 2 se sitúa en el 21,31% respecto al año base 2019.

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

Complementamos nuestra estrategia de reducción con una hoja de ruta de compensación orientada a avanzar hacia la neutralidad de carbono de las emisiones directas en torno a 2040, mediante proyectos de absorción y compensación del CO₂ que no puede reducirse.

La estrategia de compensación se articula a través de dos líneas principales:

- ▶ Participación en proyectos de compensación nacionales e internacionales inscritos oficialmente.
- ▶ Desarrollo de proyectos propios de reforestación bajo la iniciativa “Bosque Paradores”.

En 2025, hemos compensado un total de **1.456 toneladas de CO₂**, desde las siguientes acciones:

- ▶ 1.278 toneladas de CO₂ a través del proyecto Complejo Energético Fundão-Santa Clara (Brasil).
- ▶ 50 toneladas de CO₂ en el proyecto nacional de Hoyocasero (Ávila), ubicado cerca del Parador de Gredos.
- ▶ 128 toneladas de CO₂ mediante el proyecto “Bosque Paradores”.



El total de emisiones compensadas a lo largo de 2025 por Paradores sería el equivalente a evitar el impacto ambiental de gases de efecto invernadero de más de 25.000 vuelos cortos (Madrid – Valencia)

Estas actuaciones dan continuidad a la senda iniciada en ejercicios anteriores, reforzando el compromiso de la Compañía con una transición climática basada tanto en la reducción como en la compensación responsable de emisiones.

Además, como en años anteriores, el stand de Paradores en FITUR se ha desarrollado bajo criterios de sostenibilidad, incorporando acciones específicas como formación ambiental al personal, medición de la huella de carbono y compensación de las emisiones generadas durante el evento.



Parcela destinada el proyecto “Bosque Paradores”



Parcela destinada el proyecto “Bosque Paradores”



4.5. Biodiversidad

La protección del capital natural forma parte de nuestra forma de entender el turismo. Muchos de nuestros establecimientos se ubican en entornos de gran valor ecológico, próximos a espacios naturales protegidos, lo que refuerza nuestro compromiso con la conservación de la biodiversidad y con una gestión responsable de los impactos asociados a nuestra actividad.

Integramos la protección del entorno de forma transversal en la operativa, impulsando un modelo turístico que combina conservación ambiental, desarrollo local y generación de experiencias sostenibles para nuestros clientes.

Principios de actuación

- ▶ Potenciar una oferta turística vinculada a espacios naturales protegidos y al valor ambiental y cultural de cada destino.
- ▶ Diseñar experiencias orientadas al turismo de naturaleza y al ecoturismo, promoviendo un modelo de viaje más responsable y conectado con el entorno.
- ▶ Reforzar el posicionamiento de Paradores como referente en turismo sostenible y conservación del patrimonio natural.

- ▶ Impulsar alianzas y colaboraciones con gestores de espacios protegidos y entidades especializadas en conservación y biodiversidad.
- ▶ Incorporar criterios ambientales, de innovación y calidad experiencial en el desarrollo de productos y servicios.
- ▶ Desarrollar actuaciones específicas de conservación y restauración de hábitats en distintos establecimientos de la Red.
- ▶ Llevar a cabo acciones de control de especies invasoras en aquellos entornos donde resulta necesario.
- ▶ Promover iniciativas de sensibilización ambiental dirigidas a clientes, empleados y comunidades locales, fomentando una mayor concienciación sobre la importancia de preservar los ecosistemas.

4.5.1 Programa Naturaleza para los Sentidos

Dentro de nuestro compromiso con la biodiversidad y la conservación del capital natural, seguimos impulsando iniciativas que permiten conectar turismo, biodiversidad y desarrollo local. En este contexto, el programa **Naturaleza para los Sentidos**, desarrollado junto a la **Fundación Global Nature** desde 2020, promueve experiencias de ecoturismo diseñadas para acercar a nuestros clientes al patrimonio natural y contribuir activamente a la protección de los ecosistemas.

A través de este programa promovemos experiencias responsables que acercan a nuestros clientes al patrimonio natural, al tiempo que contribuimos activamente a la protección de especies y espacios de alto valor ecológico.

Desde el área de Sostenibilidad, junto con las direcciones de los Paradores participantes, realizamos un seguimiento continuo de las experiencias implantadas y trabajamos con las empresas colaboradoras para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los estándares definidos.

A cierre de 2025, el programa alcanza ya:

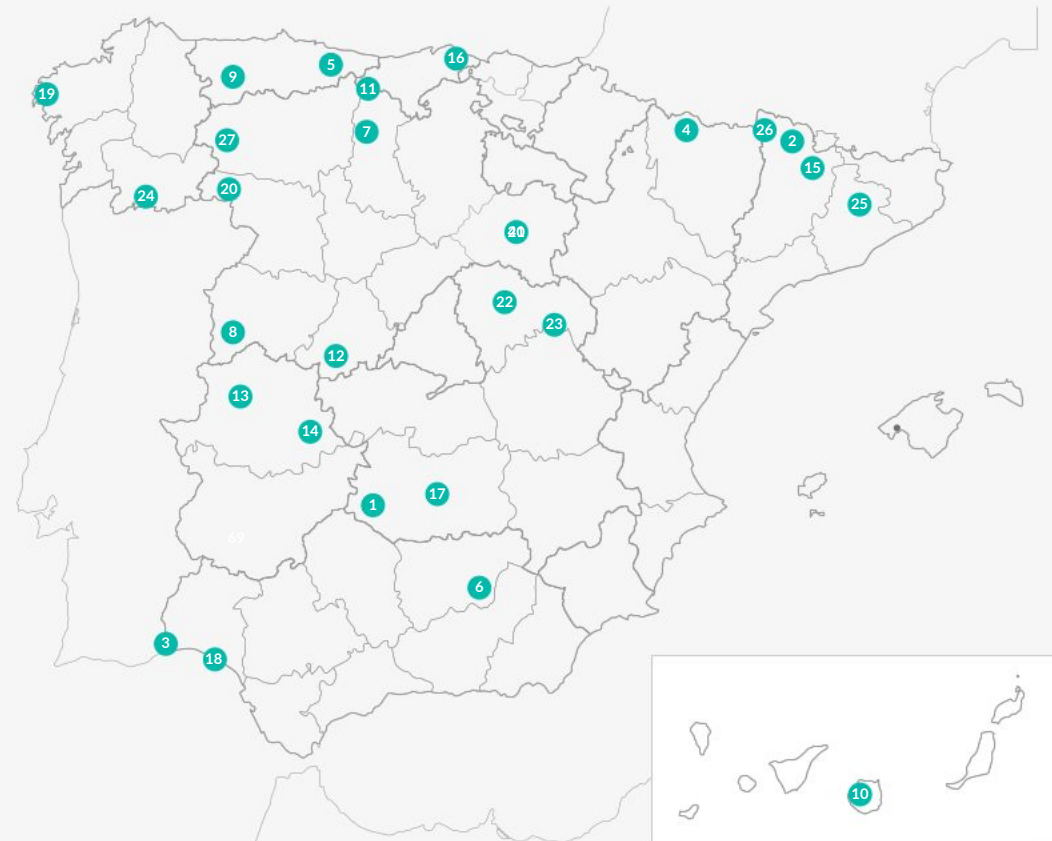
- ▶ 27 Paradores adheridos al programa.
- ▶ 160 experiencias activas vinculadas al ecoturismo y la biodiversidad.
- ▶ 34 espacios naturales involucrados.

- ▶ 13 especies prioritarias objeto de acciones de conservación.
- ▶ Una media de 6,8 experiencias activas por Parador.

Adicionalmente, seguimos reforzando la escucha activa de nuestros clientes mediante un cuestionario específico de

satisfacción que nos permite evaluar la experiencia, medir el grado de cumplimiento de los objetivos del programa e identificar nuevas oportunidades de mejora.

Programa Naturaleza para los Sentidos



- 1 Almagro
- 2 Arties
- 3 Ayamonte
- 4 Bielsa
- 5 Cangas de Onís
- 6 Cazorla
- 7 Cervera de Pisuerga
- 8 Ciudad Rodrigo
- 9 Corias
- 10 Cruz de Tejada
- 11 Fuente Dé
- 12 Gredos
- 13 Guadalupe
- 14 Jarandilla de la Vera
- 15 La Seu De Urgel
- 16 Limpias
- 17 Manzanares
- 18 Mazagón
- 19 Costa da Morte
- 20 Puebla de Sanabria
- 21 Soria
- 22 Sigüenza
- 23 Molina de Aragón
- 24 Verín
- 25 Vic-Sau
- 26 Vielha
- 27 Villfranca del Bierzo



Iniciativa de regeneración territorial

Como novedad, en septiembre de 2025 pusimos en marcha una actuación pionera orientada a la **reactivación de zonas afectadas por incendios forestales** en el noroeste peninsular.

Los clientes alojados en los **Paradores de Villafranca del Bierzo, Verín y Puebla de Sanabria** pudieron disfrutar gratuitamente, desde el 17 de septiembre y hasta final de año, de las experiencias de ecoturismo del programa Naturaleza para los Sentidos.

La iniciativa se acompañó de una campaña de divulgación basada en los **testimonios de los proveedores locales afectados**, poniendo en valor su papel en la regeneración del territorio. A través de estos relatos, se animó a los clientes a participar en las experiencias, contribuyendo así a la reactivación económica y ambiental de algunas de las áreas más castigadas por los incendios del verano.



Sabores de la tierra, Parador de Soria



Los secretos del Panal, Parador de Corias



Cultivadores de aceite, Parador de Ciudad Rodrigo



Cabras y sentidos, Parador de Sigüenza y Parador de Molina

4.5.2 Acciones de sensibilización ambiental

La conservación de la biodiversidad también requiere generar conciencia y promover cambios de comportamiento. Por eso, complementamos nuestra estrategia ambiental con iniciativas de sensibilización dirigidas a clientes, empleados y comunidades locales, fomentando una mayor conexión con el entorno y una gestión más responsable de los recursos naturales.

Entre las principales acciones desarrolladas en 2025 destacan:

Colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia

Desde 2018 colaboramos en campañas de sensibilización ambiental vinculadas a la protección de los ecosistemas marinos, apoyando iniciativas como “El mar empieza aquí”. Entre junio y septiembre de 2025 desarrollamos además una campaña en **redes sociales basada en ecotips** y recomendaciones sobre buenas prácticas ambientales durante la estancia en nuestros establecimientos.

Participación en “La Hora del Planeta”

Nos sumamos un año más a la campaña internacional impulsada por WWF España, realizando apagados simbólicos y reducciones de iluminación en distintos establecimientos de la Red como muestra de compromiso frente al cambio climático y la pérdida de biodiversidad.

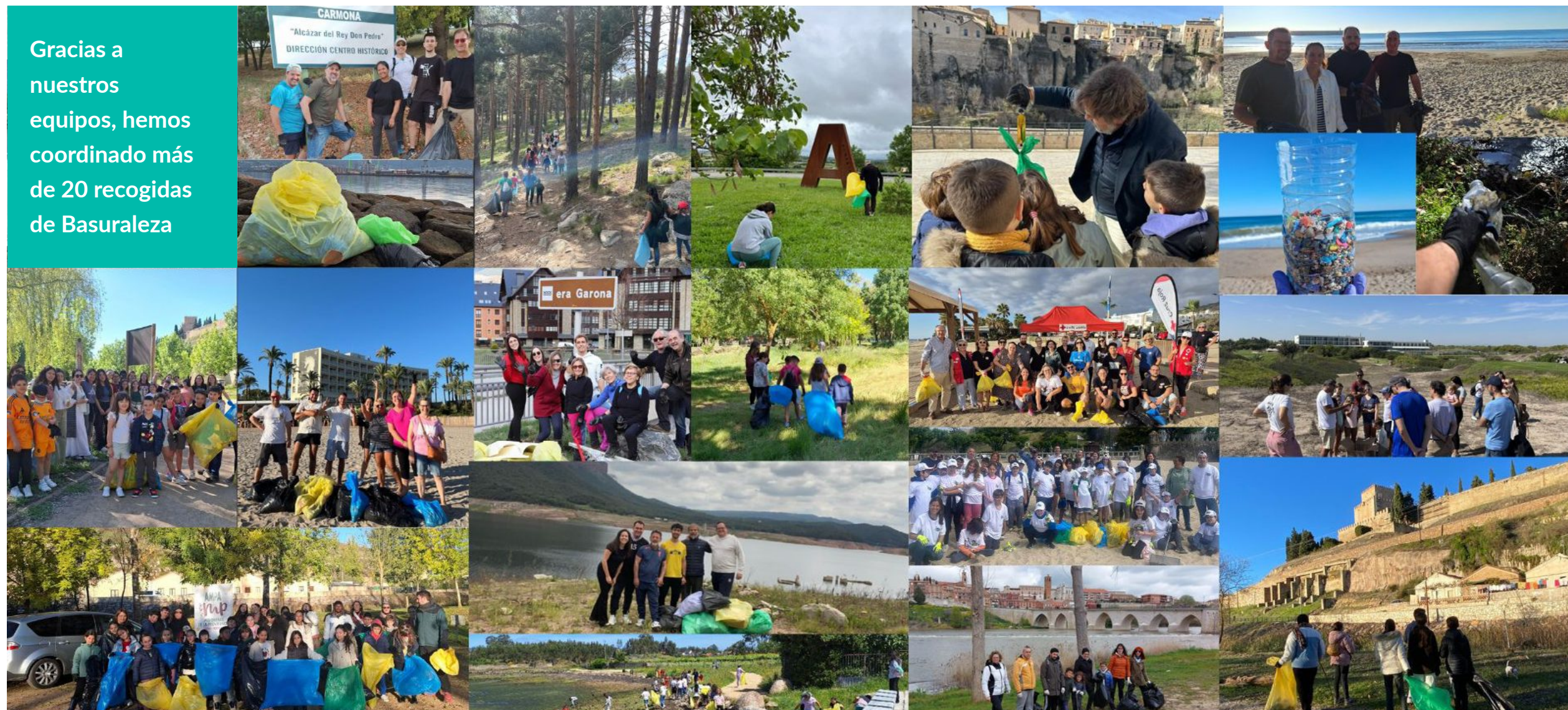


Proyecto LIBERA y jornadas de voluntariado ambiental

En el marco del proyecto LIBERA (iniciativa impulsada por Ecoembes y SeoBird-Life), realizamos 22 recogidas de residuos en la naturaleza, enmarcadas como recogidas de “basurala” con la participación de 19 Paradores, involucrando a empleados, clientes, centros educativos y comunidades locales en acciones de conservación y cuidado del entorno.



Gracias a
nuestros
equipos, hemos
coordinado más
de 20 recogidas
de Basurala



4.5.3 Iniciativas de Paradores

Algunos establecimientos de nuestra Red desarrollan iniciativas específicas de conservación y restauración ambiental adaptadas a las características de su entorno natural. Un ejemplo destacado es el **Parador de El Saler**, situado en el entorno del **Parque Natural de l'Albufera**, donde seguimos avanzando en la integración de criterios de biodiversidad y protección de ecosistemas en la gestión diaria del establecimiento.



Parador de El Saler

Durante 2025 se impulsaron, entre otras, las siguientes actuaciones:

- ▶ Erradicación de especies exóticas invasoras y restauración de ecosistemas dunares mediante la plantación de especies autóctonas.
- ▶ Instalación de un campamento de custodia de nidos de tortuga marina, que permitió el nacimiento de 115 ejemplares, así como la creación de un espacio de aclimatación para tortugas terrestres destinado a programas de repoblación.
- ▶ Incorporación de equipamientos elaborados con materiales reciclados, favoreciendo modelos de consumo más sostenibles y circulares.



Proyecto pionero de reutilización de bolas de golf

- ▶ Participación en un proyecto piloto impulsado junto al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para el diseño de protocolos empresariales de transmisión de información al Sistema de Información sobre Biodiversidad, cuyos resultados se presentarán en CONAMA 2026.
- ▶ Desarrollo de actuaciones de conservación, restauración de hábitats y fomento de especies autóctonas en distintos establecimientos de la Red, reforzando la integración de cada Parador en su entorno natural.
- ▶ Colaboración con la ONG Xaloc en la **campana “¡Alerta tortuga!”**, orientada a sensibilizar sobre la presencia y nidificación de tortugas marinas y a difundir pautas de actuación ante posibles avistamientos en la costa mediterránea.

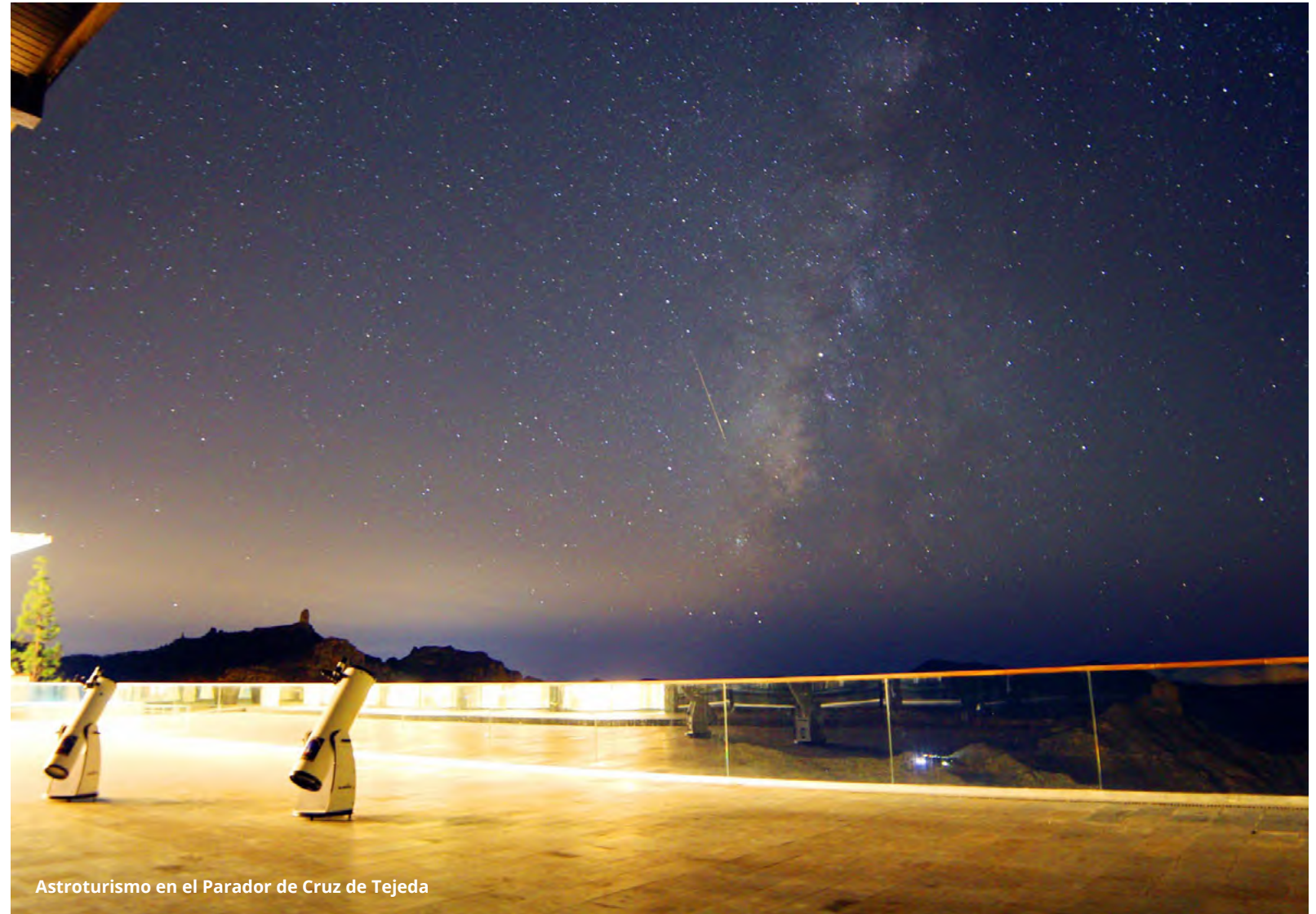


Campana “¡Alerta tortuga!”

4.5.4 Alianzas para el turismo sostenible

La estrategia de biodiversidad se refuerza mediante alianzas institucionales y certificaciones específicas tales como:

- ▶ **Fundación Fernando González Bernáldez- Europarc:** En el marco del acuerdo con la Fundación, Paradores promueve la conexión entre establecimientos y espacios naturales protegidos conforme a los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), desarrollando asimismo campañas de comunicación como “**Nuestros espacios protegidos**”.
- ▶ **Fundación Starlight:** La certificación Starlight acredita la calidad del cielo nocturno y el compromiso con su conservación, impulsando el turismo astronómico. Los Paradores certificados incluyen Mazagón, La Palma, Cañadas del Teide, Ciudad Rodrigo, Gredos, Cruz de Tejada, Sigüenza, Guadalupe, Vielha, Cervera de Pisuerga, Aiguablava y Cazorla.



Astroturismo en el Parador de Cruz de Tejada



Memoria de sostenibilidad

2025

Para más información: sostenibilidad@parador.es