

2019

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



PARADORES

Hotels & Restaurants 1928

Parador de El Saler

CARTA DEL PRESIDENTE.

Memoria de sostenibilidad

2019

Les presento nuestra Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2019. A través de este documento renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus principios y damos cuenta de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Escribo esta presentación en septiembre de 2020, en un momento en el que el mundo hace frente a la pandemia global del COVID 19, circunstancia que ha cambiado inesperadamente nuestras vidas. Esta enfermedad ha hecho imprescindible una reflexión sobre el presente y sobre cómo vamos a enfrentar este tipo de riesgos en el futuro. En Paradores tenemos claro que es necesario seguir apostando por el desarrollo del turismo sostenible que es el que genera riqueza así como equilibrio social y económico. Hoy más que nunca la MISIÓN de Paradores cobra sentido y protagonismo.

En 2019, Paradores ha avanzado de manera progresiva en la integración de una gestión responsable en su negocio para dar respuesta a los retos ambientales, sociales y también

en la rendición de cuentas. Estos avances se arraigan en el compromiso que tenemos desde la alta dirección de la compañía con la búsqueda de un impacto positivo en las personas y en el entorno, elemento clave para el negocio. Así, con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su Plan Director, lanzado en 2018.

Arrancamos 2019 con la decisión de que toda la energía eléctrica consumida en Paradores fuera de fuentes 100% renovables para contribuir a la necesaria descarbonización de la economía. También hemos avanzado hacia un modelo de economía circular que promueva una producción y un consumo más responsable, colaborando con un uso más eficiente de los recursos y la minimización en la generación de residuos. Hemos conseguido, además, eliminar el plástico de un solo uso de nuestras habitaciones y estamos trabajando para minimizar las pérdidas y el desperdicio alimentario.

La sostenibilidad en Paradores se sustenta en gran medida



en las personas, tanto en sus empleados, los mejores embajadores de nuestros valores, como en nuestros queridos clientes y en las comunidades donde impactamos.

El compromiso con el capital natural sigue siendo parte de nuestra promesa de valor, lo que nos compromete con el respeto y la conservación de la biodiversidad que impulsamos desde nuestra actividad mediante el desarrollo de proyectos, productos y servicios que tienen impacto positivo en el medio natural y en nuestros grupos de interés.

Nuestra apuesta por la sostenibilidad en el sentido más amplio del término es firme y no tiene marcha atrás. Detrás de todos los pasos que vamos dando por ese hermoso camino están el esfuerzo y el tesón del equipo que forman todas las personas que trabajan en Paradores, así como el aliento y la confianza de nuestros clientes, de las comunidades en las que se ubican nuestros establecimientos y de todos los españoles, que son los accionistas de esta empresa pública y por los que intentamos ser mejores cada día.

A todos y a todas, gracias.

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE -pág 2-

ÍNDICE -pág 3-

1. ORGANIZACIÓN DE PARADORES -pág 4-

Información general
Estructuras de gobierno corporativo
Paradores en cifras
Un modelo de gestión responsable

2. SOSTENIBILIDAD -pág 19-

3. BUEN GOBIERNO -pág 27-

Códigos de conducta
Modelo de prevención penal
Canal de denuncias
Elementos de control
Transparencia

4. COMPROMISO CON LAS PERSONAS -pág 36-

Empleo
Relaciones laborales
Igualdad y diversidad
Organización del trabajo y conciliación
Implantación de políticas de desconexión laboral
Beneficios sociales
Formación, desarrollo y crecimiento profesional
Entorno laboral seguro y saludable

5. NUESTROS CLIENTES -pág 58-

Cómo nos perciben los clientes

Sistemas de reclamación
Reconocimientos recibidos
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

6. CADENA DE SUMINISTROS -pág 67-

Política de contratación
Selección de proveedores
Desempeños en 2019
Evaluación de proveedores

7. PARADORES Y SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL -pág 73-

Balance social
Impacto de Paradores en el desarrollo local
Promoción de los recursos turísticos
Promoción cultural
Gastronomía
Cooperación con la comunidad educativa
Otras contribuciones sociales: donaciones

8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL -pág 85-

Sistema de excelencia en la gestión: certificación y seguimiento
Gestión de riesgos ambientales
Indicadores clave de desempeño
Protección a la biodiversidad

Criterios de elaboración de la memoria de sostenibilidad

Esta Memoria de Sostenibilidad completa el Estado de Información No Financiera de 2019 aprobado e integrado como parte del Informe de Gestión 2019 de Paradores de Turismo de España, S.M.E.S.A. para dar respuesta a los requerimientos legales de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Estado de Información No Financiera (EINF) de la Sociedad ha sido verificado por la empresa Grant Thornton S.L.P.



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

- 1 -

ORGANIZACIÓN DE PARADORES



PARADORES
Hotels & Restaurants 1928

Parador de Coriás

1/1.

Información general

Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A. (en adelante Paradores o la sociedad), es una empresa pública que explota una red hotelera de 96 establecimientos, propiedad del Estado Español, destinada a fomentar el desarrollo turístico español, conservar el patrimonio histórico artístico y promocionar la gastronomía a través de sus restaurantes.

La sociedad estatal Paradores de Turismo de España S.M.E. S.A. se constituyó el 18 de enero de 1991 (con efectos 1 de enero de 1991), por transformación del Organismo Autónomo "Administración Turística Española", de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 4/1990 de 29 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 1990. La titularidad de las acciones corresponde al Estado Español a través de la Dirección General de Patrimonio del Estado.

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





Para esa finalidad, la empresa es concesionaria del uso y ocupación de los edificios e instalaciones propiedad del Estado Español a través del instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), y es este organismo público, adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo, a quién corresponde fijar la estrategia y la planificación de Paradores y controlar su eficacia.

El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

Los 96 Paradores que conforman la Red pública están distribuidos en la Península Ibérica, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. Paradores tiene, por tanto, representación en todas las Comunidades Autónomas excepto en las Islas Baleares, si bien, en esta Comunidad, se encuentra en construcción por parte de TURESPAÑA el futuro Parador de Ibiza.

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

Ver mapa →

RED DE PARADORES 2019

- Parador
- Parador Golf
- Parador SPA
- Parador Golf & SPA



1/2.

Estructuras de gobierno corporativo

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

Cada uno de los órganos de administración tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto en la Ley, se indica en los Estatutos de la sociedad que están a disposición en la página web.

El Consejo de Administración

La Sociedad es administrada y regida por el Consejo de Administración, el cual asume la representación social y tiene plenitud de facultades.

El Consejo de Administración está integrado por quince miembros nombrados por la Junta General. El Secretario es designado por el Consejo y asiste a las reuniones con voz pero sin voto. El Secretario será sustituido por el Consejero de menor edad en los casos de vacante, ausencia, enfermedad o impedimento legítimo.

El cargo de Consejero será revocable, renunciable y reelegible indefinidamente.



El Consejo elige de su seno un Presidente, a propuesta del titular del departamento Ministerial competente en materia de turismo. En los casos de vacante, ausencia, enfermedad o impedimento legítimo del Presidente hará sus veces el Consejero de más edad. Asimismo, el Consejo nombra a un Consejero Delegado, conforme al procedimiento previsto en los Estatutos Sociales.

Los miembros y el Secretario del Consejo de Administración tienen derecho a percibir las dietas e indemnizaciones que correspondan por su asistencia a las sesiones del Consejo que son fijadas por la Junta General ajustándose en su cuantía al régimen previsto para las Administraciones Públicas. Los miembros del Consejo de Administración a la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2019 son los siguientes:

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la empresa, nombrados por el Consejo de Administración. El Presidente es elegido entre sus miembros y actúa como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico financiera a facilitar por la empresa, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer. Se reúne, al menos, cuatro veces durante cada ejercicio y siempre que se estime conveniente para el desarrollo de sus funciones.

A lo largo del ejercicio 2019, esta Comisión se ha reunido 4 veces.

Comité de Dirección

De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de "alta dirección" conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos.

A lo largo del ejercicio 2019, el Comité de Dirección se ha reunido 42 veces.



- **Óscar López**
Presidente Consejero Delegado
- **D^a. Aida Fernández González**
- **D^a. María Teresa Santolaría Solano**
- **D. José Guillermo Ferraz Corell**
- **D. Santos Casto Nogales Aguilar**
- **D. José María Martínez López**
- **D. Jaime Díez Bermejo**
- **D. Ángel Montero Cabrera**
- **D. Ignacio Valle Muñoz**
- **D^a. Lara María Arranz Faz**
- **D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa**
- **D. Guillermo Martín Jiménez**
- **D. Luis García Martín**
- **D. Esteban Roca Morales**
- **D. Rafael Oñate Molina**

Secretario del Consejo: Rafael García-Montey

A lo largo del ejercicio 2019, el Consejo de Administración se ha reunido 11 veces.

Estructura organizativa de Paradores



*En 2019 se ha
celebrado la
Convención Anual
de Paradores en el
Parador de Cádiz*



1/3.

Paradores en cifras

97
Paradores



Las principales magnitudes de Paradores al cierre del ejercicio 2019 son las siguientes:

| | | | |
|----------------|---|-----------------|---|
| 97 | 96 establecimientos en España y 1 franquicia en Portugal | 137 M € | Ingresos por alojamiento |
| 5.874 | Habitaciones disponibles | 119 M € | Ingresos por restauración |
| 2,01 M | Oferta de habitaciones | 104,26 € | Ingreso medio por habitación vendida / ADR |
| 1,31 M | Habitaciones ocupadas | 67,93 € | Ingreso medio por habitación disponible / RevPar |
| 2,21 M | Cubiertos vendidos / año | 42,80 € | Ingreso medio restaurante |
| 1,42 M | Número de clientes / año | 3.973 | Empleados |
| 65 % | % Clientes españoles | 34 M € | G.O.P. (EBITDA) antes del canon |
| 265 M € | Ingresos totales / ventas | 10,6 M € | Resultado después de impuestos |

1/4.

Un modelo de gestión responsable

El modelo de negocio de Paradores se cimienta en su misión, visión y valores. Paradores aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental.

- **La misión** de Paradores es ser un instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del patrimonio histórico-artístico y a la preservación y disfrute de espacios naturales de nuestro país. Es, a la vez, el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico.

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

La misión de Paradores es ser un instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español en el exterior



Este modelo de negocio sostenible se caracteriza por:

- **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo que es conforme con lo previsto en la legislación aplicable y funciona para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, el cumplimiento de la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible, fundamentos que dan continuidad a la empresa y contribuyen a mantener una relación de confianza con los diferentes grupos de interés, lo que permite seguir haciendo realidad la misión de la empresa.
- **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha sido reconocida y premiada por sus

clientes, hay una fuerte fidelización y ha conducido al diseño de unas Políticas de Calidad y Medio Ambiente y a un Sistema de "Excelencia en la Gestión", modelo integrado propio de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria que persigue la satisfacción del cliente y el respeto por el medio ambiente. Paradores cuenta con la certificación por las normas de referencia internacionales ISO14001 de Gestión Medioambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad y por la norma española UNE 182001 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos. Esta apuesta por la calidad y la excelencia hacen de la experiencia brindada al cliente una experiencia única que contribuye a su vez a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.



- **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de sus más de 90 años de historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema "**amabilidad, calidad, leyenda**". Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada, cultural, natural y gastronómica local de cada Parador, como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, noches y rutas tematizadas, oferta de golf, maridajes y catas, jornadas gastronómicas o la promoción de las colecciones artísticas de Paradores compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural que

completa el desarrollo del producto Vive la Historia en los Paradores Esencia.

- **Marca y reputación:** La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca Paradores es fuerte y goza de una excelente reputación. La marca ayuda a la empresa a ser más visible y a que se la identifique con un producto seguro, de calidad contrastada. Genera demanda, influye en la decisión del cliente, potencia y refuerza los valores diferenciales, fideliza y es un factor clave de competitividad y sostenibilidad para Paradores.
- **La promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores. Su importancia se refleja en el hecho que casi el 50% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es "hoteles y restaurantes desde 1928". Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional de cada zona, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y recetas con ingredientes del destino donde está ubicado el Parador y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes.
- **La acción comercial:** En un mercado caracterizado por su dinamismo, evolución y competitividad, Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando el modelo comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en cada momento. La estrategia comercial se ha centrado en la generación de valor a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca, en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España, la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para Paradores tiene un gran potencial, sin olvidar que el cliente de paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web...). Muy importante ha sido

el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración y los eventos.

• **Negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

• **El valor de las personas:** Para llevar a cabo sus objetivos, Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto a la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.

• **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los Paradores ocupan una superficie construida de 851.016 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. Las principales obras de rehabilitación integral de 2019 han sido las de los Paradores de San Marcos de León, Aiguablava y Jaén.



De los 96 Paradores que operan hoy en España, 45 ocupan edificios considerados bienes de interés cultural (BIC) o están en recintos históricos con esta calificación. Estos Paradores o bien constituyen destinos de turismo cultural en sí mismos, o bien forman el eje central de los destinos culturales por su ubicación privilegiada en cascos históricos, conjuntos monumentales, etc.



Parador de Plasencia

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

Paradores tiene una marca reconocida por el mercado y por sus clientes, la calidad del producto también es reconocida por altos niveles de satisfacción, hay una fuerte fidelización y la empresa vive un momento de solidez económica. Igualmente, la conexión en el entorno local y regional de la empresa es notable: las administraciones locales, regionales y autonómicas, los entes sociales locales, proveedores, medios de comunicación, etc. integran fuertemente a los Paradores en su medio, estableciendo alianzas sólidas. Por último, cuenta con un extraordinario equipo de personas en el que hay que destacar la alta implicación, su profesionalidad y su elevada orientación a los clientes.

Pero, como toda organización, Paradores está expuesta a riesgos. Por eso, presta especial atención al control de aquellos riesgos que puedan afectar a su sostenibilidad. Como consecuencia, Paradores ha iniciado en 2019, con la licitación y adjudicación, un proyecto para sistematizar el tratamiento de los diversos riesgos que afectan a la empresa (financieros y los vinculados con los factores ASG). Este proyecto ha sido denominado Mapa 360 grados. Tiene por objetivo sistematizar el tratamiento de todos los riesgos que afectan a la empresa (estratégicos, financieros, legales, operativos, medioambientales, tecnológicos, reputacionales, etc.) y se basa en las siguientes actuaciones:

- **Identificación, clasificación y evaluación de riesgos.**
- **Elaboración del Mapa de riesgos.**
- **Modelo de gestión integral de riesgos.**
- **Implantación del Modelo.**

Los riesgos más significativos:

• Riesgos externos:

Paradores realiza una constante evaluación del entorno con el fin de identificar las tendencias que pueden representar riesgos, retos y oportunidades para el negocio. El principal objetivo es anticiparnos a los desafíos del entorno y dar la respuesta estratégica más adecuada.

Durante 2019, el crecimiento global ha disminuido hasta situarse en el 2,5%, según estimaciones del Banco Mundial. Esta desaceleración se debe principalmente a una ralentización de la actividad, que ya se mostraba en 2018, producida por diversos factores: un mayor aumento de las disputas comerciales entre las principales economías del mundo, la desaceleración del crecimiento económico, más pronunciada de lo esperado, en las principales economías, la disminución del comercio mundial, los elevados niveles de deuda en muchas economías, etc.

Del mismo modo, España ha mostrado una pauta similar, con un crecimiento del 2% en 2019, por debajo del crecimiento de la economía mundial. En este contexto, las previsiones sobre la evolución de la economía española apuntan a una continuación de la actual fase de desaceleración, alcanzando un crecimiento del 1,7% en 2020 y del 1,5% en 2021.

Bajo este escenario, Paradores sigue reforzando su visión estratégica y llevando a cabo procesos de transformación y adaptación que son necesarios para responder ante las perspectivas globales de crecimiento moderado, teniendo presente, además, que Paradores juega un papel dinamizador en un sector turístico que debe ser una industria competitiva y sostenible a largo plazo.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha confirmado que el turismo español batió en 2019 un récord en llegadas y gasto de turistas extranjeros. El INE cifra en 83,7 millones los extranjeros que vinieron el año pasado a España, lo que supone un 1,1% más que el año precedente. El gasto de

estos visitantes también batió una nueva marca, tras crecer un 2,8% y alcanzar los 92.278 millones de euros.

No obstante, según Exceltur, el turismo creció en 2019 un 1,5%, por debajo del PIB y se caracteriza por su permeabilidad a cualquier modificación en el ciclo económico. Múltiples factores pueden incidir, favorable o desfavorablemente, en la demanda turística y por ende en la evolución futura de la empresa. Entre otros, hay que mencionar los siguientes:

• Ralentización del flujo de entrada de clientes extranjeros y caída del gasto medio por cliente.

Diversos factores explican este aspecto: la recuperación de destinos competidores como el Mediterráneo Oriental, el Brexit y su impacto sobre uno de los mercados emisores más importantes para Paradores, el británico, la ralentización de la economía europea, etc. Según datos de Exceltur, la demanda turística cayó en Alemania (-6,5%), también en los países Nórdicos (-8,3%), en el Reino Unido (-5,2%) o en Francia (-4,2%). También lo hizo el gasto. Esta caída se ha notado, sobre todo, en las zonas de sol y playa por el efecto de la recuperación de la competencia.

• Renta disponible de la población española para el ocio. Especialmente significativa es en el caso de Paradores la aceleración/desaceleración de la demanda interna (consumo turístico nacional) por

ralentización de la economía nacional. Para Paradores es un factor de riesgo importante de presencia cíclica debido a que el 65% de nuestros clientes son españoles. En 2019, sin embargo, la demanda interna se ha mantenido fuerte, con un aumento en los principales indicadores. En todo caso, el menor dinamismo estimado para la economía española (+1,7% vs 2,0% en 2019) y menor ritmo de creación de empleo (+1,3% vs 2,0% en 2019).

• La volatilidad del precio del petróleo por las recientes tensiones geopolíticas

entre Estados Unidos e Irán y su posible impacto sobre el coste de compañías de transporte con el incremento del gasto asociado a los

desplazamientos turísticos.

• **Aumento de la economía de la experiencia: turismo cultural, aventura, etc.** El paulatino desarrollo del turismo de experiencia, en el que los clientes exigen no solo el simple alojamiento, sino una oferta especializada, muy amplia y rica en actividades, requiere importantes dosis de imaginación para abrir nuevas vías de comercialización y crear, de forma sostenida, productos culturales, artísticos, gastronómicos, deportivos y de contacto con la naturaleza, entre otros.

• **Ciberseguridad.** Los proveedores de servicios y aplicaciones informáticas basados en plataformas propias puede suponer una amenaza para la conservación de la información.

• **La evolución de las nuevas tecnologías** (digitalización, realidad virtual, inteligencia artificial, ...) está afectando al sector a lo largo de toda la cadena de valor y dando lugar al desarrollo de entornos y productos cada vez más digitales para el cliente.

• **Factores aleatorios:** pandemias, atentados terroristas, incendios forestales, inundaciones y cualquier otra catástrofe derivada del cambio climático.

• Riesgos internos:

En este caso, Paradores se enfrenta a varios tipos de riesgos derivados de su propio funcionamiento:

• **Uso ineficaz y/o ineficiente de los recursos.**

• **Riesgo de "No calidad" y mala reputación en los portales de opinión y redes sociales.**

• **Exposición al cliente a situaciones que pueden afectarle a su salud.**

- **Riesgos derivados de la cadena de suministro.**
- **Envejecimiento de la plantilla, pérdida de talento, falta de capacitación de las personas para atender a los nuevos retos.**
- **Obsolescencia de edificios, instalaciones o tecnologías, etc.**
- **Riesgos de incumplimiento legal.**



A fecha de elaboración del Estado de Información no Financiera 2019, hay que destacar el cambio en la tendencia favorable de la sociedad durante el 2020 como consecuencia de la propagación mundial del COVID-19 (coronavirus) y su declaración como pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Con fecha 15 de marzo de 2020, en coherencia con la declaración del estado de alarma en España (RD 463/2020 de 14 de marzo) y en diálogo con la representación legal de los trabajadores, se ha procedido al cierre de todos los establecimientos durante el periodo de vigencia de dicho estado, ya que la situación excepcional y de extrema gravedad obligaba a velar por la salud de los clientes y de todos los empleados. Paradores demuestra, como lo ha hecho a lo largo de su historia, que se trata de una compañía comprometida con ésta y cualquier otra situación de alarma social o contingencia de índole similar a lo largo de todo el territorio nacional.

El turismo es el sector más afectado por los efectos de las crisis del coronavirus. Las restricciones de movimiento y la suspensión de vuelos ya han provocado el desplome de reservas comprometidas. Desde Paradores se ha tomado en consideración hacer un seguimiento del impacto que esta alarma viene causando en sus resultados, y se están adoptando las medidas urgentes necesarias para controlar y paliar el impacto económico de esta crisis sobre sus resultados.



- 2 -

SOSTENIBILIDAD



PARADORES
Hotels & Restaurants since 1928

Parador Castillo de Monterrei

Desde su fundación en 1928, Paradores ha jugado un papel muy importante en los territorios donde se ubican los establecimientos ya que su actividad dinamiza la economía y el turismo local, difunde la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país y fomenta la protección ambiental. Por eso, los Paradores son un componente importante de la oferta de muchos destinos turísticos.

Este posicionamiento se vio reforzado en 2018 por tres importantes actuaciones que están integrando la sostenibilidad en la actividad de la empresa:

- **La aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa.**
- **La elaboración del Plan Director de RSC 2018-2020.**
- **La constitución del Comité de RSC.**

En 2019, la Política de RSC, el Plan Director y el Comité de RSC han funcionado como un marco de referencia para la puesta en marcha de diversas actuaciones dirigidas al objetivo de incorporar en el negocio una gestión responsable que dé respuesta a los retos ambientales, sociales y de gobernanza que surgen en la actualidad, asegure la creación de valor a largo plazo y aumente la contribución de Paradores a mejorar las sociedades en las que hoy está presente.

Este avance se evidencia en la gobernanza y el compromiso de la alta dirección con la búsqueda de un impacto positivo en las personas y en el entorno, como eje clave para el negocio. Así, con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su Plan Director y el soporte del Comité de RSC, que se ha reunido una vez en 2019 para dar cuenta de los avances de dicho Plan.

Hay que hacer notar que el avance en la integración de la sostenibilidad en la cadena de valor de Paradores está generando un alto impacto en la propia gobernanza de la empresa porque está dando lugar a una nueva cultura, a una nueva forma de transmitir más y mejor lo que somos y hacemos, está impulsando el conocimiento de cuáles son los retos y riesgos a los que se tiene que enfrentar la empresa, está mostrando el camino para estrechar lazos y vínculos con los grupos de interés, entre otros.



Los Diez Principios del Pacto Mundial y contribución de Paradores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Paradores de Turismo es socia firmante de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tiene asumido desde el 2006 el compromiso de promover y defender los 10 principios del Pacto y comunicar anualmente los avances

obtenidos a través del Informe de Progreso o memoria de sostenibilidad que se publica en nuestra web. A lo largo de esta memoria se da cuenta de los diferentes progresos realizados durante el ejercicio 2019.

En este camino, Paradores ha procurado articular la estrategia de sostenibilidad con las tendencias más actuales para poner en valor el trabajo llevado a cabo por la organización. Por eso, ha vinculado sus actuaciones con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

La sostenibilidad, en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), aporta una visión holística de las personas, el planeta y la rentabilidad enfocada al objetivo principal de “contribuir a un mundo más justo y sostenible”. Por eso, para Paradores la Agenda 2030 de Naciones Unidas es una gran oportunidad y un camino para hacer frente a los grandes desafíos globales.

Las principales contribuciones de Paradores a los ODS en 2019 han sido las siguientes:



Paradores cuida la salud de sus empleados y clientes cuidando la alimentación y fomentando prácticas y estilos de vida saludables.



Paradores dinamiza la economía local, crea empleo local, protege los derechos laborales, un entorno de trabajo seguro y fomenta un empleo de calidad entre sus trabajadores.



Paradores protege el patrimonio histórico, promueve la cultura, los productos locales y la gastronomía y tiene prácticas para controlar los riesgos ambientales y la contaminación.



Paradores impulsa un uso sostenible de los recursos naturales y de los residuos que genera con prácticas de reducción, reciclado y reutilización de estos. La eliminación de los plásticos de un solo uso en las habitaciones y la puesta a disposición de los clientes de envases para poder llevarse la comida sobrante son algunas de las iniciativas tomadas en 2019.



Paradores contribuye a la lucha contra el cambio climático con la contratación del 100% de su electricidad de fuentes renovables.



Paradores lleva a cabo prácticas para proteger la vida marina y reducir la presencia de los plásticos de un solo uso.



Paradores respeta y apoya la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes.



Paradores colabora creando alianzas público-privadas con la sociedad civil, la administración y la sociedad en general para el desarrollo de diversos proyectos.

La acción de Paradores sobre estos objetivos es particularmente estratégica, ya que están ligados directamente al desarrollo de un turismo sostenible y a la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, por diversas razones:

- En primer lugar, por la singularidad de su identidad, **Paradores juega un papel muy importante en la conservación y en la promoción del entorno en el que se sitúa:** del entorno natural, entendido como la naturaleza y los ecosistemas en los que desarrolla su actividad, pero también del patrimonio artístico-histórico y cultural local que caracteriza la marca Paradores, sinónimo de destino cultural y de naturaleza. Por consiguiente, Paradores tiene un gran compromiso por la conservación y la puesta en valor de estos capitales, el cual transmite a sus clientes a través de diversas iniciativas que buscan hacer del cliente un aliado clave en la protección del medio ambiente y en la revalorización del patrimonio histórico y cultural español.
- En segundo lugar, **la sostenibilidad de Paradores se sustenta en gran medida en las personas**, tanto en sus empleados, quienes son los mejores embajadores de los valores y de la misión de la empresa, como en las comunidades cercanas a sus zonas de actividad. Paradores tiene un rol dinamizador a nivel socioeconómico muy importante como motor de desarrollo de la economía local pero también de la vida social, ya que el aumento de visitantes de la zona impulsa la actividad turística y social de la comunidad quien está directamente implicada en numerosas iniciativas que lleva a cabo Paradores.

Para Paradores, los ODS constituyen una excelente oportunidad para estrechar los vínculos con la comunidad local en aquellos aspectos en los que somos fuertes, ya que nos permiten acercarnos a las diferentes realidades con las que nos relacionamos y entenderlas mejor para poder contribuir a mejorarlas.



Además, Paradores participa en diversas campañas para el fomento de los ODS entre sus grupos de interés, entre ellas:

- Con motivo del 4º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Paradores se une a la campaña **#aliadosdelosODS** para trabajar la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que pertenece. El objetivo es actuar como altavoz para conseguir un efecto multiplicador, que se conozca y se trabaje la Agenda 2030.
- Edición de 20.000 folletos informativos sobre los ODS para contribuir a la sensibilización de sus clientes. Estos folletos se han distribuido por todas las habitaciones de los hoteles.

- Desarrollo de un programa de formación para el año 2020 dirigido a todos los empleados y niveles de la organización que va a trasladar herramientas para impulsar la ejecución de esta estrategia de sostenibilidad en los hoteles y en los destinos locales.

Relación con los Grupos de Interés

La Política de Responsabilidad Social Corporativa de Paradores opera como un marco integrador de las actuaciones de la empresa con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y demás grupos de interés con los que se relaciona.

Este marco facilita que Paradores adopte una ética empresarial responsable que permite armonizar los objetivos de negocio de la empresa con un desarrollo sostenible que contempla los intereses de los grupos de interés con los que se relaciona en diversos temas: medio ambiente, buen gobierno, transparencia, marco laboral, líneas de negocio de alojamiento y restauración, etc.

Con carácter regular, Paradores revisa, identifica y prioriza sus grupos de interés. En 2019 se realizó una actualización y catalogación de estos de acuerdo con la realidad actual de la empresa y se llevó a cabo una segmentación para crear subgrupos y optimizar los canales de diálogo y comunicación con cada uno de ellos. Los grupos de interés identificados en este proceso son los que se presentan a continuación:

Grupos de interés prioritarios:

| |
|--|
| Empleados |
| Clientes |
| Proveedores |
| Sociedad civil y ciudadanos (Comunidades Locales) |
| Administraciones Públicas |
| Accionista |

¿Por qué es relevante el Grupo de Interés para la empresa?

Los empleados son el alma de la empresa. Su implicación y sus habilidades nos permiten conseguir los objetivos estratégicos.

El cliente es el centro del negocio. Es fundamental construir relaciones de confianza, fieles y estables.

Los proveedores tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de proveer productos y servicios a nuestros clientes.

Colaboración en diversos temas, prescripción positiva de la marca Paradores, desarrollo y reputación ...

Colaboración en actividades conjuntas de promoción turística, cultural y desarrollo económico del territorio.

Aportación económica, coordinación con otras administraciones públicas, supervisión de la gestión de la empresa.

Canales de comunicación

Revista interna, Intranet, comunicados, email, encuestas clima laboral, canal ético, entrevistas de cumplimiento de objetivos, grupos de trabajo, actividad formativa, contacto personal, portal del empleado.

Web, newsletter, campañas, presentaciones, revista de clientes... canal de atención al cliente, encuestas de clientes, hojas de reclamaciones, central de reservas, hotel, portales de opinión, redes sociales, ...

Licitaciones y portal de contratación del sector público, Área de Compras.

Asociaciones vecinales, redes sociales, actividades sociales, medios de comunicación.

Presencia institucional. Relaciones Institucionales, Actos y eventos...

Junta General de Accionistas y Consejo de Administración.

Segmentación grupos de interés

Grupos**Subgrupos****Empleados**

Alta Dirección
 Directores de Paradores
 Directores y Jefes Dpto. de SSCC
 Jefes de Dpto. de Parador
 Técnicos SSCC
 Personal Base de Parador
 Becarios y alumnos en prácticas
 Delegados Sindicales y Delegados de Personal

Accionista

Accionista Único
 Consejo de Administración

Clientes

Cliente Local
 Amigos de Paradores
 Cliente Nacional
 Cliente Internacional
 Cliente de Restaurante
 Cliente de Eventos y Banquetes
 Empresas
 Intermediación

Proveedores

Proveedores locales
 Proveedores de servicios
 Proveedores de materias primas
 Proveedores con certificación
 Bancos financiadores
 Proveedores de obras

**Administraciones
Públicas**

Administración local
 Administración regional
 Administración central del Estado
 Autoridades y órganos de control: locales, regionales, nacionales
 Secretaría de Estado de Turismo y Turespaña

**Sociedad civil y
ciudadanos**

Tercer sector: Organizaciones no Gubernamentales con fines sociales y ambientales /
 Fundaciones y Asociaciones con fines sociales, culturales y ambientales
 Instituciones académicas y centros educativos
 Líderes de opinión: locales, regionales y nacionales
 Grupos de presión
 Opinión Pública
 Medios de Comunicación

Estudio de la Materialidad:

Para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno que podrían ser relevantes para el Plan Director de RSC de Paradores, se hizo un análisis de materialidad en 2018 en el que se identificaron aquellos temas que podrían tener un impacto significativo para la creación de valor económico, ambiental y social tanto para la empresa como para los grupos de interés más relevantes para Paradores. Este Estudio se ha reevaluado en 2019, no incluyéndose cambios significativos.

El análisis de materialidad que se elaboró ayudó a Paradores a entender cuáles son las expectativas y asuntos de relevancia para los grupos de interés, permitiendo analizar e implementar diferentes iniciativas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tanto desde un punto de vista local como más global.



La identificación de los temas relevantes se realizó mediante un proceso de reflexión interna con los principales directivos de la empresa a partir del estudio y valoración de los retos y desafíos que podrían impactar sobre la sostenibilidad de la empresa y sus grupos de interés.

Se identificaron los siguientes aspectos materiales (de relevancia alta para las dos partes):



| Áreas | Temas relevantes |
|-----------------------|--|
| Buen Gobierno | <ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento legislación · Canales de denuncia · Lucha contra la Corrupción · Código ético · Política y gestión RSC |
| Empleados | <ul style="list-style-type: none"> · Salud y seguridad laboral · Empleabilidad y Formación · Conciliación de la vida laboral · Diversidad e igualdad |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> · Marketing Responsable · Calidad en la prestación del servicio · Seguridad y accesibilidad del cliente |
| Comunidad | <ul style="list-style-type: none"> · Conservación del Patrimonio histórico · Promoción de la Cultura · Promoción de la zona como destino turístico · Cooperación educativa |
| Medio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> · Cambio climático · Escasez de agua · Material residual · Degradación ambiental |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> · Estudio compra local productos |

Este marco de referencia destacan, como asuntos relevantes, la calidad de servicio al cliente, los temas ambientales y culturales, la promoción del destino turístico, la salud y empleabilidad laboral y el gobierno de la empresa, asuntos que, como más adelante se indica, han seguido desarrollándose a lo largo de 2019.

Por otra parte, durante 2019, y con el objetivo de profundizar el diálogo con nuestros grupos de interés e identificar sus expectativas, Paradores ha desarrollado una metodología teniendo en cuenta las directrices de numerosos estándares internacionales, entre ellos, **el Global Reporting Initiative (GRI) de 2016, el AA1000 APS 2008 de Accountability y el SDG Compass (Guía para la acción empresarial en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de las Naciones Unidas).**

Esta metodología permitirá actualizar el análisis de 2018 a lo largo del año 2020 con los siguientes pasos:

1. Identificar los distintos asuntos de sostenibilidad, tendencias y retos presentes en el entorno social en el año 2020.
2. Valorar la importancia que tienen estos asuntos en el marco de los objetivos estratégicos y la cadena de valor de Paradores.
3. Identificar la opinión que tienen los distintos grupos de interés sobre los asuntos de sostenibilidad identificados por Paradores para reconocer con qué nivel de relevancia son valorados y cómo influyen en sus decisiones.
4. Construir una matriz de materialidad, punto de referencia para la revisión y desarrollo de las diversas iniciativas.



- 3 -

BUEN GOBIERNO



PARADORES
Hotels & Restaurants 1928

Parador de Tortosa

3.

Buen gobierno



Paradores cuenta con un sistema de buen gobierno como elemento esencial de su cultura ética corporativa, que no sólo persigue establecer un sistema de cumplimiento normativo, sino también mostrar su más firme compromiso de buen gobierno y de sostenibilidad social y medioambiental.

Paradores se ha comprometido con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad y la libertad de las personas. Por ese motivo, la empresa se ha vinculado con la promoción de los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, con los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Como consecuencia, Paradores se impone, entre otras cosas:

- Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.



Parador de Lerma

- Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.
- Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- Promover la igualdad de oportunidades y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.

Paradores expresa su apoyo y respeto por los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, contribuye a su

protección y promueve una cultura de responsabilidad en esta materia. Para ello, cuenta con diversas herramientas, entre ellas:

- **Los documentos éticos de Paradores:**

- Código Ético.
- Manual de Buenas Prácticas.

- **El Canal Ético.**

- **La política de Responsabilidad Social Corporativa** aprobada en 2018. Esta política dota a nuestro compromiso de más fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la

legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo. Esta política crea el **Comité de Responsabilidad Social Corporativa** presidido por el Presidente Consejero Delegado y está integrado por un equipo multidisciplinar dado el carácter transversal que requiere la gestión de la sostenibilidad. Anualmente se reúne para dar cuenta de los avances de los proyectos en curso y consensuar la estrategia de la sostenibilidad de la compañía.

- **La difusión formativa.** En 2019 se ha lanzado una formación específica sobre la problemática del acoso sexual y laboral, la igualdad de género y la defensa de los códigos éticos de Paradores. En esta formación participaron 2.758 empleados.



Parador de Cangas de Onís

3/1.

Códigos de conducta

El Código Ético de Paradores integra un conjunto de principios y normas de actuación que guían el comportamiento de todas las personas que trabajan para Paradores en la toma de decisiones y en su día a día.

El Código Ético se desarrolla a través de un Manual de Buenas Prácticas aprobado en 2016 por el Consejo de Administración de Paradores. Este manual completa diversos aspectos del actual Código Ético. En el mismo se regulan, entre otros, los siguientes asuntos:

- Conflictos de intereses.
- Regalos, obsequios y atenciones.
- Sobornos, comisiones ilegales y tráfico de influencias.
- Buenas prácticas con los proveedores.

Ambos documentos están disponibles en la **página web**



3/2.

Modelo de prevención penal

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

Como prueba de este compromiso, ya hemos comentado que Paradores está adherido a los Diez Principios del Pacto mundial de las Naciones Unidas, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

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

Además, todos los empleados de Paradores están obligados a evitar, y llegado el caso a denunciar, las actividades y las decisiones internas que pudieran conducir a una práctica ilegal, delictiva, poco ética, fraude o corrupción.



La reforma del Código Penal, operada por la Ley Orgánica 1/2015, introdujo sustanciales novedades en la regulación de la responsabilidad penal de la persona jurídica. Entre ellas, cabe destacar la posibilidad de adoptar un Modelo de Prevención de riesgos penales como medida atenuante o eximente de la citada responsabilidad.

Paradores tiene implantado su Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 24 de septiembre de 2015. En este modelo se concretan, en el ámbito de la prevención de delitos, las políticas y controles establecidos para evitar la corrupción y el soborno en las actividades de la empresa.

El modelo consta de tres partes básicas:

- Actividad preventiva: análisis de riesgos, protocolos, formación y sensibilización.
- Detección de incumplimientos: controles, investigaciones internas, auditorías, canal ético.
- Reacción: sanción, revisión y mejora.

Para la gestión de este modelo, Paradores cuenta con la **Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa**, órgano creado con el objeto de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del modelo de prevención implantado en Paradores para la prevención de los delitos. Esta comisión

depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, integrada por tres consejeros nombrados por el Consejo de Administración.

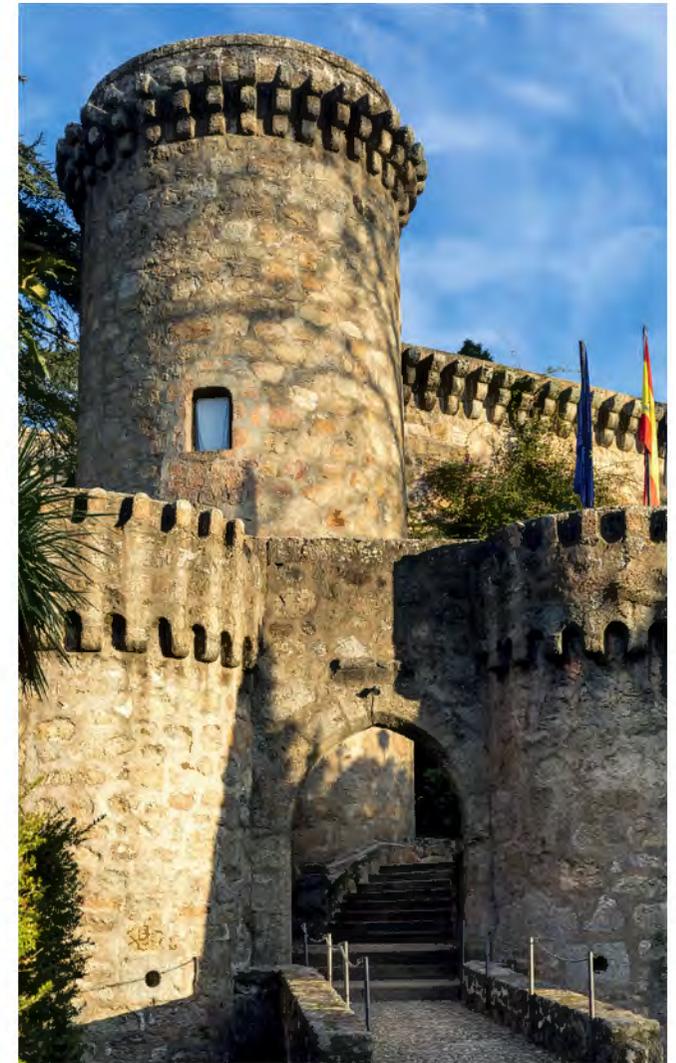
Trimestralmente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad durante ese periodo, y en el cuarto trimestre del año, el presidente de la Comisión presenta al Consejo de Administración un informe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

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

Las principales actuaciones que, con carácter permanente desarrolla Paradores para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento Normativo Penal son:

- Evaluación de riesgos y actividades de control. La aparición de nuevas normativas y la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los hechos delictivos se lleva a cabo de forma regular.
- Actividades de investigación y sanción, si procede, de las posibles irregularidades cometidas.

Durante 2019 la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en trece ocasiones, se cumplieron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se realizó un reporte de actividad al Consejo de Administración.



Parador de Jarandilla

3/3.

Canal de denuncias

La reforma del Código Penal, anteriormente mencionada, establece en el artículo 31 bis.5 la "obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención", una exigencia que se ha materializado en la creación de un canal de denuncias abierto a los empleados de Paradores.

En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el Canal Ético de Paradores, a través del cual los empleados deben poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal las siguientes situaciones:

- Conductas, acciones o hechos que constituyan ilícitos penales.
- Conductas, acciones o hechos que incumplan las normas contempladas en el Manual de Buenas Prácticas o en el Código Ético.

Durante 2019 Paradores ha registrado a través de los canales disponibles 11 denuncias, 9 relativas a acoso laboral/malas prácticas y dos a otros motivos.



3/4.

Elementos de control

Paradores está sujeta a fiscalización por parte de la Intervención General del Estado como del Tribunal de Cuentas.

En la página web de Paradores pueden consultarse los informes emitidos por los citados organismos.

Asimismo, los informes de la auditoría externa de los últimos tres ejercicios aprobados también pueden consultarse en la web.

Por otro lado, el departamento de Auditoría Interna realiza anualmente auditorías en establecimientos, así como en determinadas áreas de los servicios centrales. Esto ha redundado en una gestión más eficiente, así como una mejora en el cumplimiento de procedimientos y normativa interna.

A lo largo de 2019 se han realizado 12 auditorías en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles e informes semestrales para toda la red de establecimientos. No se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

También coordina la relación de la Sociedad con la auditoría externa, con el objetivo de facilitarles toda la documentación e información requerida por los mismos para la emisión de su opinión de auditoría sobre las Cuentas Anuales y mantiene reuniones periódicas con la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de la Sociedad.



3/5.

Transparencia

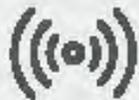
El objeto del Portal de Transparencia de Paradores es dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad establecidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

En este portal se ofrece de forma estructurada y fácilmente accesible toda aquella información relacionada con la actividad de la empresa.

De esta manera, se fomenta la participación del ciudadano dándole la oportunidad de consultar los datos que estime relevantes con respecto a la gestión de Paradores.

El Portal de Transparencia se actualiza habitualmente, cumpliendo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

*Accede a nuestro portal de
transparencia*



Parador de Chinchón

- 4 -

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

(NUESTROS EMPLEADOS)



PARADORES

Hotels & Restaurants 1928

4.

Compromiso con las personas



Las personas de Paradores son indispensables para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. Contar con personas que ofrezcan experiencias únicas y un servicio excelente a los clientes, con profesionalidad, calidez y cercanía, es fundamental para el negocio.

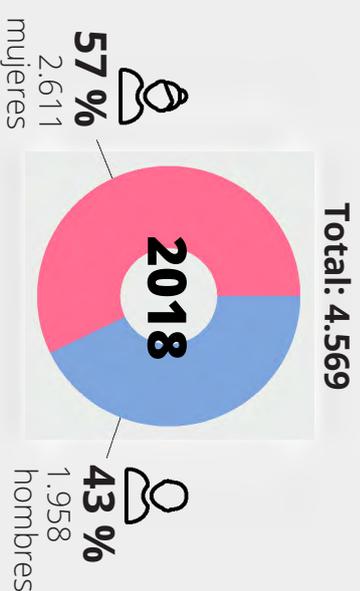
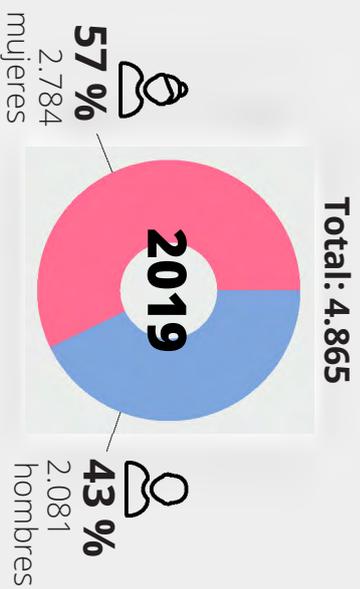
Por eso, Paradores promueve el valor de sus personas y aspira a asegurar a sus colaboradores las mejores oportunidades de desarrollo profesional en el marco de unas condiciones laborales justas y respetuosas que aseguran la no discriminación, la igualdad de oportunidades, un ambiente seguro y saludable de trabajo, la conciliación laboral y familiar, entre otros aspectos.

Este enfoque es recogido por los planes de formación y desarrollo de la empresa como pieza básica de eficiencia y competitividad para promover el talento interno y mejorar las habilidades y competencias. Este planteamiento está facilitando que Paradores pueda hacer frente, en mejores condiciones, a las nuevas tendencias y a los retos existentes sin olvidar las expectativas de nuestros empleados en este contexto complejo.



4/1. El empleo en Paradores

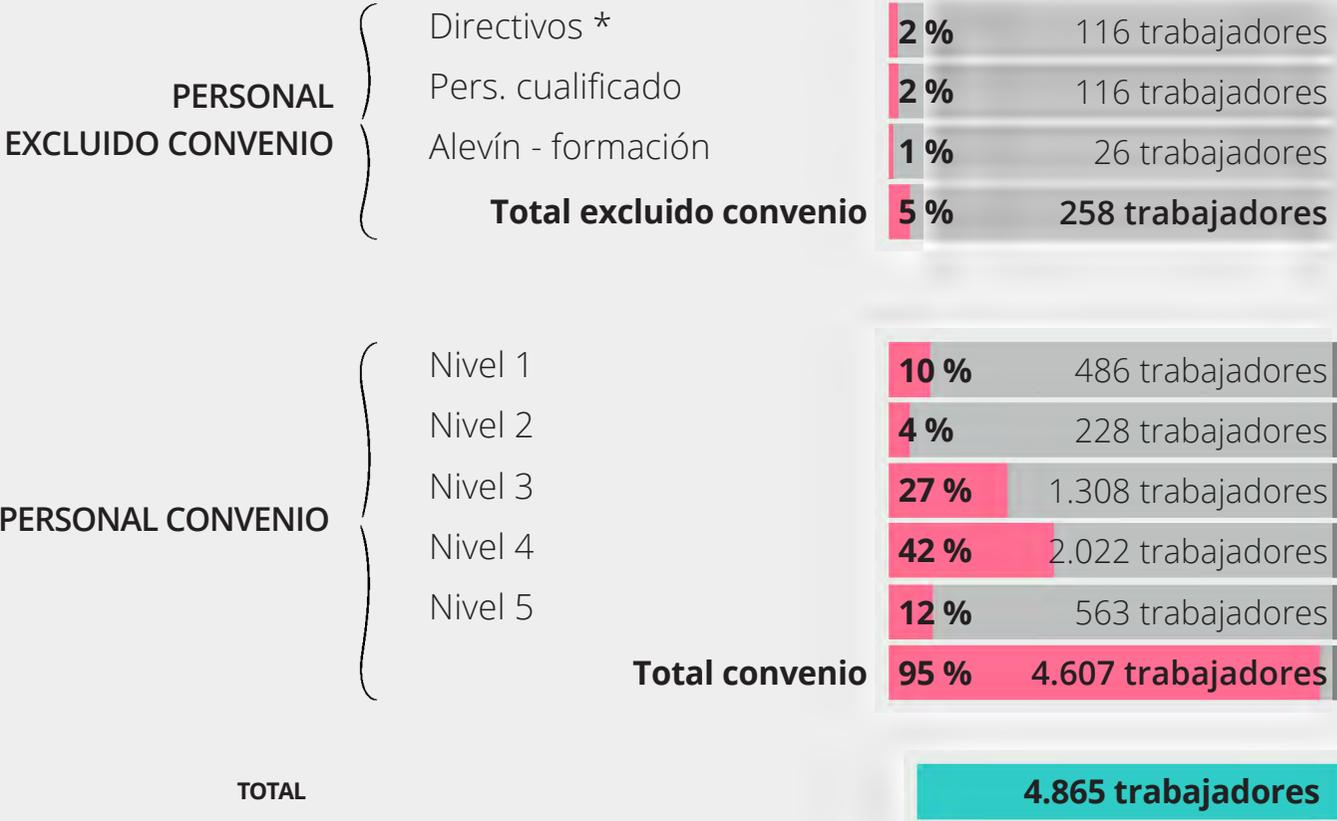
DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO:



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD:

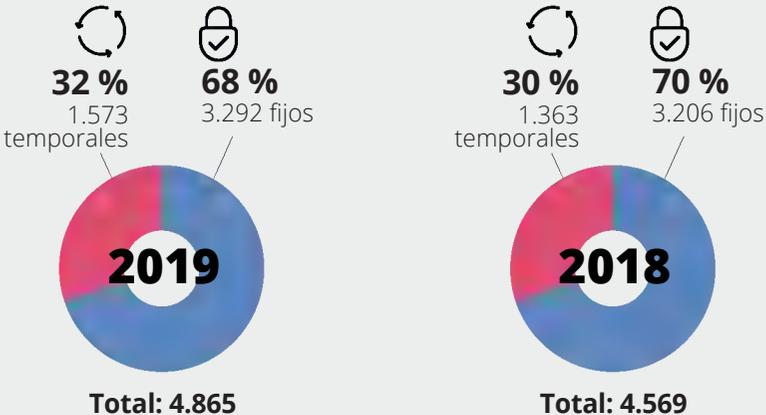
| | 2019 | 2018 | 2017 |
|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Entre 20 y 29 años | 12 % 605 personas | 11 % 497 personas | 10 % 445 personas |
| Entre 30 y 39 años | 20 % 960 personas | 19 % 887 personas | 20 % 887 personas |
| Entre 40 y 49 años | 26 % 1.259 personas | 26 % 1.206 personas | 26 % 1.172 personas |
| Entre 50 y 59 años | 28 % 1.356 personas | 29 % 1.347 personas | 32 % 1.422 personas |
| Mayor o igual a 60 años | 14 % 689 personas | 14 % 632 personas | 12 % 538 personas |
| Total | 4.865 personas | 4.569 personas | 4.464 personas |

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (NIVEL SALARIAL):
 En 2019, el personal de Paradores se distribuye en dos colectivos:

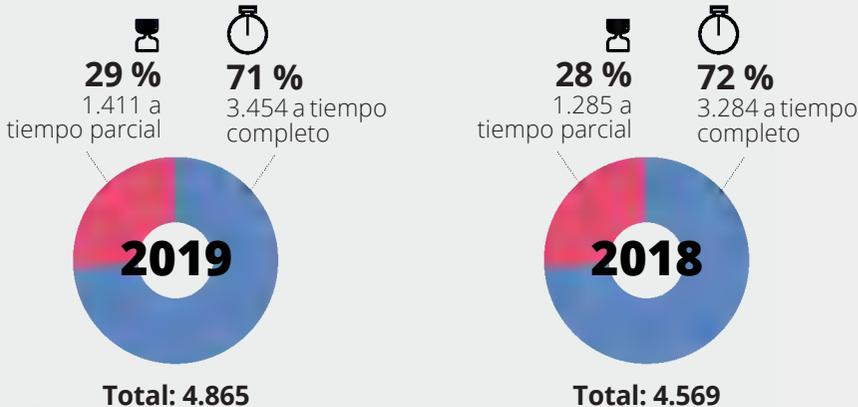


(*) Se incluye alta dirección.
 El Personal de Convenio, distribuido en 5 niveles: **Nivel 1:** Jefaturas de departamento de Paradores. **Nivel 2:** Segundos jefes de departamento de Paradores. **Nivel 3:** Oficiales de departamento de Paradores. **Nivel 4:** Ayudantes de departamento de Paradores. **Nivel 5:** Auxiliares de departamento de Paradores.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:



LA RELACIÓN ENTRE PERSONAL CONTRATADO A TIEMPO COMPLETO Y A TIEMPO PARCIAL:



DETALLADO POR MODALIDAD DE CONTRATO:

| | 2019 | | 2018 | |
|--------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| Fijo tiempo completo | 47,87 % | 2.329 trabajadores | 50,69 % | 2.316 trabajadores |
| Fijo tiempo parcial | 14,61 % | 711 trabajadores | 14,51 % | 663 trabajadores |
| Fijo discontinuo | 5,18 % | 252 trabajadores | 4,97 % | 227 trabajadores |
| Temporal tiempo completo | 22,86 % | 1.112 trabajadores | 21,19 % | 968 trabajadores |
| Temporal tiempo parcial | 9,48 % | 461 trabajadores | 8,65 % | 395 trabajadores |
| Total | | 4.865 trabajadores | | 4.569 trabajadores |

LA PLANTILLA MEDIA ANUAL ES LA SIGUIENTE:

| | 2019 | |
|--------------|-------------|---------------------------|
| Fijos | 67 % | 2.644 trabajadores |
| Temporales | 33 % | 1.329 trabajadores |
| Total | | 3.973 trabajadores |
| | 2018 | |
| Fijos | 70 % | 2.696 trabajadores |
| Temporales | 30 % | 1.147 trabajadores |
| Total | | 3.843 trabajadores |

4/2.

Relaciones laborales

Paradores mantiene un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores con el fin de obtener la colaboración suficiente para atender asuntos puntuales, facilitar los derechos de información y consulta de los representantes de los trabajadores y negociar en los casos en que sea necesario.

El desarrollo exitoso del diálogo y la negociación colectiva son garantía de estabilidad laboral y un factor importante para el adecuado desarrollo de la actividad de la empresa.

Las condiciones colectivas de trabajo del 95% de los empleados se regulan en Paradores a través de los distintos convenios colectivos. Paradores tiene tres convenios colectivos: el General y los convenios de los Paradores de León y de Santiago de Compostela. Cada uno de estos convenios cuenta con órganos de negociación y de seguimiento de su cumplimiento. En estos órganos está representada la parte social de la empresa.

Además, la representación de los trabajadores de los tres convenios se materializa en el Comité Intercentros, órgano compuesto por 13 representantes repartidos entre los distintos sindicatos de forma proporcional en función del número global de Delegados de Empresa de cada uno.

Por último, Paradores cuenta con un Comité de Interpretación de Seguridad y Salud en el que todos los trabajadores de la empresa se encuentran representados.



La actuación más relevante en el ámbito de la **negociación colectiva** en 2019 ha sido la publicación en el BOE y la puesta en marcha del nuevo **Convenio Colectivo General de Paradores**. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, tiene una vigencia de 3 años (2018-2020).

Algunos de los aspectos más destacables del nuevo convenio colectivo de Paradores de Turismo para el periodo 2018-2020 son los siguientes:

- Mejoras en la conciliación familiar y en la planificación de los descansos semanales.
- Mejoras en el complemento durante los procesos de incapacidad temporal.
- Subida salarial para el período 2018-2020 en línea con los Presupuestos Generales del Estado y con el acuerdo de mejora salarial suscrito por el Gobierno y los sindicatos.
- En el Convenio se implementa y desarrollan las políticas y procedimientos para la formación y desarrollo de carreras profesionales, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.
- Además se ha establecido un Plan de Rejuvenecimiento con el que se busca facilitar la jubilación parcial o anticipada de aquellas personas con 61 años o más, y la contratación de personal nuevo.

En relación con el convenio de Santiago de Compostela, el pasado 28 de febrero de 2019 se alcanzó un preacuerdo sujeto a las correspondientes autorizaciones de los órganos competentes, con una vigencia prevista de 2019-2021.

El Parador de León tiene abierta la negociación de su convenio.



4/3.

Igualdad y diversidad

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

- Paradores defiende por convicción una cultura de respeto a la individualidad de las personas y su diversidad y lucha por la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.
- Paradores entiende que las personas preparadas y motivadas son muy importantes para el éxito de la empresa. Garantizar, de manera igual y sin ningún tipo de discriminación, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal, es fundamental para hacer aflorar todo el potencial, compromiso y talento del equipo humano de Paradores.

Para impulsar la diversidad e igualdad de oportunidades (ODS 5 Igualdad de Género), Paradores cuenta con diversos instrumentos:

- El Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas, que prohíben, de forma expresa, cualquier tipo de discriminación, y promueven el respeto por la legislación aplicable.

- Un Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.
- Un plan de igualdad, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, que Paradores puso en marcha en marzo de 2016 con acuerdo de la representación legal de los trabajadores. Entre los contenidos del plan de igualdad, destacan:

- **Suprimir la brecha salarial.**
- **Igualdad de oportunidades en la selección, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación personal, laboral y familiar, etc.**
- **La presencia de las mujeres en cargos directivos y en determinadas áreas funcionales: mantenimiento, cocina, etc.**

*Grandes retos
por la igualdad*

La aplicación de este Plan de Igualdad está consolidando el principio de igualdad de oportunidades en la cultura de Paradores.

Paradores se ha marcado como objetivo irrenunciable alcanzar la igualdad real entre las mujeres y los hombres que trabajan en la compañía.

4/4.

Organización del trabajo y conciliación

La aplicación del Plan de Igualdad de Paradores ha permitido avanzar en los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. En 2019, 520 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar. Paradores contempla diferentes medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo. Las más significativas son:

1_ Plan de Igualdad

Desde la firma del Plan de Igualdad en 2016, se han puesto en marcha varias medidas de conciliación:

- Derecho a elección de turno o adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional, titulación oficial o perfeccionamiento profesional, siempre que la organización de turnos lo permita. Esta medida se lleva a cabo de común acuerdo entre el trabajador o trabajadora y el director del establecimiento.
- Permiso no retribuido de dos días para la realización de gestiones previas a las adopciones internacionales y la opción de excedencia con reserva de puesto de 4 meses.
- Los empleados adoptantes o acogedores de menores de edad tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor afectado por un cáncer o por cualquier otra enfermedad grave.
- Flexibilidad horaria para acumular el período de reducción de jornada en días completos cuando se tenga un hijo menor de 12 años que resida habitualmente en el extranjero.
- Permiso retribuido por días completos para las trabajadoras en tratamientos de técnicas de reproducción asistida con un máximo de 5 días anuales y debidamente justificados.
- Suspensión para mujeres de un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y de forma continuada, por motivo de estudios oficiales.

2_ Convenio General

En el Convenio Colectivo de 2018, actualmente vigente, se recogen los siguientes derechos:

- **Permiso para la atención de hijos lactantes.** Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
- **Reducción de jornada por motivos familiares:**
 - El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo.
 - Los empleados con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido.
 - De mutuo acuerdo podrá acumularse la reducción en el cómputo de horas semanales, estableciéndose la prestación de manera continuada.
 - De mutuo acuerdo se podrá flexibilizar, por un periodo máximo de 3 meses al año, en una hora, el horario de entrada y salida de la jornada.
- **Otras Licencias retribuidas.** El trabajador cuenta con un tiempo indispensable para:
 - Acompañamiento de hijos menores de 12 años y personas dependientes a la asistencia sanitaria.
 - La asistencia médica a especialista de la red sanitaria pública o a médico de cabecera, incluyendo tanto el tiempo de visita como el tiempo invertido en los desplazamientos.
 - 2 días por asuntos propios a fin de atender necesidades personales.

3_ Medidas de conciliación más solicitadas

En 2019, el número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas ha sido el siguiente:



4/5.

Implantación de políticas de desconexión laboral

Paradores ha puesto en marcha un Plan de Rejuvenecimiento 2018-2020 consensado con la representación de los trabajadores.

Los efectos de este Plan de Rejuvenecimiento comenzaron el 1 de septiembre de 2018. Desde esa fecha hasta finales del año 2019 **se han realizado 142 jubilaciones parciales al 75% (de entre ellas, 89 en el año 2019).**

Plan de rejuvenecimiento

Este Plan contempla dos posibles términos:

- **Jubilación Parcial al 75%.** Se incentiva mediante la concesión de un tiempo sin prestación de servicio, en función de la antigüedad del trabajador hasta un máximo de 6 meses. Esta acción está vinculada a la contratación indefinida de un relevista.
- **Jubilación Anticipada.** Se incentiva mediante el abono de una cantidad en función de la antigüedad del trabajador, en concepto de premio. Este premio solo se concede si el trabajador no puede optar por la jubilación parcial.

4/6.

Beneficios Sociales

Tanto el personal fijo como temporal, así como el personal con contrato a tiempo completo o a tiempo parcial dispone de iguales beneficios a excepción del seguro médico, que es necesario contrato indefinido.

Además Paradores, anualmente organiza la primera quincena de agosto un campamento para los hijos de los empleados en activo. En 2019, el campamento ha tenido lugar en la localidad burgalesa de Soncillo y han acudido 80 niños de edades comprendidas entre los 8 y los 15 años.

En 2019 los beneficios sociales más destacados para el personal de Paradores han sido los siguientes:

| | |
|------------------|--|
| 93.725 € | Créditos (Fondo anual) |
| 41.185 € | Becas |
| 14.827 € | Ayudas Libros |
| 230.865 € | Seguro Vida (Prima anual) |
| 93.758 € | Seguro Médico (Personal excluido de convenio) |
| 6.147 € | Premio Natalidad |
| 6.043 € | Premio Nupcialidad |

4/7.

Formación, desarrollo y crecimiento profesional

El enfoque de la formación y el desarrollo de los empleados en Paradores se lleva a cabo en el marco de los valores de igualdad de oportunidades para todos, la defensa de la competencia y el mérito profesional y la promoción de la capacitación técnica necesaria para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo o acceder a una posición de promoción. En línea con el ODS 4, (Educación de Calidad), Paradores aporta los medios necesarios para que estos valores se reflejen en los distintos procesos formativos que se llevan a cabo anualmente.

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



Planes de Formación

El Plan de Formación 2019 ha perseguido los siguientes objetivos:

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asumen en sus puestos de trabajo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los puestos actuales y en otros puestos para los que el colaborador pueda ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador.
- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de Paradores, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Atender los compromisos de Paradores en lo relativo al cumplimiento de la legislación vigente en relación con todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrolla sus actividades, especialmente en las áreas referidas a seguridad y salud laboral o higiene alimentaria.



A partir de estos objetivos, el Plan de Formación desarrolla sus contenidos en cinco grandes bloques formativos:

- **Competencias técnicas – Conocimiento técnico**
- **Habilidades – Conocimiento social**
- **Idiomas**
- **IT & Herramientas**
- **Corporativos y Legales**

Indicadores de desempeño

En 2019 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:



52
acciones
formativas



500
grupos



6.239
alumnos



32.600
horas
recibidas

2018:



34
acciones
formativas



239
grupos



2.858
alumnos



41.972
horas
recibidas

Planes de Desarrollo FÍAS-alevines

El fomento de canteras de talento es un vehículo para facilitar el desarrollo de la propia carrera profesional del empleado que lo desea y un importante instrumento para asegurar el relevo necesario de personal con personas capacitadas. Estos programas se dirigen a todas aquellas personas interesadas en mejorar sus capacidades, posición y desarrollo profesional en Paradores en los distintos departamentos: Cocina, Restaurante, Pisos, Recepción, Mantenimiento, Administración y Dirección.

Durante el año 2019, estos planes han alcanzado los siguientes resultados:

- 37 personas han participado en el PLAN DE DESARROLLO ALEVIN.
- 35 personas han participado en el PLAN DE DESARROLLO FIA.

No todos los empleados han finalizado con éxito su programa en 2019, pero siguen su proceso de desarrollo en 2020.

Tres modalidades de desarrollo

Hay tres modalidades de desarrollo según el nivel de experiencia y conocimientos de los participantes:

- **Nivel de Iniciación- Alevines**, puestos objetivos de nivel 4/3: definido para personas con escasa o ninguna experiencia profesional.
- **Nivel Avanzado (FIA - Formación Individual Avanzada)** puesto objetivo de nivel 1
- **Nivel Directivo, FIA**, puesto objetivo Dirección/Subdirección/Adjuntos.

4/8.

Entorno laboral seguro y saludable

La seguridad y salud laboral de sus empleados es un objetivo primordial para el modelo de negocio sostenible de Paradores. En este sentido, Paradores ha incorporado esta prioridad en su Plan de RSC, cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral (a disposición de todos los empleados en la Intranet de la empresa), cumple con la legislación vigente y desarrolla planes preventivos anuales dirigidos a elevar los niveles de seguridad y salud laboral de todos sus empleados, contribuyendo de ese modo a los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

Además de poner un especial énfasis en asegurar entornos laborales seguros, Paradores también fomenta hábitos de vida saludables entre sus equipos a través del desarrollo de actividades de sensibilización.

Los principios rectores de la Política de Prevención de Riesgos Laborales son:

- Conseguir un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.

- Establecer, implantar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que proporcione el marco adecuado que garantice la mejora continuada de la acción preventiva.
- Integrar dicho sistema en la gestión de toda la compañía, de modo que la prevención de riesgos forme parte de todas las actividades de Paradores.
- Fomentar la formación teórica y práctica, la información, la consulta y la participación de los trabajadores en la gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Desarrollar planes preventivos y de actuación para la mejora continua de la seguridad y salud.
- Exigir a los suministradores, empresas de trabajo temporal, contratistas y subcontratistas el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia y con los estándares mínimos de seguridad establecidos en Paradores.

Estilos para una vida saludable

Paradores durante el 2019 ha desarrollado una serie de acciones dirigidas a mostrar a sus empleados hábitos de vida más saludables con el fin de ayudarles a mejorar su estado físico, su salud general y a prevenir enfermedades como la diabetes, las cardiopatías o el cáncer. En concreto:

- Se han transmitido a los empleados unas pautas y recomendaciones para una alimentación saludable en los comedores de los establecimientos. Las Áreas de Prevención de Riesgos laborales y de Restauración de Paradores prepararon una tabla de recomendaciones para la confección de los menús que consumen los empleados que utilizan los comedores que tienen a su disposición en los Paradores. Las recomendaciones dietéticas se hicieron a partir de la dieta mediterránea con el fin de reducir la presencia de grasas, azúcares, sal, etc.

- Se ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Mapfre para la realización de las siguientes acciones dentro de su campaña "Elige Salud":
- La elaboración y distribución de mensajes saludables a través de una cartelería específicamente diseñada que se distribuyó entre todos los centros de trabajo compuesta de posters, manteletas y folletos dirigidos tanto al fomento de la alimentación saludable y del ejercicio físico.
- La puesta en marcha del portal de salud de Paradores.
- La realización de diversos talleres formativos en distintos centros de trabajo.
- La realización de dos "Retos Saludables", a través de una plataforma telemática los trabajadores sincronizaban sus datos de actividad física medidos en sus móviles o pulseras de actividad.

Para impulsar los efectos y concentrar la atención de estas acciones, Paradores creó la campaña "Semana de la Salud" que se celebró del 10 al 16 de junio donde se celebraron varios talleres formativos sobre alimentación saludable, seguridad vial, código europeo contra el cáncer y la maniobra de Heimlich.

Indicadores de desempeño de las acciones preventivas de 2019

A. Plan Preventivo anual: Para garantizar la consecución de los principios de la Política mencionada, anualmente Paradores elabora un plan que recoge todos los aspectos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en la organización.

Durante el año 2019 se han hecho 30 evaluaciones de riesgo en centros de trabajo 1 evaluación de riesgos psico sociales.

B. Información, consulta y participación de los

trabajadores: Elaboración de fichas para todos los paradores con el fin de informar a cada trabajador de los riesgos existentes en su puesto de trabajo. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud se ha reunido en tres ocasiones en 2019.

C. Formación en Prevención de Riesgos Laborales: En 2019, Paradores ha llevado a cabo 65 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 1.398 participantes. Estas acciones están destinadas tanto a los nuevos empleados como al reciclaje de las personas de Paradores con el fin de que periódicamente reciban contenidos actualizados de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Estos cursos tienen carácter obligatorio.

D. Planes de emergencia y evacuación: Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles

situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2019 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

E. Vigilancia de la salud: Durante 2019 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.681 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico.

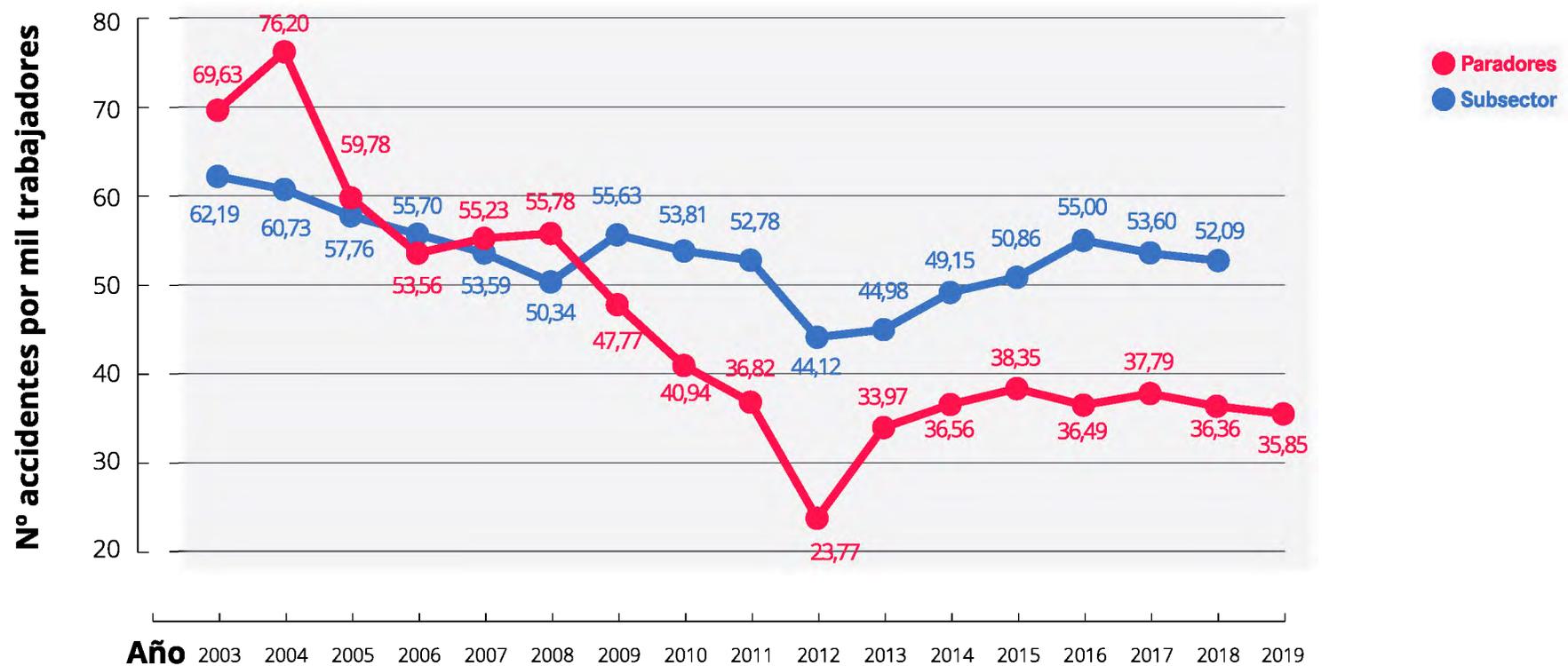
F. Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2019 se han realizado un total de 1.037 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad.



Estabilidad en la siniestralidad

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

Evolución incidencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector

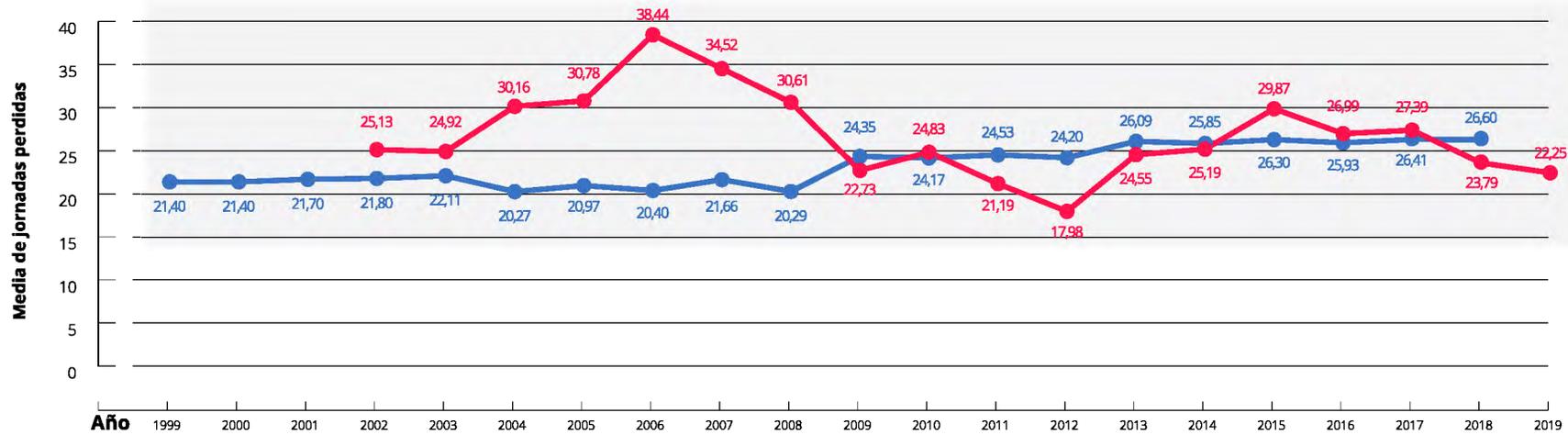


Evolución gravedad: gravedad Paradores / sector

● Paradores ● Subsector



Evolución duración media: duración media Paradores / sector



Investigación del accidente laboral

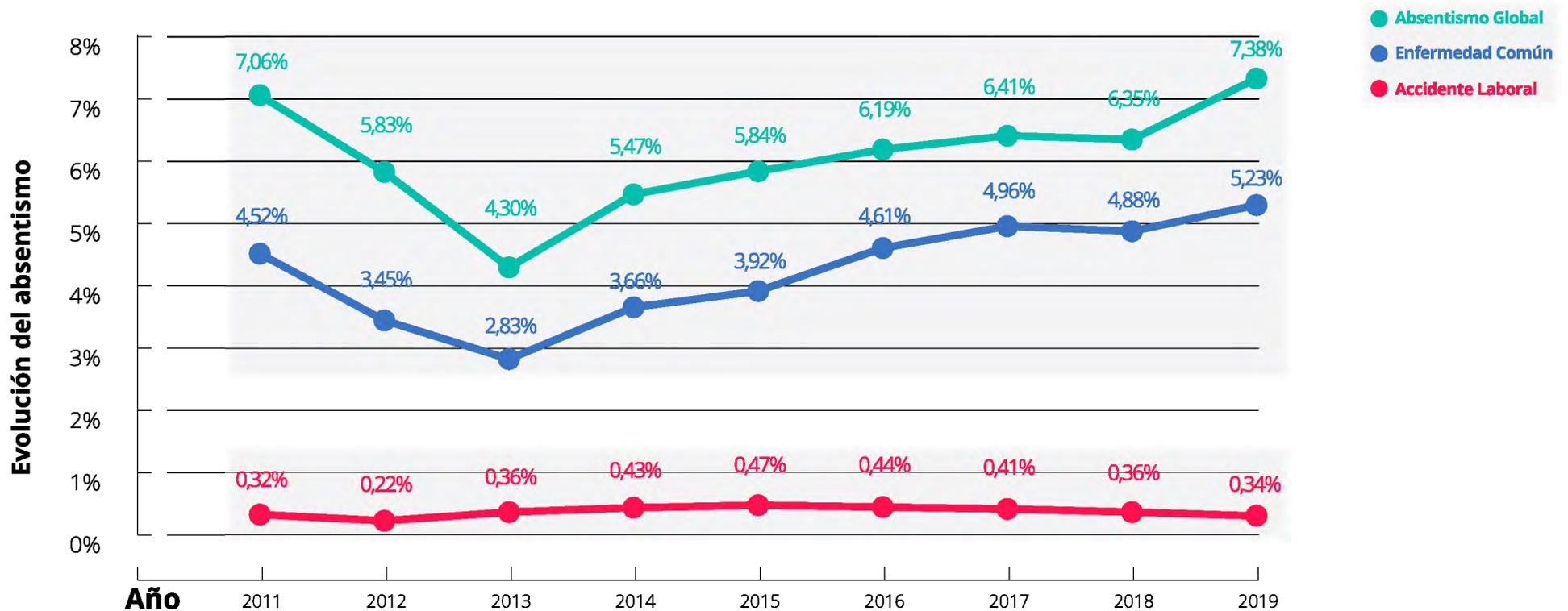
Con el fin de conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se lleva a cabo un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de declaración e investigación de accidentes que contiene las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento está regulado internamente y está disponible en la intranet de Paradores. Los indicadores que se presentan a continuación son de la mayor importancia para Paradores, por lo que se evalúan

periódicamente. Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: Sobreesfuerzo, golpes, cortes e itinere.

El puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de camarera de pisos, y el mecanismo de producción principal es el de sobreesfuerzos. La empresa, que ha identificado este colectivo como vulnerable y está compuesto por mujeres con edades por encima de los 50 años en su mayoría, lleva a cabo campañas de prevención que incluyen formación en ergonomía postural y manipulación de cargas.

Absentismo laboral

En 2019 el índice global en Paradores en absentismo laboral es de 7,38%. En total, ha habido 122.273 días perdidos, de los cuales 86.541 son por contingencia común y 5.654 por accidente laboral. El global de 2019 ha aumentado con respecto a 2018 en 1,03 puntos. Se han analizado la evolución del absentismo y los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes desde el punto de vista epidemiológico, teniendo en cuenta la patología causante, el departamento a que pertenecen, así como la edad y el sexo del trabajador.



Discapacidad

Paradores cuenta con un plan de adaptación para aquellos trabajadores que puedan resultar aptos con limitaciones para su puesto de trabajo después de haberse realizado la vigilancia de la salud. En estos casos, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales hace una adaptación de su puesto a esas limitaciones. Durante 2019 se han realizado 50 adaptaciones o revisiones de estas.

Si resultara que a un trabajador le fuera declarada por el INSS una incapacidad permanente total para su puesto de trabajo, se evalúan sus limitaciones y se busca otro puesto de trabajo distinto al que ocupaba adaptado a esas limitaciones. Durante 2019 se han tramitado 13 expedientes por solicitud de los interesados.

A 31 de diciembre de 2019 en Paradores hay contratados 55 trabajadores con discapacidad. En octubre de 2019, Paradores suscribió un Convenio de colaboración con la Fundación ONCE con el fin de desarrollar diversas actuaciones en materia de empleo, integración laboral y formación de personas con discapacidad durante los próximos cinco años.

Este acuerdo se enmarca en los programas operativos de Inclusión Social y de la Economía Social (Poises) y de Empleo Juvenil (POEJ) que está desarrollando Fundación ONCE a través de Inserta, con la cofinanciación del Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Empleo Juvenil, para incrementar la formación y el empleo de las personas con discapacidad.



- 5 -

NUESTROS CLIENTES



PARADORES
Hotels & Restaurants 1928



Nuestros clientes están en el centro del modelo de negocio de Paradores. Para atender satisfactoriamente a sus clientes, Paradores continúa trabajando para:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a sus necesidades.
- Profundizar en las políticas de transparencia en todo el ciclo comercial.
- Prestar un servicio de calidad excelente en todos los puntos de contacto con la organización antes, durante y después de la estancia.
- Promover la comunicación y el diálogo permanente con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.
- Innovar los productos y servicios añadiendo mayor valor a la experiencia de cliente.
- Ofrecer los mayores niveles de seguridad de las instalaciones, productos y servicios y la máxima accesibilidad.

Para desarrollar estos valores, Paradores cuenta con diferentes herramientas, algunas ya mencionadas, y las más relevantes son:

- **La Política de Responsabilidad Social Corporativa.**

En dicha política Paradores sitúa a sus clientes en el centro de su actividad de negocio. Paradores considera prioritario ofrecerle al cliente una atención profesional y personalizada, una buena relación calidad precio, un entorno accesible y responsable y, sobre todo, la confianza de que será tratado con respeto y honestidad.

- **La política de Calidad y Medio Ambiente.**

Esta política refuerza el lugar central de este grupo de interés en la actividad de la empresa. Literalmente se indica: “Los clientes son la razón de ser, por lo que no solamente debemos conocer y satisfacer sus necesidades, sino que tenemos que ser capaces de adelantarnos a sus expectativas manteniendo un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción y el nivel de satisfacción que los clientes tienen de nuestros productos y servicios”.

- **El Sistema de Excelencia en la Gestión**

implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera eficiente los procesos, actividades, servicios y productos con el fin de asegurar la satisfacción y fidelización de los clientes y la mejora continua de las actividades que se realizan en la empresa. El Sistema de Excelencia en la Gestión está certificado conforme a las normas internacionales de referencia ISO 9001 de Gestión de la Calidad, e ISO: 14001 de Gestión Medioambiental y conforme a la norma española de referencia UNE 182001 (la Q de Calidad Turística).

- **Medición de la calidad percibida.**

Paradores cuenta desde 2016 con una herramienta de “Guest Intelligence” que permite monitorizar y gestionar la reputación online y los comentarios directos de los clientes. “Guest Intelligence” analiza en profundidad

los comentarios online (redes sociales, portales de opinión, OTA'S) y los datos recogidos en cuestionarios internos de satisfacción, facilitando una visión detallada tanto de aquellos aspectos de los establecimientos o los servicios prestados en ellos que más gustan a los clientes, como aquellos que no son del todo de su agrado. La herramienta permite también comparar la gestión entre los Paradores de la red o con los datos de ejercicios anteriores, para encontrar tendencias, oportunidades de mejora etc. información que permite generar nuevos estándares de calidad, planes de mejora y pilotar la estrategia de gestión de la reputación online de la empresa. Desde su implantación, Paradores ha mostrado una evolución ascendente firme y continuada de los principales indicadores de reputación online y satisfacción de clientes, con valores que están por encima de establecimientos y cadenas similares del sector.

*A cierre de 2019:
1.417.153 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y **2.218.153** disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes*

5/1.

Cómo nos perciben los clientes

Paradores ha tenido una evolución ascendente clara y sostenida durante los últimos 3 años en los principales indicadores de reputación online y satisfacción del cliente:

- El “Global Review Index” de la red de Paradores en 2019 ha sido **88.3%**, valor que supone un aumento de 1,1 puntos porcentuales respecto al valor del año 2018, y de 1,8 puntos porcentuales respecto a los datos de 2017. **En 2019 se recibieron 91.377 opiniones.** El **96,9%** de estas opiniones llegaron a través de los portales de opinión de Google, Booking y Tripadvisor (por este orden). De este número total de opiniones, el **84,9%** fueron positivas, un **10,51%** neutras, y solo el **4,59%** fueron negativas.
- La puntuación de los cuestionarios internos de satisfacción también arroja una tendencia alcista desde una cifra de 4,46 sobre 5 en 2017; a 4,5 sobre 5 en 2018 y a 4,52 sobre 5 en 2019. En 2019 se recibieron 85.030 cuestionarios, de los cuales, el 92,6% fueron positivos, el 5,6% neutros y, solamente un residual 1,78% fueron cuestionarios negativos.
- Finalmente, es en el índice de recomendación (Net Promoter Score) donde Paradores ha experimentado un

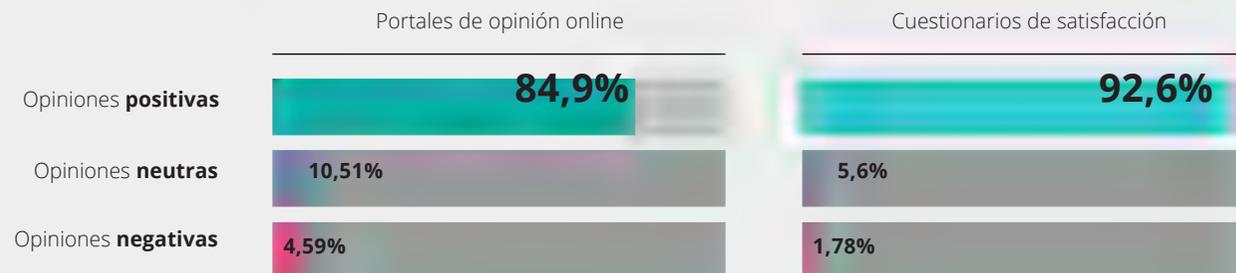
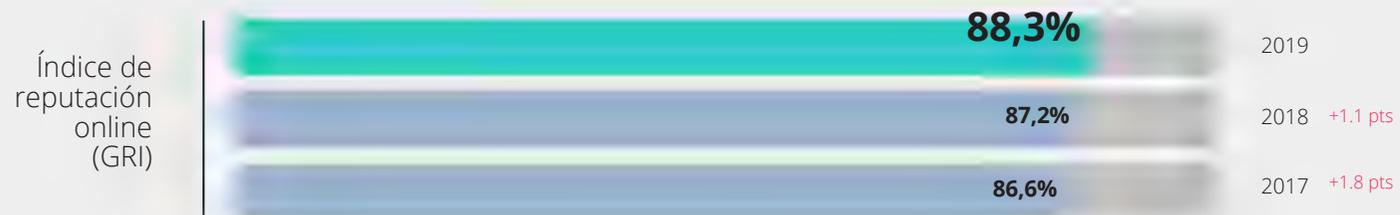
mayor crecimiento, cerrando el año 2019 con un 55,94, lo que supone una subida de 7,44 puntos respecto al valor de 2017.

Estas buenas cifras dejan patente que Paradores es una empresa que siempre ha puesto al cliente en el centro de sus operaciones y ahora, en un momento en que tanto la gestión de los establecimientos como la gestión de la reputación de estos es más transparente que nunca, Paradores cuida todavía incluso más si cabe la gestión de la experiencia de sus clientes. Estos resultados han impulsado positivamente la visibilidad de Paradores en portales como Google y TripAdvisor, donde muchos establecimientos de la Red han logrado posicionarse entre los mejores de sus ciudades.

La fidelización de clientes como fórmula de mantener y hacer crecer el negocio, ha contado con una importante labor de captación en el programa de fidelización “Amigos de Paradores”. Al cierre de 2019, el programa cuenta con 1.051.728 titulares, con un incremento del 6,83% con respecto a 31 de diciembre de 2018. Este colectivo disfruta de numerosas ventajas en la estancia, con acceso a servicios del establecimiento y atenciones exclusivas y constituye el principal receptor de las ofertas más ventajosas y exclusivas.

Según el estudio “Brand Finance de Reputación de Marca 2019”, Paradores lidera el ranking de reputación de marca 2019. Paradores se posiciona no solo como la marca de mayor reputación del sector hoteles y ocio, sino también como la marca con mayor reputación de España

Valoración global de la marca



Totales // **91.377 opiniones en 2019**

Programa de fidelización // **1.051.728 titulares en 2019**

5/2.

Sistemas de reclamación

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

La obligación de Paradores es ofrecer en todo momento la información que le requieren los clientes y esto requiere habilitar diferentes puntos de contacto para atender a los clientes de forma coordinada, coherente y sin inconsistencias. En este escenario, Paradores plantea una estrategia a corto/medio plazo de omnicanalidad, por medio de la cual se establece la relación del cliente con la empresa desde el primer contacto hasta conseguir que el cliente no sólo se fidelice sino que también se convierta en recomendador de la marca.

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

- El parador en el que reciben el servicio. El Sistema de Gestión de Calidad establece la metodología para atender una queja emitida por un cliente en el parador y gestionarla hasta dar una solución satisfactoria. El cliente puede transmitir una incidencia al Parador de forma presencial o por correo electrónico, por carta o por un portal de opinión. Igualmente, el cliente puede formular una reclamación oficial de conformidad con la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones). Esta vía oficial está regulada por cada Comunidad Autónoma, ya que los asuntos en materia de turismo están transferidos a dichas Comunidades. Como consecuencia, todos los Paradores tienen en su recepción, a disposición de los clientes, las correspondientes hojas de reclamaciones oficiales.



Parador de Alcalá de Henares

- El Servicio Corporativo de Atención al Cliente que gestiona las quejas y reclamaciones que llegan a este servicio. Este servicio funciona como un importante punto de contacto para que los clientes puedan exponer sus quejas, reclamaciones y sugerencias, que son tratadas con la máxima brevedad, conforme a su urgencia, y el cliente es informado del proceso de su queja en los plazos establecidos. El cliente puede dirigirse a este Servicio a través de correo electrónico, carta, redes sociales. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los Paradores.



Nº de incidencias // Motivos



Resultados 2019:

Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra casi insignificante. El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2019 ha sido de 1.884. Los motivos de estas incidencias son los siguientes:

5/3.

Reconocimientos

A lo largo de 2019 Paradores ha sido galardonado con numerosos premios y reconocimientos. Los más destacados son:

- Premio Wedding Awards 2019 en categoría banquete a los paradores de Cádiz y Chinchón.
- Premio Patrimonio 2019 de Ciudades Patrimonio de la Humanidad otorgado por el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España por poner en valor, conservar y proteger edificios y patrimonio histórico de España.
- Paradores ha sido nombrado Cofrade Mayor de la D.O La Rioja.
- Premio Mantel Blanco al Parador de Mérida.
- Premios Traveller Choice de Tripadvisor al Parador de Corias como uno de los 20 mejores hoteles de España.



Premio Canavilles El Saler

- Premio “Mejor Marca en Experiencia de cliente” que concede la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) por ofrecer una experiencia única, diferencial y rentable, generadora de fuertes vínculos con sus clientes y de resultados sostenibles en el tiempo.
- Premio de Honra 2019 de la D.O. Ribeiro por la calidad de la cadena hotelera, su profesionalidad y porque sus cartas de vinos ayudan a divulgar la riqueza vitivinícola española y en las que tienen una presencia destacada los caldos de O Ribeiro.
- Parador de Cangas de Onís, “Mejor establecimiento hotelero” por el Círculo Gastronómico de los Quesos de Asturias.
- Premio de Turismo Familiar concedido por la Federación Española de Familias Numerosas (FEFN) por ser la entidad que más ha apostado por el turismo familiar.

Asimismo, en 2019 se han recibido los siguientes galardones que corresponden a 2018: Premio Cavanilles 2018, Premio “Alimentos de España 2018” y Premio Turismo Responsable para el Parador de El Saler de la Fundación InterMundial.



Premio Paradores CEAV



Premio Ribeiro



Premio Mejor marca en experiencia de cliente



Premio de Turismo Familiar

5/4.

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores



Parador de La Granja

Como se ha comentado en esta memoria, Paradores apuesta por la satisfacción, la salud y la seguridad de los clientes desde una perspectiva global. Nuestro compromiso con su seguridad abarca diferentes ámbitos, como son:

• La seguridad industrial

Con el fin de garantizar la seguridad en nuestras instalaciones y la protección de las personas, la prevención es clave en la seguridad de clientes y trabajadores. Disponemos de un ambicioso plan de mantenimiento preventivo implantado en todos los Paradores que permite identificar y llevar un riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente, entre las que se encuentran las instalaciones y equipos del sistema contra incendios. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.

• La seguridad alimentaria y el control de la calidad del agua de consumo

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

• Prevención de la legionela

Con el fin de evitar o reducir al máximo la presencia de Legionela en nuestras instalaciones (en aquellas donde es capaz de proliferar y diseminarse), también se dispone de un "Protocolo de Legionela" en el Parador, que recoge medidas preventivas específicas y programas de mantenimiento a

realizar en las instalaciones de riesgo. Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza revisiones a las instalaciones y recogida y transporte de muestras para evaluación de las instalaciones de riesgo en todos los centros.

• Calidad del agua de piscinas de uso público y calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas

Para proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos para la salud (físicos, químicos y microbiológicos), la empresa tiene en funcionamiento distintos instrumentos internos ("Protocolo de autocontrol") y externos a través de los servicios de una empresa experta colaboradora.

- 6 -

CADENA DE SUMINISTROS



PARADORES
Hotels & Restaurants 1928

Parador de Monforte



Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para Paradores y por el cumplimiento del marco legislativo que afecta a la empresa por su condición de empresa del Sector Público.

Paradores, como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil estatal, con forma de sociedad anónima, y no constitutiva de poder adjudicador, le imponen. Por ese motivo, los procesos de contratación de proveedores se ajustan, entre otros y en todo momento, a los valores de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a mejor relación calidad-precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la citada Ley. Además, sigue las pautas establecidas en su Código Ético y en su Manual de Buenas Prácticas y se suma al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).



6/1.

Política de contratación

Para asegurar que todos los procesos de contratación se ajustan a la legalidad y a los objetivos y valores indicados y se minimizan los riesgos, Paradores cuenta con una Instrucción Interna de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de **la Plataforma de Contratación del Sector Público.**



En dicho perfil también se encuentra publicado **el Código Ético de Paradores.**

La gestión de la contratación es un factor de éxito no exento de riesgos. Uno de los ámbitos en el que se detecta un riesgo objetivo es el de la corrupción, vulneración e incumplimiento de los principios que deben regir la contratación que, para el caso de Paradores, están bien definidos en el artículo 321 de la Ley de Contratos del Sector Público y hacen referencia a la contratación con “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación”. Los riesgos se producen si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad o de no eficiencia. También los hay si la cadena de suministros hay cesión ilegal de trabajadores, precarización del empleo, violación de los derechos humanos o producción de impactos medioambientales inaceptables en el desarrollo de las actuaciones contratadas por Paradores.

Hay que tener en cuenta, por otra parte, que la Instrucción técnica de Paradores recoge el compromiso de promover una contratación responsable en los términos recogidos en el artículo 145 de la Ley de Contratación del Sector Público con la finalidad de impulsar la integración de colectivos desfavorecidos, el favorecimiento de la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, la estabilidad en el empleo, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo o la promoción del medio ambiente, entre otros.

Paradores cuenta con una Instrucción Interna de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de la Plataforma de Contratación del Sector Público

6/2.

Selección de proveedores

Con base en el marco normativo formado por la Ley de Contratación Pública y la Instrucción Interna de Contratación, Paradores desarrolla sus pliegos de contratación con los siguientes criterios:

- La publicidad de todas sus contrataciones en los términos exigidos por la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público, a través de la contratación electrónica que conlleva una gestión más transparente, segura y mayor eficacia en los procesos de contratación.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- Introducción de cláusulas sociales y ambientales para promover una contratación responsable.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos sectoriales).

- Regulación de la calidad en el empleo.
- La imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en materia de prevención de riesgos y salud laboral.
- La prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados y aplicación de la Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios, en la que se establecen una serie de controles previos y simultáneos a la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc.
- Como criterio de desempate, además de medidas que fomentan la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Este conjunto de criterios, que aseguran el cumplimiento normativo y una mayor eficiencia en la contratación, permiten evaluar y analizar la situación legal, financiera,

medioambiental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los concursos licitados, con lo que se reduce una parte de los posibles riesgos que puedan generar en su relación con Paradores tanto en la prestación del servicio contratado como en el cumplimiento de las normativas exigidas.

La selección de proveedores es evaluada a través de diversos mecanismos:

- Auditorías internas y externas de calidad.
- Auditorías internas y externas de cuentas.
- Rendición anual al Tribunal de Cuentas e informes trimestrales por cuantía de contratos de obras (600.000 €, IVA Incluido), suministros (450.000 €, IVA Incluido) y servicios (150.000 €, IVA Incluido).

6/3.

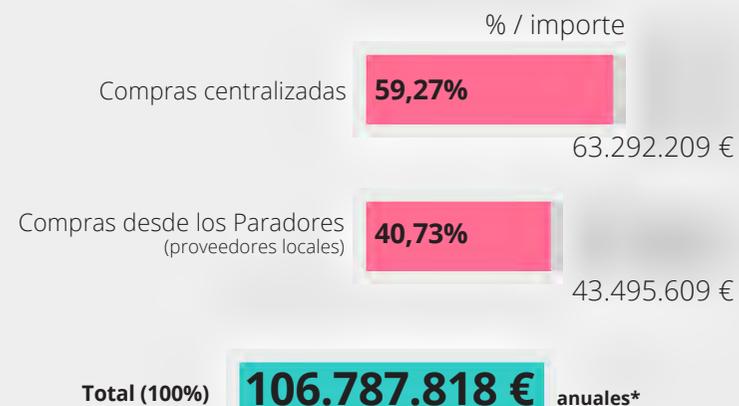
Desempeños en 2019

Desarrollo de la compra sostenible

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y ambiental, la Dirección de Compras ha introducido criterios de evaluación en los pliegos de contratación durante 2019 con los siguientes resultados:

- El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras, que ha sido de 31,5 millones de euros en 2019.
- Destacan los contratos reservados que se han llevado a cabo para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Paradores ha realizado adjudicaciones por valor estimado anual de 67.655,17 € en Centros Especiales de Empleo.
- También se han comprado productos de cercanía para apoyar la economía local de los territorios donde operan los Paradores por un valor estimado de 1 millón de euros.
- Se han firmado 73 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 243 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.
- Se traslada a todos los proveedores la Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y Medio Ambiente con el objetivo de promover en la cadena de suministros el respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos que se generan durante la prestación del servicio a Paradores.

El volumen anual de pagos a proveedores



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

73
contratos con cláusulas en medio ambiente

243
contratos con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral

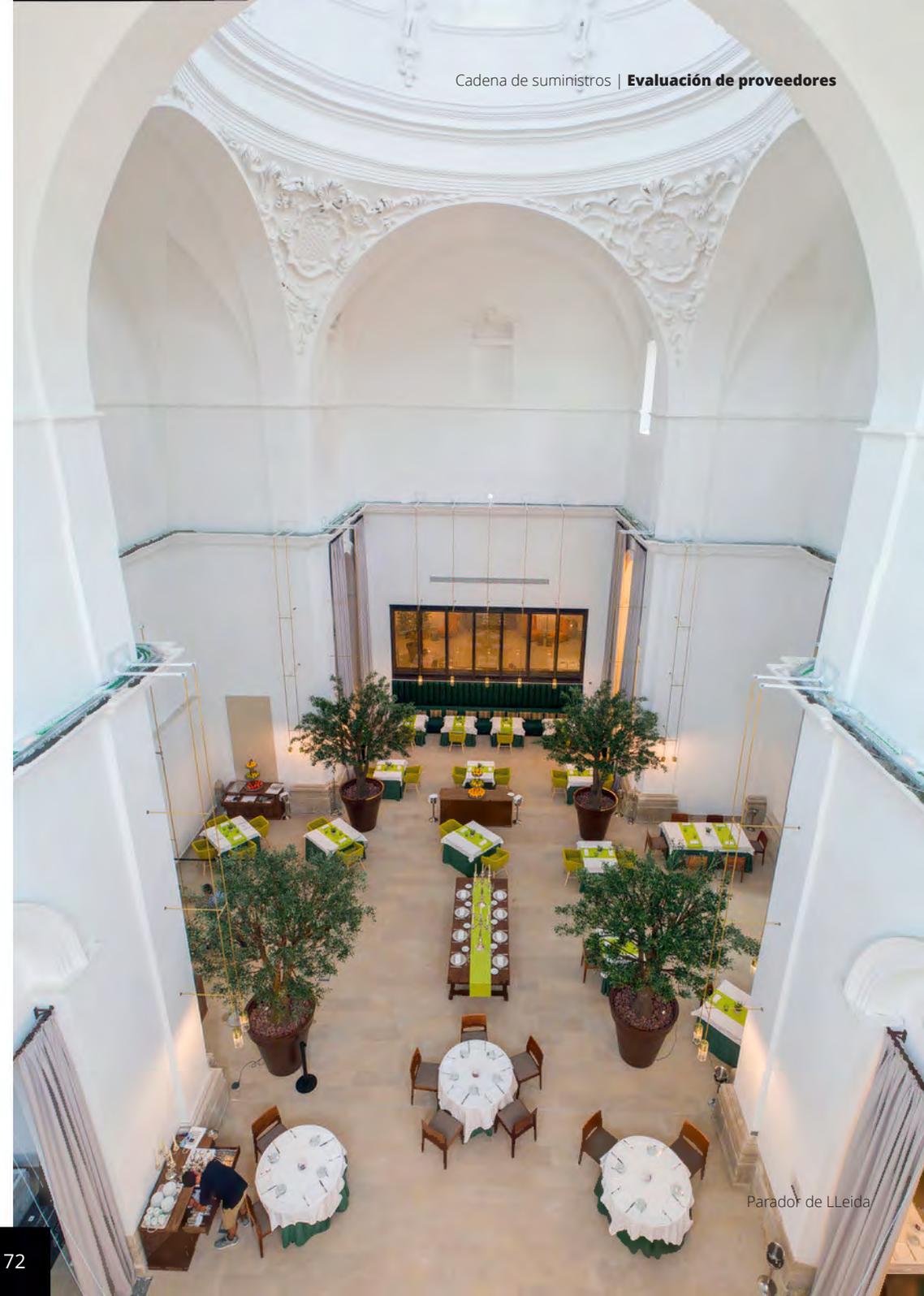
67.655,17 €
en centros especiales de empleo

6/4.

Evaluación de proveedores

Paradores **evalúa el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad** de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de 258 encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos, con el resultado de que el **93,8 % de los proveedores han sido valorados positivamente**.


Proveedores
valorados
satisfactoriamente



- 7 -

PARADORES Y SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

El compromiso con las Comunidades donde opera Paradores es otro de los pilares de la acción responsable de la empresa.

Paradores tiene un papel protagonista en la vida socio económica de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Desde la misma apertura de un parador en una zona determinada, generalmente en una población pequeña (hay que tener en cuenta que casi el 70% de los Paradores están situados en poblaciones de menos de 35.000 habitantes), la actividad económica del entorno empieza a desarrollarse. Aparecen o se dinamizan distintos negocios para proveer el nuevo establecimiento, o pequeños hoteles o restaurantes o un comercio especializado que da servicio al incremento de visitantes. Este impacto, más o menos inmediato, con el tiempo va ganando fuerza. El aumento de visitantes impulsa la reactivación y diversificación económica de la zona y es punta de lanza para que otras empresas del sector se instalen en la zona. De este modo se va configurando un destino turístico y se va potenciando una actividad social y económica en una zona geográfica determinada.



Parador de Cuenca, serie Malevich, obra cedida por Julián Casado



La historia de Paradores es la de la puesta en valor de comarcas y zonas interiores y el descubrimiento de lugares que hasta ese momento eran impracticables para el turismo. Hoy en día, **uno de los grandes activos de Paradores es su presencia en prácticamente todo el territorio nacional.**

Por este motivo, uno de los principales objetivos de Paradores es mantener relaciones activas con su Comunidad para seguir contribuyendo al desarrollo local, atendiendo, al mismo tiempo, a las necesidades de cada destino a través de su propia actividad de negocio. Esta línea de actuación está alineada con los ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) y 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).



Parador de Toledo

7/1. Balance Social

Los indicadores clave de desempeño de 2019 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

1_ Contribución económica



- Pago de impuestos:

24.256.380 €

- Sueldos, salarios y asimilados:

96.779.431 €

- Cargas sociales (seguridad social y otros gastos sociales):

33.817.593 €

- Pagos a proveedores locales:

43.495.609 €

- Total pagos a proveedores
(este dato NO incluye el pago del canon de Paradores al Estado):

106.787.818 €

2_ Contribución social



- Empleados contratados: **4.865**

- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos:
Entre las actuaciones más importantes están la reforma integral de los Paradores de Aiguablava, León y Jaén y las reformas en los Paradores de Almagro, Ávila, Oropesa y Cuenca.

22.617.411,41 €

- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal):

11.586.439 €

- Canon, aportación de Paradores al Estado: Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.

4.177.415 €

- Donaciones a proyectos sociales:

33.995 €

- Proyectos de cooperación educativa:

151 convenios

7/2.

Impacto de Paradores en el desarrollo local

CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO DE PARADORES

Paradores es pionera en la recuperación y preservación de edificios históricos en el ámbito de la hostelería y el turismo, contando en la actualidad con 30 monumentos y 15 edificios en conjuntos históricos, declarados BIC (Bien de Interés Cultural). También es importante la colección artística que acoge la empresa formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc. llegando a sumar más de 9.000 piezas en su inventario.

La colección artística de Paradores: Paradores a lo largo de su historia ha creado una colección artística extraordinaria. Con el propósito de poner en valor la cultura española y sus tradiciones, se han ido decorando los diferentes edificios de acuerdo con su arquitectura y teniendo en cuenta las tendencias de cada época. Entre los objetos decorativos se han incorporado antigüedades y obras de arte, piezas que han ayudado a crear esa identidad que se buscaba, y ha sido y es escaparate de la imagen de España en el extranjero. El resultado es una colección variopinta, diferente, sin límites cronológicos ni de estilos.

Las tareas más importantes relacionados con su patrimonio histórico-artístico son los siguientes:

- Conservación y restauración de las piezas de la obra artística.
- Difusión de la colección y de la cultura en Paradores.



Conservación y restauración de piezas artísticas

Paradores mantiene un criterio de conservación preventiva de la colección artística con la idea de que es mejor conservar antes que restaurar, aunque ambas actuaciones son importantes para el correcto estado de conservación y presentación de la colección. En 2019:

- Se han restaurado 130 piezas de 12 paradores distintos, con un presupuesto de 91.874€. Entre ellas, destacan los trabajos de conservación en el artesanado de la sala capitular del Parador de León.
- Se han enmarcado 271 piezas con materiales aptos con la conservación de obra artística.
- Se han tomado medidas para la conservación con la instalación de filtros UV en cristales y reubicado piezas que se encontraban en ubicaciones perjudiciales para la conservación.

Difusión

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y a la historia de la Red, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2019, entre las que es importante mencionar:

- **Metamorfosis de la lana. Creaciones de la Real Fábrica de Tapices en la Colección de Paradores.**

Parador de Lerma (empieza marzo 2019-actualmente 2020). Es una exposición organizada por Paradores y la Fundación Real Fábrica de Tapices, que reúne tapices, alfombras y reposteros de la Real Fábrica en la colección de Paradores producidas según las técnicas tradicionales del siglo XVIII pero según diseños de artistas contemporáneos tan conocidos como Manolo Valdés, Alberto Corazón, Keiko Matakí, Alfonso Albacete, Guillermo Pérez Villalta, Joseph Domjan o Juan Gris, entre otros.



Tapices Lerma. Keiko Matakí. Agualuna



Tapices Lerma. Alberto Corazón. El Día

- **Houda Bakkali. Mujeres & arte digital, rompiendo estereotipos.** Parador de Lorca (4-31 mayo de 2019). Esta exposición acerca al público una visión transgresora de la mujer árabe. La muestra reunía obras de la artista inspiradas en la figura de su madre, maestra, árabe y musulmana, a través de las que Houda Bakkali nos aproxima a una mujer árabe alejada de los estereotipos actuales.



Exposición El Saler. Cristóbal Povedano

- **Cristóbal Povedano. Jugar con la quinta dimensión.**

Parador de El Saler (comienza julio 2019-2022). La exposición del artista cordobés Cristóbal Povedano, reúne 17 de sus piezas más representativas: 3 esculturas de acero esmaltado y 14 pinturas en distintos formatos, que el artista cede a Paradores por un periodo de 3 años. Con esta muestra Paradores completa y da continuidad a su representación de Arte Geométrico, reunida en 2016 en el Parador de Segovia en una muestra comisariada por el artista y crítico del Constructivismo Julián Gil.

- **Arte en la red de Paradores... Obra invitada.**

Exposición realizada en los 7 Paradores de Extremadura (septiembre-marzo 2019-2020). En colaboración con la

Fundación Caja de Extremadura e YGB ART. La exposición presenta 13 obras de artistas contemporáneos españoles, seleccionados por concurso para formar parte de la Colección Obra abierta, que se presenta anualmente en ARCO.

PROMOCIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

Paradores está presente en las grandes citas turísticas tanto nacionales como internacionales, en el desarrollo de las campañas promocionales y en la creación de productos específicos como los menús tradicionales y las rutas. En 2019 el plan de actividades del equipo de Paradores contemplaba 143 acciones concretas (sales call, ferias, presentaciones, viajes de familiarización...). Hay una estrecha colaboración con las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior en todas las acciones comerciales internacionales.

PROMOCIÓN CULTURAL

El patrimonio cultural es un recurso muy importante para el turismo que Paradores apoya de diversos modos:

- **Las rutas culturales:** Para Paradores la organización de rutas culturales es un recurso turístico muy importante que ayuda a dinamizar la economía regional y local, sensibilizar y concienciar de la importancia del patrimonio cultural para recuperar la identidad de los pueblos, incorporar a los grandes circuitos nacionales otros circuitos turísticos localizados en espacios más alejados, preservar el patrimonio cultural y dar a conocer formas de vida, construcciones arquitectónicas, restos arqueológicos, etc. En definitiva, la puesta en valor de estas rutas supone crecimiento para la región, la conservación y preservación del patrimonio y sensibilización por la importancia de este patrimonio.

Las principales rutas culturales que oferta Paradores son, entre otras, la ruta Camino del Cid, Ciudades Patrimonio de la Humanidad, la Vía de la Plata, los Reales Sitios, los Monasterios, la ruta Nazarí, el Legado Andalusi, el Camino de Santiago, la ruta del Maestrazgo, etc.

- **Acuerdos con instituciones culturales:** Paradores cuenta con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Algunos ejemplos de las colaboraciones del 2019: [+ info sobre los convenios](#)



- **Ciudades Patrimonio de la Humanidad.** Desde 2005, Paradores colabora con la promoción turística y cultural juntamente con el Grupo Ciudad Patrimonio en aquellas ciudades donde se ubica un Parador. **De las 15 Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, 11 cuentan con un parador.** En 2019 se llevaron a cabo varias acciones de promoción conjuntas en el ámbito nacional e internacional que se contemplan anualmente en un Plan de Acción. Se ha colaborado también en la promoción del II Circuito de carreras populares por las 15 ciudades patrimonio y en la organización de la Noche Blanca del Patrimonio celebrada en septiembre.



- **Fundación Centro Nacional del Vidrio.** En 2015, la Fundación y Paradores firman un acuerdo de colaboración para el desarrollo del turismo del entorno de La Granja (Segovia) y la difusión de su Patrimonio. El acuerdo incluye, entre otros aspectos, la exposición de una colección de moldes históricos del Centro Nacional del Vidrio en las zonas comunes de la Casa de Infantes del Parador de La Granja y visitas guiadas a los clientes del Parador a la Fundación Centro Nacional del Vidrio de La Granja.



Parador de La Granja

- **Festivales de Teatro de Mérida y de Almagro.** Paradores promociona ambos festivales a través de un acuerdo colaboración para la promoción y difusión del festival a través de las herramientas comerciales de Paradores: RRSS, WEB, folletos, y Revista Paradores.

Otros proyectos

- **I Simposio Internacional “Paradores, turismo y cultura. Rumbo al centenario”** celebrado en Santiago de Compostela 29-31 de enero 2019. Nace de la iniciativa del Grupo de investigación Lacobus de la Universidad de Santiago de Compostela, con el objetivo de poner en contacto a expertos de distintos campos de la hostelería, el turismo, la arquitectura, el patrimonio, etc. Se desarrolló en tres jornadas con ponencias, mesas redondas y actividades culturales, que abordaban tres bloques temáticos: “Paradores y el patrimonio cultural español”, “Paradores, territorio y cultura” y “Paradores y gestión del turismo”. Las actas del Simposio se han publicado en un monográfico de la revista de Estudios Turísticos de Turespaña dedicado al Simposio.



- **Encuentros literarios “Paren y Lean”** celebrados en Santiago de Compostela (abril), Plasencia (octubre) y Ávila (noviembre). Esta iniciativa es fruto de un convenio de colaboración suscrito entre Acción Cultural Española (AC/E), Paradores de Turismo de España y el Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO). El objetivo de esta iniciativa es acercar el mundo de la literatura a la sociedad a través del testimonio de diversos escritores, que se encontrarán con sus lectores en espacios tan singulares como son los hoteles que integran la red de Paradores. Todos los encuentros han sido conducidos por el periodista Jorge Barriuso. En el encuentro de Santiago participó el escritor gallego Manel Loureiro, en Plasencia estuvo el escritor Jesús Sánchez Adalid y en Ávila, José María Merino.



Presentación en Santiago de “Paren y Lean”

7/3.

Gastronomía

Paradores no es sólo alojamiento, también es restauración. Desde sus orígenes, la red ha combinado ambos servicios que son la esencia de su identidad. Paradores ha sido pionera en ver la relación entre turismo y gastronomía, en la recuperación de recetas y sabores y en la promoción de la gastronomía local y tradicional. Entre las actuaciones más destacadas en 2019, hay que mencionar:

- **Participación en los principales eventos gastronómicos** españoles y organizados por diversas entidades locales y regionales o por el propio establecimiento en función de la temporada gastronómica. Entre ellas, se ha colaborado con la promoción de la D.O. Torta del Casar en los Paradores de Extremadura, con Merluza de Burela en los Paradores del Camino de Santiago, etc.
- **Puesta en valor de los productos de cercanía y de temporada** en los desayunos, que sigue siendo una de las ofertas más reconocidas por nuestros clientes. En el 2019 se ha desarrollado el proyecto DESAYUNO 10 con un incremento de 85.000 desayunos con respecto a 2018. Este proyecto poner a disposición de los clientes un amplio y variado surtido de productos locales y regionales en el desayuno.
- **Promoción de los productos locales.** En este sentido, en 2019, se ha colaborado con el Ministerio

de Agricultura, Pesca y Alimentación para ofrecer en el restaurante en el parador de Ávila una oferta de raza "avileña negra ibérica" que es 100% raza autóctona. En 2020 está previsto extender esta iniciativa a otros paradores. En marzo de 2020 se incorpora el Parador de Mérida con la raza "retinta" 100% raza autóctona. Las razas de ganado autóctonas son objeto de una especial protección por parte de las administraciones públicas, no sólo como parte del patrimonio genético animal de España, sino también porque mayoritariamente se crían en régimen extensivo, con las beneficiosas consecuencias para la sostenibilidad del medio rural que ello conlleva.

- **Paradores sigue impulsando la economía local** a través de la incorporación en su oferta de producto de proximidad a través de licitaciones con lotes más enfocados al proveedor local. Por ejemplo, pescados de lonja, las carnes, embutidos y quesos 100% raza autóctona o las frutas y verduras. En este sentido, en 2019 se han potenciado la segunda línea de venta de algunos restaurantes con identidad local para la promoción de la gastronomía de la zona. Es el caso de la "Zalema del Atlántico" en el Parador de Mazagón o la Bodeguita de Lerma, en el que hemos potenciado productos, tapas y raciones de la cocina tradicional de la zona con una presentación actualizada.



7/4.

Cooperación con la comunidad educativa

Los programas de prácticas en Paradores tienen un doble objetivo: Primero, contribuir a la formación y promoción de los jóvenes estudiantes que quieren conocer el mundo de la empresa hotelera y completar su formación; segundo, cooperar con los centros educativos locales facilitando que sus estudiantes puedan completar sus ciclos académicos o sus cursos ocupacionales. Ambos objetivos están alineados con el ODS 4, Educación de Calidad y con el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles.

En 2019 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido la siguiente:



Junto con los programas de prácticas de estudiantes, Paradores también colabora con la comunidad educativa local a través de distintas formas:

- **“Conoce tu Parador”**: Desde 2013 esta acción se lleva a cabo para que los niños de los ciclos de primaria y secundaria conozcan el parador de su localidad o el más cercano a su colegio. Así los escolares pueden conocer de primera mano el funcionamiento de un parador y cómo se trabaja en él, su patrimonio histórico-artístico, realizar talleres de reciclado y cuidado del medio ambiente o conocer la cocina para fomentar los hábitos saludables de alimentación. En 2019 se han recibido visitas escolares en más del 70% de los Paradores.
- **Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión social** a través de los convenios de prácticas formativas que Paradores firma con instituciones como Cruz Roja, Fundación Alendoy, Cáritas, Plena Inclusión Extremadura, etc. Durante sus prácticas, los participantes han podido conocer el funcionamiento de un hotel por dentro y han contado con el apoyo personalizado de un tutor designado por la empresa.

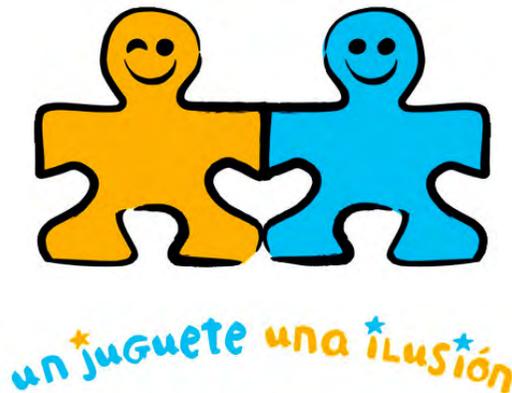


7/5.

Otras contribuciones sociales: donaciones

Si bien es cierto que el compromiso social por los colectivos en riesgo de exclusión ha estado siempre en Paradores, fue en 2018 cuando la empresa ha formalizado dos elementos que refuerzan su acción social y su modelo de gestión. Estos elementos son la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el procedimiento técnico para gestionar los patrocinios y las donaciones. Ambos mecanismos han proporcionado criterios de prioridad, de selección de entidades y causas beneficiarias y han dado homogeneidad y transparencia interna, lo que está facilitando la contribución de Paradores. A lo largo del año 2019 se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:

- Paradores colaboró en la campaña solidaria **“Un juguete, una ilusión”** de la Fundación Crecer Jugando. Todos los establecimientos de la Red, desde 2010, se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican juguetes que se envían a numerosos proyectos en España y en países en vías de desarrollo. Estos juguetes son repartidos por cooperantes y ONGs que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña -1 noviembre de 2019, hasta el 20 de enero de 2020, se han recaudado 6.707,11 euros.

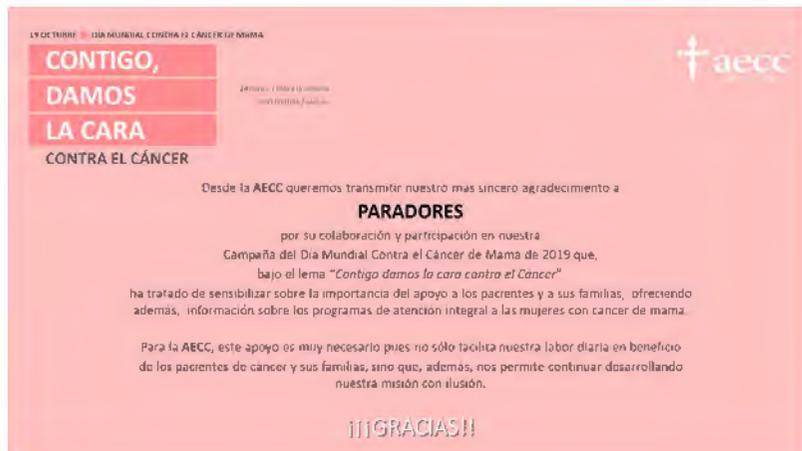


- Participación en la Campaña **“Restaurantes contra el Hambre”** de la **ONG Acción contra el Hambre**. Esta iniciativa consiste en donar una parte de los ingresos de las ventas de restauración de los Paradores participantes para ayudar a los niños que se encuentran en situación de desnutrición. Este año han colaborado los restaurantes de los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, Baiona, Santiago de Compostela, Alcalá de Henares y Chinchón. A lo largo de los dos meses que ha durado la campaña, se ha recaudado un importe de 6.327 euros, donación que irá destinada a la prevención

y tratamiento de los niños y niñas menores de cinco años que se encuentran en situación de desnutrición en los 50 países donde está presente Acción contra el Hambre.



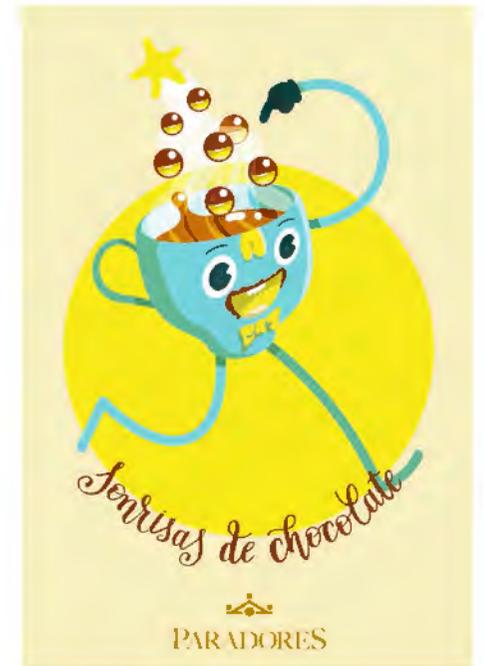
- Realización de la campaña solidaria de navidad **“Sonrisas de Chocolate”**. Durante las navidades de 2019/2020, Paradores acordó con la Fundación Juegaterapia donar el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores. La recaudación ha sido de 22.588 euros por las 9.415 tazas de chocolate vendidas entre el 1 de diciembre y el 6 de enero.
- Apoyo a la carrera deportiva, solidaria y saludable, organizada por la **Fundación Manantial**, para ayudar a las personas con trastornos mentales graves. Paradores colaboró con la donación de premios para la carrera y con el abono de los dorsales de los empleados de los centros de trabajo de la Comunidad de Madrid que, voluntariamente, también decidieron apoyar este evento participando como corredores.



- También se ha apoyado la campaña solidaria de “Juegaterapia **“Colorín colorado, estos peques se han curado”**”. Paradores colabora con la Fundación Juegaterapia solicitando una pequeña donación a sus clientes. Con el importe recaudado, que en 2019 ha sido de 20.959,11€, la Fundación Juegaterapia está decorando uno de los pasillos del hospital Gregorio Marañón de Madrid situado en la planta donde se atiende a niños en tratamiento oncológico. Los clientes de Paradores pueden aportar un euro solidario a esta iniciativa cuando realicen el check out de su factura.

- En febrero de 2019 Paradores suscribió un convenio de colaboración **con el Fondo de Becas Soledad Cazorla**, que consiste en la colaboración con una aportación anual de 2000€ hasta el año 2022 destinada a becas para niños y niñas huérfanos por la violencia de género. El Fondo surge del compromiso de la familia de Soledad Cazorla (primera mujer Fiscal de Sala contra la violencia sobre la mujer) y de la Fundación Mujeres. En la actualidad 25 niños son beneficiarios de una de estas becas. Además, también desde Paradores se colaboró en II edición de la carrera solidaria ‘Corre por los huérfanos y las huérfanas de la violencia de género.

- Colaboración con la **Asociación Española contra el Cáncer** en la difusión de la Campaña del Día Mundial contra el cáncer de mamá de 2019.



- 8 -

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La protección del Medio Ambiente es una de las principales señas de identidad de Paradores. Para llevarla a cabo, se cuenta con diversas políticas y herramientas, en ellas, las más importantes son:

- La Política de RSC y la Política de Calidad y Medio Ambiente definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- El Sistema de Gestión Medioambiental. Este sistema identifica y gestiona diversos impactos ambientales, promueve la mejora continua y refuerza el cumplimiento de la legislación ambiental.
- Las actividades de sensibilización y de información medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.
- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.

En el último año, Paradores ha dado un avance significativo en las iniciativas relativas a la sostenibilidad ambiental. Nuestro modelo hotelero aboga por proteger el capital natural más cercano a nuestros entornos, realizar acciones que contribuyan a la mitigación del cambio climático, eliminar los plásticos de un solo uso en las habitaciones, establecer mecanismos de control de los riesgos ambientales, gestionar eficientemente los recursos minimizando el consumo de agua, papel, materias primas, energía... y reducir la generación de residuos favoreciendo su reciclado y reutilización.

Paradores tiene claro que en su camino por un turismo más sostenible los clientes, empleados y proveedores juegan un papel esencial. Por eso, queremos involucrarlos en la consecución de nuestros objetivos y persuadirles para que nos ayuden en nuestro avance en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 12 (Producción y Consumo Responsable), 13 (Acción por el Clima), 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres) vinculados con el medio ambiente para los cuales Paradores está llevando a cabo diferentes iniciativas.



*Desde 2010
pioneros en
certificación
ambiental*

8/1.

Sistema de excelencia en la gestión: certificación y seguimiento





La protección del Medio Ambiente es, por tanto, uno de los objetivos estratégicos de sostenibilidad de la empresa y una práctica integrada en la actividad a través de la Política de RSC y **la Política de Calidad y Medio Ambiente.**



Para llevar a cabo esta política, Paradores implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medioambiente, que se denomina “Excelencia en la Gestión”, basado en las normas ISO 9001, UNE182001 e ISO:14001. Toda la organización, los Paradores y los Servicios Centrales, está certificada en estas tres normas de referencia.

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

En 2018 se adaptó el Sistema de Gestión Ambiental a la nueva versión de la ISO 14001:2015, y se renovaron las certificaciones de todos los centros de trabajo por la ISO 14001:2015 y por la ISO 9001:2015, certificaciones distribuidas y expuestas en todos los Paradores y en las oficinas centrales. En 2019, una vez llevada a cabo la Auditoría de Certificación pertinente, se renovaron los certificados conforme a las tres normas de referencia arriba mencionadas en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa.



Para asegurar el correcto mantenimiento e implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en todos los centros, anualmente se realiza un plan de auditorías que contempla auditorías internas, auditorías de higiene alimentaria y auditorías de certificación con alcance a todos los departamentos, actividades y servicios prestados en los Paradores y en las oficinas centrales.

En el ejercicio 2019 se han llevado a cabo 33 auditorías internas (32 Paradores, y Servicios Centrales), 9 auditorías externas de renovación de certificaciones (en 8 Paradores, una cifra comúnmente acordada con las entidades de certificación que constituye una muestra representativa de la totalidad de los establecimientos de la Red) y en los Servicios Centrales; y auditorías de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en todos los Paradores y con un frecuencia trimestral, a fin de verificar y asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión en el Área de restauración, cocina, sala y bar-cafetería, así como las Buenas Prácticas en Higiene Alimentaria establecidas para garantizar la seguridad alimentaria de clientes y empleados al prevenir la contaminación alimentaria de sustancias químicas, microbiológicas y físicas nocivas.

8/2.

Gestión de Riesgos Ambientales

Mapa de riesgos ambientales:



El Sistema de Excelencia en la Gestión contempla la gestión de riesgos ambientales con un enfoque preventivo y una metodología que identifica, mide, analiza, evalúa y monitoriza los riesgos e impactos que para la organización tiene su entorno ambiental.

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

- Emisión de contaminantes peligrosos, tóxicos o nocivos para la atmósfera procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas u otros productos químicos peligrosos, que pueden impactar en la fauna y flora local en caso de no ser correctamente gestionados.
- Riesgo de contaminación acústica, lumínica o por radiaciones electromagnéticas: luz artificial, vibraciones o el ruido generado por un establecimiento, que pueden afectar los ciclos de vida de diferentes especies, así como al propio hábitat.
- Emisión de gases de efecto invernadero como consecuencia de la propia actividad hotelera.
- Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.
- Riesgos de impacto en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, así como residuos o las propias aguas residuales que, en caso de no ser controlados de la forma adecuada, pueden llegar a contaminar la tierra o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.
- Impacto por el consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.

8/3.

Indicadores claves de desempeño

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

1.- Contaminación

Para controlar o reducir el impacto negativo que sobre el medioambiente tiene la emisión de gases contaminantes a la atmósfera por el uso de la energía en los establecimientos, Paradores tiene en marcha:

- **El plan anual de mantenimiento preventivo** que establece revisiones y controles para garantizar **el correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía** (calderas de calefacción y agua caliente, planta frigorífica, climatizadores y fan-coils, grupo electrónico, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por la normativa RITE y el control de fugas, según el Reglamento de Seguridad de Instalaciones

frigoríficas, y por las inspecciones reglamentarias realizadas por un Organismo de Control Autorizado (OCA) según lo establecido por Industria.

- Paradores cuenta también con un **plan de emergencia para actuar en caso de accidente ambiental** por fuga de gases contaminantes y de gas refrigerante por avería en equipo de refrigeración que dañaría la capa de ozono. Paradores cumple con la normativa aplicable y con medidas que minimizan el impacto ambiental de un posible accidente ambiental.

Además, el Sistema de Excelencia en la Gestión identifica y evalúa el impacto que el ruido tiene en el medio ambiente, teniendo en cuenta la ubicación y la insonorización de las instalaciones, además de las quejas o reclamaciones de clientes por ruido. Los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos, ya que se tienen que instalar en el exterior de los edificios. Para mitigar este impacto acústico, la contratación del suministro o sustitución de enfriadoras se ha hecho con unos requerimientos concretos de reducción de ruido como son los encapsulados de compresores. Cuando presenta un valor calificado como significativo, se establecen acciones de minimización del impacto negativo.

Finalmente, Paradores cumple con la legislación vigente de

aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

2.- Economía circular y gestión de residuos

La mejora de la gestión de los residuos que Paradores genera a lo largo de la cadena de valor hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y es uno de los proyectos del Plan Director de RSC de Paradores. Destacamos tres actuaciones:

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

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el ámbito del ODS 12, producción y consumo responsable. En cada establecimiento se lleva a cabo un seguimiento y control mensual de los diferentes residuos, diferenciados por tipo de residuo y clasificados como peligrosos, especiales y no peligrosos, tal como está establecido en la Política de Calidad y Medio Ambiente y en el Sistema de Excelencia en la Gestión.

Además, Paradores tiene un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, guía que se difunde entre los empleados de los diferentes departamentos y contiene pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

Residuos más importantes 2019:

| | |
|---|------------------------|
| Basura | 5.559 kg |
| Vidrio | 653.708 kg |
| Papel/Cartón | 576.390 kg |
| Envases y plásticos | 301.880 kg |
| Aceite usado de cocina | 44.660 litros * |
| Grasas decantadores | 89.305 kg |
| Cartuchos Tóner | 1.330 kg |
| Aerosoles | 1.244 kg |
| Fluorescentes y bombillas | 1.492 kg |
| Envases que han contenido sustancias peligrosas | 19.007,7 kg * |
| Residuos Equipos Eléctricos | 1.120 kg |
| Restos Jardinería | 168.083 kg |
| Pilas | 989 kg |
| Baterías | 476 kg |
| Lodos de las depuradoras | 577.760 kg |

(*): datos facilitados por la empresa que recoge los residuos.

Algunos ejemplos de los tratamientos de residuos:

- El aceite usado de cocina. Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura y facilita que sea utilizado para la producción de combustible Biodiesel.
- Envases de productos de limpieza. Para minimizar la cantidad del residuo de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de los residuos de envases plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los Paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.
- Los residuos peligrosos (envases con sustancias químicas, tóner, pilas...) son recogidos por un gestor autorizado, que se encarga del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferenciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.

En 2019 se han firmado algunos convenios vinculados a la gestión de residuos, como por ejemplo:

- **El Parador de Cambados** ha firmado un convenio con el Concello de Cambados para un programa piloto

de recogida y compostaje de los residuos orgánicos. El Concello aporta un contenedor para estos residuos orgánicos, lo recoge a diario (cambiándolo por un contenedor vacío) y lo lleva a la planta de compostaje. La firma de adhesiones de las empresas a este proyecto tuvo lugar el pasado 22 de diciembre y empieza en el 2020.

b.- La reducción del desperdicio alimentario

Para minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, Paradores ha puesto a disposición de los clientes, en todos los restaurantes de la empresa, unos recipientes biodegradables preparados para que puedan llevarse los excedentes de comida que no han consumido. Esta iniciativa ha evitado el desperdicio de 6.683 raciones de comida durante el período de agosto a diciembre de 2019.



c.- Lucha contra el plástico de un solo uso

Persuadidos de que la lucha contra el plástico es un grave problema ambiental y una preocupación global alineada con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y 14 (Vida Submarina), en 2019 Paradores ha lanzado un ambicioso proyecto destinado a la eliminación del plástico de un solo uso en los establecimientos que ha gestionado el área operativa de Paradores.

En 2019 se han sustituido las pajitas y los vasos de plástico por otros de material biodegradable en toda la Red. Con esta decisión, Paradores ha evitado el uso anual de más de 191.000 pajitas de plástico (según datos facturación proveedor centralizado).

Paradores también ha conseguido que las habitaciones sean 100% libres de plásticos de un solo uso. El cambio de los "amenities" conlleva la eliminación total de las botellitas individuales en las que se ha venido ofreciendo el gel, el champú, el acondicionador y la loción hidratante corporal. La retirada de estos pequeños envases ha evitado la producción de unas 5 toneladas de plástico en 2019 con el efecto positivo de reducir este residuo y la contaminación y los gases de efecto invernadero que genera su producción.

El gel, el champú, el acondicionador y la loción corporal se ofrecen ahora en dispensadores grandes. Estos productos están libres de parabenos, ftalatos o colorantes y no están testados en animales.



Por otra parte, los complementos como el cepillo de dientes, la maquinilla de afeitarse, el calzador y el peine, así como las bandejas, las jaboneras y los bolígrafos están fabricados con resina ecológica compuesta de paja de trigo, de modo que se evita también totalmente el plástico al tiempo que se

contribuye a la reducción de uso de recursos petroquímicos y las emisiones de carbono.

Los estuches de los complementos están fabricados en cartón 100% reciclado y han sido impresos con tintas de soja. El gorro de ducha está fabricado con almidón vegetal y todas las bolsas de plástico de un solo uso se sustituyen por otras de papel o materiales reciclados y compostables.

En las Oficinas Centrales se ha hecho partícipes de estas iniciativas a los empleados facilitándoles botellas, jarras de cristal y tazas y la instalación de varios dispensadores de agua.

PARADORES
Hotels & Resorts since 1911

FUNDACIÓN OCEANOGRÁFICA

POR UN MAR SIN PLÁSTICOS

El 80% de las basuras marinas proceden de tierra
EL MAR EMPIEZA AQUÍ

Las basuras marinas son un problema global, viajan por todo el mundo movidas por las corrientes

EN PARADORES TENEMOS AL MAR EN EL PUNTO DE VISTA

SOLO VEMOS LA PUNTA DEL ICEBERG

En Europa se consumen 30 millones de botellas de plástico al día

EVITA LOS PLÁSTICOS DE USAR Y TIRAR

Reciclando 6 botellas compensas la emisión de CO₂ durante 10 minutos de tubo de escape

6 BOTELLAS DE PLÁSTICO = 10 MINUTOS DE TUBO DE ESCAPE

6 BOTELLAS DE PLÁSTICO = 10 MINUTOS DE TUBO DE ESCAPE

6 BOTELLAS DE PLÁSTICO = 10 MINUTOS DE TUBO DE ESCAPE

Cambia tus hábitos de consumo

El mejor plástico es el que no consume

Prevenir es la mejor solución

En paralelo, y como complemento a esta acción, Paradores ha acercado este compromiso a sus clientes y empleados, uniéndose a campañas de comunicación con mensajes claros de sensibilización. Hay que tener en cuenta que los productos de plástico de un solo uso representan el 80% de la basura de los mares y playas. Entre ellas, y por segundo año consecutivo, Paradores se ha sumado a la campaña de concienciación "Por un Mar sin Plásticos" en colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia, de la que damos cuenta en el apartado de biodiversidad.

3.- Uso sostenible de los recursos naturales

a.- El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Paradores ha identificado el agua como un recurso crítico de uso intensivo en la actividad hotelera que, ya en muchas zonas, es un recurso escaso que previsiblemente aún lo será más por el cambio climático. Por este motivo, la gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de Paradores.

En 2019, el consumo de agua fue de 0,76 (m³/habitación ocupada) cuatro centésimas más que el año pasado. Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito son las siguientes:

- Las medidas más importantes llevadas a cabo para mejorar la eficiencia en el consumo de agua son las siguientes:

El seguimiento mensual del consumo de agua en cada Parador con el fin de asegurar que no se producen fugas ocultas que no se aprecian a simple vista en las instalaciones y, en caso de haber alguna, actuar lo antes posible para minimizar el consumo de agua por avería.

En la mayoría de los paradores ya se han instalado diversos equipos de ahorro de agua, entre ellos, perлизadores en los grifos, válvulas de doble descarga, griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de fontanería y riego. Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.

Las medidas referidas a la **sensibilización y concienciación** están en el **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** para sensibilizar al personal y ayudarle a minimizar los consumos de agua. Además, hay **carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.**

- Control de la **calidad del agua de consumo y de los vertidos**: Paradores realiza análisis de agua con el apoyo de una empresa experta conforme a la legislación que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. En el caso de los vertidos, se realizan mantenimientos preventivos en todos los Paradores que disponen de Estación Depuradora de Aguas Residuales. Con la periodicidad indicada por el órgano competente, se llevan a cabo estrictos controles sobre el funcionamiento de la depuradora y sobre los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.

- **Cumplimiento de la legislación** en materia del agua: Paradores asegura el cumplimiento de la legislación que le aplica a cada Parador en función de su ubicación e instalaciones. Se lleva a cabo a través de un estricto control tanto del suministro de agua y las posibles limitaciones establecidas en la normativa de aplicación como del vertido de aguas residuales y sus posibles límites y controles analíticos.

- Por último, hay que mencionar que Paradores dispone de **planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales** que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.

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

En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), y conscientes de que la sostenibilidad va más allá del impulso de una oferta gastronómica que apuesta por la tradición, la innovación, la calidad, la seguridad, el producto de cercanía y la temporalidad, Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos y desperdicios y nos permitan ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable e impactando de forma mínima en un entorno cuyos recursos son limitados.

Paradores lleva a cabo un estricto seguimiento del consumo de las materias primas que precisan los servicios de restauración (víveres y bebidas), que gestiona de forma responsable a través en los siguientes procesos:

- Procesos de compra, recepción de producto, almacenamiento y gestión de stocks.
- Producción y elaboración, merma y aprovechamiento, servicio, resto alimentario, etc.
- Inventario de productos.
- Funcionamiento de los controles de gestión de cada centro de producción a través de escandallo de desayunos, escandallo de eventos, recetas de platos de la oferta, hojas de pedido, control de consumos de ciertos artículos de gran consumo.

Por otra parte, el coste de la materia prima (víveres y

bebidas), calificado como “consumo”, es parte del indicador “coste ingreso” (calculado como el cociente: consumos / ingresos), que constituye una ratio fundamental para evaluar la productividad de este elemento en la cadena de valor la empresa.

El valor de la ratio global de la Red en 2019 ha alcanzado el 25,9 %, mejorando el dato de 2018 que fue 26 %, lo que equivale a una reducción de consumo en relación con los ingresos de 119.403€. Esta práctica contribuye a la economía circular a través del control que se realiza sobre la eficiencia del consumo y el tratamiento de materia prima.

c.- Consumo, directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.

Conforme a la normativa RD56/2016, la empresa llevó a cabo en 2017 una auditoría individual en cada uno de los establecimientos de la Red para plantear las medidas de ahorro energético de los años sucesivos.

En el campo de la energía, Paradores contribuye a los objetivos 12 (Producción y Consumo Responsable) y 13 (Acción por el Clima) con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones.

En este sentido, es importante destacar que los equipos que se instalan en los establecimientos se seleccionan con criterios de máxima eficiencia energética para conseguir reducir el consumo energético. Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar el consumo eléctrico, fan-coils con motores EC de última tecnología para garantizar un consumo mínimo con un funcionamiento silencioso o aparatos elevadores con máquinas sin reductor, combinados con variador de frecuencia y distintos modos de funcionamiento en modo ahorro o iluminación LED en cabina, son algunas de las actuaciones que se hicieron

en el año 2018 y se continuarán implementando en años sucesivos.

En el ejercicio 2019, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- **Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: 45,28 kWh/habitación ocupada** frente al dato del 2018 que fue 46,10, lo que supone una mejora de un 1,78%, lo que indica que las medidas que se van implantando en los paradores están dando lugar a una mejora progresiva. Quedan excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno y los paradores cerrados en 2019: León, Aguablava y Jaén.

- **Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía:** este dato es de **58,14 kWh/habitación ocupada** frente a los 68 del año 2018, lo que supone una mejora muy importante de un 14,5%, lo que demuestra que las medidas tomadas en equipos de producción, así como elementos terminales y medidas adicionales, están teniendo un resultado muy positivo en nuestros establecimientos. De los 35 paradores que disponen de gas natural, queda excluido el parador de León, que ha estado cerrado por obras todo el 2019.

Es importante destacar que muchos de los establecimientos de la Red cuentan con instalaciones y equipos altamente eficientes como son:

- Sistemas para el apagado de luces y de la climatización sectorizados para desactivar en las zonas que no se encuentran en uso o desactivar zonas o áreas en períodos de baja actividad.
- Sistemas de control y gestión automática para el funcionamiento de las instalaciones, para ser más eficientes en el consumo energético (detectores de presencia para la iluminación de pasillos y zonas de poco

tránsito, sensores o temporizadores para el encendido y apagado de iluminaciones de zonas exteriores, interruptor de apagado general de todas las luces de la habitación).

- Sistema de iluminación eficiente con tecnologías LED.

Paradores ha invertido 2,3 M € en los últimos 3 años mejorando la eficiencia energética de 26 de sus establecimientos. En sucesivos años, Paradores seguirá implantando estos sistemas en sus centros de trabajo.

d.- Uso de energías renovables

Desde el 1 de enero de 2019, la energía eléctrica que se consume en Paradores proviene de fuentes 100% de origen renovable. Este compromiso repercutirá en una importante reducción de las emisiones de CO2 de la cadena en los años sucesivos.

El Plan Anual de Inversiones de 2019 contempla la incorporación de instalaciones de biomasa, energía solar fotovoltaica, aerotermia o geotermia, que se irán implementando en los próximos años.

La implantación de energías renovables se va a llevar a cabo a través de un plan específico que fija los criterios de inversión en energías renovables en los establecimientos en los que es oportuno hacer este esfuerzo y está previsto en el Plan Anual de Inversiones (PAI) de la sociedad. Algunas de las instalaciones ya en marcha son:

- **Biomasa:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funciona en dos Paradores (Villafranca y Teruel) y en este año 2020 se está instalando en otros dos (Mazagón y Gredos). El importe económico previsto en el PAI-2018 y PAI-2019 para cada una de las inversiones es de 160.000 € y 190.000 € respectivamente.

- **Fotovoltaica:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Para este año 2020, se van a ejecutar las obras de instalaciones fotovoltaicas para abastecer los sistemas de riego de los campos de golf de dos establecimientos de la cadena (El Saler y Málaga Golf). El importe económico previsto en el PAI-2019 para cada una de estas inversiones es de 50.000 € respectivamente.

• Energía solar térmica y aerotermia en La Gomera:

La aerotermia, consistente en sacar energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Especialmente, los Paradores de las Islas Canarias, que disponen de esta climatología, recibirán este tipo de instalación en los próximos años y este año se está ejecutando ya en el parador de la Gomera. Además, la energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria es un referente de ahorro basado en una energía tan renovable como la energía solar. La instalación que se está implantando este año 2020 en el parador de La Gomera es una instalación mixta de energía solar térmica y aerotermia, en la cual, se utiliza la energía solar como prioritaria y cuando no es suficiente, se utiliza la aerotermia, volcando los excedentes de producción de energía térmica a la piscina para alargar la temporada de uso de esta. El importe económico previsto en el PAI-2019 para esta inversión es de 200.000 €.

e.- Campaña de sensibilización: La Hora del Planeta

Junto con las inversiones e iniciativas que se llevan a cabo para reducir el coste energético, Paradores participa en acciones de sensibilización, entre ellas, la Hora del Planeta, de WWF España. Desde hace más de 10 años, Paradores participa en el apagón simbólico de la Hora del Planeta, iniciativa mundial contra el cambio climático. El sábado 30 de marzo de 2019, de 20:30 a 21:30 horas, los 96 Establecimientos de la red de Paradores apagaron sus luces

exteriores y redujeron al máximo la iluminación en las zonas comunes de los hoteles, como Recepción, salones, jardines, restaurantes y cafeterías.

4.- Cambio Climático

Paradores se ha sumado a los objetivos planteados por el acuerdo de París y el ODS 13 (acción por el clima) para dar una respuesta a la lucha contra el cambio climático. Junto con el consumo de energía verde o renovable, que cubre el 100% de los Paradores, y el desarrollo de diversos proyectos internos de inversión en energía verde (Biomasa, fotovoltaica, solar, geotermia, etc.), Paradores lleva a cabo diversas actuaciones relacionadas con la eficiencia energética y ha planteado para el primer trimestre de 2020 la licitación y contratación de la huella de carbono y el desarrollo de planes de reducción y compensación de emisiones.

Prueba del compromiso de Paradores por la lucha contra el cambio climático fue su participación en la Cumbre del Clima COP25 organizada en Madrid en noviembre de 2019. Paradores compartió un stand institucional ubicado en la "Zona Verde" en el pabellón 1 de IFEMA, que estaba dedicada al ciudadano, como punto de encuentro y concienciación medioambiental con el fin de implicar a la sociedad civil. A lo largo de la duración de la Cumbre, Paradores realizó diferentes presentaciones para mostrar su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con especial atención a la contribución del 13 (acción por el clima).



Paradores en la COP 25

8/4.

Protección a la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural, como parte de la promesa de valor y de experiencia cliente, compromete a Paradores con el respeto y la conservación de la biodiversidad desde su actividad y la influencia de sus grupos de interés.

Paradores desarrolla gran parte de actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas y desde hace varios años, cuenta con distintas iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera.

En concreto en 2019 destacamos las siguientes iniciativas vinculadas con los ODS 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres):

a.- Programa de experiencias “Vive la Naturaleza”

En el último trimestre se ha diseñado un programa de experiencias que supongan vivencias emocionales y emocionantes en la Naturaleza cercana a 21 Paradores. Es un proyecto de 3 años. Los objetivos del programa son los siguientes:

- Crear experiencias turísticas sostenibles.

- Dar a conocer nuestros paisajes, especies y espacios naturales y su cultura asociada.
- Diversificar y mejorar la oferta y atraer y fidelizar clientes.
- Dinamizar el desarrollo y economía local.

Se publicó un concurso público y en diciembre se adjudicó el proyecto a la Fundación Global Nature.

b.- Adecuación de la senda del Duero

A principios de 2019, la Asociación Montes de Soria propuso a Paradores contribuir a la conservación y recuperación de la biodiversidad de un tramo de la Senda del Duero, y apoyarles en su labor de sensibilización a la sociedad sobre la importancia de preservar el patrimonio natural y su biodiversidad. Esta acción se planteó, también, como un complemento a la oferta de naturaleza para los clientes del parador de Soria. [+ info](#)



Senda del Duero

El trabajo realizado comprende:

- Actuaciones medioambientales para la mejora, protección, y conservación de la senda de la ribera del río Duero en Garray, (tramo de 2 Km de longitud y de un 1-2 m de ancho).
- Acciones para la sensibilización y difusión: Realización de los contenidos para los paneles informativos que el Parador instalará en la senda donde se detallará que este trabajo ha sido realizado con la colaboración de Paradores.

Con esta actuación medioambiental, Paradores da una muestra más de su compromiso con el medio ambiente y el turismo responsable, contribuyendo a la consecución de los ODS 13 (Acción por el clima), 15 (Vida de ecosistemas terrestres) y 17 (Alianzas para los objetivos), mediante prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.

c.- Campañas de sensibilización ambiental

Paradores, por segundo año consecutivo, apoya la difusión las campañas de sensibilización de la Fundación Ocenogràfic de Valencia. En concreto, en 2019 se han llevado a cabo las siguientes:

- Campaña de sensibilización “las medusas son importantes”. Al igual que en 2018, en el verano de 2019 se ha realizado esta campaña en 25 paradores de las costas del Mediterráneo, Atlántico, Canarias y Cantábrico. Se informa a los clientes de la importancia de este animal marino en el ecosistema y se les facilita recomendaciones ante la presencia de medusas.
- Campaña de sensibilización “por un mar sin plásticos”. En 2018 se realizó esta campaña solo en los paradores de costa, este año se ha extendido a la totalidad de los paradores, ya que el 80% de la basura marina proviene del interior.



Paradores por Un mar sin plásticos

Se han realizado encuestas de valoración de ambas campañas y ha tenido un 80% de aprobación muy satisfactoria tanto por empleados como por clientes.

- En el parador de Jávea, además se ha colaborado con la Fundación Ocenogràfic con la campaña “¿Desde

cuándo no me ves?” que consiste en la colocación de una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada de orientación sur del Parador. Se trata de una acción que pretende ser impactante por las dimensiones de las fotografías (125 m² y 28 m²) y por el contenido y mensaje de estas, imágenes tomadas en los propios fondos marinos y con un mensaje insertado que invita concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos. Esta acción se encuentra dentro del “Proyete Xàbia” que la Fundación Ocenogràfic está llevando a cabo este municipio desde 2017.



Fachada del parador de Jávea

- La campaña “Tortugas en el Mediterráneo” de la Fundación Oceanogràfic se presentó en julio en el Parador de El Saler (Valencia). En ella que participan más de 40 municipios costeros de Valencia, Murcia y Baleares. Paradores ha participado con la colaboración de los paradores de Benicarló, Jávea y El Saler, a través de cartelera y otros soportes en los que se informa a los bañistas y viajeros de la presencia de la tortuga boba (“Caretta, caretta”) en las costas y que, en caso de producirse un avistamiento, lo más conveniente y eficaz es llamar al 112, con el que se activa a la Red de Varamientos, compuesta por la Universitat de València, Conselleria de Agricultura y Transición Ecológica y la propia Fundación del Oceanogràfic.



Suelta de tortuga en el parador de El Saler

d.- Paradores con sello Starlight

La Fundación Starlight ha creado un sistema de certificación mediante el cual se acreditan aquellos espacios que poseen una excelente calidad de cielo y que representan un ejemplo de protección y conservación. Son escenarios que incorporan la observación del firmamento como parte de su patrimonio natural, paisajístico, cultural o científico y fomentan, a su vez, el “Turismo de las Estrellas”.

En 2019 la novedad es la incorporación del parador de Guadalupe a la certificación de Startlight. De tal modo que se suma a los de Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos, que ya tienen este sello y realizan actividades específicas de turismo sostenible para sus clientes.

e.- Iniciativas en el parador de El Saler

Este Parador está ubicado en el Parque Natural de l'Albufera que contiene una diversidad de hábitats, flora y fauna. Durante los últimos años, el Parador ha incluido en su estrategia ambiental de sostenibilidad la colaboración con entidades conservacionistas locales con las cuales ha desarrollado multitud de actividades de concienciación y mejora del medio natural dirigidas a una oferta de turismo responsable para los visitantes y clientes del parador y su campo de golf. En 2019 ha recibido varios galardones por su compromiso medioambiental. En concreto, en la edición de FITUR el parador recibió el Premio de Turismo Responsable de la Fundación Intermundial y además ha sido galardonado con el Premio Cavanilles que otorga la Asociación Valenciana de Periodistas y Escritores de Turismo como reconocimiento a su contribución al desarrollo, calidad y crecimiento sostenible de la Comunidad Valenciana.

Algunos ejemplos de las acciones llevadas a cabo en 2019 son :

- **Celebración del día de medio ambiente, 5 de junio:** Jornada completa con actividades de voluntariado corporativo que incluyeron la recogida de residuos en

la playa y la eliminación de 4 toneladas de uña de gato (Carpobrotus) en el espacio dunar.

- **Regeneración dunar:** En 2019 se han eliminado 12,5 toneladas de Carpobrotus edulis. Se estima que para el 2020 esta especie habrá sido completamente eliminada de la superficie que ocupa el Parador y en el 2021 se iniciará el proceso de plantación de especies autóctonas para favorecer la regeneración natural de la flora y la fauna, lo que ayudará a estabilizar el sistema dunar.

- **Suelta de tortugas marinas:** En 2019 se han liberado 23 tortugas. Consiste en la devolución a su hábitat a las tortugas marinas que son capturas accidentalmente por los pescadores que las entregan a los técnicos de la Generalitat para curarlas de sus posibles heridas. Se realiza en colaboración con diversas organizaciones como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Conselleria de Agricultura, Medio ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y se explica a los participantes la importancia de la suelta de estos animales, curiosidades de su vida y todo el proceso de recuperación que acaba con la liberación.

- **Campamento Tortuga:** Anualmente el parador acoge este campamento en septiembre que es coordinado por la ONG Xaloc y promovido por la Generalitat Valenciana. La población de la tortuga boba es muy vulnerable. En verano la Generalitat localizó un nido de huevos que una tortuga boba puso en una playa de Castellón. Parte de estos huevos fueron trasladados la playa de El Saler para su protección. El campamento estuvo custodiado por un grupo de 90 voluntarios de Xaloc las 24 horas del día hasta el nacimiento de las 50 crías de tortuga.

- **Limpieza y recogida de residuos** ubicados en todo el margen de la playa: Se han recogido 96 kg de plásticos en 2019.

- **NATURESENDA** accesible para personas con movilidad reducida: Se estiman que en 2019 más de 2500 personas

han recorrido el itinerario de 2 km que discurre en parte del bosque de La Devesa, donde se encuentra el campo de golf. Tiene 15 paneles informativos sobre la fauna y flora del entorno. También en el recinto hay otros paneles explicativos del entorno dunar donde se sitúa el parador. A través de estos papeles explicativos se comunica al cliente que el Parador, por su ubicación entre dunas, malladas y maquía, debe compatibilizar su actividad con el respeto, la conservación y fomento de la biodiversidad que habita este espacio.

- Otras acciones: Al igual que en 2018, se ha participado en diversos estudios de las aves de El Parador, en la actividad la “Noche de los murcierizos” (actividad de carácter científico para dar a conocer los murciélagos y los erizos y recoger datos relevantes de su presencia y distribución en el entorno del Parador) y el seguimiento de tortugas mediterráneas en el entorno del Parador en colaboración con la administración autonómica.



Campamento Tortuga en el la playa del Parador de El Saler (Valencia)

f.- Parador de Cangas de Onís

El Parador se ubica en un antiguo monasterio benedictino del S VIII ubicado en la puerta de entrada del primer parque Nacional fundado en España hace 101 años “La montaña de Covadonga” Parque Nacional de los Picos de Europa.

La historia y la naturaleza se funden en el Parador y en las expectativas de los clientes que lo visitan. Desde el punto de vista de la biodiversidad, el parador es un epicentro de atracción de visitantes y de personas del ámbito local de transmitir valores de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural y rural. En concreto, esto se plasma en las siguientes iniciativas:

- Creación de una réplica de toda la flora de los Picos de Europa en un arboreto en el entorno del Parador.
- Construcción de un hotel de insectos y puesta a disposición de clientes y visitantes de material didáctico para poder explicar la importancia de los insectos polinizadores, siendo punta de lanza para su instalación en otras instituciones de nuestra comarca. Recurso formativo para los colegios de nuestro territorio.



Turismo científico en Picos de Europa

- Fomento del turismo científico y de observación de la naturaleza de una forma didáctica a través de la Fundación Quebrantahuesos para realizar visitas científicas a los Picos de Europa con el fin de sensibilizar e informar a sus clientes sobre el proyecto de recuperación del Quebrantahuesos en los Picos de Europa enmarcado en la iniciativa europea Life+. En 2019, 150 visitantes tuvieron la oportunidad de participar en estas visitas guiadas y conocer el proceso de introducción de esta ave que en el invierno se cría en el Pirineo de Huesca y en el verano se libera en los Picos de Europa.

- Colaboración y promoción de la Asociación de conservadores del caballo asturcón ACAS para la defensa y protección de esta raza.

- Puesta en valor del trabajo en el ámbito rural de los queseros artesanales mucho de ellos en el interior del parque nacional como gestores de responsables de territorio. Cangas de Onís capital del queso.

g.- Huertos Urbanos

13 Paradores cuentan con huertos en sus instalaciones que permiten obtener algunas hierbas aromáticas y verduras que complementan la gastronomía local y disminuye el impacto que supone el transporte de estas mercancías.

h.- Parador de Nerja

El Parador está situado sobre un acantilado junto al mar, en la costa malagueña. La localidad de Nerja esconde lugares inolvidables, como la Cueva de Nerja, los acantilados de Maro o el Balcón de Europa, en un entorno natural maravilloso que hay que preservar.

El parador está llevando a cabo acciones de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural, entre ellas:

- Diseño de señalética gráfica de sensibilización para servicios comunes y de habitaciones del Parador sobre el uso responsable de las papeleras.

- Experiencias de Naturaleza en el Parador “Ecofriendly”, que consiste en diversas actividades realizadas durante el verano:
 - Excursión “Descubriendo los tesoros naturales de Nerja, con una participación de 30 personas.
 - “Tarde Ecofriendly”, con animación infantil. En esta acción se integran padres e hijos y preferentemente se realiza al aire libre. Se hicieron 15 acciones de 12 personas durante los jueves de todo el verano.
- Taller de sensibilización y buenas prácticas ambientales para trabajadores del parador impartido por Aula del Mar. Se realizó una sesión para 40 trabajadores.
- Otras acciones medioambientales:
 - El jardín del parador tiene unos parterres con vegetación etnografía que representa la vegetación autóctona del Paraje Natural y del Parque Natural, para su ubicación junto al barandal del acantilado. En el jardín también se han eliminado los agentes químicos en fumigación y abono. En su lugar, se han utilizado larvas de mariquitas para el control de plagas de pulgón.
 - El personal del parador, junto con clientes, ha participado en varias limpiezas de playa: Río Chillar y Acantilados de Maro- Cerro Gordo.

i.- Otras acciones de promoción y conservación del patrimonio natural

- Varios paradores ponen a disposición de los clientes guías específicas sobre la fauna y o la flora del propio parador, como es el caso del Parador de Limpias, que tiene una guía de árboles del jardín.
- Protección del cernícalo primilla en el Parador de Oropesa. El parador colabora con el Centro de Estudios de

Rapaces Ibéricas de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de Castilla La Mancha para la conservación del cernícalo primilla, un ejemplar de halcón amenazado a nivel internacional y que anida y habita en los agujeros existentes en la fachada del parador. Esta especie protegida se ha visto disminuir tremendamente sus efectivos en las últimas décadas. En este edificio histórico de Oropesa estas pequeñas rapaces encuentran un buen refugio para su reproducción y encuentran su sustento diario en los cercanos cultivos herbáceos y eriales.



Parador de Oropesa

- El Parador de Cazorla tiene habilitado desde 2009 un Aula de la Naturaleza. Es un espacio expositivo y explicativo de la biodiversidad, la flora y fauna del Parque Natural donde se ubica este parador. También organiza concursos anuales de fotografía sobre naturaleza y entorno.
- El Parador de Guadalupe (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibones-Jara desde 2011. El Parador colabora con el Geoparque en la protección de los lugares de importancia geológica, etnográfica, ecológica o cultural presentes en su territorio. En 2019, esta colaboración se ha concretado la cesión de instalaciones

para acciones propias de la organización del Geoparque, realización de jornadas educativas para niños y difusión de sus valores a través de diversas actividades llevadas a cabo dentro del recinto del Parador, y realización de visitas guiadas.



Parador de Guadalupe



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928