



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. INTRODUCCIÓN

El Consejo de Administración de Paradores de Turismo de España S.M.E., SA. ha aprobado en su sesión de 25 de octubre de 2018, la presente Política de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, la “Política de RSC”).

La política de RSC despliega la misión de Paradores. Por medio de esta política, Paradores define el marco que rige la relación con todos los grupos de interés de la Sociedad: empleados, clientes, accionista, proveedores, comunidades,... y define los principios, a partir de los cuales, la empresa llevará a cabo su comportamiento responsable conforme a su misión, visión y valores y más allá de lo establecido por la legislación.

Esta política desarrolla el Decálogo de RSC de 2006 y marca el camino para que la empresa pueda incorporar actuaciones orientadas a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 aprobada por las Naciones Unidas en 2015.

2. OBJETIVOS

El propósito fundamental de esta política es impulsar e inspirar una actuación empresarial responsable y sostenible sobre la base de un compromiso riguroso con el cumplimiento de las obligaciones legales, la ética y la transparencia, el respeto por los derechos humanos, la protección del medio ambiente y el diálogo continuo y constructivo con los grupos de interés de la empresa.

La Política de RSC de Paradores persigue los siguientes objetivos:

- Impulsar el desarrollo de la RSC hacia una filosofía transversal de negocio sostenible. La política de RSC se incorpora a la estrategia de la empresa como elemento de competitividad, sostenibilidad y responsabilidad.
- Potenciar la creación de valor sostenible y compartido con todos los grupos de interés de la empresa y promover unas relaciones de confianza mutuamente provechosas.
- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa mediante la gestión de los riesgos y oportunidades derivados de los retos y desafíos presentes en el entorno en el que Paradores lleva a cabo su actividad.
- Medir, prevenir y reducir los impactos negativos de la actividad de la empresa sobre su entorno social, natural y económico, y maximizar los impactos positivos con el fin de mejorar la contribución de Paradores a la sociedad.
- Mejorar la reputación de Paradores.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La política de RSC es de aplicación y obligado cumplimiento para todos los Establecimientos y Servicios Centrales de Paradores y vincula a todo el personal, con independencia de su posición y función que desempeñe.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La política de RSC, alineada con la misión y los valores de Paradores, fija los siguientes principios para el logro de sus objetivos:

➤ **Cumplimiento de las leyes y comportamiento ético**

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

Paradores dispone de un Código Ético y tiene procedimientos para asegurar el cumplimiento legal e impulsar el comportamiento ético de sus empleados, a quienes, llegado el caso, anima a denunciar al Comité de Ética las actividades irregulares que pudieran producirse.

➤ **Respeto por los Derechos Humanos**

Paradores es una empresa comprometida con el respeto y la defensa de los Derechos Humanos. La adhesión de Paradores al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus diez principios refuerza este compromiso.

El Código Ético de Paradores prohíbe todas aquellas prácticas que menoscaban la dignidad de las personas y cualquier tipo de actitud discriminatoria, de intimidación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado por razón de género, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico. Este principio es de aplicación tanto a los empleados y directivos como a los clientes, proveedores, accionista o cualquier otro grupo de interés que se relacione con Paradores.

➤ **Diálogo con todos los grupos de interés**

Paradores manifiesta el compromiso de establecer canales de comunicación, participación y diálogo suficientes con los grupos de interés, identificar los temas relevantes que les interesan y dar una respuesta fiable y equilibrada a estos temas en el marco de los planes de sostenibilidad de la empresa.

➤ **Compromiso con la transparencia**

Paradores considera prioritario impulsar la transparencia como medio para crear un clima de seguridad y credibilidad con los diversos grupos de interés. Asumir la transparencia implica los siguientes compromisos:



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Medir los resultados de las actuaciones empresariales llevadas a cabo y los impactos de la actividad sobre la sociedad y el medio ambiente.
- Establecer canales de comunicación adecuados.
- Gestionar que la información sea accesible y comprensible.
- Difundir información significativa, rigurosa y fiable sobre las políticas, actividades y resultados de la empresa de conformidad con los requisitos legales que Paradores tiene que cumplir y aquellos otros adicionales que le marque su condición de empresa pública.
- Publicar periódicamente información sobre los desempeños y resultados alcanzados por los planes de sostenibilidad.

➤ Desarrollo de la Política Turística Sostenible

Paradores es una empresa pública que desarrolla su actividad empresarial y su modelo de negocio con el objetivo de crear valor de forma sostenible para sus empleados, clientes, proveedores, accionista y territorios en las que está presente, y lo hace teniendo en cuenta los objetivos básicos de su misión:

- Ser instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad de nuestro turismo en el exterior y que contribuye a la integración territorial.
- Recuperar y poner en valor el patrimonio histórico-artístico.
- Proteger el entorno natural de las zonas en las que la empresa desarrolla su actividad.
- Dinamizar la economía de las zonas en las que está presente a través de su actividad hotelera, contribuyendo con ello a afrontar el reto demográfico que supone la despoblación de las zonas rurales.

Paradores es una herramienta para el desarrollo de las políticas turísticas del Estado y la marca España y, como tal, tiene el deber de ser un ejemplo de excelencia de la hostelería española y proporcionar un servicio de calidad, rentable, diferenciado, accesible y personalizado al mismo tiempo que comprometido con el desarrollo sostenible de su entorno natural, económico y social.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

5. MARCO DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo y la transparencia son las bases de la relación de Paradores con sus Grupos de Interés.

Paradores manifiesta los siguientes compromisos con sus Grupos de Interés:

➤ Empleados

Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en los valores de la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve:

- Una política de gestión de personas basada en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en sus diversas áreas: contratación, desempeño laboral, formación, desarrollo del itinerario profesional, promoción, retribución, salud laboral, beneficios sociales, conciliación, etc.
- El desarrollo de unas relaciones laborales libres de comportamientos intimidatorios, hostiles, ofensivos o poco apropiados hacia la dignidad de las personas.
- La excelencia profesional con políticas que impulsen el diálogo, el trabajo en equipo, el conocimiento compartido, la formación, la iniciativa y el mérito profesional.
- Políticas retributivas que garanticen un salario digno de acuerdo con las responsabilidades y funciones que se realicen, y reconozca la aportación de los empleados a los resultados de la empresa.
- El bienestar de las personas con políticas de seguridad y salud laboral que integren la acción preventiva en la actividad y permitan a los empleados desarrollar su labor sin lesiones, enfermedades o accidentes y en las mejores condiciones.
- Una cultura de compromiso social entre los empleados a través de la puesta en marcha de programas de voluntariado corporativo.

➤ Clientes

Paradores sitúa a sus clientes en el centro de su actividad de negocio. Por ello, 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. A partir de aquí, Paradores se compromete a:



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades de los clientes.
- Profundizar en las políticas de transparencia en todo el ciclo comercial. Paradores se compromete a informar de forma clara, honesta, respetuosa y transparente al cliente de las características de sus productos y servicios para que pueda tomar sus decisiones con una información completa, relevante y veraz.
- Prestar un servicio de calidad excelente. Para ello, Paradores cuenta con un Sistema de Excelencia en la Gestión y trabaja para mantener anualmente su certificación por las normas nacionales e internacionales de gestión de la calidad como medio para garantizar la excelencia, la mejora continua del servicio y la máxima satisfacción de los clientes.
- 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. La empresa ofrecerá una respuesta rápida e individualizada y pondrá en marcha las medidas de mejora que correspondan.
- 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.

➤ Proveedores

Paradores manifiesta su compromiso de gestionar su cadena de suministro de una forma responsable, en los siguientes términos:

- Garantizar que se cumple la normativa interna de compras de la empresa como vía para asegurar que los procesos de contratación se ajustan a los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.
- Paradores garantizará que los contratos con los proveedores se elaboren de acuerdo con los principios de legalidad, eficiencia, calidad, veracidad y buena fe, evitando actuaciones abusivas, y supervisará el cumplimiento riguroso por parte de los proveedores de las condiciones contractuales y la normativa aplicable.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Promover que la cadena de suministros asuma prácticas responsables a través de la inclusión de cláusulas sociales, laborales y medio ambientales en los pliegos de contratación.
- Velar para que la cadena de suministro cumpla con los valores éticos de Paradores y con los principios de esta Política, para lo cual, Paradores trasladará a sus proveedores la información pertinente y realizará los chequeos necesarios.
- Promover una política de relaciones con los proveedores basada en los principios de la ética, la transparencia, la colaboración y la confianza mutua que genere sinergias y beneficio mutuo.

➤ **Accionista**

Paradores trabaja para corresponder a la confianza que el accionista ha depositado en sus gestores y para el objetivo de crear valor sostenible para la empresa. Para ello, la empresa se compromete a:

- Desarrollar la actividad empresarial de manera eficiente y competitiva.
- Ofrecer información clara, completa y veraz de los aspectos financieros y no financieros del negocio.

➤ **Medio Ambiente**

La protección del medio ambiente es un valor estratégico para Paradores, ya que es uno de los propósitos básicos de su misión y una práctica habitual integrada en la actividad de la empresa. De conformidad con este compromiso, Paradores defiende los siguientes principios que rigen la actuación de Paradores con el medio ambiente:

- Llevar a cabo la actividad hotelera con estrictos criterios ambientales conforme al cumplimiento de la Política de Calidad y Medioambiente de la empresa y la legislación ambiental de aplicación.
- Identificar y minimizar al máximo los impactos negativos sobre el entorno natural por medio del Sistema de Excelencia en la Gestión de la empresa, reforzar su funcionamiento y trabajar para mantener su certificación a través de normas nacionales e internacionales de gestión del Medio Ambiente.
- Preservación del medio ambiente a través de acciones de mejora y del desarrollo de productos y servicios alineados con la protección y la sostenibilidad del medio ambiente.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Contribuir a la sostenibilidad ambiental del entorno a través de la lucha contra el cambio climático, el uso sostenible de los recursos naturales y energéticos, la protección de la biodiversidad, el control de los riesgos ambientales, el tratamiento adecuado de los residuos generados y la difusión de este compromiso entre nuestros grupos de interés.

➤ **Comunidad**

Paradores desempeña un papel protagonista en la vida económica, social y cultural en los entornos donde lleva a cabo su actividad que genera beneficios colectivos, desarrollo social y una mejora de la calidad de vida de las personas. En esa línea, Paradores seguirá trabajando en los siguientes términos:

- Contribuir a la dinamización económica local a través de su propia actividad y a través del apoyo a la promoción de los territorios y sus recursos turísticos.
- Mantener la recuperación, disfrute y preservación del patrimonio histórico-artístico de los edificios y bienes artísticos de los paradores.
- Contribuir a preservar el entorno natural de las zonas en las que opera la empresa.

Para ello, Paradores continuará reforzando sus vínculos con las comunidades locales, fomentará las relaciones con los grupos de interés más próximos a su misión y valores básicos y participará en la generación de alianzas responsables con ellos con el fin de crear valor compartido.

6. SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA Y ACTIVIDAD DE RSC

Los objetivos y los valores de la Política de RSC serán objeto de revisión y mejora permanentes por parte de la Dirección de Paradores.

Estos valores constituyen, por otra parte, el marco para el desarrollo de los planes, medidas, proyectos, instrumentos y sistemas de gestión destinados a generar sostenibilidad económica, social y ambiental a la empresa y a sus grupos de interés.

La aprobación, ejecución, seguimiento y supervisión de esta Política se llevará a cabo de conformidad con la estructura de gobierno de la empresa en los siguientes términos:



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- La aprobación de la Política de RSC le corresponde al Consejo de Administración de Paradores. El Consejo de Administración recibirá los informes anuales que se elaboren sobre la aplicación y resultados de esta Política.
- El Comité de Dirección aprobará la estrategia y los planes de responsabilidad social corporativa, llevará a cabo la supervisión de la actuación de la empresa en relación con esta materia y elevará al Consejo las propuestas que estime oportunas.
- La Dirección de Desarrollo Corporativo tiene el encargo de implantar la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que apruebe el Comité de Dirección y ejecutar los planes de actuación para el desarrollo de la estrategia. Para la realización de esta función, cuenta con el departamento de Responsabilidad Social Corporativa. Además, llevará a cabo el seguimiento y control de la gestión realizada, para lo que establecerá los indicadores de desempeño más adecuados.
- Por otra parte, Paradores refuerza la gestión de la RSC con un Comité como órgano asesor de Paradores. Está integrado por personas de las diferentes áreas del negocio. El Comité de RSC tiene, entre otras, la función de elaborar y proponer al Comité de Dirección, a través de la Dirección de Desarrollo Corporativo, la Política de RSC, las líneas estratégicas y los planes de actuación elaborados a partir de los estudios de materialidad.

7. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE RSC

Esta política será difundida entre todas las personas que trabajan en y para Paradores y estará a disposición pública en la web corporativa e Intranet de Paradores.

Las actividades de RSC tienen su reflejo en la memoria anual de sostenibilidad que será publicada en la web corporativa de la empresa.