



RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA

MEMORIA 2009

*Manuel Migueléiz Valbuena**Director General Ejecutivo*

Sr. D. Juan de la Mota Gómez-Acebo
Presidente
PACTO MUNDIAL
C/ Núñez de Balboa, 116, 5ª planta, 27.
28006 MADRID

Madrid, 21 de octubre de 2010

Estimado Juan:

Me complace escribirte para explicaros el compromiso y esfuerzo que Paradores de Turismo ha desarrollado en el año 2009 en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial, tanto en la actividad que desarrollamos como empresa hotelera como en nuestros planes de futuro. Con esta carta te adjunto nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009, que explica con detalle las políticas que ha implantado la Empresa en este periodo.

Entre ellas me gustaría destacar la progresiva implantación del Plan Estratégico de Paradores 2009-2012, "Innovación y Modernización de la Red". En él, definimos nuestra política de Responsabilidad Social desde cuatro grandes líneas de acción: la responsabilidad con los empleados, con proyectos sociales, con la cooperación al desarrollo y el apoyo a la difusión y fomento de la cultura. Asimismo, estamos realizando un esfuerzo notable para hacer que nuestros establecimientos ofrezcan mejores servicios y calidad, al tiempo que incrementan notablemente sus ratios de sostenibilidad.

Respecto a los principales hitos relacionadas con los Diez Principios del Pacto Mundial realizados en el ejercicio pasado me gustaría también poner algunos de relieve. En primer lugar, considero importante resaltar que la Empresa, en aras de una mayor eficiencia y transparencia, se ha sometido a un amplio abanico de auditorías, tanto de carácter interno como externo.

La protección del Medio Ambiente y la ejecución de políticas sostenibles ha sido otra de nuestras prioridades. Observarás que Paradores es la cadena hotelera europea que cuenta con mayor número de certificaciones medioambientales según la normativa comunitaria EMAS. Tenemos como objetivo potenciar este papel de empresa pionera y buena muestra de ello es la política de Calidad y Medio Ambiente, que da prioridad a la sostenibilidad y a la calidad percibida por el cliente. En este sentido destacan iniciativas

Paradores de Turismo de España S.A.
Requena, 3 28013 Madrid Teléfono 91 516 67 66 Fax 91 516 66 55

*Manuel Migueléiz Valbuena**Director General Ejecutivo*

como el proyecto Parador Museo, que ahonda en la puesta en valor del patrimonio histórico artístico que gestionamos y en la vinculación con el entorno de los Paradores.

Nuestro esfuerzo lo difundimos en numerosos foros relacionados con la ética empresarial, donde abogamos por un futuro del sector turístico que considere la sostenibilidad como un objetivo plausible no sólo desde el punto de vista de responsabilidad social, sino también atendiendo a una perspectiva de rentabilidad. Paradores, asimismo, aboga por aliarse con su entorno, buscando fórmulas compartidas con instituciones y entidades locales que resulten beneficiosas para el conjunto de sociedades en las que operamos.

El esfuerzo colectivo realizado en este sentido por el personal de Paradores ha sido bien valorado por el sector y la sociedad en general, que nos ha hecho merecedores de distintos reconocimientos, de los que te informamos puntualmente en el documento adjunto.

En 2009 hemos implantado también una ambiciosa política de Recursos Humanos, con el objetivo de lograr mayores índices de estabilidad laboral para nuestros empleados, que ha culminado con la creación de 250 puestos de trabajo fijos, la elaboración de distintos planes de mejora para nuestros empleados y la realización de un importante esfuerzo en materia de formación.

Estoy convencido de que en Paradores de Turismo hemos logrado que el conjunto de nuestra actividad y nuestros proyectos de futuro se desarrollen bajo el paraguas de la Responsabilidad Social Corporativa. Nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial es firme y continuaremos esforzándonos para ser mejores.

Muchas gracias.

Un cordial saludo

Paradores de Turismo de España S.A.

Requena,3 28013 Madrid Teléfono 91 516 67 66 Fax 91 516 66 55

ÍNDICE

1. UNA EMPRESA HISTÓRICAMENTE RESPONSABLE	(04)
2. NUESTRA VISIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	(06)
3. DECÁLOGO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	(09)
4. POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD	(12)
Área de Medio Ambiente	(13)
Asoc. con el entorno y cooperación internacional	(14)
Sost. en comunicación, comercialización y compras	(21)
Proyecto Parador Museo	(25)
5. POLÍTICAS DE CALIDAD	(27)
Modernización y Conservación de la Red	(27)
Expansión de Paradores	(30)
Trabajar por la Calidad	(32)
Plan de Accesibilidad Universal	(34)
Proyectos de Restauración y Alojamiento	(35)

6. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	(38)
Gestión de Recursos Humanos	(39)
Prevención de Riesgos Laborales	(40)
Formación	(42)
Cobertura de vacantes	(43)
Paradores por la Excelencia	(44)
Comunicación Interna	(45)
Actividades para empleados	(47)
7. POLÍTICAS DE EFICIENCIA	(48)
Canon	(48)
Inventarios de Inmovilizado	(49)
Facturación electrónica de proveedores	(49)
Auditoría interna	(50)
Auditoría externa	(50)
8. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	(52)

CAP. 1

UNA EMPRESA HISTÓRICAMENTE RESPONSABLE

Paradores de Turismo es una cadena pionera en el desarrollo de políticas sostenibles. Desde su puesta en funcionamiento en 1928, la Empresa ha adoptado el papel de motor económico destinado a la consecución de tres objetivos de interés público: recuperar y poner en valor el patrimonio histórico artístico del país, dinamizar turísticamente áreas con escaso desarrollo del sector servicios y servir internacionalmente como ejemplo del turismo dinámico y de calidad que ofrece España.

Los valores de desarrollo, sostenibilidad y protección del patrimonio forman, por tanto, la columna vertebral de Paradores desde su misma concepción. Por eso, hablar hoy en día de Responsabilidad Social Corporativa se traduce, para esta Cadena, en poner un nombre nuevo a la filosofía que siempre ha marcado nuestro día a día.

Estas especiales circunstancias han fomentado que todas las generaciones de directivos y empleados de Paradores posean una conciencia colectiva basada en el interés público; un concepto de Empresa que tiene como primera obligación el servir de ejemplo y contribuir a desarrollar iniciativas innovadoras que beneficien al conjunto del sector turístico y a la imagen de nuestro país como excepcional lugar de acogida. Todo ello en el marco de una empresa pública autosuficiente, que compatibiliza sus objetivos sociales con la rentabilidad económica y la eficiencia empresarial.

A día de hoy, cuando Paradores ya ha cumplido ochenta años de historia, la Cadena gestiona 93 establecimientos hoteleros y es el Estado, único accionista de la Cadena, quien tutela el funcionamiento de la Red, a través del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Al mismo tiempo, es el Estado quien decide qué nuevos Paradores abren sus puertas, en base a los criterios anteriormente expresados.

En la actualidad trabajan en Paradores 4.500 profesionales que disfrutan de unas condiciones laborales dignas y justas. Juntos, desempeñamos nuestro trabajo en establecimientos de dimensiones más reducidas, lo que nos permite ofrecer un trato personalizado a nuestros clientes y también una mayor fluidez en la relación con nuestros proveedores, nuestros prescriptores y la propia sociedad que envuelve a cada Parador.

Con hoteles en todas las comunidades autónomas salvo Baleares, Paradores de Turismo es la cadena líder en turismo cultural y de naturaleza. Además de contar con establecimientos en nueve ciudades declaradas Patrimonio de la Humanidad, más de la mitad de los paradores se encuentran ubicados en entornos monumentales y otros muchos permiten alojarse en los parques nacionales y en las áreas naturales más atractivas del país.

CAP. 2

NUESTRA VISIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Plan Estratégico de Paradores 2009-2012, 'Innovación y Modernización de la Red', fue diseñado a la llegada del actual equipo directivo, en mayo de 2008, con el objetivo de profundizar en el interés social de la actividad que desarrolla la Empresa.

Dicho Plan es la hoja de ruta de Paradores para el vigente cuatrienio y se compromete a la ejecución de más de 70 proyectos concretos, muchos de ellos estrechamente vinculados a conceptos como la sostenibilidad, la difusión de la cultura y el patrimonio, la promoción de nuestros destinos turísticos o la excelencia de nuestros establecimientos y servicios.

Todas estas iniciativas son distribuidas por el Plan en siete ejes. Su enunciado pone de manifiesto el carácter responsable -desde una perspectiva social- del actual diseño de nuestra actividad empresarial. Estos ejes son: 'Innovación Tecnológica', 'Revalorizar el Patrimonio', 'Potenciar el Talento', 'Satisfacción del Cliente', 'Paradores Marca Icono', 'Parador Verde' y 'Buen Gobierno'.

A finales de 2008, cuando se realizaban los ajustes necesarios para la puesta en marcha del Plan Estratégico, se decide reequilibrar el organigrama de la Empresa en función de las nuevas necesidades. Así, se crea un nuevo escalón por debajo de la Presidencia al que se denomina Dirección General Ejecutiva, que supervisa y coordina el trabajo de todas las demás direcciones generales y la propia red

de establecimientos. Esta figura, asimismo, es nombrada con el objetivo de coordinar e impulsar la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Paradores. La nueva estructura implica que todas las decisiones que se toman en la Empresa sean ejecutadas bajo el paraguas de la Responsabilidad Social.

Un buen ejemplo del compromiso de Paradores es su adhesión a los Diez Principios de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), relativos a los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Sin embargo, el cumplimiento escrupuloso de estos principios representa un punto de partida, ya que el nuevo Plan Estratégico aporta una visión aún más ambiciosa desde el punto de vista de la Responsabilidad Social.

En esta memoria, la primera sobre Responsabilidad Social que pone en marcha la Cadena, se informa de múltiples proyectos relacionados con la financiación o el patrocinio de iniciativas de cooperación social, la participación en desarrollos culturales, la puesta en valor del patrimonio o el impulso de un turismo sostenible, que participa con las instituciones y la sociedad de su entorno.

De todos los proyectos que desarrollaba Paradores al cierre del ejercicio 2009, esta memoria recoge información de aquellos que están vinculados a la Responsabilidad Social de la Compañía, bien sea forma directa o por el hecho de generar sinergias de interés social. Todo ello pone de manifiesto el enorme interés que tiene para Paradores la gestión adecuada de nuestros recursos y su

influencia positiva en las distintas sociedades donde ejercemos nuestra actividad.

CAP. 3

DECÁLOGO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El mayor reto para una empresa sensibilizada con la Responsabilidad Social es lograr que su capital humano interiorice su filosofía en esta materia. En este sentido, Paradores ha tomado en 2009 una decisión trascendental para que todos los profesionales y también nuestros clientes conozcan de forma clara cuál es nuestra línea de pensamiento social. El Comité de Dirección de la Empresa aprobó en el mes de junio el 'Decálogo de Responsabilidad Social de Paradores', que fue remitido a todos los establecimientos con la firma del Presidente Consejero Delegado, con la instrucción de que se exponga en un lugar destacado de cada Parador.

Estos son los diez puntos que definen el compromiso social de Paradores de Turismo:

- 1) Paradores es una empresa pública cuyo objetivo es la recuperación y puesta en valor del patrimonio histórico-artístico y natural del país, así como la dinamización económica de entornos a través del turismo.
- 2) Paradores constituye una herramienta para el desarrollo de las políticas turísticas del Estado y tiene el deber de servir como ejemplo de la excelencia de la hostelería española.

- 3) Paradores ofrece un servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado, comprometido con su entorno natural, económico e histórico.
- 4) La política de Responsabilidad Social Corporativa se incorpora verticalmente a la estructura de Paradores, afectando a todos los niveles y proyectos de la Empresa.
- 5) Paradores se adhiere a los Diez Principios de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ASEPAM), relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- 6) Paradores supedita su actividad a los principios de su Código Ético, que establece la relación de la Empresa con sus empleados, clientes, accionistas y proveedores.
- 7) Paradores se compromete a promocionar y difundir los valores y la diversidad cultural, natural, histórica y gastronómica del entorno de sus establecimientos.
- 8) Paradores es gestionada bajo el concepto 'Parador Verde', que implica el desarrollo de una actividad sostenible, comprometida con el ahorro energético y la utilización de recursos renovables.
- 9) Paradores trabaja por la Innovación, con el objetivo de hallar y compartir nuevos caminos que favorezcan la posición de privilegio del sector turístico español en el mundo.

10) Paradores integra en su política de Responsabilidad Social el desarrollo de una gestión eficaz, orientada hacia la excelencia empresarial.

CAP. 4

POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad, desde el punto de vista amplio del término, constituye uno de los pilares sobre los que se asienta la actividad que desarrolla Paradores. La protección del medio ambiente es prioritaria para la Cadena, que realiza un notable esfuerzo para mejorar sus ratios de ahorro energético, emplear energías renovables y reducir de manera constante la emisión de residuos.

Pero, para Paradores, la sostenibilidad abarca otros muchos conceptos. Uno fundamental radica en estrechar vínculos con el entorno de nuestros establecimientos; participar y contribuir en el desarrollo de cada sociedad que nos envuelve, impulsando la economía, apoyando proyectos de desarrollo y promoción turística, poniendo en valor la idiosincrasia de los pueblos y fomentando la cultura y el conocimiento de lo peculiar de cada región geográfica.

La diversidad es el mayor patrimonio turístico que posee España y Paradores, desde la atalaya que implica una red de hoteles monumentales distribuidos por todo el país, se esfuerza por difundir este significativo valor.

Aspectos esenciales en el día a día de la Compañía como son la Comunicación, la Comercialización o incluso la Gestión de Compras, se fundamentan en la difusión de esa diversidad y su

puesta en conocimiento entre nuestros clientes habituales y potenciales. A continuación, veremos cómo estas políticas de sostenibilidad se han traducido, durante el ejercicio 2009, en proyectos concretos.

Área de Medio Ambiente

A lo largo de toda su historia, Paradores se ha autoimpuesto la necesidad de actuar en el mercado turístico como una empresa ejemplar desde el punto de vista medioambiental. Asimismo, la cantidad de establecimientos de la Cadena situados en espacios muy valiosos desde el punto de vista ecológico se cuentan por docenas. Hay Paradores en Parques Nacionales y en otras áreas protegidas que constituyen el único alojamiento existente en la zona. Esta circunstancia lleva implícita una obligación añadida para la Cadena: la necesidad de un esfuerzo continuado para ser más sostenibles y también para concienciar a nuestros clientes y proveedores.

El nuevo Plan Estratégico potencia la labor sostenible de Paradores, con un eje de actuación denominado 'Parador Verde' que asigna más medios económicos y humanos a este fin.

Un ejemplo del fuerte impulso que Paradores otorga a sus políticas sostenibles es la gran cantidad de certificaciones medioambientales según la normativa europea EMAS que posee la Red. Paradores,

con 75 establecimientos, es de largo la Cadena del continente con mayor número de certificaciones.

Durante el ejercicio, se han realizado cuatro auditorías internas de carácter formativo (una por cada dirección regional), se han homogeneizado los análisis de puntos críticos y se ha coordinado con AENOR la selección de Paradores con auditoría presencial, que ha afectado a 36 establecimientos. En el resto, se han presentado informes documentales.

Durante el ejercicio se han validado los 75 paradores certificados según el reglamento EMAS, lo que obliga a una labor continuada en materia de ahorros energéticos, sustitución de energías por otras menos contaminantes o renovables, reducción y tratamiento de residuos, etcétera.

Asociación con el Entorno y cooperación internacional

Paradores desarrolla una política constante de relaciones con las Administraciones Públicas en sus tres niveles: estatal, autonómico y local, así como con instituciones, empresas privadas y organizaciones no gubernamentales con el objetivo de impulsar la promoción turística del entorno de la Red y desarrollar una política responsable y sostenible.

La Cadena, asimismo, patrocina e impulsa algunos proyectos culturales o de interés social, que en ocasiones tienen continuidad a lo largo de los años, y colabora con terceros países aportando su conocimiento a la hora de gestionar monumentos como hoteles de calidad. Los marcos de colaboración pactados en 2009 son los siguientes:

- Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de León en FITUR, para realizar acciones conjuntas con el objetivo de promocionar la riqueza artístico-cultural de la ciudad y del Hostal de San Marcos.
- Convenio con la Federación de Asociaciones de la Prensa (FAPE), mediante el cual Paradores se convierte en el patrocinador principal de las actividades que la Federación lleva a cabo en defensa y promoción de los derechos a la libertad de expresión.
- Acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada con motivo de la celebración del noveno centenario de la muerte de Santo Domingo. Paradores ofrece sus instalaciones para el desarrollo de las actividades del centenario y ayudará a difundir los actos conmemorativos en su revista de clientes.
- Convenio de colaboración entre Paradores y el Parlamento Europeo, de cara a la difusión de información en los

- Acuerdo de colaboración con la Agencia EFE, con el objetivo de que el Canal EFE de televisión se emita en todas las habitaciones y zonas comunes de los establecimientos de la Red. A su vez, Paradores podrá emitir videos promocionales de su oferta.
- Acuerdo de colaboración con Literalia TV para promocionar la literatura. El Parador de Alcalá de Henares se convertirá en plató de los programas ‘Leer os hará libros’, conducido por el escritor Ignacio Merino y el poeta Gonzalo Escarpa. Ambas entidades pactan también intercambiar contenidos para ser emitidos en sus canales de televisión en Internet.
- Convenio de colaboración con la Fundación ONCE, mediante el cual Paradores se adhiere al programa de inserción laboral de personas con discapacidad de esta institución.
- Convenio de colaboración con Turespaña para reforzar la marca Paradores en el exterior.
- Convenio de colaboración con Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando, para participar en la campaña ‘Un Juguete, una ilusión’.
- Convenio de patrocinio con la Asociación de ciclistas profesionales (ACP), que permitirá la realización de

actividades de esta entidad en los establecimientos de la Red, como 'clinics' para niños, marchas cicloturistas, etcétera.

- Convenio de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino para promocionar los productos españoles y contribuir al desarrollo del sector agroalimentario, la difusión de la gastronomía tradicional y promover el consumo de productos de calidad.
- Convenio de colaboración con UNICEF, a través del cual Paradores colabora con el desarrollo de la 'Il Champions for África'. Este partido de fútbol, disputado el 22 de diciembre en el estadio Santiago Bernabéu entre deportistas de la Liga de Fútbol Profesional, tiene como objetivo recaudar fondos para proyectos sociales en el continente africano.

El Presidente y los miembros del equipo directivo de Paradores también han participado a lo largo del año en foros y múltiples actos relacionados con la proyección y el futuro de la Empresa, así como con el área de Responsabilidad Social. Entre otros, cabe mencionar:

- Encuentro con el Secretario de Estado de Turismo de Omán y con el embajador de este país en la sede de los Servicios Centrales de Paradores, para estudiar fórmulas de colaboración en la transmisión del 'know how' de Paradores.
- Encuentro con la ministra de Fomento, Magdalena Álvarez, para darle a conocer las novedades tecnológicas implantadas

por Paradores y que pueden ser aplicadas en el sector turístico.

- Toma de contacto con los secretarios de estado de la administración pública para poner a su disposición las infraestructuras de la Red de cara a la organización de actos relacionados con la presidencia española de la Unión Europea.
- Participación del presidente de Paradores en el encuentro de la Asociación Española de Directivos, donde expuso la estrategia empresarial de la Red.
- Encuentro con una delegación de la República de Angola, con el objetivo de analizar fórmulas de colaboración para la transmisión del 'know how' de Paradores.
- Participación del presidente de Paradores en la audiencia que el Rey ofreció en el Palacio de la Zarzuela a las empresas pertenecientes a la Asociación de Marcas Renombradas Españolas.
- Paradores se suma a la campaña 'La hora del planeta', promovida por la organización ecologista ADENA-WWF, con el objetivo de concienciar sobre la necesidad de ahorrar energía y reducir la emisión de CO₂ a la atmósfera, para frenar el cambio climático. El 28 de marzo, todos los establecimientos de la Red apagaron sus luces durante 60 minutos, de 20,30 a 21,30 horas.

- Patrocinio del concurso de fotografía turística organizado por la Fundación El Legado Andalusí. Paradores entrega una ruta como premio y acoge en varios establecimientos de Andalucía la muestra con las mejores imágenes recibidas.
- Participación del presidente de Paradores en el Foro Quevedo de León, para analizar la situación del turismo en esta provincia.
- Inauguración en el Parador de Segovia de la exposición fotográfica 'La crueldad sin sentido a través de las miradas valientes', organizada por 'Carta Mediterránea', asociación ciudadana que lucha por la defensa de los derechos humanos.
- Acto de entrega de la XXV edición de los premios 'Cirilo Rodríguez' a corresponsales de guerra, patrocinado por la Cadena y que tuvo lugar en el Parador de Segovia.
- Creación de un Aula de Naturaleza del Parador de Cazorla, diseñada por el biólogo Antonio Carrasco y la artista María Paz Cuesta.
- El Parador de Cuenca acoge la entrega del II Premio de novela corta José Luis Coll, patrocinado por Paradores.
- Presentación del proyecto de reforma del Parador de Villafranca del Bierzo, en el Ayuntamiento de esta localidad.

- Participación del presidente de Paradores en la presentación del libro 'Gastronomía del ajo: desde la feria de Santa Marina del Rey a la mesa de los Paradores de España', que tuvo lugar en el Hostal de San Marcos. El libro contiene más de 70 recetas de cocineros de Paradores.
- Participación de Paradores en la entrega del premio 'Escena Lazarillo' a Nuria Espert, que organiza el Festival de Teatro de Manzanares, con el patrocinio de la Red. El presidente de Paradores entregó el galardón a la conocida actriz.
- El 27 de septiembre, Paradores celebra con sus clientes el Día Mundial del Turismo, regalando una estancia de una noche a todos los clientes que se alojen ese día en la Red.
- Paradores patrocina la gala solidaria organizada en Madrid por la Fundación Theodora, que acerca el humor de los payasos a miles de niños enfermos cada año.
- Presentación en el Parador de Jaén del nuevo disco de Juan Valderrama, 'Casi boleros', al que asistieron numerosas personalidades y medios de comunicación.
- Encuentro con el alto responsable del Ministerio de Turismo del Sultanato de Omán en la relación a la transmisión del 'know how' de Paradores.

- Comparecencia del presidente de Paradores ante la Comisión de Industria, Turismo y Comercio del Senado para hacer balance del año e informar sobre las políticas de futuro de la Empresa.

Sostenibilidad en comunicación, comercialización y compras

Esta filosofía de interacción con el área de influencia de los paradores influye notablemente en las estrategias de comunicación, comercialización y compras.

La Red trabaja siempre para que el cliente y la sociedad en general tengan la absoluta certeza de que el producto turístico que ofrece Paradores no sólo respeta los estándares internacionales en sostenibilidad medioambiental, económica y social, sino que además está vinculado a un entorno concreto con unos atractivos culturales y patrimoniales muy determinados. En este apartado destacan las siguientes iniciativas:

- A finales de 2008 Paradores crea un nuevo escaparate audiovisual en Internet, 'Paradores TV', que ha vivido su mayor desarrollo a lo largo de 2009. Se ha inaugurado un canal propio en 'You Tube' y en otras diez plataformas 'online'. Para alimentar de contenidos el Canal Paradores TV se han producido en 2009 más de un centenar de vídeos, muchos de los cuales versan sobre las rutas que pueden realizarse en el entorno de los establecimientos y también sobre la gastronomía y productos locales. Su difusión es mundial.

- La transmisión de información de Paradores hacia los medios de comunicación es constante y forma parte de nuestra política de transparencia. Periódicos, radios, televisiones, revistas del sector y portales de Internet recibieron en 2009 más de 100 notas de prensa sobre resultados empresariales, actos institucionales, Responsabilidad Social y actividades culturales, turísticas o gastronómicas. La información divulgada, siempre que está relacionada con la promoción turística o cultural, incluye aspectos del entorno.
- Durante el año se han organizado más de 100 viajes de familiarización con periodistas de distintas nacionalidades, que informan de los establecimientos y también de los atractivos y actividades que pueden realizarse en su zona de influencia.
- Paradores ha formalizado durante el ejercicio algunos acuerdos con televisiones, radios y productoras para mantener una presencia constante de la marca en los medios, en los que también cobra gran protagonismo la cultura, la gastronomía y los productos locales. En este sentido, destaca el acuerdo con Punto Radio y Club Millésime para la creación del 'Taller del Gusto', que permitió la difusión de la cocina regional y creativa que se elabora en la Red. Esta iniciativa combinó el 'show cooking' con espacios exclusivos en el programa 'Protagonistas', de Luis del Olmo, que se emitieron desde seis establecimientos.

- En 2009 se han realizado cuatro números de la revista ‘Paradores’, una publicación de carácter trimestral bilingüe (castellano e inglés) dirigida a los clientes y de la que se editan 50.000 ejemplares por número. Se distribuye en todos los establecimientos de la Cadena, así como en las Oficinas Españolas de Turismo que hay en todo el mundo y entre la prensa especializada. Su versión digital se remite a los 450.000 ‘Amigos de Paradores’, nuestro club de fidelización, y puede descargarse en la web. Sus contenidos ofrecen información sobre los destinos turísticos donde existe un parador, así como información cultural, gastronómica y de espectáculos, siempre relacionada con nuestro país. En 2009, asimismo, incorpora dos nuevas secciones muy relacionadas con la Responsabilidad Social: una destinada a la sostenibilidad y que informa sobre las iniciativas más importantes que se realizan en España en este sentido, y una segunda en la que se ponen de manifiesto los trabajos que desarrollan las organizaciones no gubernamentales.
- Paradores, además de las publicaciones periódicas tanto internas como externas, realiza o participa en determinados proyectos editoriales destinados a la promoción del capital cultural, natural e histórico de nuestro país. Del ejercicio 2009 merece la pena destacar la publicación de la guía ‘80 rutas únicas con Paradores’, elaborada por los profesionales de la revista ‘Viajar’ y distribuida conjuntamente con su número de febrero. Se imprimieron un total de 65.000 ejemplares.

- La publicidad de Paradores es una parte también esencial de su comunicación e incluye anuncios en medios de comunicación españoles y extranjeros, así como cuadernos y suplementos especialmente destinados a difundir la oferta de España como destino turístico. En 2009 se invirtieron 3,2 millones de € en publicidad en España y otros países como Gran Bretaña, Alemania, Italia, Francia, Bélgica, Irlanda, Suiza, Holanda, Suecia, Dinamarca, Finlandia o Noruega. Hay que destacar que estas inserciones internacionales se realizaron en colaboración con Turespaña.
- La página web de Paradores de Turismo, www.parador.es, es otra herramienta fundamental de comunicación. En ella se difunde un amplio abanico de contenidos relacionados con los destinos turísticos, las tradiciones, el patrimonio o la gastronomía, además de toda la información comercial de la Cadena. La web se mantiene como uno de los portales hoteleros más visitados del país, superando en 2009 los 5,3 millones de visitas y 53,6 millones de páginas vistas. También cuenta cada vez con mayor número de clientes registrados, que al cierre del ejercicio ascendían a 555.044, un 2% más que en 2008.
- Respecto a la sostenibilidad en la comercialización, en 2009 Paradores se ha esforzado en acercar su producto a un mayor espectro de población, haciéndolo más accesible desde un punto de vista económico. Para ello, se han lanzado nuevas ofertas, se han multiplicado las tarifas especiales para jóvenes y tercera edad, ampliando el espectro de edades favorecidas

por estos productos; e incluso se ha ofrecido la gratuidad de los salones de convenciones para que las empresas no dejen de ser competitivas y puedan organizar sus encuentros profesionales pese a los efectos de la crisis económica internacional.

- La gestión de Compras de la Cadena también se realiza atendiendo a unos criterios de sostenibilidad respecto al área de influencia de cada establecimiento, ya que impulsa que cada parador se apoye en empresas próximas para la contratación de los servicios necesarios para su actividad y adquiera también productos artesanales y característicos del entorno. De esta forma, los clientes de cada establecimiento puedan disfrutar de ellos y conocerlos de primera mano, y los Paradores contribuyen a la creación de empleo tanto directo como indirecto.

Proyecto Parador Museo

Desde el punto de vista de puesta en valor de la cultura, el ejercicio 2009 ha estado marcado por el comienzo de un proyecto emblemático: 'Parador Museo'. Esta iniciativa está destinada a poner en valor los establecimientos históricos de la Red y ofrecer, al mismo tiempo, una nueva experiencia emocional a los clientes que se muestran apasionados por la cultura y los acontecimientos del pasado.

El proyecto profundiza en las leyendas, la historia, la arquitectura y el arte de los edificios históricos, pero además recopila información sobre el origen de su entorno más próximo y sus principales atractivos. Esta investigación culmina con la creación de un recorrido por cada establecimiento de carácter monumental, donde el visitante, mediante una guía de visita, va encontrando distintos soportes informativos que le narran sus etapas y pasajes históricos más importantes. Este trabajo, asimismo, genera un importante conocimiento de la historia y el valor cultural de los monumentos que Paradores gestiona como hoteles, quedando como legado para las futuras generaciones de profesionales.

Durante el ejercicio se sentaron las bases de todo el proyecto, se concretó el diseño de los soportes y se realizaron dos proyectos piloto, en el Hostal de San Marcos, en León, y en el Parador de Granada. En el mes de noviembre el presidente de Paradores presentó el proyecto en su conjunto a nivel nacional en el Parador Hostal dos Reis Católicos de Santiago y también abrió sus puertas el primer Parador Museo de la Red, en el monasterio benedictino de Santo Estevo, en la Ribeira Sacra ourensana. Los próximos paradores museo serán los de Santiago, Granada, Oropesa, Cardona, Úbeda, Plasencia, Sigüenza, Hondarribia, León y Santo Domingo de la Calzada.

CAP. 5

POLÍTICAS DE CALIDAD

Servir internacionalmente como ejemplo del turismo de calidad que se desarrolla en España forma parte de la misión de Paradores de Turismo. Para lograrlo, la Cadena apuesta por la innovación, desarrollando proyectos de aplicación para todo el sector, y también por la mejora y conservación de sus establecimientos, dotándolos de mayor accesibilidad y de los avances tecnológicos necesarios para que la Empresa se sitúe en la franja más alta de la excelencia hotelera. Paradores, asimismo, realiza un esfuerzo notable para promocionar la diversidad regional del país, diseñando nuevos productos y ofertas destinados a este fin.

Modernización y conservación de la Red

La conservación de edificios históricos, que además registran una elevada actividad a causa de su uso hotelero, representa un todo reto para Paradores. Por esta razón, la Cadena mantiene una especial tensión en el área de mantenimiento e inversiones, con el objetivo de que todos los establecimientos se encuentren en condiciones óptimas. La herramienta usada para este fin es el 'Plan Renove' de Paradores, que tiene como objetivo la modernización de la Cadena, así como la mejora y actualización de la calidad en el servicio y el alojamiento.

Además, la Red invierte en la expansión de la Cadena, atendiendo a la alta demanda de municipios que piden al Estado un Parador en su territorio. En la actualidad, hay 150 peticiones de esta naturaleza.

La cifra destinada a inversiones a lo largo de 2009 ha ascendido a 24 millones de €, que se han empleado en múltiples de actuaciones. Entre ellas, destacan las siguientes:

- Inauguración del Parador de Alcalá de Henares, con la puesta en valor de un antiguo convento y un emblemático edificio de arquitectura contemporánea anexo. El establecimiento abrió parcialmente en 2008 y en 2009 se han rematado algunas áreas. Desde el comienzo de estas obras, Paradores ha destinado a este nuevo alojamiento 44 millones de €.
- Inauguración del Parador de Cruz de Tejeda, del que Paradores se ha responsabilizado de la decoración integral del mismo y de su adecuación para uso hotelero, con una inversión que alcanza los 1,3 millones de €.
- El Parador de Antequera ha sido sometido a una reforma integral que ha supuesto la actualización completa de sus instalaciones. Con esta actuación, el establecimiento ha sido reclasificado a una categoría de 4 estrellas. La inversión ha ascendido a 9 millones de €.
- Reforma integral del Parador de Argómaniz, con renovación total de instalaciones para mejorar su funcionamiento y su

eficiencia energética. La inversión realizada ha sumado 11 millones de €.

- El Parador de Cáceres cerró en 2009 con el objetivo de rehabilitar todos sus espacios y lograr una mejor lectura de la composición palaciega del edificio, que posee un enorme valor histórico y arquitectónico. La inversión prevista alcanza los 5,7 millones de €.
- El Parador de Villafranca también cierra durante el ejercicio para someterse a un proceso de reforma integral, que además permita la eliminación de barreras arquitectónicas, mejorando su accesibilidad, así como incrementar su categoría a cuatro estrellas. La inversión prevista asciende a 6,9 millones de €.
- Por decisión de Paradores, se va a derribar el actual edificio que alberga el Parador de Cádiz y se va a construir uno nuevo, para lo cual se está redactando el correspondiente proyecto de ejecución. La inversión prevista supera los 25 millones de €.
- Además de este conjunto de obras, se han producido otras intervenciones de menor calado. Entre ellas, la reforma de una planta de habitaciones del Parador de Córdoba, la renovación de la red de saneamiento del Parador de Ceuta o la incorporación de un ascensor para dotar de mayor accesibilidad al Parador de Chinchón.

Expansión de Paradores

A medio plazo, el Estado tiene previsto incrementar la red estatal de Paradores con nuevos establecimientos que permitirán dinamizar turísticamente distintas áreas geográficas del país y recuperar numerosos monumentos de gran importancia patrimonial e histórica. De su construcción se encarga el organismo Turespaña, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con cargo a los presupuestos generales del Estado.

Paradores, por su parte, debe prever la decoración de cada nuevo hotel, así como las dotaciones técnicas y los recursos humanos necesarios para su puesta en marcha. Hay que tener en cuenta, por tanto, que Paradores no elige la ubicación de sus hoteles en función de criterios de rentabilidad, sino que es el Estado quien decide en función de los criterios citados en el párrafo anterior. Este hecho constituye uno de los principales rasgos diferenciales que definen la función social de la Cadena.

Por el momento, los futuros paradores que se encuentran en fase de construcción o de proyecto arquitectónico son los siguientes:

- Parador de Lorca (Murcia), en el entorno de una alcazaba musulmana, respetando escrupulosamente cada uno de los restos arqueológicos que han ido apareciendo.
- Parador de Morella (Castellón), en la falda del castillo de la localidad, en la zona del antiguo Convent de Sant Francesc, del siglo XII, y el que fuera Convent de les Agustines.

- Parador de Corias, que ocupará el monasterio de San Juan Bautista, del siglo XI. Se levanta a orillas del río Narcea y es conocido como el ‘Escorial de Asturias’.
- Parador de Ibiza, primer establecimiento de la Red en el archipiélago balear, que se ubicará en el Castillo de la Almudaina, que data del siglo XVIII, dentro del recinto fortificado renacentista de la ciudad de Ibiza, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1999.
- Parador de Veruela (Zaragoza), en el primer monasterio cisterciense de Aragón, del siglo XII. El conjunto está cercado por una muralla (siglo XVI) de un kilómetro de perímetro y cuenta con una grandiosa iglesia de portada románica y tres altas naves cubiertas con crucería gótica.
- El Parador de Muxía (A Coruña), de nueva planta, se levantará en el paraje conocido como Punta Lourido, una península elevada sobre el mar, frente el océano Atlántico.
- Parador de Villablino (León), que reconvertirá en hotel un antiguo colegio situado en el centro de la capital leonesa.
- Parador de Cádiz, en el denominado Campo de las Balas, situado junto al Hotel Atlántico, que también pertenece a Paradores y que está siendo renovado por completo.

- Parador de Estella (Navarra), en el monasterio benedictino de Irache, cuyos orígenes históricos datan del siglo VIII.
- Parador de Badajoz, que ocupará el antiguo hospital de San Sebastián, durante años Hospicio Real, que se halla situado en pleno centro de la ciudad.
- Parador de Lleida, en el convento de El Roser, uno de los monumentos arquitectónicos más emblemáticos de la historia de la ciudad.
- Parador de Molina de Aragón (Guadalajara), que será un edificio de nueva construcción frente al castillo de la localidad.
- Parador de Béjar (Salamanca), un edificio de nueva planta construido en la finca La Cerrallana, en las afueras de la localidad.
- Parador de Alcalá la Real (Jaén), donde se barajan distintas ubicaciones cerca de la fortaleza de la mota de la ciudad.

Trabajar por la Calidad

La realización de una gestión hotelera que produzca un servicio de calidad es otra de las razones fundamentales que, junto con la sostenibilidad, impulsan la actividad de Paradores como empresa pública. El esfuerzo que año tras año se desarrolla en este sentido va más allá de obras e intervenciones de remodelación y se traduce en todas y cada una de las líneas de negocio de la Compañía. Esta

filosofía de abogar por la Calidad resulta especialmente visible ante el hecho de que Paradores es la única red amplia de hoteles en España que cuenta con la 'Q' de Calidad en todos sus establecimientos. Respecto al ejercicio 2009, merece la pena destacar las siguientes iniciativas:

- Paradores ha realizado a lo largo de 2009 un análisis de la situación general de la Red respecto a los sistemas de certificación de Calidad y ha completado el sistema propio 'Excelencia en la Gestión'. Para ello, se han creado nuevos sistemas indicadores y se han incluido libros de incidencias en los procesos de identificación y análisis de mejora.
- Se ha realizado el seguimiento de las certificaciones UNE 182001 ('Q' de Calidad) y UNE-EN ISO 9001, validándose ambas en los 93 Paradores de la Red.
- Se ha creado una Unidad de Calidad Alimentaria que coordina todas las acciones llevadas a cabo por empresas externas y por los propios Paradores relacionadas con ese fin.
- Se ha participado en 19 auditorías presenciales de AENOR sobre Higiene Alimentaria, se han realizado protocolos de actuación sobre control de plagas y se han efectuado 11 visitas técnicas para sacar a concurso el servicio de auditorías y seguimiento del Sistema de Autocontrol.

Plan de Accesibilidad Universal

El Plan Estratégico 2009-2012 de Paradores dedica una especial atención a la accesibilidad. El Plan de Accesibilidad Universal de Paradores (PAUP) establece, por ejemplo, que todos los proyectos de inversión cuenten con las previsiones necesarias para la mejora de la accesibilidad de los Paradores, siempre que la configuración y tipología del inmueble lo hagan posible.

Todas las intervenciones arquitectónicas realizadas durante el ejercicio -citadas con anterioridad en este mismo capítulo-, han tenido en cuenta este criterio. Asimismo, merece la pena destacar estas otras iniciativas en materia de accesibilidad:

- Paradores ha continuado investigando la Cocina para celíacos, recopilando nueva información e incorporando nuevos productos sin gluten a la oferta de restauración. Este esfuerzo ha derivado en medidas como la implantación de una oferta infantil de platos adecuados para enfermos celíacos.
- Se ha continuado con la formación en accesibilidad, en colaboración con la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE), entidad que ha asesorado permanentemente a la Compañía en esta materia.
- Se han transcrito al braille e impreso en este lenguaje para invidentes las cartas de los restaurantes de 24 establecimientos. Son los siguientes: Alcalá de Henares (Hostería y Parador), Lerma, El Saler, Santo Domingo, La

Granja, Segovia, Santiago de Compostela, Toledo, Chinchón, Alarcón, Baiona, Ávila, Málaga Golf, Santo Domingo Bernardo de Fresneda, Cuenca, Jaén, Sigüenza, Salamanca, Málaga Gibralfaro, Córdoba, Granada, Carmona y León.

Proyectos de Restauración y Alojamiento

La restauración, que en Paradores sigue una línea de innovación siempre teniendo como base la gastronomía regional y la excelencia de los productos locales, constituye uno de las más importantes líneas de negocio y de desarrollo para la Cadena.

En 2009, Paradores vendió 2,25 millones de cubiertos y la restauración supuso casi el 50% de las ventas de toda la Cadena. Entre otras iniciativas destacables desde el punto de vista de la responsabilidad social, cabe citar:

- 80 años de gastronomía: Una de las actividades de mayor repercusión realizadas a lo largo del año, con la puesta en marcha del menú especial '80 aniversario'. Esta oferta especial, ideada para conmemorar las ocho décadas de historia de la Red, supuso un recorrido por la cocina que se elabora en el entorno de los 93 paradores. Durante el ejercicio, se sirvieron más de 220.000 menús, acompañados de una publicación especial con recetas e información del entorno de los paradores y de sus productos gastronómicos. Se editaron 12 capítulos que sumaron un total de 200.000 unidades.

- **Jornadas gastronómicas:** Diseñadas para dar a conocer los productos de temporada más emblemáticos de nuestro país. Los clientes de Paradores han podido disfrutar de docenas de este tipo de convocatorias, como las ‘Jornadas de los Cinco Arroces’, en Santiago; la ‘Cocina de los Entretenimientos’, en Cazorla; las ‘Jornadas del Pescado de Roca’, en Aiguablava; las ‘V Jornadas de las Setas’, en Puebla de Sanabria, o la ‘Semana de la Caballa’, en Ceuta. Muchas de estas jornadas son de nueva creación.
- **Innovación gastronómica:** A lo largo del ejercicio 2009 la Compañía ha emprendido un amplio abanico de acciones destinadas a la innovación de la gastronomía que se ofrece en los restaurantes y cafeterías de la Red. Esta apuesta por la calidad afecta a todos los servicios, comenzando con la primera comida del día, con la creación del “Desayuno para despertar los sentidos. El ‘Arte Breve de la Cocina’, uno de los proyectos esenciales de la oferta gastronómica de Paradores de cara a 2010, ha sido desarrollado a lo largo del ejercicio. Permitirá ofrecer un menú especial distinto en cada establecimiento, vinculado a los productos y recetas características de cada zona. También se ha implantado de forma experimental la Cocina de Producción en el Parador de Alcalá y se ha rediseñado el concepto de bodega, mejorando la calidad y la variedad de opciones.

El área de alojamiento es también esencial para la Red, que en 2009 vendió 1,24 millones de habitaciones.

Durante el ejercicio, nuestros técnicos han visitado numerosos establecimientos de la Red para comprobar el grado de cumplimiento de los estándares de servicio y detectar nichos de mejora.

Asimismo, se ha realizado un seguimiento del Plan Anual de Mantenimiento Preventivo, con visitas periódicas a todos los Paradores y adiestramiento del personal; la auditoría de las obras y trabajos de solución de averías; el estudio de futuras inversiones; el seguimiento del cumplimiento de las acciones derivadas de las inspecciones oficiales; las intervenciones realizadas con motivo del apagón analógico, o la formación relativa a eficiencia energética, entre otros.

CAP. 6

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Una gestión equilibrada de los Recursos Humanos representa para Paradores una vía clave en materia de Responsabilidad Social. Paradores quiere que sus equipos trabajen en unas condiciones de estabilidad y realiza un esfuerzo continuado en formación, prevención de riesgos laborales, promoción interna, reconocimiento a la labor desarrollada y comunicación.

El objetivo es lograr que a Paradores quieran venir los mejores profesionales, atraídos tanto por las condiciones laborales de la Empresa como por la posibilidad de aprender de nuestros profesionales, que atesoran un conocimiento acumulado a lo largo de más de ocho décadas de labor hostelera.

Al cierre del ejercicio de 2009, Paradores contaba con una plantilla de 4.491 personas y un porcentaje de empleo fijo del 82%. La proporción entre mujeres y hombres era del 56% y 44%, respectivamente, y la edad media ascendía a 42 años, con una antigüedad media de 11. El porcentaje de directivos –desde la Presidencia hasta los jefes de Departamento de Servicios Centrales y los directores de los establecimientos–, representaba el 2,7% de la plantilla global de Paradores.

Gestión de Recursos Humanos

La aprobación del convenio general de la Empresa, que tuvo lugar en 2008, supuso la puesta en marcha durante el ejercicio de varios compromisos adquiridos por la Red. Entre estas medidas, figuran las siguientes:

- Creación de 250 puestos de trabajo fijos. Para ello creó una comisión con representantes de la Empresa y de los trabajadores en la que se acordaron los criterios para la consolidación de empleo fijo. Fruto de ello se han ido formalizando los contratos indefinidos acordados.
- Elaboración de un plan de pensiones. Con ese objetivo, se han mantenido distintas sesiones de negociación de la comisión promotora, alcanzando un preacuerdo para que se puedan externalizar los compromisos de pensiones.
- Negociación de un plan de igualdad. Se crea una comisión con representación social y empresarial. A lo largo del 2.009 fundamentalmente se ha trabajado en la elaboración del diagnóstico para la formalización de un plan concreto. Para ello se ha contado con el asesoramiento de una consultora en materia de igualdad.

Prevención de Riesgos Laborales

La realización de planes preventivos, la vigilancia de la salud de los profesionales o la sistematización de los operativos de emergencia y evacuación son algunos de los compromisos adquiridos por Paradores con respecto a la seguridad sus empleados. Trabajar en un entorno saludable y cómodo constituye un elemento esencial para garantizar el éxito profesional. En este sentido, en 2009 destaca la labor desarrollada en las siguientes áreas de trabajo:

- Evaluaciones de riesgos y planes preventivos: Se han realizado 5 Evaluaciones Iniciales de Riesgos en los Paradores de Alcalá de Henares, Antequera y Cruz de Tejeda, y en las direcciones regionales Norte-Noroeste y Sur-Suroeste. También se han llevado a término una Evaluación Periódica 1ª de Riesgos (en el Parador de Soria), 5 Evaluaciones Periódicas 3ª de Riesgos, 13 Evaluaciones Periódicas 4ª de Riesgos y 23 Evaluaciones Periódicas 5ª de Riesgos. El 98% de la Red cuenta ya con un plan preventivo.
- Información a los trabajadores: Con el fin de informar a cada trabajador de los riesgos existentes en su puesto de trabajo se han diseñado fichas personales de riesgos. En dichos documentos se han incluido los riesgos existentes para trabajadoras embarazadas. Estas fichas se han elaborado para todos los Paradores a los que se ha entregado el informe de Evaluación Periódica y se han remitido al Director con instrucciones de hacer su entrega a todos los trabajadores.

- Siniestralidad laboral: En 2009, Paradores registró 47,77 incidentes por cada 1.000 trabajadores, ocho puntos menos que en 2008 y casi 30 puntos menos que hace cinco años. Asimismo, la duración de las bajas provocadas por accidentes laborales ha pasado de 31 días (2008) a 22 (2009). Ambos datos ponen de manifiesto la labor continuada en la mejora de la seguridad en el entorno de trabajo. En el ejercicio, con el fin de poder conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y así poder actuar sobre ellas, se ha actualizado la instrucción técnica sobre declaración e investigación de accidentes que contiene las directrices de actuación.
- Planes de emergencia y evacuación: Es responsabilidad del empresario el analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Para ello, se elabora un Plan de Autoprotección, donde se recogen las actuaciones a realizar por todas y cada una de las personas que trabajan en cada Parador, en el caso de que se produzca una emergencia (incendio, explosión, seísmo, presencia de un paquete sospechoso...). Al cierre de 2009, el 100% de los establecimientos contaba con Planes de Autoprotección. Su implantación incluye la formación de toda la plantilla en “actuaciones ante emergencias” y se han ido realizando simulacros de evacuación periódicos.
- Vigilancia de la salud: Durante 2009 la actividad de vigilancia de la salud ha sido contratada con Fraternidad-Muprespa

Sociedad de Prevención y se ha continuado con la realización de exámenes de salud a los trabajadores de Paradores, aplicando los protocolos específicos previamente marcados. Un total de 2.729 empleados aceptaron el ofrecimiento de vigilancia de la salud y les fue realizado el reconocimiento médico.

Formación

La formación de los profesionales constituye una de las herramientas más poderosas de competitividad y calidad, ya que la evolución constante del sector turístico obliga a un reciclaje continuado de conocimientos. Este hecho, asimismo, favorece la promoción interna gracias al incremento de conocimiento de nuestros profesionales, que encuentran en la propia Empresa las herramientas necesarias para ponerse al día. Los hitos más importantes en materia de formación son los siguientes:

- Formación continua: Está destinada a la mejora profesional de los empleados y en 2009 constó de 12 cursos, seguidos por más de 2.100 trabajadores. Supuso un esfuerzo económico de 142.000 € y entre los contenidos más importantes figuran cursos sobre liderazgo, protocolo, manipulación e higiene alimentaria, alta cocina, actuación ante emergencias, etcétera.
- Formación para el Desarrollo (FIA): El Programa de Formación Individual y de Acogida (FIA) está dirigido a preparar al personal con potencial de crecimiento para el desempeño de puestos de nivel 1 y 2 de Jefatura de

Departamento, y para el desempeño de posiciones de dirección de Parador. Durante el año 2009, 40 empleados han participado en este programa y un total de 11 han logrado un puesto de jefatura.

- Parador Escuela: La Red tiene su propia escuela de formación para alumnos externos e internos, en el Hostal de San Marcos, en León, donde también se ubica una residencia de estudiantes. Durante 2009 han iniciado el programa lectivo las promociones sexta y séptima de Gestión de Cocina y de Gestión de Comidas y Bebidas (Sala), y la tercera del curso de Mantenedor de Instalaciones Hoteleras, alcanzándose la cifra de 96 alumnos. El equipo pedagógico está formado por 40 profesionales de la Red. Gracias a un acuerdo con Caja España, 20 alumnos han obtenido una beca de 3.000 € para sufragar los gastos de matriculación. Otro convenio con Turismo Andaluz ha permitido también la incorporación al programa de cinco alumnos procedentes de la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía.

Cobertura de Vacantes

En este capítulo, la Cadena ha desarrollado dos grandes acciones, con el objetivo de captar los mejores profesionales del mercado y potenciar a aquellos empleados con capacidad e interés por alcanzar puestos de mayor responsabilidad. Estas son las dos vías de captación de personal utilizadas en 2009:

- El Plan Anual de Prácticas: Tiene dos grandes objetivos. Primero, cooperar con centros educativos de formación profesional y universitaria de futuros profesionales del sector. Segundo, identificar alumnos con talento para incorporarlos a la plantilla. En 2009, Paradores ha colaborado con 196 escuelas y ha aceptado la participación de 643 alumnos. Para lograr este objetivo, la Red puso en marcha un plan de presentaciones en las escuelas de Hostelería y Turismo de España. En total, se realizaron 38 encuentros en aulas.
- Plan de Selección Interna y Externa. Tiene como fin proporcionar personal cualificado para la cobertura de los diferentes puestos vacantes. En 2009, se preseleccionaron 163 profesionales externos, evaluándose a 36 de ellos que acabaron cubriendo 15 puestos de trabajo. Respecto a la selección interna, que se realiza mediante un proceso de habilitación, se evaluó a 769 trabajadores, de los cuales fueron habilitados 479, cubriéndose un total de 256 plazas.

Paradores por la Excelencia

El Plan Estratégico de Paradores establece como una prioridad la difusión interna de los méritos de los profesionales que destacan por la excelencia en su labor y aquellas actitudes que a menudo sobrepasan las expectativas. Con el objetivo de reconocer las actitudes ejemplares en relación con las políticas de calidad y sostenibilidad, la alta dirección de Paradores convoca anualmente

los premios 'Paradores por la Excelencia'. En 2009 se entregaron el 13 de julio en el Parador de Alcalá de Henares.

En esta ocasión, los premiados fueron el establecimiento de El Saler (Premio al Mejor Parador), el departamento de Pisos de Aguablava (Premio Mejor Equipo en un Parador) y el departamento de Tecnologías de la Información (Premio Mejor Equipo en la Estructura de Apoyo). Los integrantes de todas las áreas reconocidas percibieron una gratificación económica. Además, recibieron una mención especial del jurado Pilar Amigo, fregantina de la Hostería del Estudiante; Florencio Valladares, conserje de Toledo, y Gloria Torreiro, gobernante de Argómaniz (a título póstumo).

La entrega de estos premios coincidió con la Convención Anual de Directores, que se centró en la atención al cliente y en la búsqueda de fórmulas que permitan una mejora de las ventas. El encuentro contó con la presencia especial de Raimon Martínez Fraile, ex secretario general de Turismo, que ofreció una conferencia.

Comunicación Interna

Paradores cuenta con distintas herramientas de comunicación interna, cuyo objetivo es difundir entre sus miles de profesionales las decisiones que se toman en la alta dirección de la Empresa, así como cualquier otro hecho que resulte de interés y que acontezca en el ámbito de la Red. Respecto a 2009, merece la pena destacar los siguientes hechos:

- La revista 'De Par en Par Digital' ha seguido fiel a su cita de los viernes, con la publicación de 44 números. Este soporte se remite por correo electrónico a todas las terminales de Paradores y se imprime para ser expuesto en los carteles de anuncios de los trabajadores, que así están al tanto de todo lo que ocurre en la Empresa. La revista da cabida a todo tipo de noticias, ya sean corporativas, institucionales o de sociedad.
- Durante el ejercicio también se ha invertido un esfuerzo notable en la modernización del portal profesional que la Cadena alberga en su Intranet y que ofrece todo tipo de información y utilidades a los empleados de Paradores. Esta herramienta se completará en el futuro con el 'Portal del empleado', que permitirá al trabajador acceder a mucha más información, incluso desde el exterior de la Empresa.
- Se han implantado importantes mejoras en la herramienta de 'clipping' informativo, que permite elaborar diariamente un dossier de prensa con las noticias que se publican en todo el mundo sobre Paradores. Ésta herramienta permite la revisión de un número cada vez mayor de medios de comunicación y ofrece, además, la posibilidad de escuchar o visionar noticias de radio y televisión. El dossier está abierto a todos los profesionales de Paradores a través de la Intranet corporativa.

Actividades para empleados

Durante el ejercicio 2009 la empresa ha desarrollado varios actos y actividades destinados a sus profesionales:

- Homenaje a los trabajadores que llevan 33 años prestando sus servicios en la Red. Es uno de los acontecimientos más emotivos que se celebran al año. En esta ocasión, tuvo lugar en noviembre en el Parador de Alcalá de Henares y reunió a 144 empleados, así como a todo el equipo directivo. El encuentro en esa ocasión resultó muy especial, gracias a la presencia del actor Imanol Arias, que ejerció de maestro de ceremonias, y también a la proyección de un vídeo emulando a la serie de televisión 'Cuéntame', que relataba cómo era España cuando los homenajeados iniciaron su periplo en la Empresa y en el que participaron otros actores de esta popular serie de ficción.
- Campamento de verano para hijos de trabajadores. Se desarrolló en Teverga (Cantabria), del 31 de julio al 14 de agosto, y asistieron más de 80 niños de toda España.

CAP. 7

POLÍTICAS DE EFICIENCIA

Para Paradores de Turismo, la eficiencia en la gestión de la Cadena constituye una prioridad. Una situación financiera saneada y una vigilancia constante de los presupuestos y de la actividad nos han permitido definirnos como una empresa pública autosuficiente, que compite en el mercado sin inyecciones de capital estatal.

Esta forma de ejercitar nuestra actividad permite a la Red destinar fondos a incrementar sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa y contribuir al sector turístico, mediante la innovación y la promoción de destinos turísticos de todo el país. En 2009 Paradores obtuvo unos ingresos de 245,7 millones de euros y un resultado de operaciones de 4,9 millones de €.

Canon

Paradores abona al Estado un canon por el uso de los edificios que gestiona como hoteles, que en 2009 ascendió a 16,2 millones de € (9 millones de € fijos más el 3% de las ventas del ejercicio). Esta suerte de ‘alquiler’ entregado por la Compañía permite al Estado afrontar las obras de nuevos establecimientos.

Paradores, asimismo, puede considerarse un inquilino modelo, ya que la propia Red destina importantes recursos a conservar y remodelar sus establecimientos de forma directa, evitando que sea el Estado quien tenga que afrontar estas inversiones.

Inventarios de inmovilizado

Paradores, en su condición de empresa pública, vela especialmente por sus bienes, de forma que estos puedan conservarse para las generaciones futuras. De ello se encarga el área de Inventarios de Inmovilizado, que en 2009 ha listado todos los elementos adscritos a los Paradores de Granada, Toledo, Cruz de Tejeda, Antequera y Pontevedra.

Estos trabajos han supuesto la comprobación y etiquetado de 26.688 elementos por un valor neto de 15,3 millones de euros. Como resultado se han producido: 1.479 altas, 21.960 modificaciones y 682 bajas por un valor neto de 31.741 euros.

Cabe reseñar que el inventario total actual de la Sociedad asciende a 515,7 millones de € brutos compuestos por 426.421 activos amortizados en un 30,4%, habiéndose inventariado, a 31 de diciembre de 2009, 41 establecimientos.

Facturación electrónica de proveedores

Durante el pasado año, el departamento de Contabilidad de Paradores ha trabajado en la búsqueda de las mejores vías para implantar la facturación electrónica de proveedores. Esta política permitirá a la Cadena ser más sostenible, ya que el consumo de papel y de materiales de impresión se reducirá considerablemente, al tiempo que facilitará el archivo digital de todos los expedientes. El proceso de implantación de la facturación electrónica de

proveedores se acometerá de forma inmediata, una vez se finalice la implantación del nuevo programa de Compras-Almacenes.

Auditoría interna

Con el objetivo de lograr la mayor transparencia en la gestión de la Red, el departamento de Auditoría Interna ha desarrollado en 2009 un total de 19 auditorías en distintos paradores, 6 informes de seguimiento de auditorías realizadas en 2008, así como otra serie de controles periódicos a nivel de Red.

Entre las principales conclusiones a las que se ha llegado con estos análisis destaca el hecho de que la Red ha alcanzado un mejor grado de cumplimiento de la normativa y de los procedimientos internos, y que se ha registrado una gestión más eficiente. Los establecimientos auditados este año han sido: Jávea, Mérida, Cáceres, Santillana del Mar, Santillana Gil Blas, El Saler, Cañadas del Teide, El Hierro, Mazagón, Cazorla, Ronda, Granada, La Granja, Ávila, Seu d'Urgell, Santo Domingo, Santo Domingo Bernardo de Fresneda, Alarcón y Córdoba. Se ha hecho seguimiento de las auditorías realizadas a los siguientes Paradores: Cambados, Ferrol, Sigüenza, Chinchón, Sos del Rey Católico y Nerja.

Auditoría externa

Paradores somete sus cuentas al control de una auditoría externa, que en 2009 realizó la empresa Ernst & Young. El informe de la citada auditora fue “favorable”, ya que en su opinión, “las cuentas

anuales del ejercicio 2009 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Paradores de Turismo de España al 31 de diciembre de 2009 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación, que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior”.

CAP. 8

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Paradores ha recibido durante 2009 importantes galardones y reconocimientos vinculados a su labor de Responsabilidad Social, sobre todo en asuntos referidos a la labor hostelera de la Compañía y a la protección y difusión del patrimonio histórico-artístico y natural de nuestro país. Estos premios, que Paradores agradece con sinceridad, refuerzan nuestra convicción de la importancia de la Responsabilidad Social en el mundo empresarial y también nos marcan que el camino iniciado es positivo y bien acogido en nuestro entorno. Entre estos premios figuran los siguientes:

- Placa conmemorativa entregada por Madrid Fusión, en reconocimiento a la labor gastronómica realizada por Paradores, en sus 80 años de historia.
- Premio empresarial a la Calidad, entregado por la revista 'Dirigentes'.
- Premio Índalo de Oro 2009 del Ayuntamiento de Mojácar, por la colaboración de Paradores a la hora de difundir el municipio y contribuir en su desarrollo.
- Premio GEBTA (Guide of European Business Travel Agents) a la mejor trayectoria, por la inversión constante que realiza la Cadena para la recuperación del patrimonio histórico-artístico

y el desarrollo de una marca “que se ha convertido en referente de la hostelería española”.

- Premio ‘Líderes en Excelencia 2009’, otorgado por la revista especializada ‘CM – Consumer Management’.
- Premio a la mejor cadena hotelera, entregado por la revista de turismo ‘Mucho Viaje’. Paradores fue elegida mediante los votos de más de 100.000 lectores de la edición digital de esta publicación.
- Mención especial de FITUR 2009 por la labor desarrollada por Paradores en sus 80 años de historia.
- Paradores es premiada por la Asociación de Profesionales de Golf de Andalucía (APGA), en reconocimiento al apoyo prestado por la Red a esta entidad durante el ejercicio.
- Premio al Parador de Santo Estevo en la categoría ‘Mejor Establecimiento Hidrotermal Medioambiental’, otorgado por la revista Thermaspa’.
- Premio ‘Cristal 2008’ al Hostal dos Reis Católicos que lo acredita como el hotel con mayor seguridad e higiene alimentaria a nivel mundial. El premio, fallado por la consultora internacional ‘Chek Safety First’, surge de una compleja auditoría de más de 250 puntos en la que participan 350 establecimientos españoles y 1.500 en todo el mundo.

- El Parador de La Granja es seleccionado para formar parte de la Historic Conferences Centres of Europe (HCCE), una exclusiva asociación que integra establecimientos históricos dedicados a organizar convenciones y que somete a los asociados a una cuidadosa selección.
- El Parador de Jaén es elegido entre los diez mejores castillos-hoteles de Europa, calificado como el primero en España, por la guía estadounidense 'Fodor's'.
- El Parador de Cangas es elegido entre los diez mejores hoteles de naturaleza del mundo por la comunidad de viajeros 'Trivago', uno de los portales más visitados del sector turístico internacional en Internet, con más de 7 millones de usuarios únicos.
- El campo de Golf del Parador de El Saler es elegido entre los diez mejores campos del mundo por la revista 'Golf World', una de las más importantes a nivel internacional.
- El Parador de Alcañiz recibe una Mención Especial en los premios que concede la Diputación de Teruel, 'T de Calidad'. Alcañiz también es distinguido como 'Establecimiento recomendado por el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Jamón de Teruel y Teruel Empresarios Turísticos'.
- El Parador de Cervera de Pisuerga recibe el premio de Empleo de FEAPS Castilla y León, por su compromiso con el empleo de personas con discapacidad intelectual.

- El Parador de Mazagón recibe el premio 'A la trayectoria empresarial', otorgado por la Asociación de Empresarios y Comerciantes de esta localidad.