

Memoria de Sostenibilidad 2016



Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Tengo el placer de presentar la Memoria de Sostenibilidad de Paradores de Turismo de España, Sociedad Mercantil Estatal, Sociedad Anónima, correspondiente al ejercicio 2016, que es el resultado del cumplimiento del compromiso de nuestra Compañía con la transparencia en responsabilidad económica, social, ambiental y ética.

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) forma parte de nuestra esencia corporativa y está alineada con la estrategia global de la empresa. Nosotros trabajamos para que la RSC se desarrolle de manera transversal en toda la compañía y no se quede en acciones aisladas y puntuales.

Hoy en día las empresas debemos tener identificados nuestros compromisos con los grupos de interés y la sociedad en su conjunto para ganarse la confianza de nuestros clientes, colaboradores y profesionales. La rentabilidad y la RSC no son conceptos discrepantes, sino complementarios y consecuentes.

Los valores, los que definen nuestra cultura empresarial y nuestra forma de hacer, tienen como foco a los empleados y clientes. Pero estos dos pilares no pueden entenderse de forma aislada ni fuera de un marco más amplio. En Paradores somos plenamente conscientes de que nuestras actuaciones tienen impacto sobre la sociedad en su conjunto. El compromiso con el medio ambiente y con la sociedad queda claramente reflejado en nuestra MISIÓN de compañía.

Paradores mantiene un firme compromiso con las personas. Cerramos el ejercicio 2016 con una plantilla superior a 4.000 profesionales, hicimos importantes esfuerzos en la formación, en la gestión del talento o en la protección de la igualdad entre hombres y mujeres.

Durante el año 2016 hemos seguido avanzando en nuestra responsabilidad, por la transparencia y la integridad. En su condición de empresa pública, Paradores mantiene una elevada exigencia en esta línea y una importante apuesta por el control de la ética conforme a nuestros códigos éticos. Hemos creado la Comisión de la Prevención Penal y tenemos un Canal Ético a disposición de todos los empleados.

Con el fin de apoyar el medio ambiente, en Paradores cumplimos con los requisitos de la ISO14001 y nos hemos sumado a distintos proyectos relacionados con la preservación del entorno natural.

A través de esta Memoria de Sostenibilidad, Paradores manifiesta su interés renovar el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y su decisión de seguir trabajando en la línea de la mejora constante dentro de los 10 Principios recogidos en dicho Pacto.

Ángeles Alarcó
Presidenta Consejera Delegada



Índice

1.	Objeto y alcance	7
2.	Datos identificativos a la Entidad	7
3.	Naturaleza jurídica de la Entidad, titularidad y objeto social	7
4.	Estructura y organización de Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A	8
	4.1. Estructura de gobierno	
	4.2. Órganos de gestión interna	
5.	Misión, Visión y valores corporativos	12
6.	Principios rectores como empresa responsable	15
7.	Los Principios del Pacto Mundial en Paradores	17
8.	Principios de Buen Gobierno	19
	8.1. Normativa interna	
	8.2. Sistema de control	
	8.3. Gestión de riesgos	
	8.4. Empresa transparente	
9.	Acción Medioambiental	24
10.	Paradores y sus grupos de interés	33
	10.1 Acciones para los Empleados	
	10.2. Acciones para los Clientes	
	10.3. Acciones con el Accionista	
	10.4. Acciones para los Proveedores	
	10.5. Acciones para la Comunidad	



1. Objeto y alcance

Paradores es una empresa pública hotelera que desarrolla sus actividades en el mercado de la hostelería. Desde sus orígenes, lleva a cabo una política activa de Responsabilidad Corporativa (RSC), que está basada en los principios de la gestión ética, la excelencia y la sostenibilidad con el fin de generar valor para la sociedad y unas relaciones de confianza con nuestros Grupos de Interés.

Este informe recoge las acciones acometidas en 2016 en el ámbito de la RSC en Paradores.

2. Datos identificativos de la Entidad

- a) Denominación social: Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A.
- b) C.I.F: A-79855201
- c) Domicilio Social: calle José Abascal, 2-4, 28003 Madrid
- d) Página web de la empresa: www.parador.es

3. Naturaleza jurídica de la Entidad, titularidad y objeto social

- a) **Naturaleza jurídica de la Entidad:** Sociedad Mercantil Estatal, Sociedad Anónima.
- b) **Titularidad de las acciones:** El 100% de las acciones pertenecen a la Dirección General de Patrimonio del Estado, dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- c) **Objeto social:** 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 el cumplimiento de dicho objeto la sociedad podrá realizar actividades relacionadas a las anteriores que sean complementarias o compatibles con su objeto social.

4. Estructura y organización de Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A

4.1. Estructura de gobierno

De acuerdo con los Estatutos Sociales, la estructura de gobierno corporativo es la siguiente:

Órganos de administración.

- A) Denominación: el gobierno y la administración de la Sociedad están encomendados a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración.
- B) Funciones: 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.



Consejo de Administración: estructura y composición

- La Sociedad será administrada y regida por el Consejo de Administración, el cual asume la representación social y tiene plenitud de facultades.
- El Consejo de Administración estará integrado por 15 miembros nombrados por la Junta General. El Secretario será designado por el Consejo, pudiendo no formar parte del mismo, en cuyo caso asistirá 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 nombrará un Consejero Delegado, conforme al procedimiento previsto en los Estatutos Sociales.
- Los miembros y el Secretario del Consejo de Administración tendrán derecho a percibir las dietas e indemnizaciones que correspondan por su asistencia a las sesiones del Consejo que serán fijadas por la Junta General ajustándose en su cuantía al régimen previsto para las Administraciones Públicas.

Detalle de los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2016:

1. Ángeles Alarcó Canosa, Consejera
 2. María Lara Hernaiz, Consejera
 3. Francisco Javier González Ruiz, Consejero
 4. Manuel José Díaz Corral, Consejero
 5. Santos Casto Nogales Aguilar, Consejero
 6. José María Jover Gómez-Ferrer, Consejero
 7. Álvaro Guinea Rodríguez, Consejero
 8. Blanca Ripoll Martínez de Bedoya, Consejera.
 9. Juan Tejedor Carnero, Consejero
 10. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa, Consejero
 11. José Manuel de Juan González, Consejero
 12. Cristina Ysasi-Ysasmendi Pemán, Consejera
 13. Esteban Roca Morales, Consejero
 14. Alfonso de Senillosa Ramonera, Consejero
- Secretario, no consejero: Javier Borrego Borrego

■ Comisión de Auditoría y Control.

La Comisión está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la Sociedad, 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 Sociedad, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer.

La Comisión se reúne, al menos, cuatro veces durante cada ejercicio y siempre que se estime conveniente para el desarrollo de sus funciones.

Detalle de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control a 31 de diciembre de 2016:

Presidente: Fernando Pérez-Olivares Hinojosa

Vocales: Esteban Roca Morales, Francisco Javier González Ruiz

Secretario: Javier Borrego Borrego

4.2. Órganos de gestión interna

■ 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, de manera puntual o permanente, a otros directivos de la empresa, a la vez que podrá convocar a asesores externos.

■ Comité de Compras.

El Comité de Compras tiene como función la adjudicación de inversiones y gastos de bienes y servicios de importe superior a 150.000€, siendo necesaria la conformidad de la Presidencia en aquellas adjudicaciones en las que no ha estado presente la comisión correspondiente.

■ Alta Dirección.

Se consideran como “alta dirección” aquellos directivos que tienen esta condición en virtud de lo establecido en los apartados tercero y cuarto de la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades mercantiles estatales de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

5. Misión, Visión y valores corporativos

Misión

Paradores es un 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, a la recuperación y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico de nuestro país y a la preservación y disfrute de espacios naturales, siendo a la vez el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico.



Visión

El objetivo de Paradores es convertirse en una red de hostelería que ofrezca 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.

Valores

La Misión y Visión de Paradores de Turismo se traducen en una serie de valores que son los que determinan las actuaciones de la empresa y de todo su equipo.

- Desarrollar un producto turístico de calidad, que sea imagen de la hostelería española en el ámbito internacional e instrumento de política turística del Estado.
- Facilitar la recuperación del patrimonio histórico con fines turísticos, permitiendo su conservación y mantenimiento.
- Alentar un desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente.
- Promover la gastronomía regional, rescatando recetas históricas y disfrutando, al mismo tiempo, de las últimas tendencias.
- Promocionar los destinos culturales españoles.
- Ser una empresa rentable que se sirva de sus propios beneficios para el mantenimiento y explotación de la Red.

Radiografía de Paradores. Datos 2016.



88 años de Historia
Nº 1 en Turismo Cultural y de Naturaleza



Creada en **1928** como un Instrumento
de la Política Turística del Gobierno
1991 se constituye como S.A.



Más de 254 Mill. de Ingresos Netos
52 % Alojamiento
48% Restauración



Más de 2,1 Mill. de Cubiertos Servidos
1ª Cadena de Restauración
de Alta Calidad en España



95 Paradores
16 CCAA con presencia de Paradores
y **1** en Portugal



El Equipo Paradores
Plantilla Media: **4.442**
Edad Media: 46 años
Antigüedad Media: 16 años



6.035 Habitaciones
Más de 1,3 Mill.
de Habitaciones Vendidas



Más de 1,4 Mill. de Clientes
65% Nacionales
35% Internacionales

6. Principios rectores como empresa responsable

Paradores estableció las bases para actuar responsablemente en su Decálogo de Responsabilidad Social Corporativa en el año 2006. En el Decálogo se establecieron los siguientes principios rectores:

- 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.
- 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.
- Paradores ofrece un servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado, comprometido con su entorno natural, económico e histórico.
- La política de Responsabilidad Social Corporativa se incorpora verticalmente a la estructura de Paradores, afectando a todos los niveles y proyectos de la Empresa.
- Paradores cumple con 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.
- 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.
- Paradores se compromete a promocionar y difundir los valores y la diversidad cultural, natural, histórica y gastronómica del entorno de sus establecimientos.
- 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.
- 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.
- Paradores integra en su política de Responsabilidad Social el desarrollo de una gestión eficaz, orientada hacia la excelencia empresarial.

DECALOGO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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 ser 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 (AESPAM), 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.



Ángeles Alarcó Cansá
Presidenta - Consejera Delegada

7. Los Principios del Pacto Mundial en Paradores

En línea con los principios del Pacto Mundial, en la tabla de abajo se describen de forma abreviada los mecanismos de gestión implantados y el progreso realizado durante el ejercicio en relación a dichos principios:

Progresos realizados en los principios 1, 2, 3, 4 y 5

Apoyo y respeto a los Derechos Humanos.

- En el año 2006 Paradores aprueba su Decálogo de RSC y su código ético.
- En el año 2016 Paradores publica su Manual de Buenas Prácticas.
- Paradores mantiene una Política de Prevención de Riesgos Laborales y salud laboral de los empleados muy activa.
- Paradores dispone de prácticas de gestión del talento, desarrollo y formación adecuada de las personas.
- Disponemos de varios Convenios Colectivos y se respeta la libertad de asociación.

Progresos realizados principio 6

Paradores no tolera la discriminación y busca desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades. Esta posición se recoge en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, en el apartado 5 del Manual de Buenas Prácticas y en el Plan de Igualdad aprobado en 2016.

Progresos realizados principio 7, 8 y 9

Paradores aplica la ISO 14.001 y políticas de eficiencia energética con los siguientes fines:

- 1. Reducir el consumo de energía
- 2. Mejorar la utilización y la eficiencia energética.
- 3. Proteger el medio ambiente.
- 4. Contribuir a crear una política sostenible.

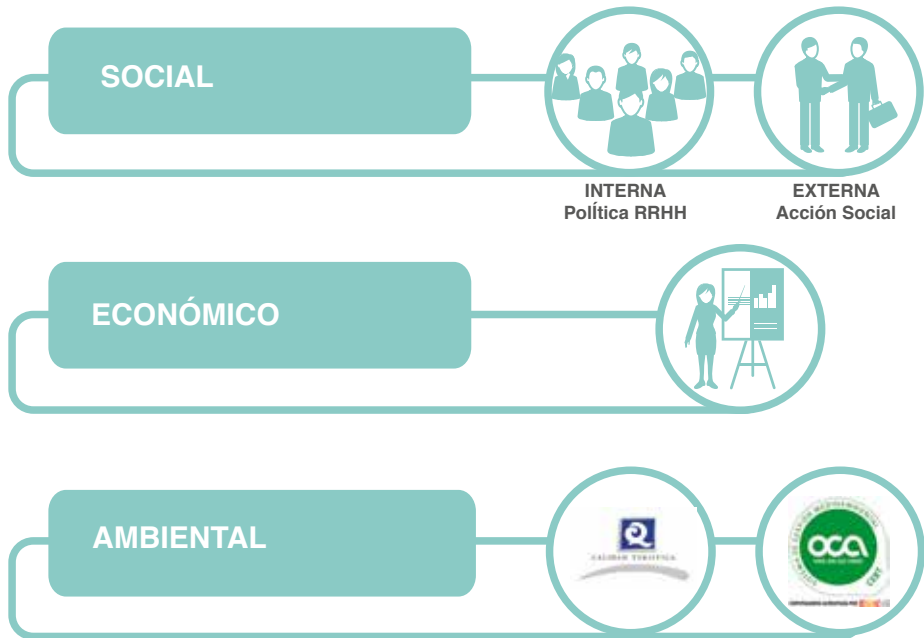
Para ello cuenta con la certificación ISO 14.001 (estándares de 2015). En el ámbito energético apuesta por formar a sus empleados en el campo de la eficiencia energética para aumentar la sensibilidad en el mantenimiento de los diferentes equipamientos utilizados y controlar mejor el gasto energético.

Progresos realizados principio 10

Paradores vela porque su actividad se base en el principio de respeto de la Ley así como en la lucha contra la corrupción en todas sus formas. Esta posición se recoge en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y en el apartado 6 del Manual de Buenas Prácticas.

Canal de denuncia disponible en la intranet, web y por vía postal, así como el régimen de derechos, deberes, garantías, términos y condiciones de acceso y uso del mismo por parte de los usuarios.

■ Ámbito de actuación en Paradores



8. Principios de Buen Gobierno

Paradores defiende una actuación éticamente responsable. Por esa razón cuenta con mecanismos orientados a promover el buen gobierno y el control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar las prácticas contrarias a la integridad profesional.

- Normativa interna.
- Sistema de control.
- Gestión de riesgos.
- Sistemas de control de riesgos financieros.
- Empresa transparente.

8.1. Normativa interna

La Sociedad Estatal Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. cuenta con un Código Ético, y con un Manual de Buenas Prácticas. Un manual de buenas prácticas ambientales y de una Guía de buenas prácticas alimentarias, difundidas y aplicadas todos los empleados que a los que aplica.

El Manual de Buenas Prácticas, publicado en febrero de 2016, es una guía de trabajo que completa y desarrolla el actual Código Ético de 2006, cuyo objetivo es determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de todos los empleados de Paradores de Turismo. Este Manual responde a uno de los compromisos alcanzados en la negociación colectiva acordada el 3 de enero de 2013. Establece unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todos los empleados en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

8.2. Sistema de control

- La Sociedad Estatal Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. está sujeta al control de la **Intervención General de la Administración del Estado y del Tribunal de Cuentas**.
- En 2016 la Intervención General de la Administración del Estado ha realizado dos auditorías de cumplimiento y operativa en Paradores, una genérica y otra específica sobre procesos de contratación.

- Además la Sociedad está obligada a realizar una **auditoría externa de Cuentas Anuales** desde su constitución en sociedad anónima en el año 1991, por transformación del Organismo Autónomo “Administración Turística Española”. En 2016 la auditoría fue realizada por la empresa Grant Thornton, resultando de la misma un informe favorable sobre las Cuentas Anuales del citado ejercicio.
- La Sociedad cuenta con un departamento propio de **Auditoría Interna**, creado en el año 2001. La labor desempeñada por la Auditoría Interna se encuentra regulada por una norma interna que define las atribuciones, obligaciones y desarrollo de esta función en Paradores.
- Adicionalmente se realizan auditorías internas completas en establecimientos de la Red; en 2016 se han realizado auditorías de más del 20% de los Paradores. La dirección del Parador remite al departamento de Auditoría Interna un plan de actuación cuyo objetivo es la solución de las incidencias puestas de manifiesto en el informe de auditoría. En el citado plan se detallan las actuaciones previstas, así como el plazo y el responsable asignado a cada actuación.
- Al menos semestralmente se realizan controles para todos los paradores, especialmente relacionados con el área de tesorería. En 2016 se ha realizado un trabajo especial referente al cumplimiento de la limitación de pagos en efectivo en todos los establecimientos.
- Auditorías de Calidad. Los sistemas de control que tenemos establecidos en materia de gestión de calidad, medio ambiente e higiene alimentaria, integrados en el Sistema de Excelencia en la Gestión, con alcance a todos los departamentos, actividades y servicios prestados en los Paradores y en las oficinas centrales, consisten en la realización anual de auditorías internas, de higiene alimentarias y de certificación, así como el establecimiento de indicadores de proceso en los procesos principales de nuestra actividad, que nos sirven para monitorizar y realizar seguimiento, control y actuaciones en caso de presentar desviaciones con respecto a lo establecidos. Además con carácter mensual se realiza el control operacional de las actividades y servicios de cada centro que tienen impactos en el medio ambiente y anualmente el Sistema de Gestión se revisa por la Dirección, para comprobar y asegurar su adecuación, efectividad y mejora continua, actuar sobre las oportunidades de mejora identificadas y establecer objetivos de mejora anuales corporativos de calidad, medioambiente e higiene alimentaria.

8.3 Gestión de Riesgos

El sistema de control de riesgos de la Sociedad se basa en un abanico de actuaciones con el fin de prevenirlos y controlarlos.

8.3.a. Sistema de prevención penal

La reforma del Código Penal que impone la Ley Orgánica 5/2010 establece, por primera vez en la historia legislativa española, la responsabilidad penal de las personas Jurídicas. Con la entrada en vigor de la reforma del Código Penal el 1 de julio de 2015, las sociedades mercantiles públicas que ejecuten políticas públicas o presten servicios de interés económico general podrán responder penalmente.

Ante esta nueva realidad jurídica, Paradores ha implantado un modelo de organización y gestión, del que se da cuenta más adelante, que incluye medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o reducir de forma significativa el riesgo de su comisión. Previamente se ha realizado un análisis de riesgo que permite que este modelo se centre en las principales áreas de riesgo que tiene la Sociedad, condición indispensable para garantizar la eficacia de las medidas a adoptar. El proceso de análisis de riesgo no es estático, sino que tiene que ser actualizado de manera continua.

Una de las primeras medidas puestas en marcha por la Comisión de Prevención Penal ha sido la **creación de un Canal Ético a disposición de todos los empleados de Paradores para facilitar el cumplimiento de los objetivos marcados en los códigos de conducta**. A través de este canal se reciben las denuncias, tanto las relacionadas con la comisión de algún delito como las vinculadas con cualquier actuación que vulnere el Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas de la Sociedad.

8.3.b Sistemas de control de riesgos financieros

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad están reguladas por normativa interna con la correspondiente autorización del Comité de Dirección. En base a estas políticas, la Dirección Económico-Financiera de la Sociedad ha establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de la actividad

con instrumentos financieros. Estas políticas establecen que la Sociedad no puede realizar operaciones especulativas con derivados.

La actividad con instrumentos financieros expone a la Sociedad al riesgo de crédito, de mercado y de liquidez:

- **El riesgo de crédito** se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Sociedad, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.
- **El riesgo de mercado** se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. El riesgo de mercado incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio. A la Sociedad no le afecta ninguno de



ellos en 2016, puesto que no ha dispuesto cantidad alguna de las líneas de crédito disponibles, no realiza transacciones en moneda extranjera significativas y no invierte en acciones ni otros activos financieros con riesgo.

- **El riesgo de liquidez** se produce por la posibilidad de que la Sociedad no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo de la Sociedad es mantener las disponibilidades liquidas necesarias.

8.4. Empresa transparente

El 10 de diciembre de 2014 entró en vigor la Ley 19/2013 de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Paradores, por su condición de empresa pública cumple con las exigencias marcadas en la Ley. A tal efecto ha creado un apartado específico en su página web, <http://www.parador.es/es/institucional/presentacion> que incluye la siguiente información:

- **Información institucional, organizativa y de planificación.** En este apartado se incluyen las funciones que desarrolla la Sociedad y la normativa aplicable, así como el organigrama y el perfil y trayectoria de la alta dirección.
- **Información económica, presupuestaria y estadística.** Se detallan los contratos de la Sociedad (mediante enlace a la Plataforma de Contratación del Estado), presupuestos (mediante enlace a los Presupuestos Generales del Estado), cuentas anuales, informe de auditoría externa y retribuciones de los altos cargos.
- **Derecho de acceso a la información pública.** Se designa a la Dirección General como el órgano encargado de tramitar las solicitudes de acceso a la información pública y se definen las alternativas para ejercer este derecho.

9. Acción Medioambiental

Paradores, desde su creación en 1.928, ha tenido muy presente como objetivo principal el desarrollo de una hostelería basada en la calidad y el respeto al medioambiente. En la Misión de la empresa está recogida la preservación del medio ambiente.

Paradores trabaja día a día para mejorar aún más ese compromiso que pasa por el respeto del medioambiente y la integración del entorno en todas sus actuaciones.

La Política de Calidad y Medioambiente de Paradores consiste en ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, protegiendo y respetando al medioambiente, con la necesaria colaboración de todo nuestro personal en este proyecto.

Paradores (paradores y oficinas centrales) consiguió en el año 2010 la certificación **ISO 14001** para todos sus establecimientos. Esta certificación permite **asegurar que todos nuestros centros, procesos y actividades son respetuosos con el medio ambiente y que trabajamos en la filosofía de la mejora continua.**

La aplicación de la **ISO 14001** nos ha llevado a realizar acciones como:

- **Plan de control y reducción de consumos** (energía, agua, combustible). Se controlan continuamente nuestros consumos para conocer dónde podemos mejorar, y se implantan planes de acción para reducirlos. Además todos nuestros empleados conocen y aplican buenas prácticas ambientales en el consumo responsable.
- **En todos nuestros centros se realiza una correcta segregación de los residuos que generamos y se realiza un control y seguimiento continuo de los mismos**, implementando actuaciones para reducir la cantidad de residuos generados, como es la instalación de dosificadores automáticos para los productos de limpieza, y se presta especial vigilancia y control de los residuos calificados como peligrosos y especiales.



Paradores de Turismo de España S.A., desde su creación en 1928, ha tenido como objetivo principal el desarrollo de una hostelería basada en la calidad y el respeto al medioambiente. Es quizás la primera empresa que desarrolla desde sus orígenes una labor social corporativa de manera intuitiva.

La política de Calidad y Medioambiente de Paradores de Turismo de España, S.A. consiste en ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, protegiendo y respetando al medioambiente, para ello se implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medioambiente que denominamos "Excelencia en la Gestión", basado en las normas ISO 9001:2008, UNE182001 e ISO14001:2004, y por tanto orientado al cliente y a la mejora continua, contando con la necesaria colaboración de todo nuestro personal en este proyecto.

La Política de Calidad y del Medioambiente se fundamenta sobre los siguientes **principios y objetivos generales**:

Los **clientes** son nuestra 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.

Difundir las riquezas de nuestro país, sus costumbres, gastronomía, **patrimonio natural y cultural**, ayudando a fomentar un **turismo sostenible** de calidad.

Impulsar la **innovación permanente** en las instalaciones y servicios y la implantación de nuevas tecnologías que nos ayuden a mejorar la calidad ofrecida y la eficiencia energética.

Encaminarnos hacia la **Accesibilidad Universal**, para que todos nuestros clientes disfruten de nuestros productos y servicios.

Ser eficientes en la utilización de los **recursos naturales y energéticos** y realizar una correcta gestión de los residuos, vertidos y emisiones que generamos.

Formar, informar y sensibilizar permanentemente a nuestro personal sobre su importante participación y responsabilidad en la calidad de los productos y servicios que ofrecemos y en la conservación del medioambiente.

Cumplir con la **legislación** aplicable en materia de calidad y medioambiente y otros requisitos voluntarios que se suscriban. Extender este Compromiso más allá de nuestra organización, involucrando a proveedores y clientes, entendiendo que la sensibilización y actuaciones de todos son el futuro de las próximas generaciones.

Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente, estableciendo objetivos, estructuras y metodologías que permitan que, día a día, nuestros productos y servicios sean mejores y que la prevención de la contaminación esté más presente en nuestra actividad.

Es compromiso de Paradores de Turismo de España, S.A. que esta **Política y Objetivos generales de calidad y medioambiente** sean **divulgados y conocidos** por todos los empleados, para continuar profundizando en las actuaciones dirigidas hacia su consecución. Así mismo, asumimos el compromiso de **informar a la sociedad** haciendo pública esta Política.


 Ángeles Alarcó Canosa
 Presidenta – Consejera Delegada

1 de agosto de 2012

- En nuestros establecimientos disponemos de **puntos limpios** para almacenar adecuadamente los residuos especiales y peligrosos hasta su retirada por transportista autorizado, que lo entrega a un gestor autorizado.
- Anualmente, en todos nuestros Paradores **se establecen objetivos de mejora medio ambientales**, con el fin de reducir el impacto negativo de nuestra actividad en el medio ambiente. Se realiza seguimiento de los mismos para perseguir su consecución, siendo un proceso de mejora continuo y una herramienta principal de la gestión ambiental.
- **No utilizamos productos tóxicos** o de gran impacto negativo en el medio ambiente, y siempre que es posible, se utilizan productos de limpieza lo más ecológicos y respetuosos posibles con el medio ambiente.
- **Sensibilizamos y formamos a nuestros empleados** para su imprescindible involucración y responsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la aplicación de buenas prácticas y metodologías que nos permitan ser lo más respetuosos posible con el medio ambiente. Nuestro personal dispone de un catálogo de buenas prácticas para minimizar el consumo de agua, de energía y la adecuada gestión de los residuos, información que se encuentra diferenciada por cada departamento para su mejor difusión, comprensión y aplicación.



- **Informamos y sensibilizamos a nuestros clientes y proveedores** en la conservación del medio ambiente. En nuestros establecimientos se ofrece información a los clientes de las actividades responsables que pueden desarrollar durante su estancia (bicicleta, excursionismo, visita cultural, turismo activo, senderismo, actividades de naturaleza, etc.), se ofrece información de sensibilización para un consumo responsable y para la protección y disfrute de la biodiversidad local.
- Para aquellos proveedores de productos y servicios con un mayor impacto en el medio ambiente, solicitamos en el proceso de selección que se encuentren certificados por la norma internacional ISO 14001 y que presenten servicios y/o productos respetuosos con el medio ambiente, como son los proveedores de productos de limpieza, de los servicios de limpieza y lavandería, de amenities, etc.
- Tenemos **planes de actuación ante accidentes ambientales** (fuga de gas refrigerante, incendio, presencia de legionella, derrames de gasoil, productos químicos, aceites, etc.), que permiten evitar la contaminación accidental y tener establecido y difundido los protocolos de actuación ante posibles accidentes ambientales, garantizando que nuestro personal conoce como tiene que actuar ante un accidente ambiental para minimizar los efectos negativos al medioambiente en caso de que ocurra. Si se considera necesario, por tratarse de un aspecto ambiental significativo, se realizan simulacros de emergencia ambiental, para comprobar y asegurar que el personal sabe cómo actuar con diligencia ante una situación de accidente ambiental.



- **Identificamos y cumplimos con los requerimientos legales** en materia ambiental. Nuestra certificación en la norma internacional UNE-EN ISO 14001 y las normas de gestión de calidad, garantiza que realizamos la identificación de la legislación y los requisitos legales de aplicación en vigor (de ámbito europeo, nacional, autonómico y local) en materia de calidad, medio ambiente, seguridad industrial e higiene alimentaria y que cumplimos con ella. Aseguramos que se realizan las inspecciones reglamentarias de seguridad en equipos e instalaciones industriales (instalación de alta y baja tensión, instalaciones térmicas y frigoríficas, depósitos de combustible, ascensores, instalación y equipos contra incendios, ...) establecidos por la legislación, por Organismo de Control Autorizado (OCA) o por empresa autorizada por la Administración, así como el resto de requisitos legales vigentes (gestión de residuos, autorizaciones y legalizaciones, uso de productos químicos, condiciones de higiene alimentaria, tratamientos de Desratización, Desinsectación, Desinfección, Certificado de Tratamiento para el Control de la Legionella) y la realización de los controles periódicos establecidos internamente. Así conseguimos minimizar el impacto negativo al entorno ambiental y maximizar la seguridad y el bienestar de las personas.

- **Incrementamos las actuaciones de recuperación, rehabilitación y conservación de los establecimientos.** Todos nuestros establecimientos tienen implementado un Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de todas las instalaciones, que ejecuta y deja evidencia de la realización de las tareas diarias, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales establecidas en los registros del Sistema de Gestión, con el fin de que las instalaciones y equipos permitan la prestación de un servicio de mayor calidad y eficiencia, asegurando al mismo tiempo, la buena imagen del Parador y la seguridad de los clientes.

- **Informamos a la sociedad de nuestro compromiso ambiental** y colaboramos en la conservación del medio ambiente.

- Disponemos de metodologías, procedimientos e instrucciones escritas y difundidas en toda la organización, que facilitan el conocimiento de cómo realizar las actividades, las buenas prácticas ambientales y el control operacional en materia ambiental.

En el ejercicio 2016 se han realizado tareas de comprobación y auditorías en una muestra representativa de Paradores para asegurar la correcta implantación y funcionamiento de los procesos, metodologías, documentos y registros del Sistema de Gestión Ambiental. De los resultados de las auditorías y de las visitas realizadas en el ejercicio 2016, se deduce que el Sistema de Gestión continúa satisfactoriamente implantado. En concreto, se realizaron 32 auditorías internas y 8 auditorías de certificación en Paradores, más auditoría en Servicios Centrales.

Algunos ejemplos de acciones de **sensibilización medioambiental** en Paradores son:

- **1. Parador de Mazagón:** el parador colabora en iniciativas del **proyecto LIFE+Iberlince**, que aboga por la recuperación de la distribución histórica del lince en España y Portugal, y lleva a cabo iniciativas propias para la protección del lince ibérico.
- **2. Parador de Oropesa:** el parador colabora activamente con la **Fundación Águila** contribuyendo a la conservación del cernícalo primilla, un ejemplar de halcón amenazado a nivel internacional y que anida y habita en los agujeros de la fachada del parador. Además realiza programas de educación, difusión y sensibilización ambiental, fomentando el turismo sostenible.



■ 3. Parador de El Saler

■ El Parador colabora en la protección de la tortuga boba. Colabora con la **ONG Xaloc** y participa en la custodia de un nido de tortuga boba que fue trasladado a la zona del Parador.

■ **Convenio de colaboración con la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana** para la recuperación de los ecosistemas dunares del Parque Natural de L'Albufera.

■ **SEO/Bird Life.** Convenio de colaboración para sensibilizar y divulgar entre los clientes el medio natural en el que se encuentra el Parador de El Saler.

■ 4. Adhesión a la **Campaña “Cada lata cuenta”**, proyecto europeo promovido por la **Asociación Europea de Latas de Bebidas**, para concienciar sobre los beneficios medioambientales de su reciclaje.





- **5. Colaboración con la Fundación WWF en “La Hora del Planeta”** para concienciar a la población sobre el cambio climático. Esta acción consiste en que todos los Paradores apagan sus luces durante 60 minutos un sábado del mes de marzo y organizan actividades y cenas a la luz de las velas. A través de esta colaboración Paradores apuesta por la sostenibilidad, la eficiencia energética y el consumo responsable. Miles de empresas e instituciones de más de 4.000 ciudades de todo el mundo participan en esta iniciativa.



- **6. Otros ejemplos de acciones de promoción y conservación del patrimonio natural:**
 - Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Convenio de cooperación con el programa Caminos Naturales para promocionar el turismo dentro del ámbito del medio rural, natural y cultural.
 - Patronato botánico municipal “Ciudad de Málaga”. Convenio de colaboración para poner en valor los recursos vegetales del Parador de Nerja desde el punto de vista botánico y divulgativo.
 - Varios paradores cuentan con el sello de la Fundación Starlight en defensa del cielo nocturno: Cazorra, Cañadas del Teide y Gredos.

Actualmente, Paradores trabaja en mejorar los sistemas de control de consumos y la calidad de los informes energéticos con el fin de detectar con más inmediatez los hoteles con consumos irregulares y establecer planes de acción que permitan optimizar el desempeño energético en línea con el Real Decreto 56/2016 de reciente publicación.



10. Paradores y sus grupos de interés

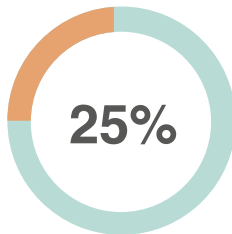
Paradores desarrolla una política social corporativa muy activa de acuerdo a su misión. En su calidad de empresa pública, su estrategia de RSC recoge, sistematiza y aporta visibilidad a las actuaciones que se producen en los ámbitos de la gestión de los recursos humanos, la gestión del impacto ambiental de la empresa y de los recursos naturales utilizados en la producción, la interacción con las comunidades locales, la interacción con los grupos de interés de la empresa (proveedores, clientes o socios comerciales, y la sociedad en su conjunto) y el buen gobierno corporativo.

10. 1 Acciones para los Empleados

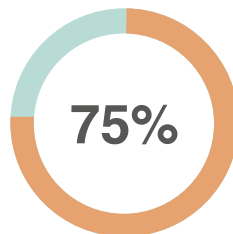
La gestión de las personas tiene una especial relevancia en una empresa de servicios como Paradores, con aproximadamente 4.000 empleados.

10.1.a ¿Quiénes somos?

PERSONAL TEMPORAL
1.992



PERSONAL FIJO
3.350



ANTIGÜEDAD MEDIA



EDAD MEDIA



Edades:



10. 1. b Aspectos más relevantes en la gestión del año 2016 son

■ El refuerzo de la comunicación interna para hacer llegar a todos los empleados la estrategia, los objetivos y valores de Paradores.

La comunicación interna es una pieza clave para generar y mantener el compromiso entre los empleados de la empresa por esos valores. Por eso, se ha trabajado en un plan de renovación tecnológica de la Intranet corporativa que aporta nuevos contenidos, mayor dinamismo y más actualidad.

■ El diseño de planes de desarrollo para facilitar el crecimiento de las personas de más talento.

Paradores fomenta las carreras profesionales aportando los programas y los medios necesarios para ello, y lo hace con criterios basados en la igualdad de oportunidades y de sexos, la capacidad, la competencia y el mérito profesional.

- A finales del año pasado la empresa puso en marcha los programas de formación de talento "FIA y Alevines" para acelerar el desarrollo de aquellas personas con talento que desean crecer dentro de la empresa.
- También realiza acciones de desarrollo individuales que permiten al empleado ganar eficacia en el momento presente y crecer para desempeñar la función de forma exitosa en el futuro.

■ La formación es otro de los ejes de recursos humanos de Paradores.

Durante el año 2016 se han impartido 350 cursos con 3.900 participantes. El plan de formación que la empresa ejecutó durante ese año ofreció 29.248 horas de formación a las personas participantes para que pudiesen acceder, entre otras, a las siguientes competencias:

- Competencias comerciales.
- Competencias de liderazgo y gestión de equipos.
- Requerimientos legales.
- Desarrollo de técnicas y procedimientos de trabajo.
- Funcionamiento de los nuevos modelos de restauración.
- Manejo de aplicaciones y herramientas tecnológicas.



■ **Beneficios sociales**

Paradores ofrece a sus empleados un completo paquete de Beneficios Sociales que, englobado en la Política de Recursos Humanos, refuerza el compromiso de Paradores con sus empleados. Acciones tales como:

Acción social recogida en el Convenio Colectivo:

- Seguro de Vida
- Premio de Natalidad
- Premio de Nupcialidad
- Ayuda a la compra de libros para hijos en edad escolar.
- Becas para hijos que cursen estudios universitarios.
- Becas de estudio para trabajadores.
- Becas para hijos en escuelas especiales por discapacidad física o psíquica.

Campamento para hijos de empleados

Coincidiendo con la temporada alta en los establecimientos de la Red se organiza un campamento de verano para los hijos de empleados, en activo con el fin de conciliar la vida laboral con la familia. La empresa subvenciona el 50% del coste del campamento y el 50% del transporte de los niños. En 2016, esta actividad se celebró en el albergue juvenil El Arbejal (Cervera de Pisuerga, Palencia) del 29 de julio al 12 de agosto y participaron 67 niños con edades comprendidas entre 8 y 15 años.





10.1. c. Plan de Igualdad

Como empresa comprometida con el desarrollo de políticas que fomenten la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, Paradores contempla medidas de conciliación familiar, dispone de un protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral y, cumpliendo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Paradores puso en marcha en marzo de 2016 un amplio y ambicioso Plan de Igualdad, que se ha negociado y pactado con la Representación Sindical a lo largo de varios años.

La aplicación de este Plan de Igualdad permitirá lograr los objetivos de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres eliminando cualquier atisbo de discriminación por razón de sexo.

Esta apuesta por la igualdad de oportunidades va a generar un mejor clima laboral, facilitará un entorno de trabajo más saludable y una mayor implicación, lo cual redundará, a su vez, en un mayor crecimiento personal y profesional de los empleados y empleadas.

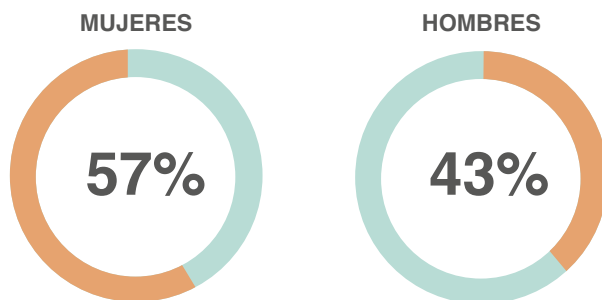
Con su Plan de Igualdad, Paradores asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación:

- 1.** Acciones positivas en el ámbito de acceso a la empresa, mediante las que se da preferencia a la contratación de mujeres en los puestos en los que estén menos representadas.
- 2.** Garantizar la igualdad de oportunidades en cuanto a las diferentes modalidades de contratación.
- 3.** Facilitar formación a las trabajadoras para fomentar su promoción a puestos o departamentos en los que estén menos representadas.
- 4.** En materia de salud laboral se han introducido mecanismos beneficiosos a la trabajadora embarazada o en periodo de lactancia.
- 5.** En el ámbito de la conciliación y corresponsabilidad, se introducen mejoras en los permisos y licencias, resaltando la ampliación del permiso de paternidad, la excedencia para atender el cuidado de hijos/as y la creación de la excedencia con reserva de puesto en el caso adopciones internacionales.
- 6.** Mejoras dirigidas a la especial protección de las trabajadoras víctimas de violencia de género.

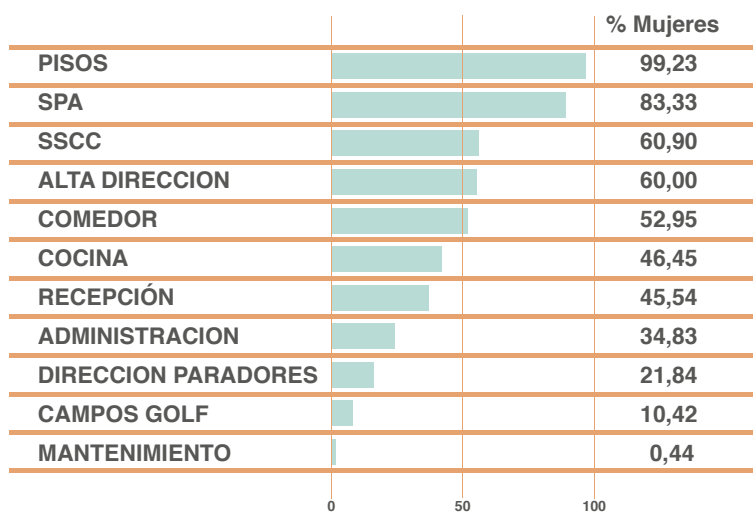
Los principios enunciados suponen mejoras a la situación actual. Para asegurar la puesta en práctica de estos principios y las medidas que los desarrollan, el plan establece los correspondientes sistemas de seguimiento con los que se podrán medir la consecución real de la igualdad entre mujeres y hombres en la empresa, y por extensión, en el conjunto de la sociedad.



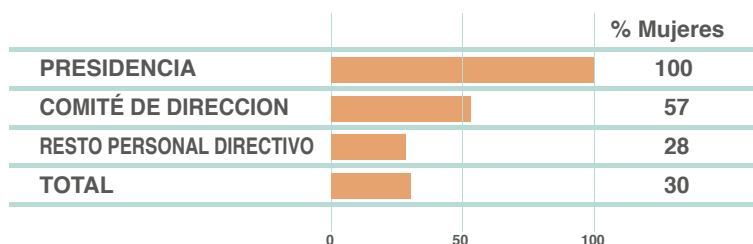
Mujeres en plantilla



Actualmente, un 57% de la plantilla de Paradores son mujeres. Su distribución por áreas y departamentos es la siguiente:



Mujeres en puestos directivos:



10.1.d. Política de prevención de Riesgos Laborales

Paradores aplica una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, en la que se establecen los principios básicos y el compromiso de la empresa con la promoción de las mejores condiciones de trabajo.

Los principios rectores de esta Política 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 de Turismo.

En el año 2016 se mantuvo en funcionamiento del Plan de seguridad y Salud Laboral con más de 160 cursos específicos de seguridad y salud laboral, el desarrollo de las evaluaciones de riesgos, con 36 centros visitados; se hicieron acciones de información a los empleados de los riesgos existentes en su puesto de trabajo, también se facilitaron encuestas a los empleados de los centros que se inspeccionan para que opinen de sus riesgos, accidentes sufridos, formación necesaria, etc. También se ha promovido la realización de simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo y se ha mantenido la vigilancia de la salud que afectó a un total de 1.556 trabajadores que se hicieron el reconocimiento médico.

La empresa cuenta, además, con un Comité de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 empleados y con Comité Intercentros de Seguridad y Salud, máximo órgano de participación de los empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud se ha reunido en cuatro ocasiones en 2016.

10.1. e. Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Paradores dispone desde el año 2006 de un protocolo específico contra el acoso sexual y el acoso laboral o moral, cuya finalidad es prevenir, identificar y resolver los supuestos que pudieran originarse.



10. 2. Acciones para los Clientes

Paradores tiene un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Por eso, dispone de un Sistema de Excelencia en la Gestión (basado en las normas ISO 9001:2008, UNE 182001:2010 e ISO: 14001:2004), orientado a la excelencia y a la mejora continua.

10.2. a. Una apuesta por la Calidad

Los instrumentos que hacen posible la monitorización de la Calidad percibida han continuado su evolución técnica y funcional durante el año 2016. Se ha implantado una herramienta de guest intelligence que nos permite controlar y gestionar tanto nuestra reputación on line, como los comentarios directos de nuestros clientes.

Esta herramienta 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 de lo que les gusta o desagrada a los clientes, tendencias, etc. lo que nos ha permitido generar nuevos estándares de calidad.

Para apoyar el proceso de implantación de esta herramienta, se realizaron distintas sesiones de formación dirigidas a directores de Paradores, jefes de Recepción y coordinadores de Calidad durante los meses de septiembre y octubre del 2016.

Cómo nos perciben los Clientes

- La percepción global de la calidad de Paradores en el año 2016 ha sido positiva con respecto al año anterior, con un crecimiento del Índice de Reputación Online (GRI) de 0,7 puntos porcentuales hasta llegar al 84,7%, impulsado principalmente por el crecimiento en la mayoría de los distintos canales online, principalmente en TripAdvisor y Booking.com. Este incremento del GRI de la marca Paradores está basado en el aumento de opiniones positivas pasando del 71,7% del año 2015 al 75,4% de 2016.
- Teniendo en cuenta los registros obtenidos a través de nuestra Encuesta de Satisfacción Interna, podemos ratificar que la visión que nuestros huéspedes tienen sobre los establecimientos de Paradores es más que buena, dado que el Índice de Satisfacción General (OVERALL) es de 4,42 sobre 5. Además, tenemos un Índice de Recomendación (NPS) de 44.7. En ambos casos, son cifras que mejoran las obtenidas por otras cadenas hoteleras que son referencia en este sector.



■ Estos resultados han impulsado positivamente la visibilidad de Paradores en portales como TripAdvisor, donde muchos establecimientos de la Red han logrado posicionarse entre los mejores de sus ciudades.

La nueva herramienta de información de los clientes se vincula al proceso de mejora continua ya que se establece, difunde e implementa una metodología para el análisis de la información de los clientes, la realización de Planes de Mejora en todos los Paradores y a nivel corporativo, el seguimiento de los planes definidos y la comprobación de la eficacia de las acciones realizadas.

10.2. b. Sistema de Excelencia en la Gestión

El Sistema de Excelencia en la Gestión de Paradores, que es el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria, permite aplicar el ciclo de mejora continua a todas las actividades y ámbitos de la empresa, y enfocarnos en mayor medida al cliente, lo que permite asegurar un alto grado de satisfacción del cliente y aumentar su satisfacción como indican los datos de calidad percibida, lo que asegura su fidelización y recomendación a otros potenciales clientes.



Asimismo, el Sistema de Gestión nos permite optimizar los procesos, asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, detectar e implementar oportunidades de mejora, aumentar la competitividad de la organización al sistematizar la forma de trabajar y disminuir los costes, con la necesaria implicación y participación del personal.

En el ejercicio 2016 se han realizado tareas de comprobación y auditorías en una muestra representativa de Paradores para asegurar la correcta implantación y funcionamiento de los procesos, metodologías, documentos y registros del Sistema de Gestión. De los resultados de las auditorías y de las visitas realizadas en el ejercicio 2016, se deduce que el Sistema de Gestión continúa satisfactoriamente implantado.

Este año se realizaron las auditorías y las visitas de comprobación que se indican:

- 32 auditorías internas a Paradores, más Servicios Centrales.
- 8 auditorías de certificación en Paradores, más auditoría en Servicios Centrales.
- 12 visitas a Paradores realizadas por el área de Calidad.

Durante el año 2016 se realizaron auditorías del APPCC en todos nuestros establecimientos, con frecuencia trimestral, en las que se verificó la correcta implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión y las Buenas Prácticas de Higiene Alimentarias en los departamentos de Restauración, garantizando la inocuidad de los alimentos ofrecidos a los clientes en nuestros Paradores.

También durante el ejercicio 2016 se han realizado las inspecciones y visitas de revisión y control analítico en las instalaciones de riesgo frente a la legionella, para la prevención y control de la legionelosis, programadas en todos los establecimientos.

10.2. c. Accesibilidad

■ En las actuaciones de inmuebles de Paradores, se intenta proporcionar la mejor accesibilidad para los clientes con el fin de darles la mejor seguridad y comodidad, teniendo en cuenta que el 31% de los edificios se encuentran ubicados en monumentos declarados Bien de Interés Cultural y el 18% en recintos históricos que hacen complejas estas actuaciones.

■ También se trabajó en la oferta gastronómica para realizar una oferta adaptada a todos aquellos colectivos con necesidades dietéticas especiales como bebés, niños, vegetarianos, diabéticos y celíacos. Muestra de ello, es el acuerdo de colaboración con FACE (Federación de Asociaciones de Celíacos de España).



Paradores cumple con la legislación actual relativa a la comunicación a los clientes de los productos alérgenos que pueda haber en diferentes platos y elaboraciones. Paradores elaboró sus protocolos para proceder a este tema en las cocinas y restaurantes.

10.3. Acciones para el Accionista

Paradores mantiene con su accionista una relación de confianza basada en la transparencia, la comunicación y el buen gobierno y la creación de valor para nuestro accionista es uno de los objetivos más importantes de la compañía.

Tal y como aparece en el apartado 4 de esta memoria, Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. es una sociedad mercantil estatal, con forma de sociedad anónima, cuyo capital es, en su totalidad, de titularidad de la Administración General del Estado, a través de la Dirección General de Patrimonio dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

10.4. Acciones para los Proveedores

Paradores plantea las relaciones con sus proveedores en un marco de colaboración, transparencia, confianza, respeto y beneficio para las partes, que permita y facilite la consecución de los objetivos mutuos.

En materia de contratación del Sector Público, dado el carácter esencialmente comercial del objeto y actividad de la sociedad, la empresa, con sujeción a lo dispuesto por el artículo 3.3 del R.D Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, está sometida al régimen previsto por el artículo 192 y concordantes de dicho texto legal.

La selección y contratación de proveedores se ajusta, además, al cumplimiento de la normativa interna de Compras donde se recoge y detalla el procedimiento para la adquisición por parte de Paradores de los diferentes bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad con criterios de máxima eficiencia y bajo los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación y búsqueda del mejor precio. Por todo ello, Paradores de Turismo publica las licitaciones, que marca su normativa interna, en la plataforma de contratación de la Administración General del Estado. www.contrataciondelestado.es

Tal y como hemos adelantado en este informe, la Compañía promueve entre sus proveedores que cuenten con un sistema de prevención de riesgos penales (conforme a la Ley Orgánica 1/2015). De esta forma, se mitigaría de forma considerable, el riesgo de comisión de delitos.

10.5. Acciones para la Comunidad

Uno de los pilares básicos de Paradores en materia de RSC es, precisamente, su compromiso con la sociedad. De acuerdo con su Misión Paradores tiene una clara vocación social.

La estrategia de la empresa pasa, entre otras cosas, por atender acciones relacionadas con la conservación del patrimonio histórico artístico, la promoción de la riqueza gastronómica, el impulso a la cultura regional y el destino local, la cooperación educativa y la acción social.



Hay que tener en cuenta que, ya desde la apertura de un parador en una zona geográfica determinada, se empieza a generar de forma espontánea el surgimiento de negocios para proveer el nuevo establecimiento, o de pequeños hoteles o restaurantes o de un comercio especializado.

Este impacto, más o menos inmediato, con el tiempo va ganando fuerza. La gran afluencia de visitantes impulsa la reactivación y diversificación económica de la zona, la dinamización del tejido empresarial y es punta de lanza para que otras empresas del sector se instalen en la zona. Así, se va configurando un destino turístico y una actividad social en una zona geográfica en la cual el parador desarrolla una tarea de cooperación con los grupos de interés en múltiples aspectos.

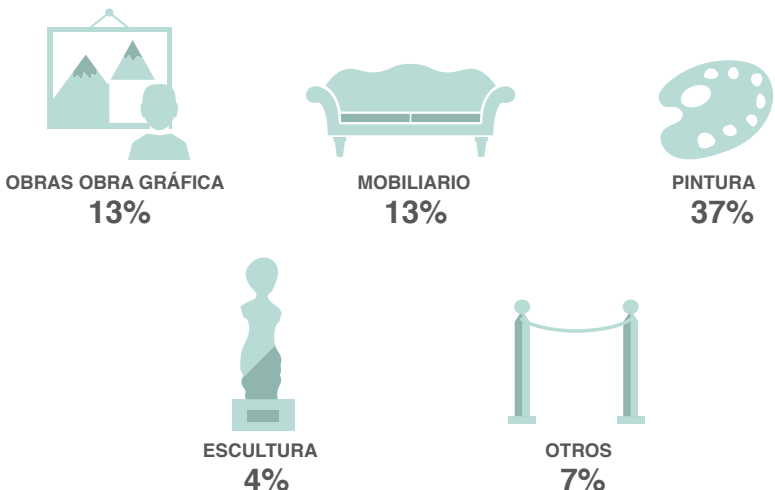
■ 10.5.a. Conservación del Patrimonio Histórico-Artístico

En Paradores somos pioneros 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).

Paradores acoge una colección artística heterogénea e interesante formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc. Llegando a sumar más de 9.000 piezas en su inventario.

Nuestra colección amplia y variada que convive con nuestros clientes requiere un riguroso control y supervisión, promoviendo la conservación y realizando labores de restauración cuando se estima necesario.

Entre las misiones de Paradores, además de la recuperación del patrimonio histórico, está la promoción de los destinos culturales. Paradores forma parte de la prestigiosa Marca España. Contamos con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Algunos ejemplos:



- **Ciudades Patrimonio de la Humanidad.** Convenio de promoción turística conjunta en aquellas ciudades donde se ubique un parador.
- **Asociación Española Amigos de los Castillos.** A través de este convenio ambas entidades colaboran en iniciativas conjuntas para poner en valor y difundir los castillos, fortalezas y recintos amurallados de España. Se trata de un convenio por el que Paradores apoya la conservación del patrimonio monumental, artístico y cultural español. Se concede un premio trabajo más meritorio de investigación sobre castillos.



- **Fundación Real Fábrica de Tapices.** Cesión de piezas de la Fundación para la realización de la exposición temporal “El telar del tiempo. Alfombras, tapices y reposteros” en el Parador de Sigüenza durante el último trimestre de 2016.
- **Fundación Centro Nacional del Vidrio.** Acuerdo de colaboración para el desarrollo del turismo interior y difusión del Patrimonio.
- **MusaE.** Acceso al programa “MusaE, Música en los museos” coorganizando por Acción Cultural Española (AC/E) una programación específica para combinar la estancia en Paradores con actividades culturales.
- **Fundación Mapfre.** Acuerdo de colaboración cultural entre ambas instituciones. Donación de libros para la biblioteca del Parador de Corias (Asturias).
- **Xunta de Galicia.** Acuerdo sobre la guarda y custodia de las piezas religiosas expuestas en el Castillo de Monterrei cedidas a Paradores.
- **Acción Cultural Española (AC/E).** Acuerdo de donación de publicaciones de la Sociedad Estatal de Acción Cultural a Paradores de Turismo con el fin de promocionar la cultura de España.
- **Consortio Patronato Festival Teatro Clásico de Mérida.** Acuerdo de colaboración mediante el desarrollo de actividades y participación entre ambas entidades.
- **Fundación Sefarad Beitenu.** Convenio de colaboración para promocionar la sinagoga del Parador de Lorca.

10.5. b. Promoción y renovación de la riqueza gastronómica

Paradores ha mantenido siempre un compromiso muy fuerte con la conservación del patrimonio gastronómico y con la renovación permanente de ese patrimonio con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes una gastronomía de alta calidad alineada con los valores locales, la tradición y las últimas tendencias del sector.

Por ese motivo, Paradores se encuentra en constante innovación desarrollando productos gastronómicos diferenciados y procesos y modelos que combinan valores locales, tradiciones y tendencias actuales para mejorar la oferta y sorprender a los clientes:

- Investigación de recetas tradicionales y su actualización con nuevas técnicas.
- Mejora de los desayunos, una de las ofertas más reconocidas por nuestros clientes. La empresa está poniendo en valor este concepto con la introducción de una gran variedad de productos y un amplio surtido de productos y recetas locales.
- Introducción de productos saludables en los *coffee-break* como zumos y licuados de frutos y verduras, panes artesanos...
- El desarrollo de huertos en las instalaciones del Parador para obtener productos para la cocina (plantas aromáticas, verduras, etc.). En estos momentos hay 19 establecimientos que han desarrollado este concepto, entre ellos, El Saler, Chinchón, Ronda, Málaga de Golf, etc.



Algunos ejemplos de colaboraciones y acuerdos:

- Real Academia de Gastronomía. Promoción y asesoramiento gastronómico.
- FACE (Federación de Asociaciones de Celiacos de España). Accesibilidad en restauración. Paradores trabaja diariamente en la accesibilidad en restauración para acercarla a todos los clientes, para ello se han actualizado a las demandas de aquellos colectivos con necesidades dietéticas especiales como bebés, niños, vegetarianos, diabéticos y celiacos.
- Apoyos a las diferentes iniciativas gastronómicas de cada provincia como por ejemplo Toledo, capital gastronómica 2016 o Mérida, Capital Iberoamericana de la Cultura Gastronómica en 2016.

10.5.c. Promoción del turismo local

Paradores ha firmado un convenio de cooperación con el programa Caminos Naturales del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para **promocionar el turismo dentro del ámbito del medio rural, natural y cultural**. Asimismo, se ha mantenido la colaboración en el ámbito del aceite de oliva virgen extra.

También se ha firmado con la Fundación **Legado Andalúsí para la promoción conjunta de las rutas** del Legado Andalúsí a través de la participación en el concurso de fotografía “La Mirada del Viajero” organizado por esta fundación.



Los Paradores realizan acciones vinculadas a la misión de la empresa de una forma local y cercana que tienen un impacto directo en la comunidad donde se encuentran ubicados. De esta manera contribuyen al desarrollo local. Algunos ejemplos de ello son:

- Programa “Conoce tu Parador”. Desde el año 2013 se realiza una acción diseñada para que los niños de los ciclos de primaria y secundaria conozcan el parador de su localidad o el más cercano a su colegio. 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.

10.5. d. Cooperación educativa

La actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido notable durante el año 2016. Se han tramitado prácticas educativas con 232 centros, de los cuales 40 son Universidades, 141 Escuelas de Formación Profesional, 21 Escuelas de Formación Ocupacional y 30 escuelas Internacionales.

En total, se han recibido 720 alumnos en prácticas en nuestros, de los cuales 129 proceden de escuelas de Francia, Alemania, Holanda, Suiza, México, Portugal, Canadá, Austria, Japón, Canadá y Reino Unido.

Por su apoyo a colectivos con especiales dificultades, hay que destacar los convenios de formación que Paradores firma con Down Compostela, Cruz Roja, Cáritas, etc.





10.5. e. Varias acciones sociales

Entre las actuaciones que se han llevado a cabo hay que destacamos las siguientes:

- Paradores colabora desde el año 2010 en la campaña solidaria **“Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando**. Todos los establecimientos de la Red se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican los juguetes para enviarlos a numerosos proyectos en España y países en vías de desarrollo, que son repartidos por cooperantes y ONG’s que trabajan en proyectos de atención de la infancia. En esta campaña participan más de 140 empresas públicas y privadas a nivel nacional.



- “Restaurantes contra el hambre”, de la Fundación “Acción contra el Hambre”, organización humanitaria internacional que combate la desnutrición a la vez que garantiza agua y medios de vida seguros a las poblaciones más vulnerables. Presente en más de 40 países, atiende anualmente a 13 millones de personas. En el año 2016 Paradores participó en esta iniciativa que consistió en donar ingresos a partir de las ventas de restauración de los Paradores participantes, entre ellos, los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, León, Santiago y Alcalá.



- A lo largo del año también colaboramos ofreciendo bonos de alojamiento, bonos de restauración y publicaciones a fundaciones y organizaciones para sorteos en actos benéficos, carreras solidarias, etc.
- Colaboración con proveedores. Fundaciones y asociaciones de personas discapacitadas o en riesgo de exclusión social: mantenimiento de jardines, decoración floral, etc.
- Colaboraciones en carreras solidarias, cenas, desfiles, mercadillos, torneos encuentros deportivos con fines benéficos.
- Cesión de espacios del parador como el SPA para terapias de Asociaciones, salones, jardines, iluminación en color de fachadas para conmemorar días como el del Autismo o Alzheimer.
- Aportación de un menú a la semana a un comedor social de la localidad.
- Talleres de cocina con asociaciones de personas discapacitadas.
- Navidad: encendido de luces, chocolatadas y conciertos a favor de asociaciones locales. Colaboración con la “Operación Kilo”; cesión de espacios para la llegada de los Reyes Magos, concurso de tarjetas navideñas para los hijos y nietos de los empleados de Paradores.





www.parador.es



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928

www.parador.es