



**PARADORES**

Hoteles & Restaurantes 1928

---

## **Memoria de Sostenibilidad 2017**

---





Parador de Baiona





# Carta de la Presidenta



**Ángeles Alarcó**  
Presidenta – Consejera Delegada  
Paradores de Turismo de España,  
S.M.E., S.A.

“

**Trabajamos por ofrecer un entorno de trabajo digno, seguro y saludable a nuestros empleados, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la biodiversidad y la gestión eficiente de los recursos naturales.”**

Es un placer presentar la Memoria de Sostenibilidad de Paradores que da cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el año 2017. Esta Memoria refleja el compromiso de Paradores con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Somos más de 4.000 personas las que formamos el equipo humano de Paradores. Todos ellos, comprometidos con nuestra **MISIÓN y VISIÓN** son la clave que han hecho posible el crecimiento sostenible de la compañía, terminando el ejercicio de 2017 con un EBITDA de 42,5 millones de € y un resultado final de 17,5 millones de €. Este año, hemos tenido el honor de incorporar un nuevo establecimiento a nuestra Red con la apertura del nuevo parador, el Convento del Roser, en Lleida.

A través de esta memoria, queremos recordar que la RSC forma parte del ADN de Paradores, y por tanto de las líneas estratégicas de la compañía. Trabajamos en la mejora continua para mejorar las expectativas de los clientes. **La calidad del servicio** es elemento común y permanente en todos nuestros establecimientos, pero cada uno de los paradores tiene personalidad propia, y somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboramos en el desarrollo de actividades y programas orientados a satisfacer las necesidades de las comunidades donde operamos.

**La conservación del Patrimonio** es uno de nuestros principales valores. Nuestros paradores están ubicados en entornos de alto valor monumental, histórico y paisajístico, lo que forma una de nuestras principales señas de identidad.

En nuestros establecimientos también trabajamos por ofrecer un **entorno de trabajo digno, seguro y saludable** a nuestros empleados evitando cualquier tipo de actitud discriminatoria, y promovemos la sostenibilidad ambiental, la preservación de la biodiversidad, la gestión eficiente de los recursos naturales y el tratamiento adecuado de los residuos generados, la prevención de la contaminación o la mitigación del cambio climático de acuerdo con nuestra **política de Calidad y Medio Ambiente**.

Este compromiso con el Medio Ambiente se traslada a todos nuestros grupos de interés (empleados, clientes, proveedores y comunidad) y se gestiona a través de un Sistema de Gestión Ambiental acreditado desde 2010 que nos permite minimizar cualquier posible impacto ambiental mediante un proceso de mejora continua.

En el último trimestre de 2017, hemos querido ir un paso más allá en vuestro **compromiso con la creación de valor**, más allá del económico. Hemos elaborado un Plan director de RSC 2018-2020 con el fin de dar un paso adelante por la gestión responsable, reforzar nuestras relaciones con los grupos de interés, nuestro compromiso con la sostenibilidad y seguir apostando por la **MISIÓN** de Paradores.

Atentamente,  
Ángeles Alarcó





# Índice

## 01. Conociendo Paradores **Pag. 6**

Paradores en cifras  
Naturaleza jurídica de la entidad, titularidad y objeto social  
Estructura y organización de Paradores de turismo de España, S.M.E. S.A.  
Misión, visión y valores corporativos

## 02. Posicionamiento estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa en Paradores **Pag. 13**

## 03. Arranque del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020 **Pag. 14**

## 04. Principios rectores de nuestra responsabilidad **Pag. 15**

Decálogo de Responsabilidad Social Corporativa de Paradores  
Pacto Mundial  
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)





## 05. Acciones de Responsabilidad Social Corporativa **Pag. 19**

### 05.1 Gobernanza **Pag. 19**

Presencia de la RSC en la estructura organizativa y creación del equipo de trabajo  
Elementos de Control  
Códigos de Conducta  
Modelo de Prevención Penal  
Canal Ético  
Gestión de riesgos  
Transparencia

### 05.2 Nuestras personas **Pag. 24**

Perfil del equipo  
Formación, desarrollo y crecimiento profesional  
Diversidad e Igualdad  
Beneficios Sociales

### 05.3 Nuestros clientes **Pag. 33**

Una apuesta por la Calidad  
Certificación del Sistema de Excelencia en la Gestión  
Cómo nos perciben los clientes  
Nuevos productos y servicios  
Atención al cliente  
Otras actuaciones

### 05.4 Proveedores **Pag. 37**

### 05.5 Paradores y su relación con la Comunidad **Pag. 38**

Conservación del patrimonio histórico-artístico de la empresa  
Promoción de los recursos turísticos  
Cooperación con el mundo educativo  
Acción social

### 05.6 Sostenibilidad Ambiental **Pag. 52**

Política Medioambiental  
Sistema de Gestión Medioambiental e ISO 14.001. Certificación y Seguimiento  
Objetivos e Indicadores medioambientales  
Sensibilización de empleados, clientes y proveedores  
Actuación ante riesgos e impactos ambientales  
Conservación del Medio Ambiente





# 01.

## Conociendo Paradores

### 1.1. Paradores en cifras

Paradores es una empresa pública hotelera que desarrolla sus principales actividades en el ámbito del alojamiento y de la restauración.

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.

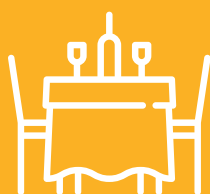
Este informe recoge las principales acciones acometidas en 2017 en el ámbito de la RSC en Paradores.

Las treinta plazas con las que comenzó Paradores de Turismo al inaugurarse el primer establecimiento de la Red en la Sierra de Gredos, en 1928, se han convertido en más de 10.000 y los establecimientos suman un total de 97.

### Ingresos por líneas de negocio



Hospedaje  
**50%**



Restauración  
**46%**



Otros  
**4%**





## Paradores hoy

(a 31 de diciembre de 2017)



Nº de Paradores:

**96** en España. **1** en Portugal en franquicia.



Nº de Comunidades Autónomas: **16**



Nº de habitaciones: **6.125**

Nº de habitaciones vendidas: **1.340.484**



Nº de cubiertos vendidos: **2.194.623**



Nº de clientes alojados: **1.475.328**



Nº de empleados: **4.464**

Nuestros  
Clientes:



España  
**962.722**



Extranjeros  
**512.516**



Amigos de Paradores: **917.925**

R.R.S.S.



Facebook  
+150.000



Twitter  
+41.000



Instagram  
+19.500



Una empresa  
sostenible  
económicamente

Capital Social: 273.499.526 €

Inversiones: 19.794.890 €

Cuenta de resultados:

- Ingresos: 255.259.554 €
- Distribución ingresos:
  - Hospedaje: 128.464.877 €
  - Restauración: 117.761.654 €
  - Otros servicios: 9.033.023 €

Resultado bruto  
de explotación (Ebitda):

**42.571.427€**

Resultado final:

**17.546.320€**



Deuda: **0 €**





## 1.2. Naturaleza jurídica de la entidad, titularidad y objeto social

---

El concepto de Paradores nace con la inauguración del Parador de Gredos en 1928.

En 1991 se constituyó la sociedad anónima PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.

Actualmente la naturaleza jurídica de la Entidad es una Sociedad Mercantil Estatal, Sociedad Anónima, S.M.E.S.A.

El 100% de las acciones pertenecen a la Dirección General de Patrimonio del Estado, dependiente del Ministerio de Hacienda.

El objeto social, de acuerdo con sus estatutos sociales, lo constituye 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.

Su domicilio social está en la calle José Abascal, 2-4, de Madrid.

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

---

### Estructura de gobierno

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

- El gobierno y la administración de la Sociedad están encomendados a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración.
- Cada uno de los órganos de administración tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto en la Ley, se indica en los Estatutos de la Sociedad.

### 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.

### **Miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2017**

**Ángeles Alarcó Canosa,** Consejera

**Blanca Cano Sánchez,** Consejero

**Santos Casto Nogales Aguilar,** Consejero

**José Guillermo Ferraz Correl,** Consejero

**Lorena González Olivares,** Consejera

**Álvaro Guinea Rodríguez,** Consejero

**José Manuel de Juan González,** Consejero

**Irene Lage López,** Consejera

**José M<sup>a</sup> Martínez López,** Consejero

**Fernando Pérez-Olivares Hinojosa,** Consejero

**Esteban Roca Morales,** Consejero

**M<sup>a</sup> Teresa Santolaria Solano**

**Alfonso de Senillosa Ramonera,** Consejero

**Juan Tejedor Carnero,** Consejero

**Cristina Ysasi-Ysasmendi Pemán,** Consejera

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.

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Control a 31 de diciembre de 2017 son:

**María Teresa Santolaria Solano**

**Fernando Pérez Olivares Hinojosa**

**Esteban Roca Morales**

Secretario, no consejero: **Javier Borrego Borrego**

## 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.



## Estructura Organizativa

Paradores organiza su actividad por líneas de negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y responder con mayor eficacia a las necesidades de sus clientes en las zonas y negocios donde está presente. El organigrama es el siguiente:



La coordinación de los paradores se lleva a cabo a través de direcciones regionales que reportan a la Dirección Operativa y de la Red. Actualmente hay cinco regiones: Centro, Norte, Sur, Este y Canarias.





## 1.4. 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 corporativos

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.

#### Instrumento de Promoción Turística



Conservación  
Patrimonio Histórico



Producto Turístico  
de Calidad



Gastronomía  
Regional



Desarrollo  
Sostenible



Motor de  
Desarrollo



Empresa  
Rentable



## 02.

# Posicionamiento estratégico de la RSC en Paradores

Desde sus orígenes en 1928, Paradores es una empresa que ha evolucionado y se ha adaptado a los nuevos tiempos. A principios de siglo XX el turismo no era un sector relevante en España, hoy en día es uno de los motores de la economía y nuestro país se ha convertido en un referente mundial.

Paradores ha pretendido mostrarse como un escaparate de las tradiciones, la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país, fomentando el turismo y la difusión cultural. Viajar por los paradores es por tanto conocer también la cultura española. Desde su fundación, Paradores ha estado siempre a la vanguardia del desarrollo turístico español.

Paradores también juega un papel muy importante en los entornos donde se ubican los establecimientos, ya que con su actividad se dinamiza la economía y el turismo del entorno.

Este compromiso por la sostenibilidad y la responsabilidad social está en la base de nuestra misión y forma parte de las líneas estratégicas de la empresa, cuyos ejes principales son:



Como se puede apreciar, Paradores ha colocado la sostenibilidad ambiental, social y económica en una posición privilegiada con el fin de seguir contribuyendo al crecimiento turístico español con un proyecto de desarrollo sostenible basado en la creación de valor compartido.

En mayo de 2017, se creó la Jefatura de Responsabilidad Social Corporativa para dar un impulso mayor a la RSC dentro de la compañía.

En el último trimestre se organizó un equipo de trabajo multidisciplinar para integrar la RSC de una manera transversal en la estrategia y en las operaciones de la compañía. Son estructuras que nacen para dar estabilidad y continuidad al compromiso social de la empresa.





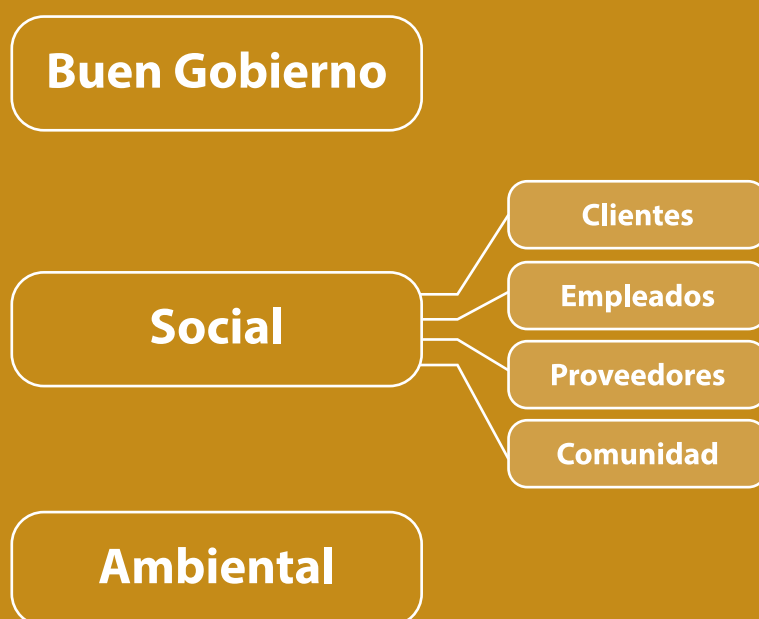
## 03.

# Arranque del Plan Director de RSC 2018-2020

El Plan Director de RSC nació en el último trimestre de 2017 con el objetivo de coordinar y fortalecer los esfuerzos de la empresa en materia de Responsabilidad Social, evolucionar nuestras colaboraciones hacia una filosofía transversal de negocio sostenible e integrar y gestionar las expectativas de los grupos de interés de una forma estructurada y alineada con la misión, visión y valores de la empresa.

Para elaborar este Plan, en el último trimestre de 2017, se hizo el análisis de la materialidad a través del diagnóstico destinado a identificar los retos y desafíos que tiene planteada la sociedad moderna, los temas y las prioridades para los grupos de interés y para Paradores en relación con estos retos y las actuaciones que están llevando a cabo en los paradores.

A partir de la información aportada por el diagnóstico, se propuso un Plan Director formado por un conjunto compromisos, objetivos y proyectos organizados en tres grandes áreas:



El Plan Director de RSC se enmarca en el Decálogo de Responsabilidad Social de Paradores de 2006. Este Decálogo ha inspirado la estrategia y los compromisos de futuro que se despliegan en el Plan Director de RSC, guía del comportamiento responsable de Paradores en el despliegue de sus actividades de negocio.

Este nuevo Plan Director, además, refuerza y manifiesta el compromiso de Paradores con los Diez Principios del Pacto Mundial.



## 04.

# Principios rectores de nuestra responsabilidad

Paradores estableció las bases para actuar responsablemente en su Decálogo de Responsabilidad Social Corporativa que publicó en el año 2006.

## 4.1. Decálogo de Responsabilidad Social Corporativa

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.
- El propósito fundamental de la política que se describe en este Decálogo es que la Responsabilidad Social Corporativa sea percibida como una forma de:
- Subrayar el interés de Paradores por ser una empresa socialmente responsable y sostenible en el tiempo.
- Gestionar la empresa desde su misión, visión y valores básicos.
- Establecer relaciones mutuamente provechosas con nuestros grupos de interés a partir de la identificación de los temas relevantes para las partes.



## 4.2. Los Diez Principios del Pacto Mundial

Para Paradores, la RSC es una herramienta básica para conciliar los intereses de la empresa con los de la sociedad gestionando objetivos económicos, sociales y ambientales en una dirección que beneficie a todas las partes.

Por eso, Paradores mantiene desde 2006 su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible y responsable.

Los Diez Principios del Pacto Mundial

### • DERECHOS HUMANOS

#### Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional

#### Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

### • NORMAS LABORALES

#### Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### Principio 4

Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

#### Principio 5

Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

#### Principio 6

Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

### • MEDIOAMBIENTE

#### Principio 7

Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

#### Principio 8

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

#### Principio 9

Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente

### • CORRUPCIÓN

#### Principio 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.





## ● **Progresos realizados en los principios 1 y 2**

Apoyo y respeto a los Derechos Humanos.

- Decálogo de RSC y su Código Ético.
- Manual de Buenas Prácticas.

## ● **Progresos realizados en los principios 3, 4, 5 y 6**

Apoyo y respeto a las normas laborales:

- Paradores dispone de un plan preventivo anual que lleva aplicando desde el 2002 y publicó su primera política de Seguridad y Salud laboral en 2005 como expresión de su compromiso colectivo por este tema. El nivel de éxito en esta área es notable, con un índice de siniestralidad de 37,79, muy por debajo de las cifras del sector.
- Paradores dispone de planes de gestión del talento, desarrollo y formación para sus personas que les ayudan a crecer profesionalmente y a mejorar su bienestar laboral. Durante el 2017 Paradores ejecutó sus planes anuales de formación y desarrollo en línea con su compromiso por el desarrollo humano y profesional de sus personas y llevó a cabo una encuesta de clima laboral para identificar el nivel de satisfacción de los empleados.
- Paradores no tolera la discriminación y promueve el desarrollo de 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.
- Paradores dispone de varios Convenios Colectivos, respeta la libertad de asociación y reconoce explícitamente el derecho y la práctica de la negociación colectiva con los representantes de los trabajadores.

## ● **Progresos realizados en los principios 7, 8 y 9**

Durante el 2017, Paradores continuó con su política de protección del medio natural con la aplicación de la ISO 14.001 y con su política de eficiencia energética con los siguientes fines:

- Reducir el consumo de energía.
- Mejorar la utilización y la eficiencia energética.
- Proteger el medio ambiente.

Renovó su certificación ISO 14.001 en 2017.

## ● **Progresos realizados en el principio 10**

Paradores vela porque su actividad se ajuste al principio de respeto a la Ley y promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas. Por eso mantiene en funcionamiento su sistema de "Compliance", con el objetivo de prevenir o reducir el riesgo de comisión de delitos. Esta posición se recoge en su Decálogo de Responsabilidad Social Corporativa y en el apartado 6 de su código de conducta, el Manual de Buenas Prácticas.

En el marco del "Compliance", Paradores dispone de un canal de denuncia disponible en la intranet, en la web y por vía postal, así como un régimen de derechos, deberes, garantías, términos y condiciones de acceso y uso del mismo por parte de los usuarios.



### 4.3. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Paradores es consciente de la oportunidad que suponen los ODS para la empresa de apoyar la consecución de un mundo mejor.

Para nosotros, los ODS son un marco de referencia y una guía para el desarrollo de varios proyectos con diferentes grupos de interés. Por ese motivo, en la preparación del Plan Director de RSC se han estudiado proyectos de acuerdo a los ODS estratégicos.



## Objetivos de Desarrollo Sostenible





## 05.

# Principios rectores de nuestra responsabilidad

Paradores desarrolla una política social corporativa muy activa de acuerdo a su misión. 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.

## 5.1. Gobernanza

Paradores dispone de un Sistema de Buen Gobierno que tiene el encargo de garantizar la integración de los aspectos sociales, ambientales, económicos y éticos en el desarrollo de la actividad.

### 5.1.1. Presencia de la RSC en la estructura organizativa y creación del equipo de trabajo

Para que la gestión de la sostenibilidad funcione correctamente debe ser gestionada como un asunto transversal a toda la empresa. En este sentido, tal como se ha enunciado anteriormente, en mayo del 2017 se reforzó la función de RSC con la creación de una Jefatura de Responsabilidad Social Corporativa dentro de la Dirección de Desarrollo Corporativo. Sus funciones principales son las de coordinar y ordenar la actuación de RSC en Paradores y elaborar y poner en marcha el nuevo Plan Director de acuerdo a las indicaciones del Comité de Dirección que fija la estrategia de sostenibilidad de la empresa.

En el último trimestre de 2017 se creó un Equipo de Trabajo encargado de definir objetivos y proponer proyectos para el nuevo el Plan Director e integrar la sostenibilidad en la gestión diaria del negocio. Este equipo de trabajo multidisciplinar nace con una vocación de continuar en el seguimiento y coordinación de la estrategia de RSC y está compuesto por varios directores de Paradores y representantes de las siguientes áreas: Operaciones, Auditoría, Calidad y Medio Ambiente, Recursos Humanos, Compras e Inversiones, Marketing, Inmuebles y Desarrollo Corporativo.



### 5.1.2. Elementos de control

Por su condición de empresa pública, Paradores es objeto de un estrecho seguimiento por parte de distintos órganos estatales de supervisión; además, debe ser modelo de ejemplaridad ante los ciudadanos y ante sus grupos de interés. Por ello, la actividad económica de Paradores está condicionada, entre otras cosas, al estricto cumplimiento de las normas, las leyes y los principios éticos y Paradores cuenta con un modelo de gestión de riesgos penales, con distintos documentos éticos y tiene un canal de denuncia, elementos diseñados para asegurar un comportamiento íntegro.

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 2017 la auditoría fue realizada por la empresa Grant Thornton, con un informe favorable sobre las Cuentas Anuales del citado ejercicio.

La Sociedad cuenta también 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.

Al menos semestralmente se realizan controles en todos los Paradores, especialmente relacionados con el área de tesorería: arqueos de caja, conciliaciones bancarias, conciliación de cobros y remesas, etc. También se analizan otras cuentas, tales como deudores por tarjeta, partidas pendientes, etc. Estos controles permiten monitorizar las incidencias o variaciones anómalas que puedan producirse. En 2017 se ha realizado un trabajo especial referente al cumplimiento de la limitación de pagos en efectivo en todos los establecimientos.

Adicionalmente también se realizan auditorías internas completas en establecimientos de la Red. En 2017 se han realizado auditorías a más del 20% de los Paradores. Una vez recibido el informe, el Parador auditado 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.

Por último, hay que señalar que la Sociedad está sujeta al control de la **Intervención General de la Administración del Estado y del Tribunal de Cuentas**. En 2017 la Intervención General de la Administración del Estado ha emitido los informes correspondientes a dos auditorías de cumplimiento y operativa en Paradores, una genérica y otra específica sobre procesos de contratación. Paradores ha preparado y está siguiendo un plan de acción para hacer frente las incidencias detectadas en las auditorías mencionadas.





### 5.1.3. Códigos de Conducta

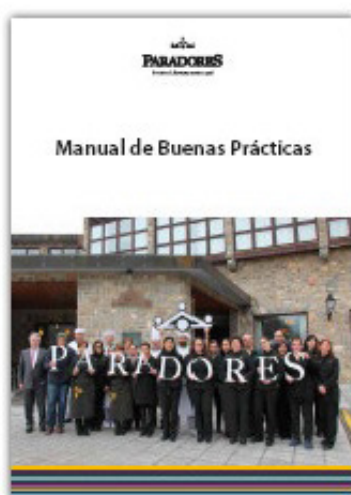
Paradores defiende una actuación éticamente responsable y comprometida con el cumplimiento de los principios éticos y la legislación. Por esa razón cuenta con mecanismos orientados a promover el buen gobierno y el control interno a fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar las prácticas contrarias a la integridad profesional.

Paradores cuenta con un Código Ético desde 2006 y con un Manual de Buenas Prácticas desde 2016.

El Manual de Buenas Prácticas es una guía de trabajo que completa y desarrolla el actual Código Ético, 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.

El Manual también responde a uno de los compromisos alcanzados en la negociación colectiva acordada el 3 de enero de 2013, y establece las pautas mínimas de conducta que deben orientar a todos los empleados en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

El Manual de Buenas Prácticas está compuesto por:



- Los valores generales de referencia para el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Los compromisos globales de la empresa, como son el cumplimiento de la legislación, desarrollo profesional e igualdad de oportunidades, la excelencia y la eficiencia en la gestión y la sostenibilidad y responsabilidad con el entorno.
- Principios generales que rigen la relación con los principales grupos de interés: empleados, proveedores, clientes, competidores y accionista.
- Mecanismos para la aplicación, incumplimiento y procedimiento de denuncia.





#### 5.1.4. Modelo de Prevención Penal

La reforma del Código Penal que impone la Ley Orgánica 5/2010 establece 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 que incluye medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o reducir de forma significativa el riesgo de su comisión en el seno de su actividad empresarial.

La Comisión de Auditoría es el órgano encargado de la supervisión del funcionamiento del modelo y de las funciones que realiza el departamento de Auditoría Interna, que es la unidad que se encarga de la gestión diaria del mencionado modelo.

De las actividades realizadas en 2017 hay que destacar la elaboración de normativa interna en aquellas áreas identificadas como áreas de riesgo y la atención de las denuncias recibidas por el Canal Ético.

#### 5.1.5. Canal Ético

Una de las primeras medidas que puso en marcha Paradores cuando implantó su modelo de Prevención Penal en el año 2015 fue la creación de un canal ético a disposición de todos los empleados de Paradores para que pudieran comunicar, de forma segura y confidencial, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, en su opinión, se producen en el desarrollo de las actividades de la empresa. El canal ético se ha configurado como una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos marcados en los códigos de conducta.

El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad de las comunicaciones y son públicos los criterios que se utilizan para analizar e investigar las denuncias. 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.

Además del Canal Ético, se han recibido denuncias por otras vías, como son el correo electrónico y la carta, que se trasladan siempre al departamento de Auditoría Interna de acuerdo con el procedimiento marcado. Este departamento es la unidad encargada de asegurar el correcto tratamiento de las denuncias recibidas y actúa con total independencia con respecto a las demás unidades de la organización.

Durante el año 2017 se han recibido 4 denuncias con un tiempo de análisis, investigación y resolución no mayor de 30 días. Las denuncias recibidas han estado motivadas principalmente por acoso laboral y se han cerrado sin la necesidad de aplicación de medidas correctivas de especial relevancia.



### 5.1.6. Gestión de riesgos financieros

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

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.

### 5.1.7. Transparencia

El 10 de diciembre de 2014 entró en vigor la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En su condición de empresa pública, Paradores cumple con las exigencias marcadas en la Ley, en línea con su compromiso por la transparencia de sus actividades.

A tal efecto, se creó un apartado específico, [www.parador.es/es/institucional](http://www.parador.es/es/institucional), 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.** La Dirección General es el órgano encargado de tramitar las solicitudes de acceso a la información pública y se definen las alternativas para ejercer este derecho.



## 5.2. Nuestras Personas

Paradores contaba a 31 de diciembre de 2017 con 4.464 empleados.

La segmentación de la plantilla por edad muestra que el mayor número de empleados, un 44%, tiene más de 50 años. La edad media de la plantilla es de 46 años, el 57% de los empleados tiene una antigüedad de más de 10 años, el tiempo medio de permanencia es de 16 años y el número de empleados con posibilidad de acceso a la jubilación en los próximos 5 años es de 528, un 12%.

31 de Diciembre 2017

**4.464**  
Empleados



Hasta 29 años:	<b>445 empleados</b>
De 30 a 39 años:	<b>887 empleados</b>
De 40 a 49 años:	<b>1.172 empleados</b>
De 50 a 59 años:	<b>1.422 empleados</b>
Más de 60 años:	<b>538 empleados</b>







El 74,4% de los contratos laborales eran indefinidos, lo que suponía 3.323 contratos. La cifra de contratos temporales era de 1.141, un 25,56%.

Con respecto a la distribución por sexo, un 57% de la plantilla son mujeres y un 43% son hombres.

La distribución del 57 % mujeres de la plantilla por áreas y departamento es la siguiente:

DEPARTAMENTO	% Mujeres
TIENDA	100,00
PISOS	98,82
Programa desarrollo FIA-ALEVIN	87,50
SPA	81,82
SSCC	60,13
COMEDOR	55,10
COCINA	46,42
RECEPCION	46,19
ADMINISTRACION	33,85
AREA REGIONAL	28,57
DIRECCION	26,67
CAMPO GOLF	10,00
MANTENIMIENTO	0,44

Mujeres en puestos directivos:

PRESIDENCIA	100%
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	40%
COMITÉ DE DIRECCIÓN	55%
RESTO PERSONAL DIRECTIVO	29,52%

## Diversidad e Igualdad

Paradores mantiene un elevado compromiso con el desarrollo de políticas que fomenten la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Por eso, cuenta con un protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral, con un código de conducta que promueve la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades y, cumpliendo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, Paradores puso en marcha en marzo de 2016 un amplio y ambicioso Plan de Igualdad.



La aplicación de este Plan de Igualdad ha permitido avanzar en los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

En el ámbito de la **conciliación**, por ejemplo, se han introducido mejoras en los permisos y licencias, como la ampliación del permiso de paternidad o la excedencia para atender el cuidado de hijos/as. En 2017, el número de trabajadores que se han beneficiado de medidas de conciliación ha sido el siguiente:

Utilización de medidas de conciliación por sexo	Nº Hombres	Nº Mujeres
Permiso de maternidad	0	35
Permiso de Paternidad	39	0
Permiso de Lactancia	2	23
Reducción de Jornada por cuidado de menores	24	126
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	2	16
Excedencia por cuidado de hijos/as menores y de otras personas dependientes	4	25
Flexibilidad horaria	62	87







En **seguridad y salud laboral** se han llevado a cabo distintas actuaciones. Entre ellas cabe citar que se ha difundido el procedimiento de actuación por la existencia de riesgos durante el embarazo o lactancia, se ha creado a través a través del servicio médico de la empresa una línea de atención y apoyo psicológico a la mujer y se ha profundizado en la variable sexo en todos los informes estadísticos de seguridad y salud laboral para identificar las problemáticas que pudiera haber y actuar en consecuencia.



## Beneficios sociales

Paradores ofrece a sus empleados un paquete de Beneficios Sociales que refuerza el compromiso de la empresa con sus trabajadores. El número de empleados beneficiados en 2017 y su distribución por sexos es la siguiente:

Tipo de Beneficio	Seguro de Vida	2.534	1.909
	Seguro Médico	79	107
	Manutención	171	101
	Ayuda a la vivienda (subvención)	11	26
	Becas y Ayudas de Libros	370	260
	Plus de Distancia	837	614
	Premio de Natalidad y Nupcialidad	44	70
	Campamento de Verano	24	28
		Nº Mujeres	Nº Hombres





## Campamento para hijos de empleados

Desde el año 2002 Paradores organiza un campamento de verano para los hijos de empleados coincidiendo con la temporada alta en los establecimientos de la Red para facilitar la conciliación de la vida laboral con la familiar.

La empresa subvenciona el 50% del coste del campamento y el 50% del transporte de los niños. En 2017, el campamento tuvo lugar en el albergue juvenil Príncipe de Asturias (Villamanín de la Tercia, León) del 28 de julio al 11 de agosto y participaron 73 niños con edades comprendidas entre 8 y 15 años.



## Formación, desarrollo y crecimiento profesional

Paradores elabora su plan de formación para asegurar el adecuado desempeño de las personas y para fomentar el desarrollo profesional.

### ● Formación

Durante 2017 se han impartido 240 cursos con 2.293 participantes. Los contenidos principales de las acciones formativas que se han realizado han sido los siguientes:

- Las competencias comerciales requeridas por la actividad comercial, preferentemente aquellas relacionadas con la experiencia de cliente.
- Competencias de liderazgo y gestión de equipos.
- Requerimientos legales en materia de formación en riesgos laborales, higiene alimentaria y legionelosis como consecuencia del compromiso de Paradores por el cumplimiento de la legislación vigente en estas materias.
- Desarrollo de técnicas y procedimientos de trabajo para el personal de cocina, recepción y comedor. La capacitación técnica de los empleados de Paradores ha sido una constante a lo largo de los años ya que esta formación facilita el desempeño del puesto y aporta competencias para la promoción profesional.
- Competencias de calidad y medio ambiente. En 2017 Paradores abordó la formación necesaria para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la adaptación a la nueva versión ISO 9001:2105 e ISO 14001: 2015.



- **Planes de desarrollo**

Paradores promueve la cobertura de sus puestos de trabajo principalmente con personas de la organización. Para facilitar el crecimiento de las personas de más talento, Paradores aporta 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 en el desempeño de las funciones.

Paradores cuenta con dos importantes programas de captación de talento interno, que denominamos “Fía y Alevines”, que se reactivaron en 2016 con el fin de captar, desarrollar y retener a los empleados de mayor talento de la organización. Para los participantes, ambos programas aportan retos y experiencias formativas únicas además de atractivas oportunidades laborales. Desde el principio, el empleado participante se integra en un equipo de trabajo dentro de un Parador, y la formación se realiza con el apoyo de profesionales que reúnen la experiencia y el talento necesarios para ser mentores, guiar su formación y ayudarle a crecer profesionalmente. En 2017, 26 personas terminaron con éxito su plan de desarrollo.

- **Encuesta de Clima Laboral**

En 2017 se realizó una encuesta de Clima Laboral dirigida a la totalidad de la plantilla. La encuesta estuvo formada por diversas preguntas sobre los siguientes temas: colaboración, desarrollo profesional, formación, pertenencia, liderazgo, comunicación, PRL, satisfacción con el puesto de trabajo y orientación al cliente. Una vez analizadas las respuestas, se compartieron los resultados con los directivos y empleados a través de distintas acciones de comunicación, se crearon Grupos de Mejora y se redactó un Plan de Acción.

- **Análisis de Perfil de Director**

También en 2017 se llevó a cabo una evaluación basado en las 17 competencias críticas identificadas para la figura del Director de Paradores a través de seis sesiones llevadas a cabo en diferentes paradores: León, Alcalá de Henares, Córdoba, El Saler, Chinchón y Albacete. Con los resultados obtenidos se redactó un plan de acción para llevarlo a cabo a través varias acciones: Acelerador de Liderazgo, Entrenamiento y Coaching+Mentoring.



## Paradores: un entorno seguro de trabajo

Paradores considera la Seguridad y Salud Laboral un objetivo de primer orden. La integración de este objetivo en actividad de la empresa se lleva a cabo a través de la 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, y a través de los planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas.

Asimismo, Paradores lleva a cabo diversas iniciativas anuales destinadas a perseverar en la importancia de la prevención y cumplir con los requisitos legales marcados para esta función: formación de trabajadores, investigación de accidentes, atención consultas, simulacros de emergencias, etc.

### A. Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral

Paradores publicó su primera política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud laboral en 2005 como expresión de su compromiso colectivo por este tema. 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.

### B. Planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas

En 2017 se han realizado evaluaciones de riesgos en un total de 33 centros de trabajo. También se ha realizado la evaluación inicial de riesgos del Parador de Lleida que se inauguró el año pasado.

### C. Información, consulta y participación de los trabajadores

- Información a los trabajadores:

El comportamiento individual de cada empleado es muy importante en la lucha por un entorno laboral más seguro. Por eso, la empresa informa a cada trabajador de los riesgos existentes en su puesto de trabajo a través de las fichas personales de riesgos. Estas fichas se han elaborado para todos los empleados de los Paradores a los que se ha realizado el informe de Evaluación Periódica.





- **Consulta y participación de los trabajadores:**

Paradores cuenta con Delegados de Prevención en los distintos centros de trabajo y con un Comité de Seguridad y Salud Laboral. La consulta y participación de los trabajadores se lleva a cabo través de los Delegados de Prevención de la siguiente manera:

- **Encuesta de riesgos:** consulta que se realiza a los empleados con carácter previo a la evaluación de riesgos. Por medio de esta encuesta se les pide a los empleados su opinión sobre los riesgos de su puesto de trabajo, los accidentes sufridos, su formación en prevención, etc. Esta encuesta es manejada por el Delegado de Prevención que la remite al departamento corporativo de Seguridad y Salud Laboral para su valoración.
- **Evaluaciones de riesgos:** Los Delegados de Prevención participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores y cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud que opera como máximo órgano de participación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud se ha reunido en tres ocasiones en 2017.

#### **D. Formación en Prevención de Riesgos Laborales**

En 2017, Paradores ha llevado a cabo 100 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 1.232 participantes. Estas acciones están destinadas tanto a los nuevos empleados como al reciclaje de las personas de Paradores con el fin de que periódicamente reciban contenidos actualizados de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Estos cursos tienen carácter obligatorio.

#### **E. Simulacros de Evacuación**

Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2017 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.



#### **F. Vigilancia de la salud**

Durante 2017 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.386 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico.





## G. Estabilidad en la Siniestralidad

El esfuerzo que lleva a cabo Paradores en los últimos años en materia de Seguridad y Salud Laboral ha dado como resultado que la siniestralidad laboral en 2017 se mantenga en cifras muy estables en los últimos cinco años y en claro descenso con respecto a 2008. El índice de siniestralidad es sensiblemente menor al índice del sector, que en 2016 estaba en 55 accidentes por cada mil trabajadores.

PARADORES	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Índice de incidencia	55,78	47,77	40,94	36,82	23,77	33,97	36,56	38,35	36,49	37,79
Índice de frecuencia	31,09	26,71	22,89	21,15	13,61	19,43	20,91	21,93	20,88	21,70
Índice de gravedad	0,95	0,61	0,57	0,45	0,24	0,48	0,53	0,65	0,56	0,59
Duración media de baja accidente	30,61	22,73	24,83	21,19	17,98	24,55	25,19	29,87	26,99	27,37



Parador de Mazagón

Además, y por primera vez, Paradores ha podido solicitar para 2017 la reducción de cotizaciones establecido en el Real Decreto 231/17 por baja siniestralidad para dos de los tres CENAE en que se cotiza.



## 5.3. Nuestros clientes

A cierre de 2017, más de 1.350.000 clientes se alojaron en los distintos establecimientos que forman la cadena y casi 2.200.000 disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes. Paradores cuenta con diferentes herramientas para darles a nuestros clientes la máxima calidad.

Paradores dispone de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria (SEG) implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera eficaz y eficiente los procesos, actividades, servicios y productos con el fin de asegurar la satisfacción y fidelización de los clientes y la mejora continua de las actividades que se realizan en la empresa.

Cuenta, además, con la necesaria implicación y participación del personal que participa activamente en la identificación de áreas de mejora y en el desarrollo del sistema.

El Sistema de Excelencia en la Gestión está certificado por las normas ISO 9001, UNE 182001 e ISO: 14001.

Paradores considera la Seguridad y Salud Laboral un objetivo de primer orden. La integración de este objetivo en actividad de la empresa se lleva a cabo a través de la 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, y a través de los planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas.

Anualmente se revisa el correcto funcionamiento del Sistema de Excelencia en la Gestión, se verifica su adecuación a los requisitos de la organización, a la legislación vigente de aplicación y a las normas de gestión ambiental y de calidad en las que estamos certificados. Se identifican áreas y actuaciones de mejora, los recursos necesarios y se elaboran las conclusiones que permiten mejorar el Sistema de Gestión.

En el ejercicio 2017 se han realizado las auditorías y las tareas de comprobación y verificación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental que se indican:

- 32 auditorías internas a Paradores, más Servicios Centrales.
- 6 auditorías de certificación en Paradores, más auditoría en Servicios Centrales.
- Se realizaron seguimientos y controles por el área de Calidad.
- Se realizaron auditorías de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control-APPCC en todos los paradores con frecuencia trimestral, verificando el proceso preventivo establecido para garantizar la inocuidad alimentaria de los alimentos ofrecidos a los clientes y la correcta implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión y las Buenas Prácticas de Higiene
- Alimentarias en los departamentos de Restauración.
- Se llevaron a cabo visitas de inspección, revisión y control analítico en las instalaciones de riesgo frente a la legionella en todos los hoteles para garantizar la prevención y control de la legionelosis.
- Se llevaron a cabo visitas de inspección, revisión y control analítico en las piscinas de nuestros establecimientos.







## Cómo nos perciben los clientes

La monitorización de la Calidad Percibida se ha afianzado a lo largo del año 2017 con la consolidación de la herramienta de “Guest Intelligence” que se implantó en 2016. Esta herramienta nos ha permitido controlar y gestionar tanto nuestra reputación on line como los comentarios directos de nuestros clientes.

“Guest Intelligence” analiza en profundidad los comentarios online (redes sociales, portales de opinión, OTA’S) y los datos recogidos en cuestionarios internos de satisfacción facilitando una visión detallada de lo que gusta o desagrada a los clientes, tendencias, etc. información que nos ha permitido generar nuevos estándares de calidad, planes de mejora y pilotar la estrategia de gestión de la reputación on line.

Para mejorar el uso de la herramienta, en 2017 se llevaron cabo distintas actuaciones formativas en formato “webinar” dirigidas a Directores y Jefes de Departamento de todos los Paradores. A través de estas sesiones, los empleados participantes pudieron identificar las funcionalidades y mejoras de uso de esta herramienta y las posibilidades que ofrece de profundizar en la obtención de datos con los que conocer mejor las necesidades de nuestros clientes.

- La percepción global de la calidad de Paradores en el año 2017 ha sido muy positiva con respecto al año anterior, con un crecimiento del Índice de Reputación Online (GRI) de 1,8 puntos porcentuales hasta llegar al 86,5%, impulsado principalmente por el crecimiento en la mayoría de los distintos canales online, principalmente en Google y TripAdvisor. Este incremento del GRI de la marca Paradores está basado en el aumento de opiniones positivas pasando del 75,4% del año 2016 al 79,8% de 2017.
- Si tenemos en cuenta los registros obtenidos a través de nuestros Cuestionarios Internos de Satisfacción, podemos afirmar que la visión que nuestros huéspedes tienen sobre los establecimientos de Paradores es excelente, dado que el Índice de Satisfacción General (OVERALL) es de 4,5 sobre 5.
- Además, tenemos un Índice de Recomendación (NPS) de 48.5. En ambos casos, son cifras que mejoran los índices alcanzados en 2016 y los obtenidos por otras cadenas hoteleras que son referencia en este sector.

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

La retención de clientes como fórmula de mantener y hacer crecer el negocio ha contado con una importante labor de captación de clientes en el programa de fidelización “Amigos de Paradores” que en 2017 superó los 900.000.

En 2017 Paradores se situó como una de las cadenas más influyentes en Redes Sociales, ya que fue el grupo hotelero con mayor “engagement” en este medio.





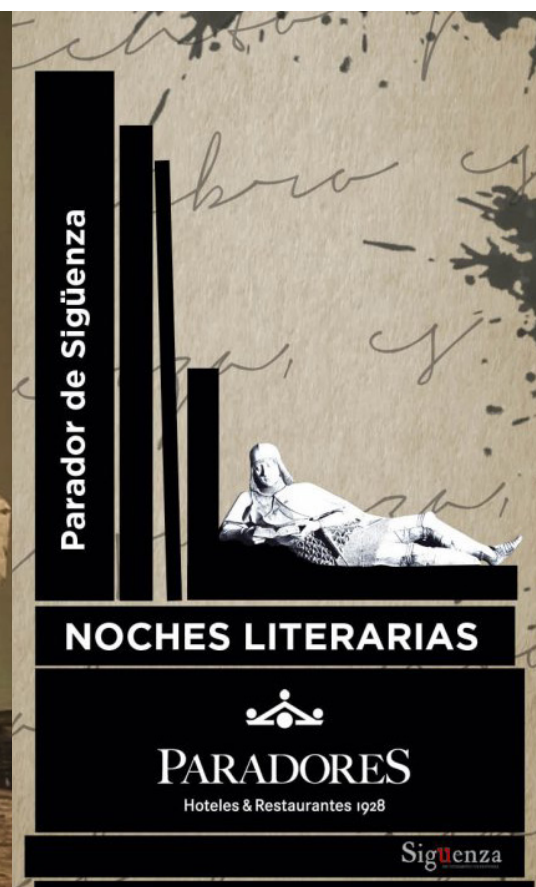
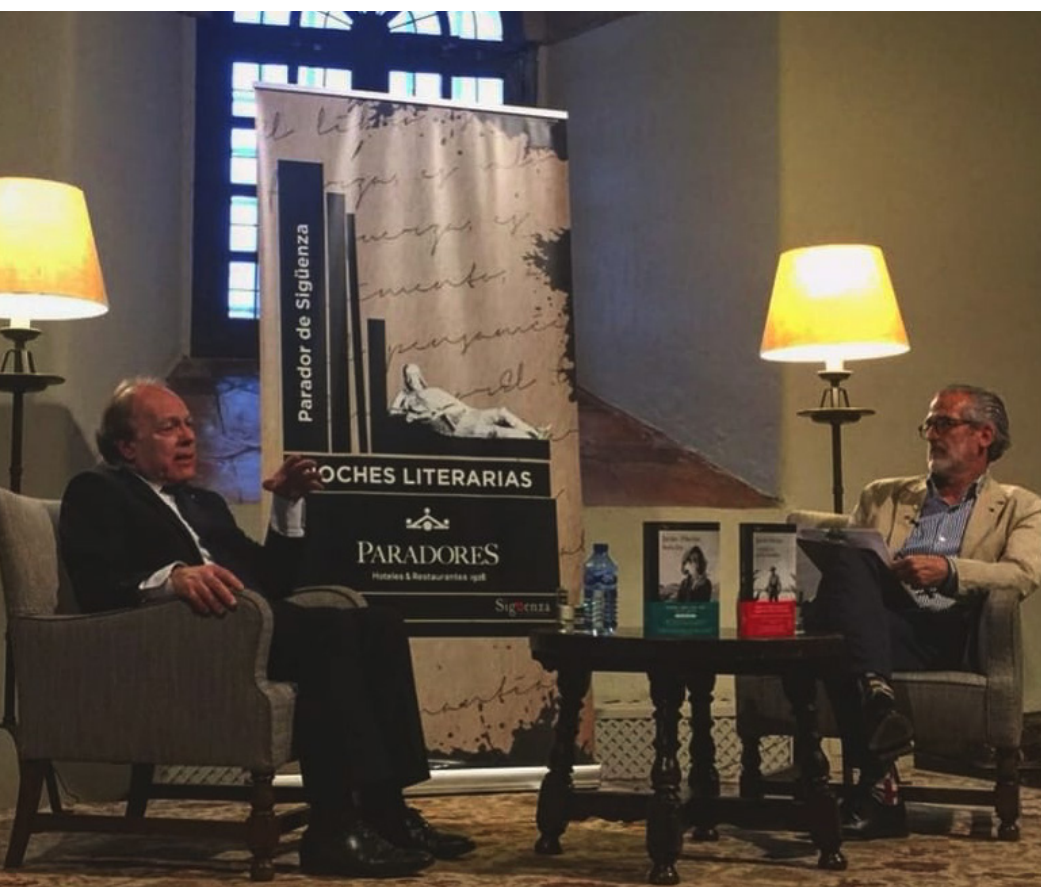
## Nuevos productos y servicios

La experiencia de cliente es uno de los ejes principales de la estrategia de Paradores y por esta razón, la cultura de innovación se ha identificado como una pieza básica para que Paradores pueda desarrollar una experiencia de cliente satisfactoria. Con la intención de afianzar y potenciar que el cliente sea el centro del negocio en octubre de 2017 se creó un Equipo de Experiencias formado por directores de Paradores y por distintas Áreas Corporativas.

El objetivo de este equipo es la recopilar las opiniones de los clientes y desarrollar nuevas experiencias que superen sus expectativas. Paradores trabaja por reposicionar su marca Paradores en el “top of mind” de los clientes, mejorando el carácter promocional de las comunicaciones y recuperando la magia y las experiencias únicas que supone alojarse en un parador.

Como ejemplo, cabe destacar que en los paradores ESENTIA se ofrece el proyecto VIVE LA HISTORIA que consiste en realizar visitas guiadas a los clientes y mediante un folleto explicativo contarles la historia del parador en el que se alojan.

También se han potenciado experiencias culturales, como las **NOCHES LITERARIAS** en el Parador de Sigüenza, o las múltiples cenas maridaje que se celebran a lo largo de todo el año en los restaurantes de paradores.







## **Atención al cliente**

Paradores promueve que sus clientes dispongan de los cauces necesarios para que puedan trasladar sus comentarios y reclamaciones, velando por preservar la confianza a través de una política de Atención al Cliente muy cercana al mismo. Por eso, Paradores tiene el compromiso de que, en todos los casos, se atienda y escuche al cliente a fin de satisfacer o solucionar las distintas situaciones que se producen en su relación con la empresa. En 2017 se atendieron 1.750 reclamaciones.

## **Otras actuaciones**

### **A. Accesibilidad en los inmuebles**

El concepto de accesibilidad promueve que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, dispositivos o herramientas sean diseñados de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas como señal de respeto a la diversidad humana y a la equiparación de derechos de todas las personas.

En esa línea, Paradores tiene dos líneas de actuación fundamentales:

1. Accesibilidad en los inmuebles.
2. Accesibilidad en la oferta gastronómica.

1. En las actuaciones de inmuebles, 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 de Interés Cultural y el 18% en recintos históricos que hacen complejas estas actuaciones. En 2017 la empresa ha invertido 595.000€ en distintas actuaciones destinadas a facilitar la accesibilidad. Las más destacadas son las habitaciones accesibles que se han habilitado en los Paradores de Manzanares, Almagro, Ávila, Mazagón, Mérida y Santo Domingo y la Instalación de ascensores y baños públicos accesibles en el Parador de Tortosa.

Paradores dispone de un Plan Anual de Mantenimiento Preventivo que contempla todas las instalaciones y equipos del establecimiento. Este plan contiene tareas de mantenimiento preventivo con frecuencia diaria, mensual, trimestral, semestral y anual, dejando evidencia de su realización en los registros del Sistema de Gestión.

Además, el Plan se complementa con el mantenimiento correctivo con el fin de asegurar un adecuado mantenimiento de las instalaciones y equipos, lo que se traduce en la prestación de un servicio de mayor calidad y eficiencia y mayor la seguridad y confort para el cliente.

2.- En lo que respecta a su oferta gastronómica, en 2017 Paradores ha mantenido una oferta adaptada a todos aquellos colectivos con necesidades dietéticas especiales como, por ejemplo, las personas celiacas. En este caso, se cuenta con un acuerdo de colaboración con la Federación de Asociaciones de Celiacos de España (FACE), institución que en 2017, otorgó a Paradores el Premio a la Mejor Cadena de Restauración con acuerdo con FACE según la encuesta realizada por esta Federación a sus seguidores en Facebook. Hay que tener en cuenta, además, que Paradores tiene el compromiso de atender las peticiones de clientes con gustos y necesidades especiales: vegetarianos, niños, etc.

Paradores cumple con la legislación actual relativa a la comunicación a los clientes de los productos alérgenos que puedan existir en diferentes platos y elaboraciones.

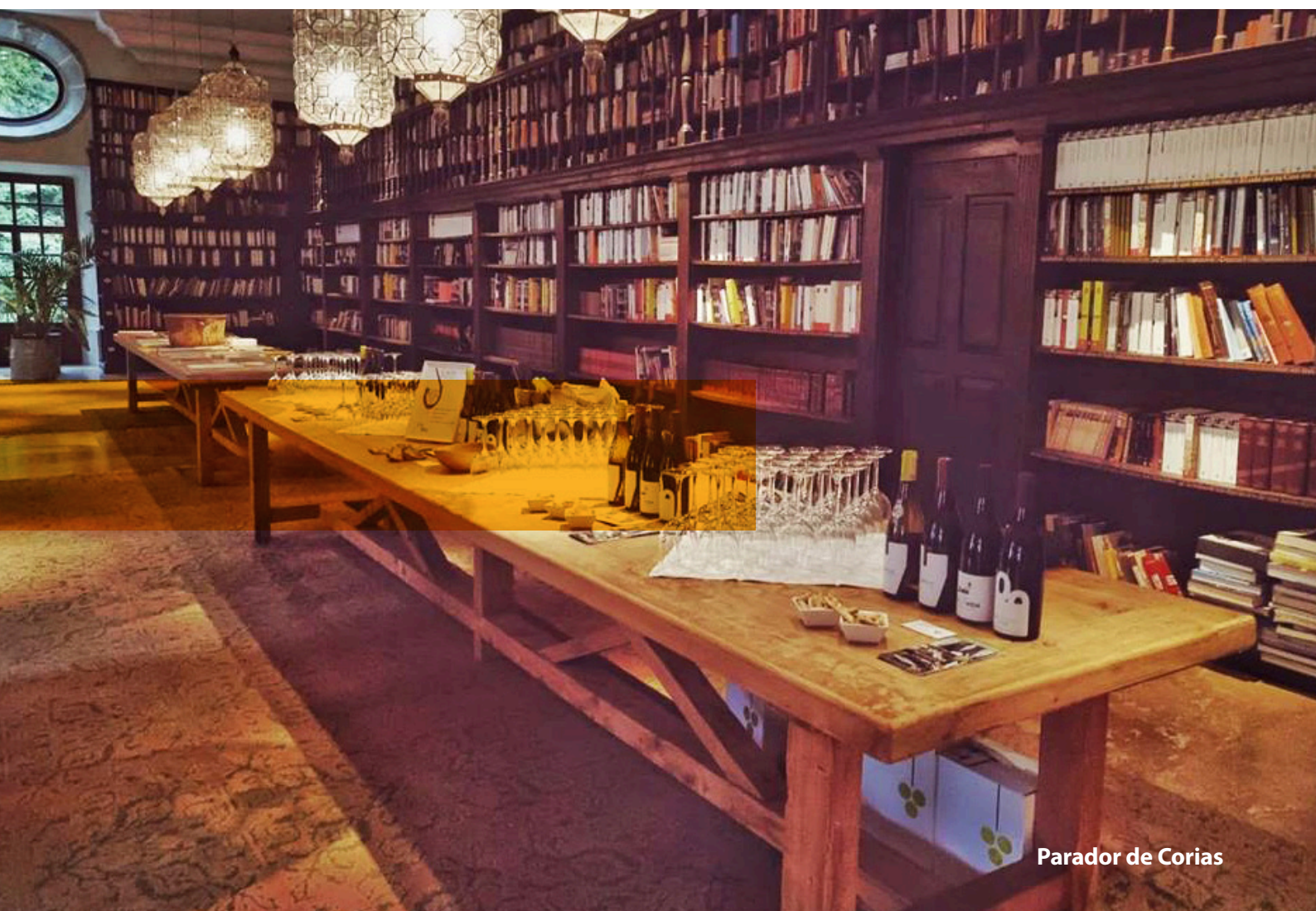


## 5.4. Proveedores

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

En materia de contratación del Sector Público, dado el carácter mercantil del objeto y actividad de la sociedad, Paradores, con sujeción a lo dispuesto por el artículo 3.3, apartado d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, está sometida al régimen previsto por los artículos 26, 27, 321 y 322 y concordantes de dicho texto legal.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la contratación de proveedores se ajusta al cumplimiento de la normativa interna de la empresa. En dicha normativa se especifica el procedimiento para la adquisición de los diferentes bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad y los criterios técnicos, económicos y de sostenibilidad (principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación, sociales, ambientales, etc.) en los que basa la gestión responsable de las compras. Además, Paradores publica las licitaciones en la plataforma de contratación de la Administración General del Estado.



Parador de Corias





## 5.5. Paradores y su relación con la Comunidad

El contexto social y económico, con desafíos globales complejos e interconectados, dan relevancia a la presencia y actividad de Paradores en las zonas donde opera.

De acuerdo con la Misión de la empresa, Paradores juega un papel protagonista en la economía de los entornos locales. Incide de una forma importante en diferentes aspectos relacionados con el desarrollo económico y social de estas zonas: salarios a empleados, pagos a proveedores, pagos de impuestos, donaciones a causas sociales, promoción de los recursos turísticos locales y apoyo a la gastronomía regional, conservación del patrimonio histórico-artístico, cooperación educativa, etc.

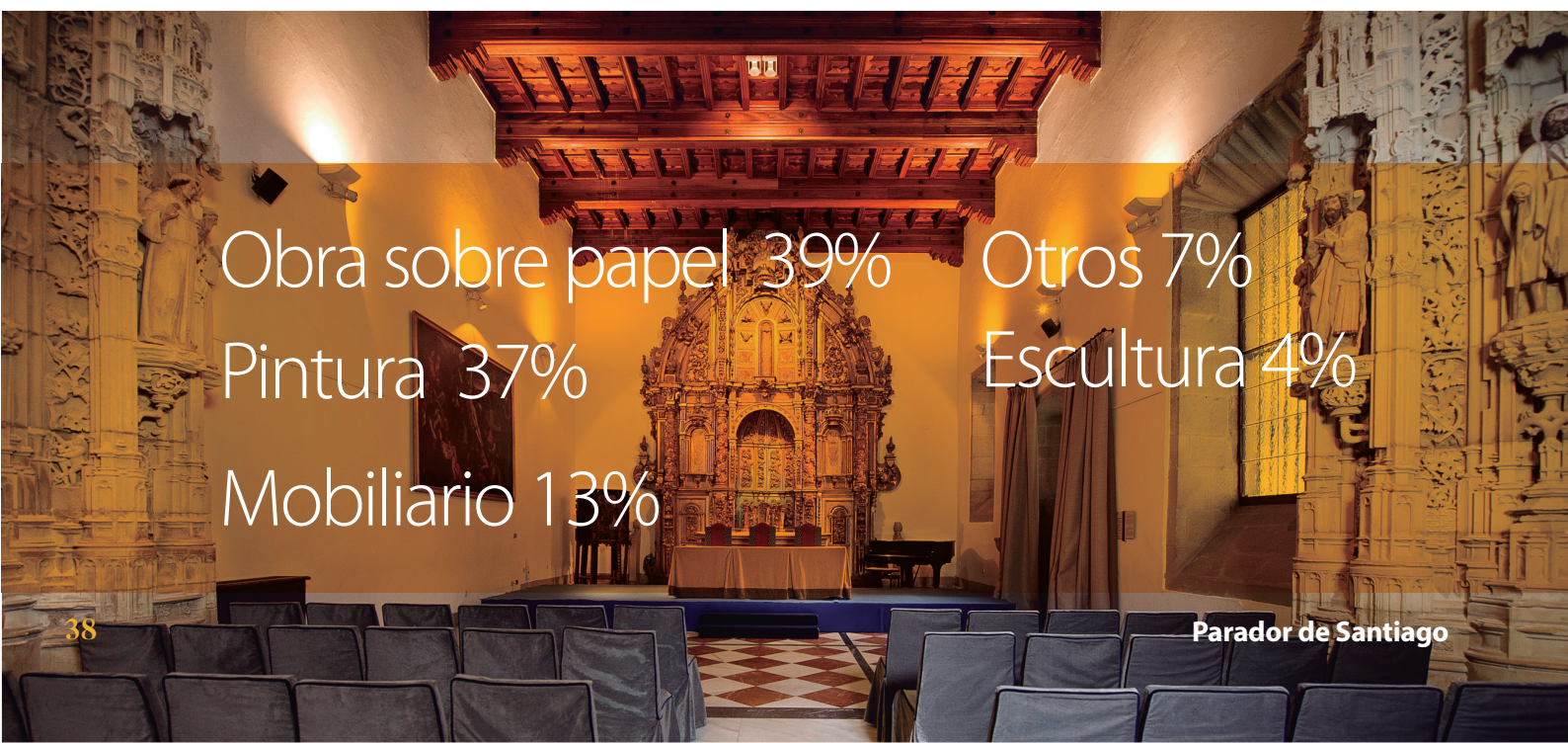
Hay que tener en cuenta que, ya desde la apertura de un parador en una zona geográfica determinada, se empiezan a generar de forma espontánea distintos negocios para proveer el nuevo establecimiento, o pequeños hoteles o restaurantes o un comercio especializado. Este impacto, más o menos inmediato, con 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. De este modo 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 materiales.

### 5.5.1. Conservación del Patrimonio histórico-artístico de la empresa

Paradores es pionera en la recuperación y preservación de edificios históricos en el ámbito de la hostelería y el turismo, contando en la actualidad con 30 monumentos y 15 edificios en conjuntos históricos, declarados BIC (Bien de Interés Cultural).

Paradores acoge también 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.



Obra sobre papel 39%

Pintura 37%

Mobiliario 13%

Otros 7%

Escultura 4%

En 2017 se han hecho las siguientes actuaciones:

- **Mejora del registro y documentación de obra artística.**
- **Conservación y restauración de las piezas.**
- **Difusión de la colección.**

#### **A. Mejora del registro de la obra artística**

Para la gestión de las más de 9.000 piezas de arte, era básico mejorar su control y registro y documentar adecuadamente su valor. Para ello, se diseñó una nueva base de datos y se empezó con la tasación del valor económico de la obra.

#### **B. Conservación y restauración de piezas**

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

Las acciones más importantes que se han llevado a cabo son:

- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Conservación, que se ha dado a conocer al personal de los establecimientos. Esta guía está enfocada a concienciar acerca de la importancia de cuidar la colección artística y contiene indicaciones sobre como conservar las obras, protegerlas y limpiarlas, o alertar sobre posibles daños o incidencias.
- Por otra parte, se han realizado labores de restauración en más de 240 obras artísticas en 2017.







### C. Difusión de la colección

Para dar visibilidad al patrimonio histórico- artístico de Paradores, se llevan a cabo distintas actuaciones, entre las que es importante mencionar:

- **Lanzamiento de la Sección Cultura de la web de Paradores en enero de 2017**

[www.parador.es/es/cultura/inicio](http://www.parador.es/es/cultura/inicio) . Esta sección es un espacio donde el usuario puede encontrar información sobre la colección artística, el archivo fotográfico de la empresa, datos históricos de nuestros edificios e información sobre las actividades culturales que se llevan a cabo en Paradores.

- **Reedición del proyecto “Vive la Historia”**

Paradores, desde sus inicios, ha mantenido un compromiso con las tradiciones, la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país, fomentando el turismo y la difusión cultural. Viajar por los paradores es por tanto conocer también la historia y la cultura española.

En 2107 se reeditó el proyecto “Vive la Historia” nacido en 2015. Este proyecto permite al visitante, a través de un folleto, también disponible en la web corporativa

[www.parador.es/es/cultura/vive-la-historia](http://www.parador.es/es/cultura/vive-la-historia) , acercarse al patrimonio histórico-artístico de los Paradores ESENTIA. La idea de la reedición surgió para incorporar nuevos contenidos, planos, etc. al contenido del folleto.







- **Exposiciones:**

Con el fin de mostrar la riqueza artística española, Paradores colabora con distintas instituciones españolas en el desarrollo de diversas exposiciones. En 2017, las más destacadas fueron:

- **El Telar del Tiempo.** Se hizo en colaboración con la Real Fábrica de Tapices en el Parador de Sigüenza (Nov. 2016 – Feb. 2017). La muestra reunía una serie de piezas entre las que destacan un tapiz del XVII de Giovanni F. Romanelli, un cartón de Goya o un tapiz de Juan Gris y alfombras de nudo español y turco, además de material que forma parte del proceso de creación de tapices, reposteros y alfombras. La exposición contó con la colaboración de la Diputación de Guadalajara, el Ayuntamiento de Sigüenza y la Fundación Ciudad de Sigüenza.



- **La Sierra de Guadarrama** (Mayo, 2017). Exposición de 21 pinturas del artista italiano Alessandro Taiana, un conjunto de vistas y paisajes de la Sierra de Guadarrama pintadas entre los años 2009 y 2016. Además de textos, fotografías y diverso material ilustrativo del proceso creativo del artista. La exposición se celebró en el Parador de La Granja por su cercanía a la Sierra y fue organizada en colaboración con la Galería Gurriarán de Madrid.





### 5.5.2. Promoción de los recursos turísticos

La existencia de un parador en un territorio es, en sí misma, una fuente de riqueza y desarrollo para la sociedad local. Si bien esto es así, Paradores mantiene un compromiso con la Comunidad a través de su apuesta por el desarrollo de iniciativas relacionadas con el impulso de los recursos turísticos de la zona. Paradores contribuye a la promoción de los destinos turísticos a través del impulso de valores importantes de las zonas en las que operamos: patrimonio, paisaje, gastronomía, etc.

#### A. Gastronomía

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 esos valores con el fin de mejorar la oferta y sorprender a los clientes. Entre las acciones que se han hecho en 2017 hay que mencionar:

- El equipo técnico de restauración de Paradores realiza periódicamente una revisión de las recetas de cocina tradicional española para sus elaboraciones y componentes conforme a las tendencias gastronómicas. Este esfuerzo expresa el compromiso por mantener la vigencia de la cocina tradicional.
- Paradores mantiene una participación activa en algunos de los grandes eventos gastronómicos españoles, como Fitur, Madrid Fusión, Día Mundial de la Tapa (promovido por Saborea España) con la finalidad de sumarse al esfuerzo colectivo de promocionar la gastronomía española. En esa línea, también participó en el Jurado del Campeonato de Pinchos celebrado en San Sebastián.







- Paradores celebra anualmente el concurso de Tapas para sus cocineros. En 2107 se celebró la cuarta edición y la final tuvo lugar en el marco Madrid Fusión.



- La cadena desarrolló un proyecto para destacar los productos de cercanía y de temporada en los desayunos, una de las ofertas más reconocidas por nuestros clientes y en las ofertas del restaurante proponiendo platos con productos locales, ya que forma parte de la identidad gastronómica de Paradores.
- También se ha mantenido la introducción de productos saludables en los coffee-break como zumos y licuados de frutos y verduras, panes artesanos...
- Paradores apoya la promoción de la riqueza gastronómica local con su participación en distintos eventos organizados por diversas entidades locales y regionales o por el propio establecimiento en función de la temporada gastronómica. Por ejemplo:
  - **Jornadas gastro-micológicas de Castilla y León** organizadas por la Junta de Castilla y León en noviembre de 2017. Los Paradores de Gredos y Tordesillas ofrecieron simultáneamente con otros Restaurantes y Hoteles de la región su menú micológico para deleite de los comensales que se acercaron al Parador.
  - **Jornadas Gastronómicas del Gallo de Corral** organizadas por el Parador de Tordesillas en el mes de diciembre 2017 para dar a conocer un plato autóctono de la localidad de Tordesillas. Dicho plato se creó en el año 1994 con motivo del V Centenario de la Firma del Tratado de Tordesillas y la finalidad es dar a conocer la historia de la villa.
  - **Jornadas Gastronómicas de la Alcachofa** Enero/Febrero/Marzo 2017. Durante más de un mes menú oferta de menús gastronómicos elaborados con la Alcachofa D.O. Benicarló.
  - **Organización las I Jornadas Gastronómicas del Cordero Lechal "Churro" IGP con la D.O. Arlanza** en el Parador de Lerma.



- **“III Jornadas Gastronómicas de la Cocina de la Pasión”** en periodo de Semana Santa – del 7 al 16 abril 2017. El Parador de Málaga de Golf organiza la jornada con la finalidad de contribuir a recuperar recetas antiguas de la cocina de cuaresma y rendir un especial homenaje a la historia y a las tradiciones más significativas de la localidad.
- **VII Ruta del Cocido Madrileño.** El Parador de Chinchón se sumó a la Ruta del Cocido Madrileño 2017 destinada a la promoción de la cocina más tradicional de Madrid. El parador ofreció su versión más tradicional de este plato: “El cocido de Taba”, que se elabora a partir de una receta del siglo XVIII.
- **Promoción de la Miel del Suroccidente Asturiano.** El Parador de Corias organizó en agosto de 2017 la I Feria de miel del suroccidente asturiano, participando siete empresas mieleras de la Comarca de Fuentes del Narcea. Entre sus actividades hay que destacar una cata de miel y un concurso de postres elaborados por personas de la zona, cuyo requisito principal era que uno de los ingredientes fuera miel del Suroccidente asturiano. Además, durante este fin de semana el Parador de Corias ofreció a sus clientes el Menú del Oso Goloso.
- **Promoción de la denominación de origen protegida “Vinos de Cangas”.** El Parador de Corias ha desarrollado un acuerdo de cooperación con las Bodegas inscritas en esta DOP para llevar a cabo distintas actividades de promoción de sus vinos entre los clientes del Parador: catas, cenas maridaje, exposición de vinos, visitas a las bodegas, experiencias de recogida de uva, etc. con una acogida excelente.
- **Catas de Aceite: el Parador de Úbeda** organizó 4 catas de diferentes variedades de Aceite de Oliva Extra Virgen de la comarca de Úbeda para difundir la cultura del aceite entre clientes y visitantes.
- Los paradores de Mazagón y Ayamonte firmaron un acuerdo de colaboración con la **Asociación Interprofesional de la Fresa Andaluza (Interfresa)** para promocionar el consumo de fresas entre sus clientes, coincidiendo con la Capitalidad Gastronómica de Huelva 2017.







Este esfuerzo y apuesta de la empresa por una cocina autóctona, de calidad y adaptada a los tiempos actuales ha sido reconocida por prestigiosas instituciones gastronómicas como la Real Academia de Gastronomía, que entregó el premio NÉSTOR LUJÁN a Paradores como reconocimiento a la institución gastronómica del año; la Federación de Asociaciones de Cocineros y Reposteros (FACYRE) entregó el Premio Cubi 2017 a Paradores como “Institución gastronómica: por defender el patrimonio gastronómico – histórico de España”; la Editorial Restauradores, líder en el sector de publicaciones gastronómicas, otorgó el Premio Restauradores a Paradores por su contribución en el desarrollo de las diferentes expresiones culturales y sociales; la Federación de Asociaciones de Celiacos de España (FACE) reconoció a Paradores como la “Mejor Cadena de Restauración” por su labor y compromiso con el colectivo celiaco.

### **B. Patrimonio histórico-artístico de la zona y difusión cultural**

El patrimonio cultural es un recurso muy importante para el turismo. Paradores es consciente que la organización de rutas culturales para el turismo ayuda a dinamizar la economía regional y local, sensibilizar y concienciar de la importancia del patrimonio cultural para recuperar la identidad de los pueblos, incorporar a los grandes circuitos nacionales otros circuitos turísticos localizados en espacios más alejados, preservar el patrimonio cultural y dar a conocer formas de vida, construcciones arquitectónicas, restos arqueológicos, etc.







Las rutas siempre han estado ligadas a Paradores y siempre ha existido la posibilidad de realizar circuitos y recorridos por España de Parador en Parador. Estas rutas son una forma distinta de recorrer los caminos de España que llevan al viajero por las ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, los senderos del legado Andalusi, el Camino de Santiago, la Vía de la Plata, los vinos de la Rioja, entre otros.

Paradores cuenta con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Algunos ejemplos son:



- **Ciudades Patrimonio de la Humanidad.** Desde 2005, Paradores colabora con la promoción turística y cultural conjuntamente con el Grupo Ciudad Patrimonio en aquellas ciudades donde se ubica un Parador. De las 15 Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, 11 cuentan con un parador, establecimientos que permiten al visitante descubrir destinos únicos y lugares en los que el patrimonio y la cultura son prioridades. En 2017 se llevaron a cabo 12 acciones de promoción conjuntas en el ámbito nacional e internacional.

- **Asociación Española Amigos de los Castillos.** Paradores colabora con la Asociación para poner en valor y difundir los castillos, fortalezas y recintos amurallados de España, especialmente de los dieciséis habilitados como hoteles por Paradores de Turismo: Alarcón, Alcañiz, Benavente, Cardona, Ciudad Rodrigo, Hondarribia, Jarandilla de la Vera, Olite, Oropesa, Sigüenza, Tortosa y Zafra, además de los recintos amurallados de Baiona, Carmona, Ceuta y Jaén. En 2017, la Asociación Española de Amigos de los Castillos convocó el "4º Premio Paradores de Turismo, Concurso sobre Arquitectura Defensiva Española" con el objetivo de premiar los trabajos de investigación sobre monumentos de arquitectura militar a fin de estimular el interés en los edificios fortificados y difundir su patrimonio histórico y cultural.



- **Fundación Real Fábrica de Tapices.** Además de la exposición temporal "El telar del tiempo. Alfombras, tapices y reposteros" realizada en el Parador de Sigüenza entre noviembre de 2016 y febrero de 2017, la Real Fábrica de Tapices y Paradores de Turismo han colaborado en un proyecto para la exhibición inédita de cartones propiedad de la RFT en recién inaugurado Parador de Lleida. Se trata de 38 cartones de diferentes motivos que decoran las estancias del parador. Es la primera vez que se exhiben estas piezas fuera de las instalaciones de la RFT y el resultado ha sido un éxito. Los cartones estarán expuestos por varios años en este parador leridano inaugurado en julio de 2017.

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

**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).** En los paradores ESENTIA se pone a disposición de los clientes los libros editados por ACE que fueron donados a paradores con el fin de promocionar la cultura de España, bajo el lema "Comparte la Cultura" a través de una selección de escritores españoles, que acompañan al descanso de los clientes de Paradores.

- **Festivales de Teatro de Mérida y Almagro.** Paradores promociona el Festival de Teatro Clásico de Mérida y de Almagro, cerraron en 2017 un acuerdo colaboración para la



promoción y difusión del festival a través de las herramientas comerciales de Paradores: RRSS, WEB, folletos, y Revista Paradores.

- Desde hace más de 10 años, Paradores y la **Fundación Legado Andalusí** colaboran con la promoción conjunta de las rutas del Legado Andalusí a través de distintas acciones. En 2017 ambas instituciones convocaron el 10 concurso de fotografía “La Mirada del Viajero” organizado por esta fundación. El propósito de este concurso fotográfico es la promoción del turismo y la cultura en Las Rutas de El legado Andalusí y la sensibilización de la Comunidad sobre la importancia que tiene la conservación del patrimonio como parte de la herencia de las generaciones futuras.
- **Visitas teatralizadas al entorno del Parador de Lorca.** El Parador de Lorca, construido en el recinto del Castillo de Lorca, ofrece a sus clientes visitas teatralizadas a los restos arqueológicos que rodean el Establecimiento, entre ellos la Sinagoga del siglo XV, el “Castillo-Fortaleza del Sol”, la Torre Alfonsina, la Torre del Espolón, etc. para mostrar la riqueza patrimonial de este espacio y ofrecer una intensa experiencia cultural.
- **Dentro de las acciones destinadas a experiencias de clientes se apoyan iniciativas que representan un destino y un producto turístico y gastronómico de una zona determinada.** Como ejemplos, el Parador de Benicarló se ha adherido al sello “Castelló Ruta de Sabor” promovido por la Diputación de Castellón para impulsar el desarrollo y la competitividad de los productores locales, o el Parador de Olite, que es miembro de la “Ruta del Vino de Navarra”, contribuye a la promoción de la riqueza enoturística, cultural y patrimonial de Olite y su comarca. El Parador de Tordesillas también es miembro de la “Ruta del Vino de Rueda”.
- **Promoción de los valores medio ambientales del entorno natural de la zona del Parador en el marco de programas de fomento del turismo.** Por ejemplo, el Parador de Gredos tiene una participación activa en el festival del “Piorno en flor”. Es un concurso de decoración de exteriores con esta retama organizado por la Asociación de Empresarios Gredos Norte, de la que el Parador es miembro. El Parador cede el espacio para la entrega de premios y apoya con su marca el festival.



- **Participación activa en las organizaciones locales profesionales en acciones destinadas a la promoción turística.** Por ejemplo, el Parador de Olite está presente en los equipos de trabajo del Plan de Activación Socioeconómica de la Comarca, impulsado por la Asociación de Empresas de la Zona Media y el Consorcio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra.





### 5.5.3. Cooperación con la comunidad educativa

Los programas de prácticas en Paradores tienen un doble objetivo: primero, contribuir a la formación y promoción de los jóvenes estudiantes que quieren conocer el mundo de la empresa hotelera y completar su formación; segundo, cooperar con los centros educativos locales facilitando que sus estudiantes puedan completar sus ciclos académicos o sus cursos ocupacionales.

En 2017 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido importante. Se han tramitado prácticas educativas con 211 centros, de los cuales 36 son Universidades, 113 Escuelas de Formación Profesional, 32 Escuelas de Formación Ocupacional y 30 escuelas Internacionales.

En total, se han recibido 644 alumnos en prácticas. Por otra parte, hay que destacar la dimensión internacional que esta cooperación tiene en Paradores. En 2017, 100 estudiantes proceden de escuelas de Francia, Holanda, México, Tahití o Taiwán recibieron formación en los Establecimientos de Paradores y vivieron una experiencia que seguro han trasladado a sus países de origen.

Otras actuaciones:

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

- **“Conoce tu Parador”.** Desde 2013, esta acción se lleva a cabo para que los niños de los ciclos de primaria y secundaria conozcan el parador de su localidad o el más cercano a su colegio. Así los escolares pueden de primera mano el funcionamiento de un parador y cómo se trabaja en él, su patrimonio histórico-artístico, realizar talleres de reciclado y cuidado del medio ambiente o conocer la cocina para fomentar los hábitos saludables de alimentación. En 2017 se han recibido visitas en más del 80% de los Paradores. Paradores como el de Benavente, Alcalá de Henares y Villafranca organizan talleres desayunos saludables para los escolares de las localidades con el fin de educar a los niños en hábitos de alimentación saludable siendo los propios empleados los que lo organizan y se involucran directamente en este tipo de acciones.





Parador de Santiago

- **Música en Compostela.** El Parador de Santiago de Compostela colabora con la institución Música en Compostela para la celebración del curso universitario Música en Compostela en un espacio tan singular como es la capilla del Parador. Estos cursos, en los que también se realizan conciertos, están destinados a formar en música española a intérpretes profesionales y estudiantes de todo el mundo.

### 5.5.4. Acción Social

La acción social es uno de los componentes de la responsabilidad social de Paradores. La aportación de recursos humanos, técnicos o financieros a proyectos de desarrollo social en beneficio de personas desfavorecidas, expresa el compromiso de Paradores por ayudar a los colectivos que más lo necesitan.

En 2017 se ha trabajado en la redacción de una normativa interna para sentar las bases de la acción social de la empresa y pasar de acciones aisladas filantrópicas a una acción coordinada de acuerdo a la Misión de la empresa

Entre las actuaciones que se han llevado en a cabo en 2017 hay que destacar las siguientes:

- Colaboración con **la Fundación Reina Sofía** para concienciar sobre el Alzheimer para seguir investigando y mejorando la calidad de vida de los enfermos. Paradores ha apoyado a esta Fundación con la difusión en todas sus comunicaciones a clientes, empleados y proveedores del video "La Misión".



UNJUGUETE  
UNAILUSIÓN

- Desde el año 2010, Paradores colabora 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.



- **Paradores también colabora con la ONG Acción contra el Hambre con la Campaña “Restaurantes contra el Hambre”.**

Esta Ong es una 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 más de 13 millones de personas. En el año 2017 Paradores participó en esta iniciativa que consistió en donar una parte de los ingresos de las ventas de restauración de los Paradores participantes, entre ellos, los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, León, Santiago y Alcalá.



- Apoyo a colectivos con en riesgo de exclusión social a través de los convenios de prácticas formativas que firma con instituciones como Cruz Roja, Foroinsur, Secretariado Gitano, Caritas, Asprodema, Aceesca Empleo, etc. Durante sus prácticas, los participantes aprenden cómo funciona un hotel por dentro y han cuentan con el apoyo personalizado y continuado de un tutor designado para ello por la empresa.
- Los Paradores también apoyan de una forma cercana a múltiples asociaciones vinculadas con la acción social colaborando en distintos proyectos. Así se ha diferenciado las acciones de patrocinio y donaciones (en especie / económicas). En 2017 algunas de las acciones sociales han sido:

Distribución de productos solidarios. Por ejemplo, el Parador de Alcalá apoyó la distribución de las “Tentaciones Cervantinas” (almendras garapiñadas) de la Fundación Uno de Alcalá de Henares, que emplea a personas con discapacidad. El Parador de Tordesillas colabora con un taller ocupacional para personas con discapacidad mediante la venta de los productos que elaboran en la vitrina.

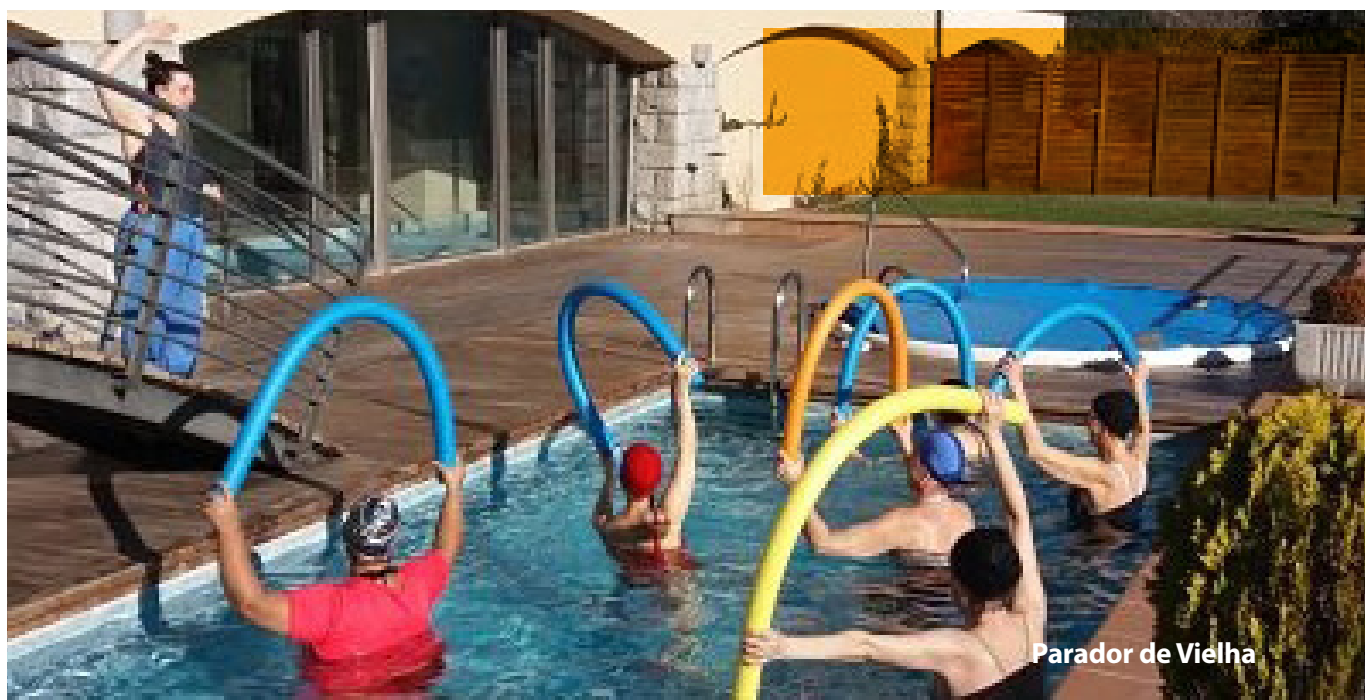
Donación de enseres amortizados a distintas asociaciones. Por ejemplo, el Parador de Arcos dona mantas al Convento de la Monjas Mercedarias Descalzas y a la Residencia de ancianos de Arcos, el Parador de Melilla dona colchones a la Cruz Roja para su hogar de acogida o el Parador de Tortosa, que dona colchones a Cáritas.

Donación de bonos. Son muchos los paradores que contribuyen con asociaciones sin ánimo de lucro donando estancias en Paradores. Algunos ejemplos de ello son: El Parador de Cádiz colaboró con la Asociación de Esclerosis Múltiple de Cádiz “Joaquín Argente con la cesión de los bonos para sorteo en el festival carnavalesco 2017 destinado a recaudar fondos para la asociación. El de Ávila apoya a la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Ávila (AFAVILA) con un bono de almuerzo en su restaurante para sorteo en cena benéfica. Málaga Gibralfaro cede tarjeta dos cenas para saborear para el acto celebrado por Cruz Roja y Cudeca para recaudar fondos a favor de familias en dificultad social y refugiadas en la ciudad de Málaga.





Cesión de espacios: el Parador de Málaga de Golf cedió el campo de golf para el desarrollo del torneo Open de España de Golf Adaptado, encuadrado en el calendario de la EDGA (European Disabled Golf Association). Este Parador también colaboró con el torneo de Golf a beneficio de la Asociación Española contra el Cáncer cediendo sus instalaciones del campo de golf. Este torneo fue organizado por Club de Golf La Cizaña para obtener fondos para la AECC. El Parador de Cangas de Onís cede un espacio del Parador para la Asociación Emburria de discapacitados de Cangas de Onís para su proyecto de integración profesional. También el Parador de Vielha cede por un período de tres meses sus instalaciones de la piscina/spa a la Asociación Española contra el Cáncer. El Parador cede instalaciones para que un grupo de mujeres del Valle De Arán, que han sufrido cáncer de mama, realicen rehabilitación con un fisioterapeuta.



Compra de bienes o servicios. El Parador de Vic-Sau contrata el mantenimiento de sus jardines a la empresa TAC OSONA. Es una empresa social de la comarca en la que la mayor parte de sus trabajadores son personas con discapacidad intelectual. El Parador de Cangas adquiere productos cultivados por la Asociación Emburria. El Parador de Cardona compra flores y artículos de decoración a AMPANS, asociación dedicada a la reinserción social de personas con síndrome de down.

Donación de alimentos. El Parador de Teruel donó 25 litros de chocolate a la taza para la Asociación Española contra el Cáncer con motivo de la celebración de Las Bodas de Isabel y el Parador de Cáceres colaboró con un Cocido Solidario a favor del Banco de Alimentos de la ciudad.





## 5.6. Sostenibilidad Medioambiental

Desde su creación en 1.928, Paradores ha tenido muy presente que el desarrollo de su actividad debería enfocarse en la calidad, la conservación del patrimonio histórico-artístico, la dinamización de las comunidades locales y el respeto por el medioambiente. La misión y la visión de la empresa recogen este compromiso por la preservación del medio ambiente. Por eso, para Paradores, la protección del medio ambiente es un rasgo de identidad positivo y diferencial.

Expresión de este compromiso es el hecho de que Paradores ha llevado a cabo importantes acciones dirigidas a minimizar su huella ambiental. Como muestra, aprobó su primera política ambiental en 2007 y fue pionera en la certificación ambiental de todos sus establecimientos hoteleros por la ISO 14001 en 2010.

Además, Paradores cuenta con un sistema propio de gestión integrada de calidad, medio ambiente e higiene alimentaria que nos ha permitido trabajar en la mejora continua de nuestro comportamiento ambiental y en la satisfacción y seguridad de los clientes. Este sistema fue desarrollado por el Área de Calidad y Medio Ambiente en 2009 con la denominación Sistema de Excelencia en la Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente.



Parador de Fuente Dé





### 5.6.1. Política Medioambiental

La Política actual de Calidad y Medioambiente de Paradores tiene por objetivo ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes, protegiendo y respetando, al mismo tiempo, el medioambiente.

Entre sus principios, destacamos los siguientes por su vinculación con la sostenibilidad ambiental:

- **Difundir** las riquezas de nuestro país, sus costumbres, gastronomía, **patrimonio natural** y cultural, ayudando a fomentar un turismo sostenible de calidad.
- **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 próximas generaciones.
- **Mejorar continuamente la eficacia** del Sistema de Gestión de la Calidad y el **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.
- **Difundir estos compromisos entre todos los empleados** para continuar profundizando en las actuaciones dirigidas hacia su consecución. En la actualidad, la política está disponible en la intranet y en la web corporativa de la empresa y es expuesta físicamente a empleados y clientes.





## 5.6.2. Sistema de Gestión Medioambiental e ISO 14.001 Certificación y Seguimiento

Paradores desarrolla sus actuaciones bajo las directrices definidas en el Sistema de Gestión Ambiental, diseñado conforme a la norma internacional ISO 14001 de gestión medioambiental. Paradores consiguió en el año 2010 la certificación ISO 14.001 en modelo multi-site para la totalidad de la organización. Desde entonces, cumplimos con los requerimientos de la ISO 14001, norma que se introduce en 1996 como resultado de la Cumbre de Río sobre el Medio Ambiente, se publica su versión actual en 2004, y se actualiza en septiembre de 2015.

En la actualidad, el Sistema de Gestión Ambiental está implantado y acreditado en todos los hoteles y áreas corporativas de Paradores. Este alcance supone una garantía de éxito, ya que su diseño transversal y el carácter global y homogéneo de sus procesos permite fijar objetivos a nivel local y corporativo, lo que asegura un mayor control y la mejora continua de las actuaciones medioambientales en diferentes aspectos:

- Eficiencia energética.
- Ahorro de los consumos de energía.
- Combustibles y agua.
- Segregación, gestión y reducción de los residuos generados.
- Contaminación al medio -atmósfera y terreno, proveniente de emisiones y vertidos- y el uso de energías renovables menos contaminantes.

Como resultado, Paradores cuenta con un elevado control de los impactos ambientales que produce.

El diseño actual del Sistema de Gestión da consistencia y fortaleza a la marca al homogeneizar procesos, productos y servicios a pesar de la dispersión geográfica y las diferentes tipologías de nuestros hoteles, lo que contribuye a garantizar la satisfacción y la seguridad de los clientes y el respeto al medio ambiente en todos los centros de trabajo.



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC







### 5.6.3. Objetivos e Indicadores medioambientales

Con frecuencia anual se establecen en todos nuestros establecimientos objetivos de mejora ambiental a nivel corporativo y específicos de cada parador, teniendo en cuenta los aspectos e impactos ambientales de nuestra actividad. El establecimiento de objetivos a nivel corporativo y a nivel local, permite medir nuestro desempeño ambiental en los procesos operativos y asegurar el cumplimiento de la legislación que aplica a la materia.

Estos objetivos se analizan mensualmente para valorar su nivel de cumplimiento. Este seguimiento permite verificar la reducción del impacto negativo de nuestra actividad en el medio ambiente y conformar, junto a otros procesos, la mejora continua, que es herramienta fundamental de nuestra gestión ambiental.

El Sistema proporciona un sistema de medida para el cálculo y mejora del desempeño ambiental que permite asegurar que todos nuestros centros, procesos, productos, servicios y actividades:

- Cumplen con la legislación ambiental de aplicación.
- Son respetuosos con el medio ambiente, reduciendo los impactos que nuestra actividad genera.
- Se encuentran monitorizados y controlados los procesos principales de nuestra organización.
- Aplicamos la filosofía de mejora continua, tanto a nivel operativo como a nivel estratégico.

Se dispone, por tanto, de un sistema de seguimiento y control de nuestro comportamiento ambiental formado por un conjunto de indicadores medioambientales que se establecieron para controlar los impactos de los diversos aspectos ambientales presentes en nuestra actividad.

Estos indicadores aportan datos homogéneos que se analizan mensualmente para asegurar un adecuado comportamiento ambiental, al tiempo que permiten identificar potenciales oportunidades de mejora. Cada director de hotel dispone de la información medioambiental clave de su hotel para gestionar eficazmente la mejora continua.

Los centros de trabajo de Paradores cumplen con los requerimientos legales de aplicación en materia ambiental. La empresa dispone de sistemas para llevar a cabo un seguimiento continuo que permite la identificación y evaluación de la legislación y de los requisitos legales de aplicación en nuestros hoteles a nivel europeo, nacional, autonómico y municipal, y la gestión de su cumplimiento.

La certificación en la norma internacional UNE-EN ISO 14001 y las normas de gestión de calidad requieren este seguimiento y el cumplimiento de toda esta legislación.

Por otra parte, Paradores realiza 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...) establecidas por la legislación. Estas inspecciones son realizadas por el Organismo de Control Autorizado (OCA) o por empresa autorizada por la Administración.

También se cumple con 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, control de legionella) y se llevan a cabo controles periódicos establecidos internamente.

Este conjunto de acciones permite minimizar el impacto negativo sobre el entorno ambiental y maximizar la seguridad y el bienestar de las personas, clientes y empleados.





### ○ Actuación en materia de gestión de residuos

En el marco del Sistema de Gestión Medio Ambiental, Paradores dispone de procedimientos que definen los procesos a seguir para una correcta gestión de residuos. El manual de Buenas Prácticas Medioambientales, editado en 2015, establece criterios que afectan a la producción, reutilización, segregación, almacenamiento y reciclaje de los residuos que se generan.

El modelo de gestión de residuos permite reducir al máximo la cantidad de residuos que se generan, separar y segregar los residuos para que puedan ser reciclados, reutilizados y tratados y cumplir estrictamente con la legislación ambiental. En todos los hoteles se gestionan los residuos de papel y cartón, vidrio, envases y plásticos, basura orgánica, aceite usado de cocina (que es retirado y gestionado por gestor autorizado para la producción de combustible Biodiesel), bombillas y fluorescentes, pilas, envases metálicos, restos de jardinería,...

Para cada uno de los tipos de residuos se identifican e implementan objetivos de mejora y actuaciones para reducir su cantidad, con especial vigilancia y control en la generación y gestión de los residuos calificados como peligrosos y especiales. Conforme a la legislación vigente, en todos los hoteles se dispone de un punto limpio para almacenar los residuos especiales y peligrosos hasta su retirada por transportista autorizado y su entrega a un gestor autorizado.

Este modelo ha continuado funcionando en 2017 contando con una excelente implicación del personal, que está concienciado con el compromiso por la protección del planeta y el cuidado medioambiental.

Con motivo del Año Internacional del Turismo Sostenible, en abril de 2017 se firmó un acuerdo de colaboración sin ánimo de lucro con la Sociedad Ecológica para el reciclado de los envases de vidrio (ECOVIDRIO). En virtud de este acuerdo, Paradores se adhiere a la iniciativa de Ecovidrio denominada "La Gran Cadena" para sumar y movilizar a la hostelería en el reciclado del vidrio y la protección del medioambiente. Paradores se comprometió a la recogida selectiva de envases de vidrio en toda la red de establecimientos y a la realización de campañas de difusión del convenio.



Parador de Cañadas del Teide



Campaña **"Cada Lata Cuenta"**. En 2017, Paradores continuó con su compromiso con el Programa Europeo de Educación Ambiental "Cada Lata Cuenta" sobre el reciclaje de latas de bebidas y desarrollado en España por la Asociación de Latas de Bebidas. Este programa pretende aumentar la recolección selectiva de latas de bebidas fuera del hogar para su posterior reciclado. Paradores contribuye con la implantación en sus oficinas centrales de un sistema de recogida de latas.



○ **Actuaciones en materia de reducción de consumos e impacto en la huella ambiental** (aire, agua, energía, etc.).

La gestión sostenible de los recursos naturales y energéticos tiene por finalidad identificar y reducir la presión que ejerce la actividad de la empresa sobre el medio ambiente.

Para llevar a cabo esta finalidad, se dispone de un Sistema de Seguimiento de Consumos de energía eléctrica, agua y combustibles y de un Plan de Control y Reducción de los mismos. Ambos sistemas están enmarcados en el Sistema de Gestión del Medio Ambiente.

Con frecuencia diaria y mensual, en todos los Establecimientos se realiza un control de los consumos generados. Este control permite identificar las áreas de mejora sobre las que se establecen, planifican e implantan objetivos y planes de actuación para la reducción y minimización de los consumos.

Entre las actuaciones de reducción de consumo energético que se han llevado a cabo en 2017, cabe destacar, por ejemplo:

- Se ha continuado con la actualización de nuestras luminarias a tecnología de iluminación tipo LED, capaces de reducir el consumo energético en un 80%,
- Se han adquirido equipos de producción de frío y calor con criterios de eficiencia energética en función de los rendimientos estacionales de los mismos.
- La sectorización de las áreas públicas de los hoteles instalando sensores de luces en lugares de uso no permanente y controlando el tiempo de uso de jacuzzis y saunas.
- La sensibilización de nuestro personal en el uso eficiente de la energía y la vigilancia de las luces encendidas innecesariamente.

Por otra parte, como en años anteriores, en 2017 apoyamos iniciativas de sensibilización por la sostenibilidad como la campaña **'La Hora del Planeta'**, promovida anualmente por la **ONG WWF**. Esta acción, que se ha convertido en un referente interno, tiene como objetivo sensibilizar sobre el ahorro de energía y el cambio climático. Paradores se unió a esta acción informando y sensibilizando a los clientes con diferentes acciones como atenuando las luces de los edificios y organizando cenas a la luz de las velas.





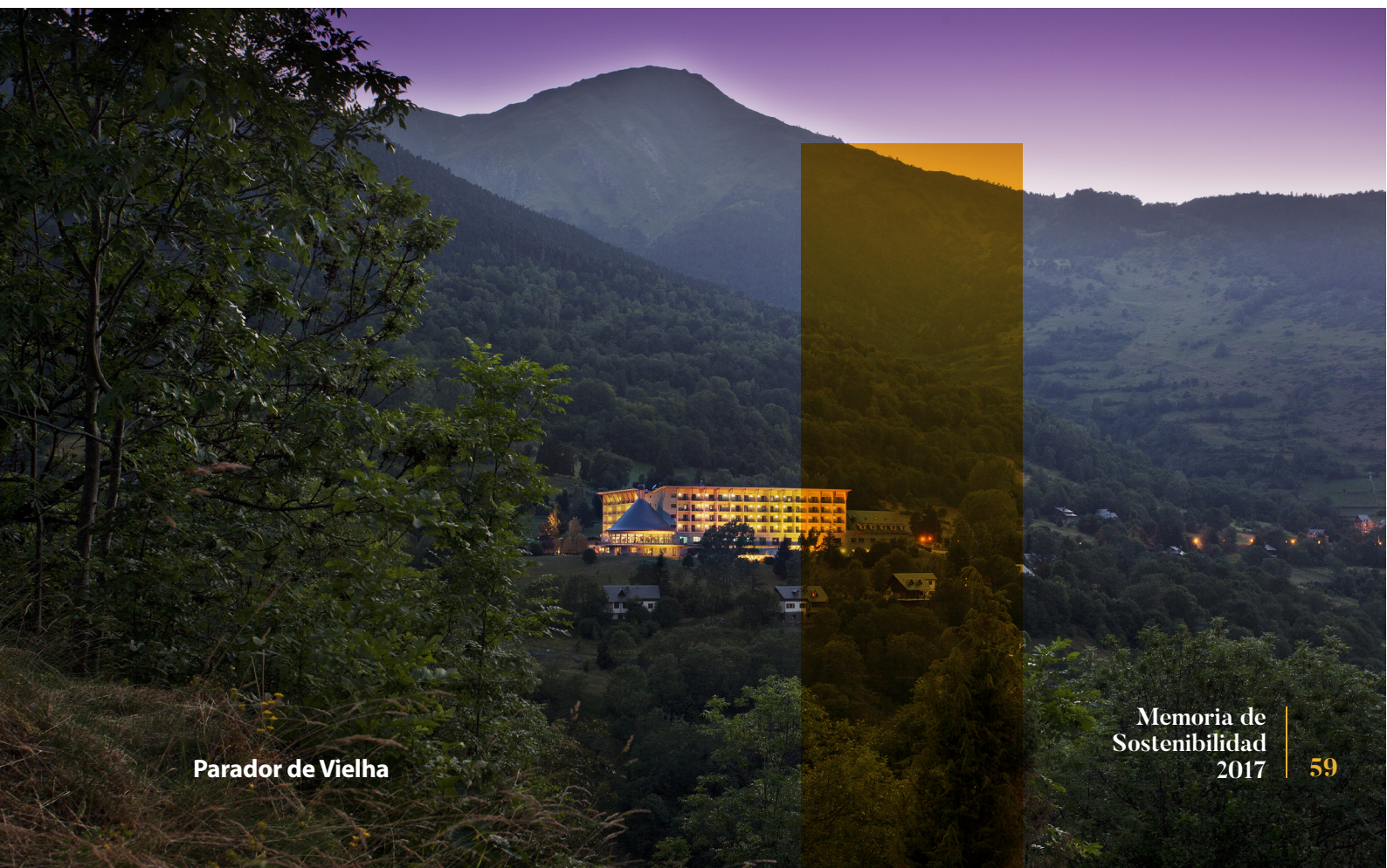


En lo que se refiere al consumo de agua, Paradores trabaja para concienciar a clientes y empleados de un consumo responsable. Entre las actuaciones que se llevan a cabo para la reducción del consumo de agua, destacan las siguientes:

- Medidas de eficiencia en las habitaciones instalando aireadores y dispositivos de reducción de consumo en cisternas.
- Diseño de los nuevos proyectos, cuando es posible, sistemas de recuperación y reutilización de agua.
- Implicación de los clientes para el cambio de toallas.
- Riego por goteo en las zonas ajardinadas.
- Formación y sensibilización a los empleados en el conocimiento y aplicación de actuaciones operativas del día a día en cada departamento.
- Monotorización del consumo de agua en diferentes áreas del parador: cocinas, baños, comedores y zonas verdes, con el fin de actuar en las áreas de mejora, evitando ineficiencias.

Dado que el agua es un bien común y su gestión es un asunto público que nos importa a todos, Paradores colabora con diferentes organismos e instituciones para apoyar soluciones destinadas a mejorar el conocimiento, abastecimiento o calidad del agua.

Un ejemplo es la gestión en 2017 es el acuerdo con la Confederación Hidrográfica del Ebro y el Parador de Bielsa para ceder un espacio dentro del recinto del parador para la instalación del pluviómetro del Monte Perdido con el fin de conocer los niveles de precipitación de la zona. Este pluviómetro envía sus datos a la Red SAIH de la Cuenca del Ebro destinada a facilitar información vital para la previsión de avenidas, optimización de los recursos hídricos, realizar previsiones meteorológicas, etc.





### ○ Papel

Paradores controla el consumo de papel y establece objetivos de mejora por ser un aspecto ambiental significativo. Se continúa con el ahorro del consumo de papel gracias a la implantación en 2014 del proceso de facturación electrónica. Esta acción supuso un ahorro de los costes derivados del consumo de papel y del tóner de impresión. El sistema se mantiene en funcionamiento con excelentes resultados: evita y reduce la gestión de las facturas en papel, reduce los actos de impresión con ahorro de tinta y papel y ha generado una mayor sensibilización sobre el consumo de papel y la reutilización y la adecuada segregación del papel residual.

### ○ Productos de limpieza

Los productos de limpieza que se utilizan en los paradores son eficaces, ecológicos y respetuosos con el medio ambiente. Se analizan las fichas de cada producto y se seleccionan aquellos que son más respetuosos con el medio ambiente, eliminando los productos tóxicos o que tienen un gran impacto negativo en el medio ambiente.

### ○ Los amenities y la lucha por un mundo sin plásticos

Paradores procura que los envases de los amenities que se ponen a disposición de los clientes en los cuartos de baño en las habitaciones sean lo menos perjudiciales para el medio ambiente. Para ello, los amenities se contienen en envases reciclables y biodegradables fabricados con un aditivo llamado EcoPure™. EcoPure® es una mezcla de ingredientes orgánicos especialmente formulado para biodegradar los plásticos tratados. Además de ser 100% amigable con el medio ambiente, permite que el plástico mantenga su resistencia, apariencia y durabilidad. El uso de este aditivo permite la biodegradación de los plásticos de manera efectiva y en un corto espacio de tiempo, entre 1 y 5 años.



### ○ Emisiones a la atmósfera (co2)

El cambio climático es uno de los retos más importantes que tiene planteada la humanidad en estos momentos.

La alteración climática global que, directa o indirectamente, está generando la actividad humana, provocará serios impactos, tanto sobre la Tierra como sobre las sociedades humanas que habitamos el planeta. En particular, la emisión de gases de efecto invernadero está provocando una elevación de la temperatura de nuestro planeta.

Frente a este reto, Paradores ha asumido el compromiso de implantar un Sistema de Gestión de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y comunicar a los clientes y al resto de los grupos de interés los esfuerzos y mejoras que realizamos en la emisión a la atmósfera de GEI y preparar a la organización frente a este reto y la posible implantación de tasas por emisión de GEI.

### ○ Vertidos de agua

Paradores cuenta con sistemas para controlar y disminuir los vertidos de aguas. En nuestras instalaciones no se generan vertidos de sustancias peligrosas y la mayor parte de los hoteles gestionan las aguas residuales a través de las redes de saneamiento municipales. Además, se realizan los tratamientos correspondientes en función de la aplicación de la normativa medioambiental local.





En los paradores en los que no es posible la conexión a las redes municipales por su ubicación, se dispone de estación depuradora de aguas residuales (EDAR) para evitar la contaminación hídrica de los vertidos. En estos casos, se realiza un seguimiento y un control periódico de los parámetros que miden la contaminación del agua, gestionándose con un estricto cumplimiento de la legislación vigente de aplicación y las instrucciones establecidas por los organismos públicos competentes.

#### ○ **Movilidad sostenible**

A 31 de diciembre de 2017 Paradores había instalado cargadores para vehículos eléctricos en 33 Establecimientos. El aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero y de gases contaminantes provocados por el transporte preocupa cada vez más, sobre todo en las grandes ciudades, donde los índices de contaminación atmosférica son contemplados como una cuestión de salud pública.

Con esta iniciativa, Paradores apuesta por apoyar la movilidad sostenible a través de medios de transporte energéticamente más eficientes y ecológicos a fin de contribuir a disminuir el consumo de combustibles fósiles, las emisiones de gases de efecto invernadero y las emisiones de partículas perjudiciales para la salud humana.

### **5.6.4. Sensibilización medioambiental de empleados, clientes y proveedores**

---

Como parte del compromiso que mantiene Paradores con la protección medioambiental, y con el fin de recabar su colaboración, la empresa lleva a cabo acciones de sensibilización medioambiental sobre algunos de los grupos de interés más próximos: empleados, clientes y proveedores. Paradores considera fundamental que estos grupos de interés participen en los procesos ligados a la protección medioambiental.

#### ○ **Empleados**

Paradores sensibiliza a sus empleados para que contribuyan en la conservación del medio ambiente y tengan presente la aplicación de las buenas prácticas ambientales que les afectan en sus centros de trabajo.

A través de la intranet corporativa disponen, conocen y aplican el catálogo de Buenas Prácticas ambientales en el consumo responsable (para minimizar el consumo de agua, electricidad, combustibles y papel) y en la adecuada gestión de los residuos.

Paradores dedica un apartado específico para Calidad y Medio Ambiente en la Intranet corporativa en la que el empleado puede encontrar información sobre el Sistema de Excelencia en la Gestión o las buenas prácticas ambientales, que están diferenciadas y personalizadas para cada uno de los departamentos con el fin de facilitar su difusión, comprensión y aplicación donde corresponda.

También a través de la revista interna “De Par en Par” se difunden las acciones de conservación llevadas a cabo la empresa tanto nivel corporativo como en los paradores para darlas a conocer en toda la Red.



En definitiva, la creación de una cultura medioambiental es imprescindible para avanzar en nuestro objetivo de respeto y preservación del medio ambiente y el entorno.

#### ◦ **Clientes y Proveedores**

La empresa informa y sensibiliza a los clientes y proveedores en la conservación del medio ambiente.

En los paradores se ofrece a los clientes información de las diferentes alternativas de experiencias medioambientales para un consumo responsable y para la protección y disfrute de la biodiversidad local a través de sus canales de comunicación como la revista trimestral que está a disposición de todos los clientes en todos sus establecimientos.

En el caso de los proveedores, Paradores promociona la protección del entorno natural a través de distintas líneas de actuación. Entre ellas, la inclusión de requisitos ambientales en los pliegos de licitación (por ejemplo, la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental o su compromiso por el respeto al Medio ambiente) en los procesos de contratación de los proveedores de productos y servicios con un mayor impacto en el medio ambiente.

#### ◦ **Con la sociedad**

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

Participamos en grupos de trabajo técnicos relacionados con la gestión de calidad y medio ambiente, que nos permite mejorar y compartir nuestra experiencia.

Paradores forma parte del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 182 y colabora con Comunidad AEC Calidad, de la Asociación Española para la Calidad.







### 5.6.5. Actuación ante riesgos e impactos ambientales

Paradores dispone de una metodología para gestionar los riesgos ambientales que le permite identificar y analizar los riesgos ambientales y actuar sobre ellos. Estos riesgos se evalúan teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia e impacto y se elaboran planes de actuación para el control y minimización de aquellos riesgos ambientales que presentan un nivel de riesgo elevado.

Del mismo modo, Paradores también tiene planes de actuación ante posibles accidentes ambientales (vertidos y derrames de sustancias/productos peligrosos -combustible, productos químicos, aceites-, incendios, inundación, averías en equipos de refrigeración con fuga de gas refrigerante que daña la capa de ozono, contaminación bacteriológica con presencia de legionella, etc.) destinados a minimizar los efectos negativos al medioambiente en caso de ocurrir.

Estos planes preventivos funcionan con protocolos de actuación que se activan cuando se produce un accidente ambiental con el efecto de evitar o minimizar al máximo la contaminación accidental. Para que estos protocolos funcionen correctamente, se realizan simulacros que permiten que las personas que los tienen que gestionar estén adecuadamente entrenadas en caso necesario.

### 5.6.6. Conservación del Medio Ambiente

Paradores participa en diferentes programas de conservación del medio natural y damos visibilidad y valor a la protección del entorno.

Entre las acciones de sensibilización medioambiental e iniciativas destacadas en Paradores podemos mencionar:

- **Parador de El Saler:** este parador ha servido como proyecto piloto por su estrategia ambiental de colaboración con distintas entidades conservacionistas locales en dos ámbitos de actuaciones: la protección del entorno y su biodiversidad y la sensibilización de los valores medio ambientales.

#### **Protección del entorno:**

Colaboración con la ONG Xaloc en la conservación de la tortuga boba.

También se colabora con la Fundación Oceanografic para la recuperación y suelta de tortugas marinas. Esta colaboración también se extendió a los Paradores de Jávea y Benircarlò.

Suelta y liberación de la Tortugas terrestres con la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Comunidad Valenciana.

#### **Realización de diversas acciones de sensibilización con clientes, entre ellas:**

- Desarrollo de actividades de "birdwatching" con clientes.
- Edición guía / folleto de aves del Parador con Global Nature y Seo Birdlife. Esta guía se coloca en todas las habitaciones y en todos los puntos de información del Parador.



- Colocación de Paneles con información de las Aves, Tortugas y Cetáceos que forman parte del entorno en colaboración con diversos grupos de interés: Xaloc – Fundación
- Global Nature – Gotur – Natura 2000 – Generalitat Valenciana – Parc Natural de L'Albufera.
- Paneles informando del entorno Dunar y Devesa. El Parador no dispone de jardín todo lo que nos rodea es un entorno Dunar.
- Realización de Noches Murcierizas para la observación de Murciélagos y Erizos en colaboración con Xaloc – Global Nature.
- Anillamiento científico de aves con Global Nature en la escuela de niños de golf.
- Tres sesiones con la escuela de golf de anillamiento de aves y suelta de rapaces con el apoyo de Global Nature.
- Colaboración con Acavall y Xaloc para la realización de visitas e integración de personas con movilidad reducida.
- Senda Interpretativa dentro del Parador para conocimiento del entorno natural del Parque de L'Albufera.







- También hacemos partícipes de este compromiso a nuestros clientes y proveedores. Algunos de ejemplo de ello están en **el Parador de Bielsa** colaboró con la Campaña “Sobrarbe Limpio y Natural”. La campaña surge del esfuerzo conjunto de la Comarca de Sobrarbe y la Asociación Empresarial Turística de Sobrarbe y consistió en el reparto de bolsas para la recogida de “la primera basura”. Esta campaña trasladó un mensaje de respeto por la conservación del entorno natural de la comarca pirenaica. El Parador colaboró con la entrega de bolsas a los clientes.



Parador de Bielsa

- **Parador de Oropesa:** el Parador colabora activamente con el Centro de Estudios de Rapaces Ibéricas de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de Castilla La Mancha para la conservación del cernícalo primilla, un ejemplar de halcón amenazado a nivel internacional y que anida y habita en los agujeros existentes en la fachada del parador.



Parador de Oropesa





- **Parador de Cazorla:** el parador recrea desde 2009 el Aula de la Naturaleza. Un espacio expositivo y explicativo de la biodiversidad, la flora y fauna del Parque Natural donde se ubica este parador. También organiza concursos anuales de fotografía sobre naturaleza y entorno.



Parador de Cazorla

- **El Parador de Cangas de Onís** tiene un acuerdo con la Fundación Quebrantahuesos para realizar visitas científicas a los Picos de Europa con el fin de sensibilizar e informar a sus clientes sobre el proyecto de recuperación del Quebrantahuesos en los Picos de Europa enmarcado en la iniciativa europea Life+. En 2017, 175 visitantes tuvieron la oportunidad de participar en estas visitas guiadas y conocer el proceso de introducción de esta ave que en el invierno se cría en el Pirineo de Huesca y en el verano se libera en los Picos de Europa.

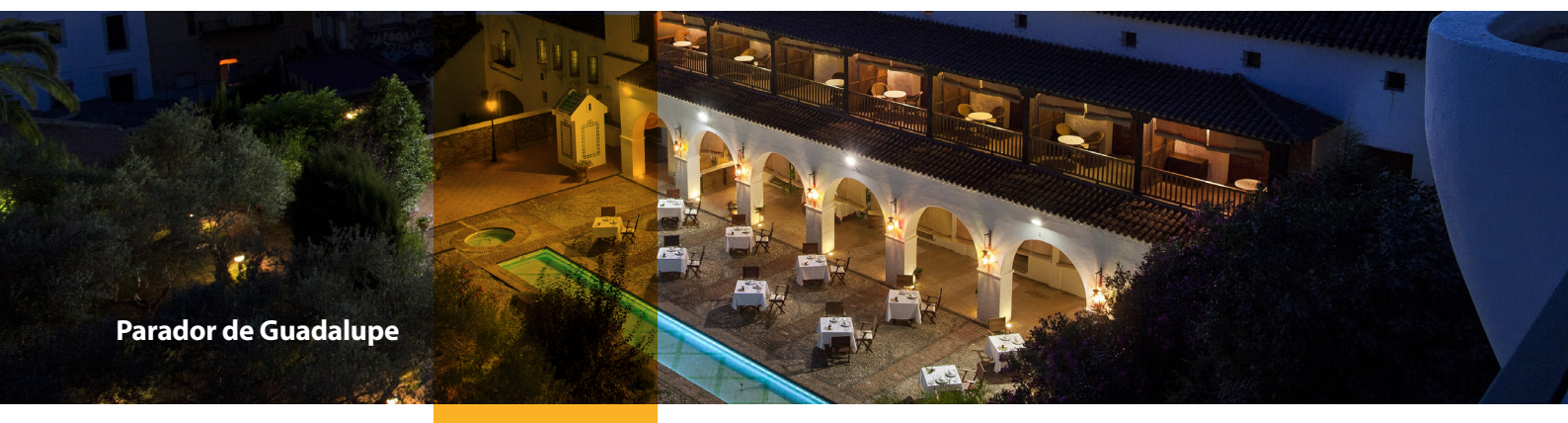


Parador de Cangas de Onís





- Desde 2015, **el Parador de Guadalupe** (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibónes-Jara. El Geoparque es un macizo montañoso de una extensión de 2.544 km<sup>2</sup> de superficie, situado en el sureste de la provincia de Cáceres. El Parador colabora con el Geoparque en la protección de los lugares de importancia geológica, etnográfica, ecológica o cultural presentes en su territorio. En 2017, esta colaboración se ha realizado en dos vertientes:
  - Cesión de instalaciones para acciones propias de la organización del Geoparque.
  - Difusión de sus valores a través de diversas actividades llevadas a cabo dentro del recinto del Parador: juegos tipo Ginkana para clientes en el jardín, visitas guiadas para distintos colectivos con presentación de la flora del Geoparque, especies, curiosidades, etc.



Parador de Guadalupe

- Otras acciones de promoción y conservación del patrimonio natural:

Varios paradores ponen a disposición de los clientes guías específicas sobre la fauna y o flora del propio parador, como es el caso del Parador de El Saler que, con la colaboración de SEO BirdLife, edita una guía de las aves; el Parador de Limpias, que tiene una guía de árboles del jardín o la colaboración del Parador de Nerja con el Patronato Botánico municipal "Ciudad de Málaga" con el objetivo de poner en valor los recursos vegetales del Parador de Nerja desde el punto de vista botánico y divulgativo.

Los Paradores de Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos cuentan con el sello de la Fundación Starlight en defensa del cielo nocturno.



Parador de Gredos





Para la elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad hemos contado con la inestimable colaboración de nuestros paradores y de los departamentos de Servicios Centrales, quienes trabajan diariamente con criterios sostenibles y sobretodo con gran dedicación y pasión por su trabajo.

**¡MUCHAS GRACIAS!**





# PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928

Memoria de  
Sostenibilidad  
2017