

- 2018 -

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Cádiz"

CARTA DEL PRESIDENTE

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

El año 2018 ha estado marcado por la celebración de los 90 años de la empresa pública Paradores y por el relevo en su Presidencia. La compañía mira con confianza hacia el futuro, sin perder los principios y valores que han guiado su acción durante casi un siglo.

Paradores ha situado la sostenibilidad en el centro de su actividad. Sostenibilidad económica que se refleja en la rentabilidad de esta compañía y sus buenas cifras de negocio. Sostenibilidad social que se evidencia en la firma de un convenio colectivo que mejora las condiciones de la plantilla tras nueve años de negociaciones. Y sostenibilidad medioambiental con múltiples acciones que buscan el cuidado del entorno en el que se ubican nuestros establecimientos.

Paradores es, sin duda, una compañía socialmente responsable. En 2018 hemos puesto en funcionamiento el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020 que supone un punto de inflexión importante

al establecer unas bases muy sólidas para integrar la sostenibilidad en el negocio de una manera transversal y que aporta valor a Paradores a través de acciones concretas, indicadores y mecanismos de seguimiento.

Un año más, a través de la publicación de esta Memoria de Sostenibilidad, Paradores renueva su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y da cuenta también de los avances en la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ha fijado Naciones Unidas.

Paradores se marca como objetivo ser una empresa líder en la implementación de la Agenda 2030 y los ODS. Como Presidente y CEO de esta gran empresa me siento muy orgulloso de la gran implicación de los más de 4.000 trabajadores de Paradores en una tarea tan noble y tan necesaria. Sin su trabajo y su ilusión nuestra contribución sería imposible.



Óscar López
Presidente Consejero
Delegado

Aprovecho también estas líneas para agradecer a los grupos de interés con los que nos relacionamos su colaboración. Esta memoria es también un instrumento de comunicación con todos ellos, consecuente con nuestro deseo de mantener un diálogo fluido y constante.

No puedo dejar tampoco de agradecer a los clientes de Paradores, especialmente al más de millón de “Amigos” de esta red de establecimientos, su enorme fidelidad, que facilita la consecución de nuestros proyectos.

Y, cómo no, agradezco a todos los españoles, que son los accionistas de esta compañía pública, su confianza en la labor de Paradores como instrumento para la conservación del Patrimonio histórico y la promoción del turismo y la gastronomía de nuestro país.

A todos y a todas, gracias.

ÍNDICE

ORGANIZACIÓN DE PARADORES -pág 4-

Información general
Estructura y organización de Paradores
Paradores en cifras
Un modelo de gestión responsable

LA SOSTENIBILIDAD EN PARADORES -pág 19-

Estudio de la materialidad
Los Diez Principios del Pacto Mundial

BUEN GOBIERNO -pág 25-

Modelo de Buen Gobierno
Elementos de control
Códigos de Conducta
Modelo de Prevención Penal
Canal Ético
Transparencia

NUESTRAS PERSONAS -pág 34-

El empleo en Paradores
Relaciones laborales
Diversidad e igualdad
Implantación de políticas de desconexión laboral
Beneficios Sociales
Formación, desarrollo y crecimiento profesional
Un entorno laboral seguro y saludable

NUESTROS CLIENTES -pág 53-

Calidad del servicio
Cómo nos perciben nuestros clientes
Escucha activa
90 años muy singulares
Reconocimientos

PROVEEDORES -pág 61-

PARADORES Y SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD -pág 64-

Conservación del patrimonio histórico-artístico de la empresa
Colaboraciones con instituciones culturales
Gastronomía
Cooperación con la comunidad educativa
Otras contribuciones sociales

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL -pág 77-

Sistema de Excelencia en la Gestión: Certificación y seguimiento
Gestión de riesgos ambientales
Indicadores clave de desempeño
Protección a la biodiversidad

Criterios de elaboración de la memoria de sostenibilidad

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

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



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

- 1 -

ORGANIZACIÓN DE PARADORES



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Arcos de la Frontera"

11

INFORMACIÓN GENERAL

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

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



“Parador de Granada”



“Parador de Guadalupe”



“Parador de Cervera”



“Parador de Alcalá de Henares”



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

El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo

a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

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

Paradores cuenta también con un establecimiento franquiciado en Portugal, parador Casa da Ínsua, ubicado en la localidad de en Penalva do Castelo. [Ver mapa →](#)

Nuestra red de Paradores



12

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE PARADORES

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

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



El Consejo de Administración:

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

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

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

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

Los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2018 son los siguientes:

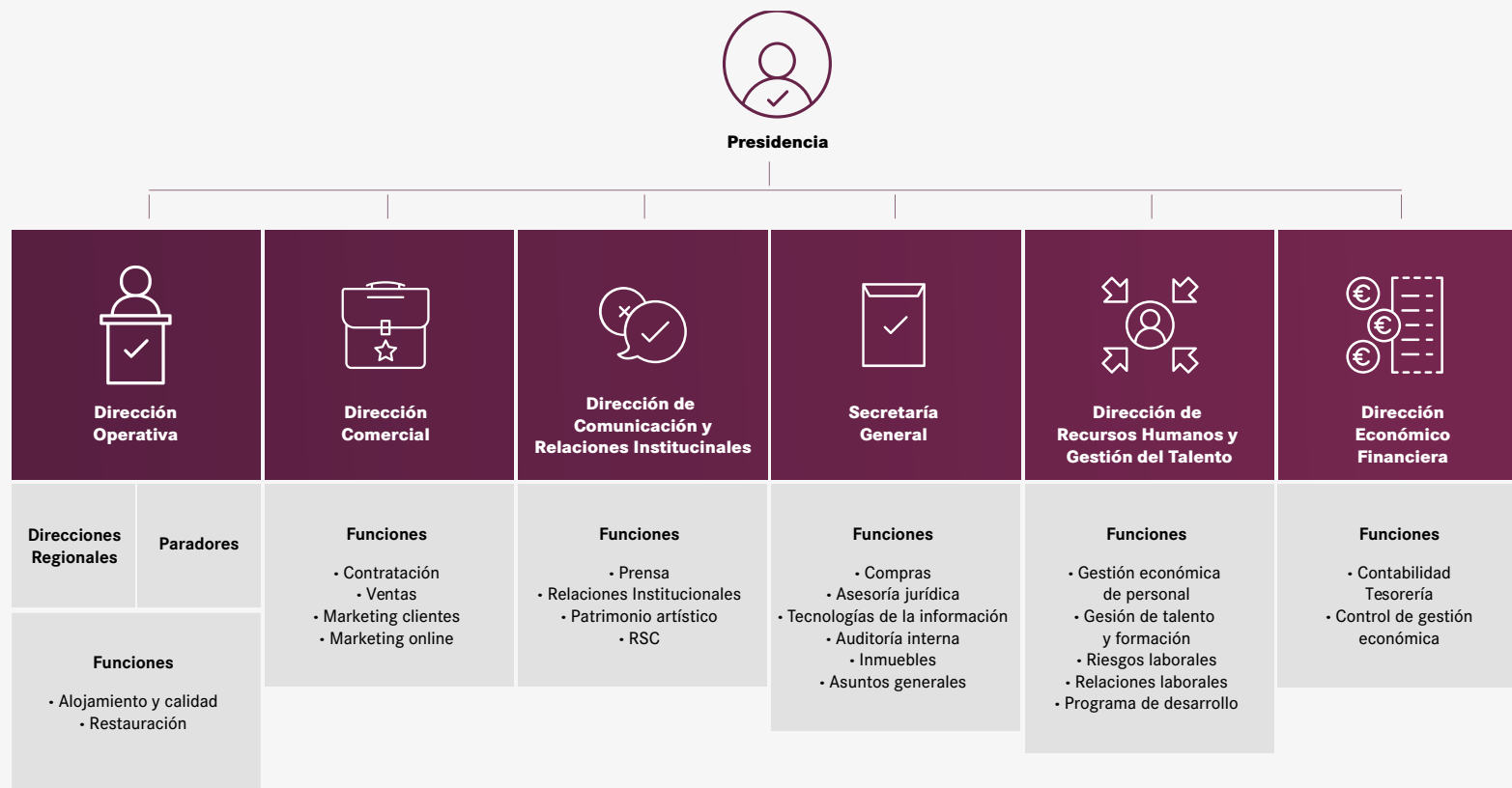


- | | |
|---|---|
| • Óscar López
<i>Presidente Consejero Delegado</i> | • Álvaro Guinea
<i>Consejero</i> |
| • Aida Fernández
<i>Consejera</i> | • Lara María Arranz
<i>Consejera</i> |
| • M^a Teresa Santolaria
<i>Consejera y vocal Comisión Auditoría y Control</i> | • Francisco Martín
<i>Consejero</i> |
| • José Guillermo Ferraz
<i>Consejero</i> | • Fernando Pérez-Olivares
<i>Consejero y vocal Comisión Auditoría y Control</i> |
| • José M^a Martínez
<i>Consejero</i> | • Antonia Sastre
<i>Consejera</i> |
| • Santos Casto Nogales
<i>Consejero</i> | • Luis García
<i>Consejero</i> |
| • Gonzalo Ceballos
<i>Consejero</i> | • Esteban Roca
<i>Consejero y vocal Comisión Auditoría y Control</i> |
| • Guillermo Martín
<i>Consejero</i> | • Rafael García
<i>Secretario</i> |

La **Comisión de Auditoría y Control** está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la empresa, nombrados por el Consejo de Administración. El Presidente es elegido entre sus miembros y actúa como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la

información económico financiera a facilitar por la empresa, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer. Se reúne, al menos, cuatro veces durante cada ejercicio y siempre que se estime conveniente para el desarrollo de sus funciones.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PARADORES



Estructura organizativa de Paradores a 31 de diciembre de 2018.

El Comité de Dirección está formado por los directivos del primer y el segundo nivel de la estructura organizativa



1.3

PARADORES EN CIFRAS

97
**Paradores
disponibles**



Datos a 31 de diciembre de 2018

14

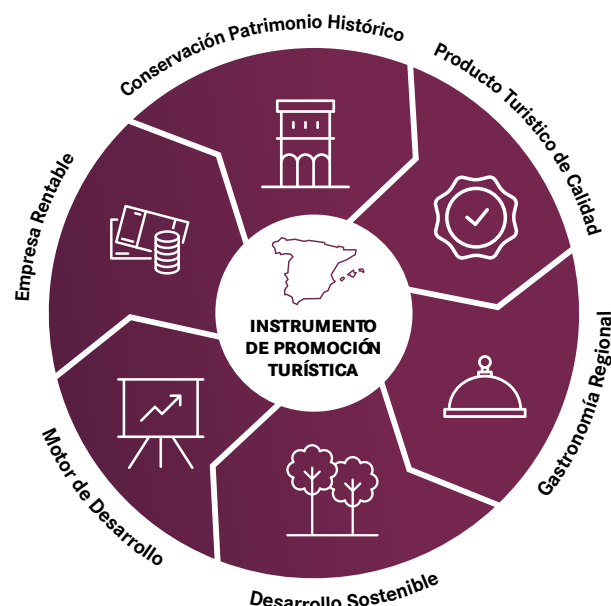
UN MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE

Paradores aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad para la sociedad y para nuestros Grupos de Interés más importantes.

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

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

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



Para ello, Paradores apuesta por:

La mejora del producto a través de la rehabilitación de sus establecimientos:

El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica para mejorar la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los Paradores ocupan una superficie construida de 851.016 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. Las principales obras de rehabilitación integral emprendidas en 2018 han sido las de los Paradores de San Marcos de León, Aguablava y Jaén.

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

47% edificios históricos

otros edificios

La calidad y vocación de servicio:

Paradores cuenta con la certificación de la ISO14001, 9001 y tiene la Q de Calidad en todos sus establecimientos. La consecución de la calidad a través de la excelencia y la mejora continua es un valor fundamental que es seña de identidad de la empresa. Paradores cuenta con un

Sistema de Excelencia en la gestión que permite obtener los más elevados niveles de calidad.

Los Paradores ocupan una superficie construida de 851.016 m²

La promoción de la restauración:

La importancia de la gastronomía para Paradores se refleja en el hecho que casi el 50% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero.

Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es “hoteles y restaurantes desde 1928”. Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional de cada zona, rescatando antiguas recetas con ingredientes del entorno donde está ubicado el hotel y de la temporada.

El desarrollo de la experiencia del cliente:

Paradores trabaja para potenciar la experiencia del cliente a través de la promoción del desarrollo de la oferta turística, cultural y gastronómica

local de cada Parador, como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, clases de enología, noches y rutas tematizadas, oferta de golf, maridajes y catas, jornadas gastronómicas o la promoción de las colecciones artísticas de Paradores, compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural que completa el desarrollo del producto Vive la Historia en los paradores Esencia.

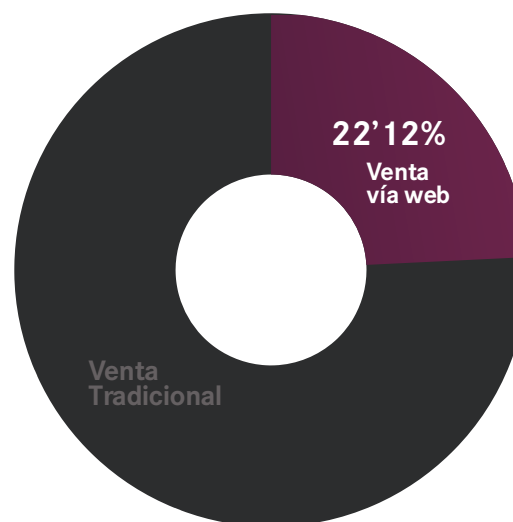


Exposición 90 aniversario

La mejora de la fidelización del cliente:

Paradores cuenta con un programa de fidelización de clientes denominado “Amigos de Paradores”. Este colectivo disfruta de numerosas ventajas en la estancia, con acceso a servicios del establecimiento y atenciones exclusivas y constituye el principal receptor de las ofertas más ventajosas y exclusivas. Además, la empresa actualiza permanentemente la **www.parador.es** con el fin de mejorar la experiencia de usuario, reducir los tiempos

de reserva, y aumentar las ventas a través de este canal, que representa el 22,12% de las ventas totales de habitaciones y que permite a la compañía retener un valor mayor al no soportar comisiones de intermediación. Con el fin de aumentar los clientes extranjeros, Paradores lleva a cabo un plan de comercialización internacional.



La integridad y la sostenibilidad: Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. En 2018, la empresa aprobó su primer Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa para dar un

paso adelante e integrar la sostenibilidad de manera transversal en el negocio de la compañía.

El compromiso con las personas: Para llevar a cabo sus objetivos, Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por ese motivo, Paradores promueve el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, defiende el desarrollo de unas relaciones laborales libres de comportamientos intimidatorios, hostiles, ofensivos hacia la dignidad de las personas, apuesta por la excelencia profesional con políticas que impulsen el trabajo en equipo, la formación, el desarrollo y el mérito profesional y garantiza el bienestar de las personas con políticas de seguridad y salud laboral que integran la acción preventiva en la actividad y permiten a los empleados desarrollar su labor sin lesiones, enfermedades o accidentes y en las mejores condiciones.

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

Paradores cerró el ejercicio de 2018 con **una facturación total de 258 millones de euros y un beneficio neto de más de 15 millones de euros**. Estos datos reflejan la buena salud de la empresa a pesar del cierre de algunos importantes establecimientos de la red por obras de conservación.

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

Pero, como toda organización, Paradores está expuesta a riesgos. Por eso, la empresa presta especial atención al control de aquellos riesgos que puedan afectar a la sostenibilidad de la empresa y, entre ellos, los más significativos son:

Riesgos externos

Son riesgos estratégicos y del entorno que, como consecuencia de factores externos e independientes de la gestión de la empresa, pueden influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos y estrategias (evolución de la demanda, tipos de cambio, riesgos regulatorios, entre otros).

El sector turístico se caracteriza por su permeabilidad a cualquier modificación en el ciclo económico. Múltiples factores pueden incidir, favorable o desfavorablemente, en la demanda turística y por ende en la evolución futura de la empresa. Entre otros, hay que mencionar los siguientes:

- **Renta disponible de la población española para el ocio.** Especialmente significativa es en el caso de Paradores la aceleración/desaceleración de la demanda interna (consumo turístico nacional). Para la sociedad es un factor de riesgo importante de presencia cíclica debido a que el 65% de nuestros clientes son españoles.
- **Variaciones en la oferta y la demanda del servicio.**
- **Aumento de la economía de la experiencia:** turismo cultural, natural, aventura, etc.
- **Saturación del destino.**

- **Ciberseguridad.** Los proveedores de servicios y aplicaciones informáticas basados en plataformas propias puede suponer una amenaza para la conservación de la información.
- **Flujo de entrada de clientes extranjeros y gasto medio por cliente.**
- **Incremento del precio del petróleo.**
- **Tipo de cambio,** fluctuaciones por inestabilidad de tipo de cambio.
- **Inestabilidad política** en destinos competidores del Mediterráneo.
- **Factores aleatorios:** atentados terroristas, enfermedades, incendios forestales, inundaciones, cambio climático, etc.

Riesgos internos

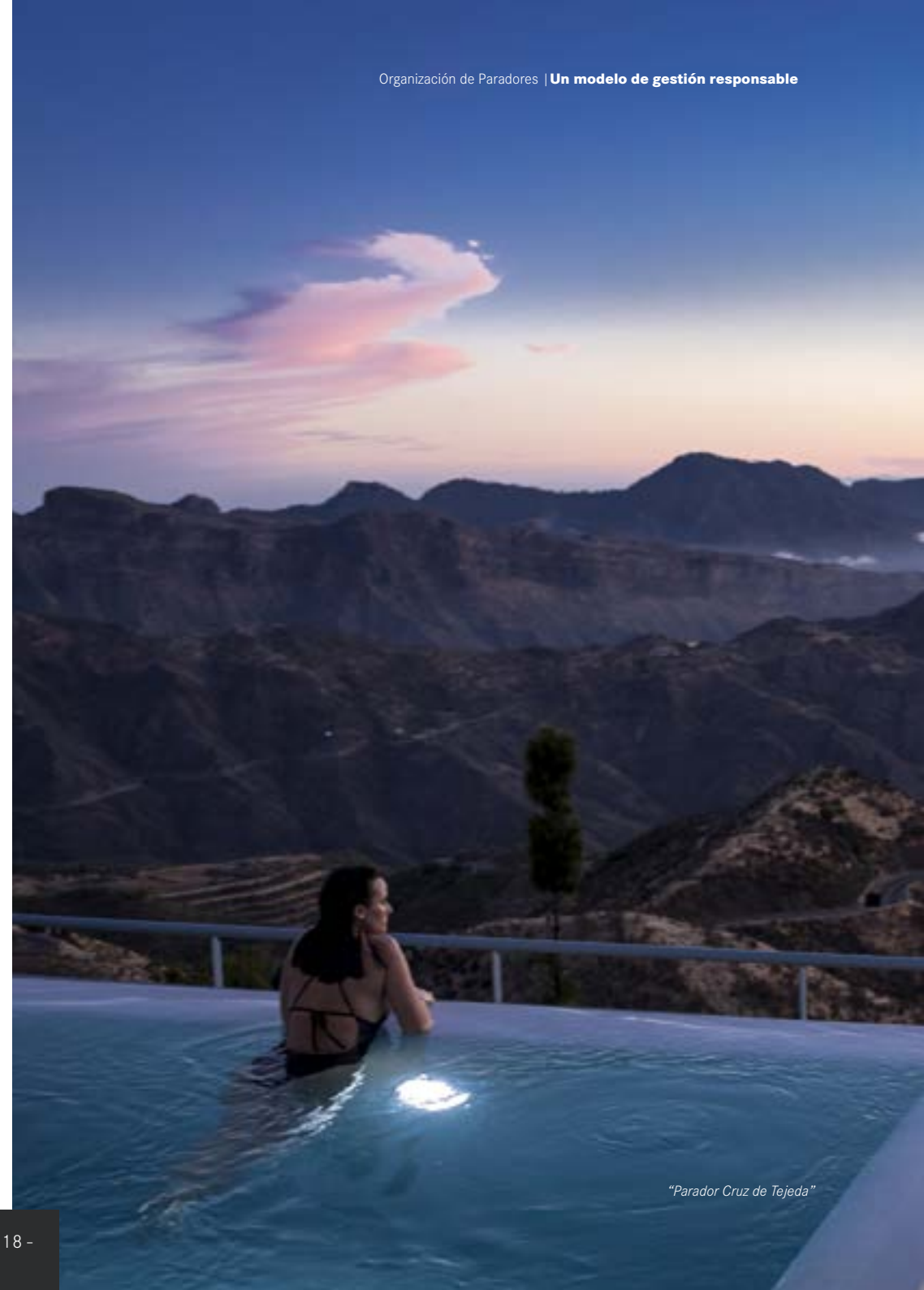
En este caso, Paradores se enfrenta a varios tipos de riesgos:

- **Riesgos derivados de la propia actividad**, tales como aquellos asociados al uso ineficaz y/o ineficiente de los recursos, no calidad y mala imagen en portales de opinión y redes sociales, exposición al cliente a situaciones que pueden afectarle a su salud, suministrar información confusa al cliente, aspectos de cadena de suministro, reputación, falta de ajustes rápidos a las necesidades de la actividad de plantilla o proveedores, uso incorrecto de los datos personales, riesgos de salud y seguridad laboral, envejecimiento de la plantilla de la empresa, pérdida de talento, pérdida de sentido de pertenencia por cambio rápido de plantilla, falta de capacitación de las personas para atender a los nuevos retos, obsolescencia de edificios e instalaciones, actualización tecnológica y de los sistemas de información o riesgos para la toma de decisiones por problemas de fiabilidad de la información.



Parador de Jarandilla de la Vera, Cáceres

- **Riesgos de gobierno corporativo, ética y cumplimiento legal.** Discontinuidad en la implantación de los proyectos por cambios frecuentes en la dirección de la empresa. Punto de situación actual versus estándares de referencia para Paradores en el ámbito público en relación a derechos humanos, igualdad, inclusión, etc. Riesgos reputacionales por problemas éticos, incumplimientos legales o ambientales.



"Parador Cruz de Tejada"

- 2 -

LA SOSTENIBILIDAD EN PARADORES



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Cuenca"

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.

Dado nuestro carácter de empresa pública, asumimos un comportamiento ejemplarmente responsable en el desarrollo de nuestra actividad, alcanzando un compromiso en todas y cada una de las áreas de nuestra empresa.

Este posicionamiento se ha visto reforzado en 2018 por tres importantes compromisos que están integrando la sostenibilidad en la actividad de la empresa:

- La aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa en la reunión del Consejo de Administración de 25 de octubre de 2018.
- El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020, que define la estrategia de sostenibilidad de la empresa y su implementación a través de diversos proyectos muchos de los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- La constitución del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, en diciembre de 2018, presidido por el Presidente Consejero Delegado e integrado por un equipo multidisciplinar integrado por varios miembros del Comité de dirección, cuatro directores de Paradores y responsables de distintas áreas de los servicios centrales. →



"Parador de La Palma"

En 2018, la empresa está dando un paso adelante en la integración de la RSC en el trabajo diario con el desarrollo de cuatro aspectos esenciales:

RSC Y PARADORES, 4 PUNTOS CLAVES:

La definición de **proyectos concretos en las áreas de buen gobierno, medio ambiente y social** (cliente, empleados, proveedores y comunidad) conforme a la materialidad identificada y enmarcados en varios Objetivos de Desarrollo Sostenibles.

La apuesta por el **diálogo constante y fluido con los grupos de interés** al objeto de integrar sus expectativas en los planes de sostenibilidad.

La **definición de mecanismos de seguimiento** para medir y someter a revisión y mejora el desarrollo de los diversos proyectos.

La aplicación de **prácticas de comunicación responsable** para transmitir a los distintos grupos de interés el rigor y la solvencia de Paradores con el desarrollo sostenible.

21

ESTUDIO DE LA MATERIALIDAD

Para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno que podrían ser relevantes para el Plan Director de RSC de Paradores, se hizo un análisis de materialidad a principios de 2018 en el que se identificaron aquellos temas que tienen un impacto significativo para la creación de valor económico, ambiental y social tanto para la empresa como para los grupos de interés más relevantes para Paradores.

La identificación de los temas relevantes se realizó mediante un proceso de reflexión interna a partir de la revisión de los retos, riesgos y desafíos que podrían impactar sobre la sostenibilidad de la empresa y de los grupos de interés, y se identificaron los siguientes aspectos materiales (de relevancia alta para las dos partes):

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.

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

2022

LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Paradores de Turismo es socia firmante de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tiene asumido desde el 2006 el compromiso de promover y defender los 10 principios del Pacto y comunicar anualmente los avances obtenidos a través del Informe de Progreso o memoria de sostenibilidad que se publica en nuestra web. Además, los distintos proyectos de la estrategia de RSC de Paradores están vinculados con varios de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



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 durante el ejercicio 2018 en relación a dichos principios:

Principios 1 - 2: Aprobación de la Política de RSC y constitución del Comité de RSC. Además de contar con un Código Ético, un Manual de Buenas Prácticas y un Canal Ético ubicado en la Intranet.

Principios 3 - 6: El principal avance en relación a estos principios es la aprobación del convenio colectivo general en el mes de diciembre, tras nueve años de negociaciones. Además se dispone de una política de seguridad y salud laboral, cuenta con planes preventivos, un plan anual de formación, una política activa de gestión del talento y desarrollo profesional y en el Código ético y manual de buenas prácticas se recoge la no tolerancia a la discriminación y la promoción de un entorno laboral favorable basado en la igualdad de oportunidades.

Principios 7 - 9: En 2018 se adaptó el Sistema de Gestión Ambiental a la nueva versión de la ISO 14001:2015, consiguiendo las certificaciones de la organización de todos los Paradores y las oficinas

centrales de la ISO 14001:2015 y la ISO 9001:2015. Se han realizado diversas acciones de sensibilización y concienciación ambiental dirigidas a empleados y clientes.



Principio 10: A través de la Comisión de prevención penal se han atendido las denuncias presentadas a través del canal de denuncias de Paradores ubicado en la Intranet previsto según el Modelo de Prevención Penal de Paradores. El respeto de este principio también está reflejado en los documentos éticos de Paradores y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa.



"Parador de Alarcón"

- 3 -

BUEN GOBIERNO



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Alcañiz"

MODELO DE BUEN GOBIERNO



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

En el 2018 se ha constituido el Comité de Responsabilidad Social Corporativa (“Comité de RSC”) como un órgano interno de carácter permanente, asesor y consultivo, sin funciones ejecutivas. En diciembre de 2018 ha tenido lugar la primera reunión constitutiva. →



Funciones del Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Este comité está presidido por el Presidente Consejero Delegado e integrado por un equipo multidisciplinar integrado por varios miembros del Comité de dirección, cuatro directores de Paradores y responsables de distintas áreas de los servicios centrales dado el carácter transversal que requiere la gestión de la sostenibilidad.

Entre otras funciones, este Comité es el encargado de:

- Revisar periódicamente la Política de RSC y proponer su modificación y actualización al Comité de Dirección para su traslado al Consejo de Administración.
- Aprobar el modelo de relación con los grupos de interés y supervisar las prácticas de relación existentes.
- Proponer la estrategia de sostenibilidad y los planes de actuación que desarrollan la Política de RSC en coordinación con el Área de Gestión de la RSC y las distintas Áreas y Unidades de negocio implicadas.
- Velar para que los diversos proyectos de RSC cuenten con los recursos (humanos, materiales y financieros) necesarios para que esta función se mantenga de forma eficaz y alineada con la estrategia de la empresa y los objetivos de sostenibilidad que se marquen.
- Proponer las áreas y los sponsors que serán responsables de ejecutar los diferentes planes y proyectos de actuación.
- Velar para que los planes de RSC respondan a los aspectos materiales y contribuyan a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno de la empresa.
- Realizar el seguimiento de la aplicación de los planes de RSC e informar de sus resultados al Comité de Dirección.
- Evaluar la situación de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa, emitir informes y llevar a cabo las actuaciones que en esta materia le sean solicitados por el Comité de Dirección.
- Aprobar la memoria anual de sostenibilidad.
- Evaluar las tendencias, retos y desafíos sociales, las iniciativas legislativas, las mejores prácticas empresariales, interna y externas, y las normativas y recomendaciones nacionales e internacionales sobre RSC y sus posibles efectos sobre las actividades, la reputación y la sostenibilidad de la empresa, en particular en las materias relacionadas con el buen gobierno, el medio ambiente, el cliente, el empleado, la cadena de suministros y la comunidad.
- Liderar el desarrollo de la RSC y contribuir a extender internamente la función de RSC, sus beneficios e implicaciones.
- Procurar la mejora y el desarrollo de modelos y herramientas de medida y gestión en materia de responsabilidad social corporativa.

32

ELEMENTOS DE CONTROL

Paradores, en su condición de empresa pública, está sujeta a fiscalización por parte del Tribunal de Cuentas y de la Intervención General de la Administración del Estado.

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

Los informes de la auditoría externa de los últimos tres ejercicios aprobados también pueden consultarse en la **web**. ←

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

A lo largo de 2018, desde el departamento de Auditoría Interna se han realizado 20 auditorías internas en

establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles semestrales para toda la red de establecimientos, especialmente relacionados con el departamento de tesorería. En el desempeño de esta tarea no se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

Auditoría Interna también colabora en la identificación de necesidades de mejoras en la actual normativa, informando a las direcciones responsables de los hechos observados, así como de sus posibles efectos y sugiriendo las recomendaciones oportunas.

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



"Parador de Lleida"

3.3

CÓDIGOS DE CONDUCTA

Paradores cuenta desde 2006 con un Código Ético que pretende ser un reflejo de los valores corporativos y de los principios que han de orientar la conducta de todas las personas que componen la empresa. Consecuentemente, debe ser la base en la que se fundamenten los procedimientos y formas de trabajo que ordenan las relaciones con empleados, clientes y proveedores, con su único accionista y con la sociedad en general. En la **página web** se puede consultar este documento.

Además en 2016 el Consejo de Administración aprobó el Manual de Buenas Prácticas. Este Manual es una guía de trabajo que completa y desarrolla el actual Código Ético.

Claves de nuestro Código Ético

- El respeto a los derechos humanos
- Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades
- Conflictos de intereses
- Regalos, obsequios y atenciones
- Sobornos, comisiones ilegales y tráfico de influencias
- El respeto con el entorno
- Tratamiento de la información y know-how de la empresa
- Buenas prácticas con los proveedores, accionista y la comunidad.

3.4

MODELO DE PREVENCIÓN PENAL

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

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



“Parador de Carmona”

El modelo consta de tres partes básicas:

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

La **Comisión de Prevención Penal** es el órgano creado con el objeto de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del modelo de prevención implantado en Paradores para la prevención de los delitos. En Paradores, la Comisión de Prevención Penal depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, integrada por tres consejeros nombrados por el Consejo de Administración. Trimestralmente el presidente de la Comisión de prevención penal da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad durante ese periodo.

En el cuarto trimestre del año, el presidente de la Comisión de Prevención Penal presenta al Consejo de Administración un informe anual que contiene los aspectos relevantes de la actividad de la Comisión, funcionamiento del sistema de prevención penal y propuestas de mejora, así como de las principales incidencias acaecidas.

Durante 2018 la Comisión de Prevención Penal se reunió en ocho ocasiones, se realizaron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se hizo un reporte de actividad al Consejo de Administración.

En la Intranet de Paradores se encuentra en el Portal del empleado el Reglamento sobre el funcionamiento de la Comisión de prevención penal.

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

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



Hostería del Estudiante (Alcalá de Henares)

3.5

CANAL ÉTICO

En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el Canal Ético de Paradores. A través de este canal, los empleados deben poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal las siguientes situaciones:

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

Cuando se implantó este canal se dio a conocer a todos los empleados de Paradores la existencia y funcionamiento de este Canal, obteniendo un recibí firmado tras

la entrega de un breve documento explicativo. Con posterioridad a esta fecha, todos los empleados que se incorporan a la sociedad reciben la información pertinente sobre el Código Ético y el Manual de Buenas prácticas y la existencia del canal de denuncia. Además, en la intranet de Paradores se encuentra, en el Portal del Empleado, un apartado correspondiente al Canal Ético en el que se explica su funcionamiento, se detallan las vías de denuncia y la forma de proceder.

Existen dos formas electrónicas de realizar una denuncia:

- Cumplimentar el formulario de la Intranet.
- Enviar un correo electrónico a **canal.etico@parador.es**

Durante 2018 Paradores ha gestionado 11 denuncias por acoso laboral y una por acoso sexual.



"Parador de Hondarribia"

3.6

TRANSPARENCIA

E

En 2018 Paradores ha intensificado sus esfuerzos en esta materia mejorando la información expuesta en el portal de transparencia de la web.

**Accede a nuestro portal de
transparencia**



“Parador de Bielsa”

- 4 -

NUESTRAS PERSONAS



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

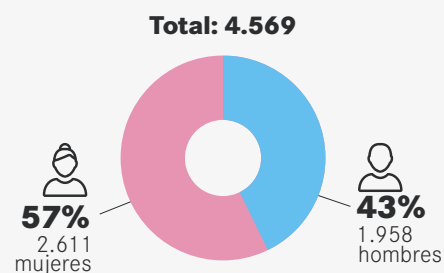


Las personas que trabajan en Paradores son indispensables para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. En el mundo actual, contar con un capital humano que posea las mejores capacidades y muestre un fuerte compromiso con la empresa y sus objetivos, resulta fundamental para hacer frente y gestionar los retos actuales.

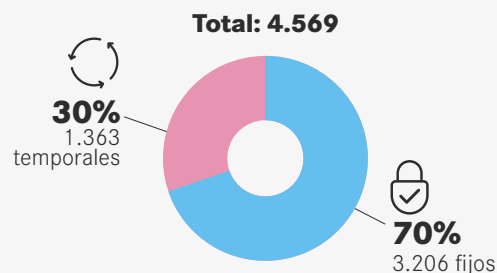


4.1 EL EMPLEO EN PARADORES

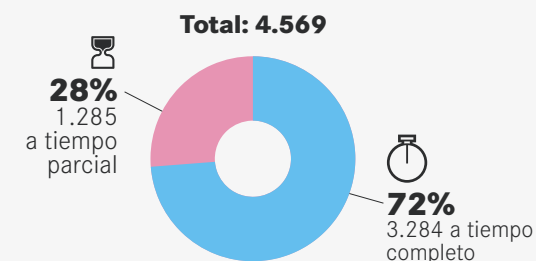
DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO:



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:



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



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD:

	2018		2017	
Entre 20 y 29 años	11%	497 personas	10%	445 personas
Entre 30 y 39 años	19%	887 personas	20%	887 personas
Entre 40 y 49 años	26%	1.206 personas	26%	1.172 personas
Entre 50 y 59 años	29%	1.347 personas	32%	1.422 personas
Mayor o igual a 60 años	14%	632 personas	12%	538 personas
Total		4.569 personas		4.464 personas

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (NIVEL SALARIAL): EL PERSONAL DE PARADORES SE DISTRIBUYE EN DOS COLECTIVOS:

PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos *	3%	116 trabajadores
	Pers. cualificado	2%	105 trabajadores
	Alevín - formación	0%	4 trabajadores
	Total excluido convenio	5%	225 trabajadores
PERSONAL CONVENIO	Nivel 1	10%	437 trabajadores
	Nivel 2	5%	244 trabajadores
	Nivel 3	28%	1.283 trabajadores
	Nivel 4	40%	1.838 trabajadores
	Nivel 5	12%	542 trabajadores
	Total convenio	95%	4.344 trabajadores
TOTAL			4.569 trabajadores

(*) Se incluye alta dirección.

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

4.2

RELACIONES LABORALES

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

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



"Parador de Granada"

La actuación más relevante en el ámbito de la negociación colectiva en 2018 ha sido la culminación de la negociación del Convenio Colectivo General de Paradores. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, se firmó con una vigencia de 3 años (2018-2020).

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

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

El nuevo convenio está pendiente de su publicación en el BOE para que entre en vigor.

En relación a los convenios de Santiago de Compostela y León en 2018 se mantiene abierta las negociaciones de sus convenios.



4.3

DIVERSIDAD E IGUALDAD

Paradores reconoce como objetivo estratégico el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, principio que está integrado en todas las políticas y acciones de la sociedad.

El **Plan de Igualdad** vigente es fruto del trabajo realizado por la empresa y los representantes de los trabajadores en aras a la eliminación de desigualdades por razón de género dentro de la empresa, especialmente en aquellas políticas y acciones que hagan referencia a los procesos de selección, formación, promoción profesional, retribución, salud laboral y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo. Este plan está disponible en la web corporativa y en la Intranet y una copia del mismo se ha entregado a todos los trabajadores.

Además, el Plan está abierto a la incorporación de las medidas que vayan surgiendo a partir de la evaluación de los resultados que se vayan produciendo. El Plan aporta, también, un enfoque integral al incorporar medidas de protección de violencia de género o de concesión de excedencias por adopción internacional, entre otras, y está en consonancia con el **Manual de Buenas Prácticas**, que articula un **canal ético de denuncias** y el **Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral**.

Durante 2018 no ha habido ningún caso de denuncia por discriminación.

Grandes retos por la igualdad

- Brecha salarial
- Presencia de las mujeres en cargos directivos

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Paradores contempla diferentes medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo. Las más significativas son:

1_ Plan de Igualdad

En el Plan de Igualdad destacamos las siguientes medidas de conciliación:

- Derecho a elección de turno o adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional, titulación oficial o perfeccionamiento profesional, siempre que la organización de turnos lo permita. Esta medida se lleva a cabo de común acuerdo entre el trabajador/a y el director/a del Establecimiento.
- Permiso no retribuido de dos días para la realización de gestiones previas a las adopciones internacionales y la opción de excedencia con reserva de puesto de 4 meses.
- Los empleados adoptantes o acogedores de menores de edad tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor afectado por un cáncer o por cualquier otra enfermedad grave.
- Flexibilidad horaria para acumular el período de reducción de jornada en días completos cuando se tenga un hijo menor de 12 años que resida habitualmente en el extranjero.
- Permiso retribuido por días completos para las trabajadoras en tratamientos de técnicas de reproducción asistida con un máximo de 5 días anuales y debidamente justificados.
- Suspensión para mujeres de un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y de forma continuada, por motivo de estudios oficiales.
- Incremento de 3 a 5 días de licencia retribuida por nacimiento de hijo/a por parte del padre, que se iniciará con el nacimiento del hijo/a.

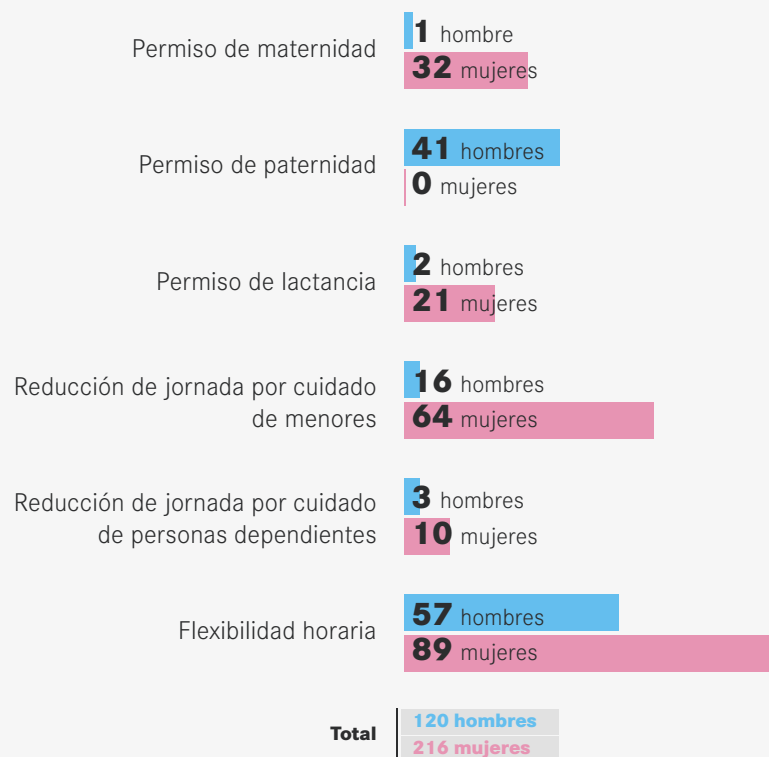
2_ Convenio Colectivo 2008

En el Convenio Colectivo de 2008, vigente a 31/12/2018, se recogen los siguientes derechos:

- Permiso para la atención de hijos lactantes. Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
- Reducción de jornada por motivos familiares.
 - El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo.
 - Los empleados con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares, tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido.
- Otras Licencias retribuidas. El trabajador cuenta con un tiempo indispensable para:
 - Acompañamiento de hijos menores de 12 años y personas dependientes a la asistencia sanitaria.
 - La asistencia médica a especialista de la red sanitaria pública o a médico de cabecera, incluyendo tanto el tiempo de visita como el tiempo invertido en los desplazamientos.

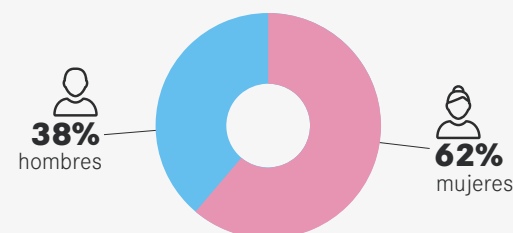
3_ Medidas de conciliación más solicitadas

En 2018, el número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas ha sido el siguiente:



Nuevas contrataciones

Durante el año 2018 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres:



Número de mujeres y hombres en relación a la jornada de trabajo:



4.4

IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

Paradores es consciente de la elevada edad media de la plantilla y de la importancia de promocionar el mejor relevo. Con el objetivo de establecer medidas que ayuden al rejuvenecimiento de la plantilla de la empresa y a facilitar la salida de aquellos trabajadores que cumplan determinados requisitos, se ha llevado a cabo un acuerdo entre la empresa y Representación Social para poner en marcha el “Plan de Rejuvenecimiento de Paradores 2018-2020”.

Plan de rejuvenecimiento

El Plan de Rejuvenecimiento abarca dos posibles acciones:

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

Los efectos de este Plan de Rejuvenecimiento comenzaron el 1 de septiembre de 2018, y a 31 de diciembre de 2018 **se han realizado 53 jubilaciones parciales al 75%.**

4.5

BENEFICIOS SOCIALES

Los beneficios sociales que dispone el personal de Paradores son los siguientes:

- Ayudas para libros escolares de hijos.
- Becas para hijos y trabajadores.
- Créditos.
- Premio de nupcialidad (Se exige un mínimo de 2 años de antigüedad)
- Premio de natalidad (Se exige un mínimo de 3 años de antigüedad)
- Seguro de vida.
- Seguro médico (Para personal excluido de convenio fijo).
- Alojamiento (Directores de Parador)
- Manutención (En comedor de empresa o Ayuda dineraria).
- Campamento para hijos de empleados.

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

En 2018, participaron 83 niños en el campamento de verano del 30 de julio al 13 de agosto en el Albergue Juvenil de Espinosa de los Monteros (Burgos), con edades comprendidas entre 8 y 15 años



46

FORMACIÓN, DESARROLLO Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

Formación de los empleados

Paradores trabaja para desarrollar el potencial de las personas con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la empresa una organización más sostenible. Anualmente se elabora un plan de formación.



El plan del 2018 ha estado enfocado a los siguientes objetivos generales:

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

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

**Competencias técnicas
/ Conocimiento técnico**

**Habilidades
/ Conocimiento social**

Idiomas

IT & Herramientas

Corporativos y Legales



FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

En 2018 la empresa realizó la siguiente **actividad formativa**:



34
acciones
formativas



239
grupos



2.858
alumnos

Nº total de empleados
en la empresa: 4.569



41.972
horas
recibidas



14,38
horas
por alumno

Horas totales de formación recibidas - empleados por categoría profesional:



Todas las
categorías
28.707
horas



Administración
1.368
horas



Cocina
6.151
horas



Comedor
1.600
horas



Directores
225
horas



Mantenimiento
2.243
horas



Recepción
1.376
horas



Oficiales
centrales
302
horas

Total: 41.972 horas

Planes de desarrollo

Los Programas de Desarrollo Profesional son una estrategia fundamental para retener a los colaboradores con mayores indicios de talento, mejorar sus fortalezas y debilidades y conformar las posiciones de sucesión en cargos críticos de la organización.

Nuestros programas están dirigidos a captar, desarrollar y retener a los empleados de mayor talento de la empresa. Son especialmente relevantes teniendo en cuenta el actual plan de rejuvenecimiento, y siendo estos programas la principal, y con más garantías, fuente de reclutamiento de Paradores.

En 2018, 33 personas han concluido con éxito los programas de desarrollo Alevines y Fías.

Por otro lado, dentro de los planes de desarrollo, se ha puesto en marcha programa de **estancias formativas para empleados** que necesitan profundizar su conocimiento como parte de su desarrollo profesional. Son estancias formativas de corta duración, con un contenido muy específico para profesionales que únicamente deben pulir un aspecto muy concreto. El participante es siempre tutorizado por el Jefe de Departamento correspondiente del parador formativo, y con seguimiento de progresos de su estancia al finalizar el periodo.

Plan de carrera

Se han configurado tres Planes de carrera según el nivel de experiencia y conocimientos de los participantes:

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

Estos programas se dirigen a todas aquellas personas interesadas en mejorar sus capacidades, posición y desarrollo profesional en Paradores en los distintos departamentos: Cocina, Restaurante, Pisos, Recepción, Mantenimiento, Administración y Dirección.

4.7 ENTORNO LABORAL SEGURO Y SALUDABLE

Paradores considera la seguridad y salud laboral de sus empleados un objetivo de primer orden para su modelo de negocio sostenible y, por tanto, sobre el que la empresa debe seguir avanzando en el futuro. Por ese motivo, Paradores ha incorporado esta prioridad en su Plan de RSC y cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, cumple con la legislación vigente y desarrolla planes preventivos anuales dirigidos a elevar los niveles de seguridad y salud laboral de todos sus empleados.

Los principios rectores de esta Política son:

- Garantizar 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.
- Fomentar la cultura 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.

Actuaciones preventivas realizadas en 2018:

- **Plan Preventivo anual:** Para poder llevar a cabo estos objetivos, anualmente Paradores se ha diseñado el Plan Preventivo de Paradores de Turismo de España, que recoge todos los aspectos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en nuestra organización, así como los correspondientes procedimientos.

En este año se han realizado evaluaciones periódicas de riesgos en 19 centros de trabajo.

Con motivo de la declaración de enfermedades profesionales en puestos de trabajo como Camareras de Pisos y Limpiadoras, se han realizado 5 evaluaciones específicas de los movimientos repetitivos en miembros superiores para los puestos de Camarera de Pisos, Fregadora, Limpiadora, Cocinero y Camarero de comedor, mediante la aplicación del método Ocra, tal y como está especificado en el Plan Preventivo de Paradores. Así mismo, durante el año 2018 se han

realizado 3 **Evaluación de riesgos Psicosociales** en los Paradores de Cuenca, Melilla y La Gomera.

- b Información, consulta y participación de los trabajadores:** Elaboración de fichas para todos los paradores con el fin de informar a cada trabajador de los riesgos existentes en su puesto de trabajo.

- c Formación en Prevención de Riesgos Laborales:** En 2018, Paradores ha llevado a cabo 62 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 656 participantes. Estas acciones están destinadas tanto a los nuevos empleados como al reciclaje de las personas de Paradores con el fin de que periódicamente reciban contenidos actualizados de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Estos cursos tienen carácter obligatorio.

- d Planes de emergencia y evacuación:** Es responsabilidad del empresario el analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. En el año 2018, se ha promovido la realización de simulacros de evacuación, en todos los centros de trabajo, organizados por el responsable del centro con el apoyo y colaboración del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

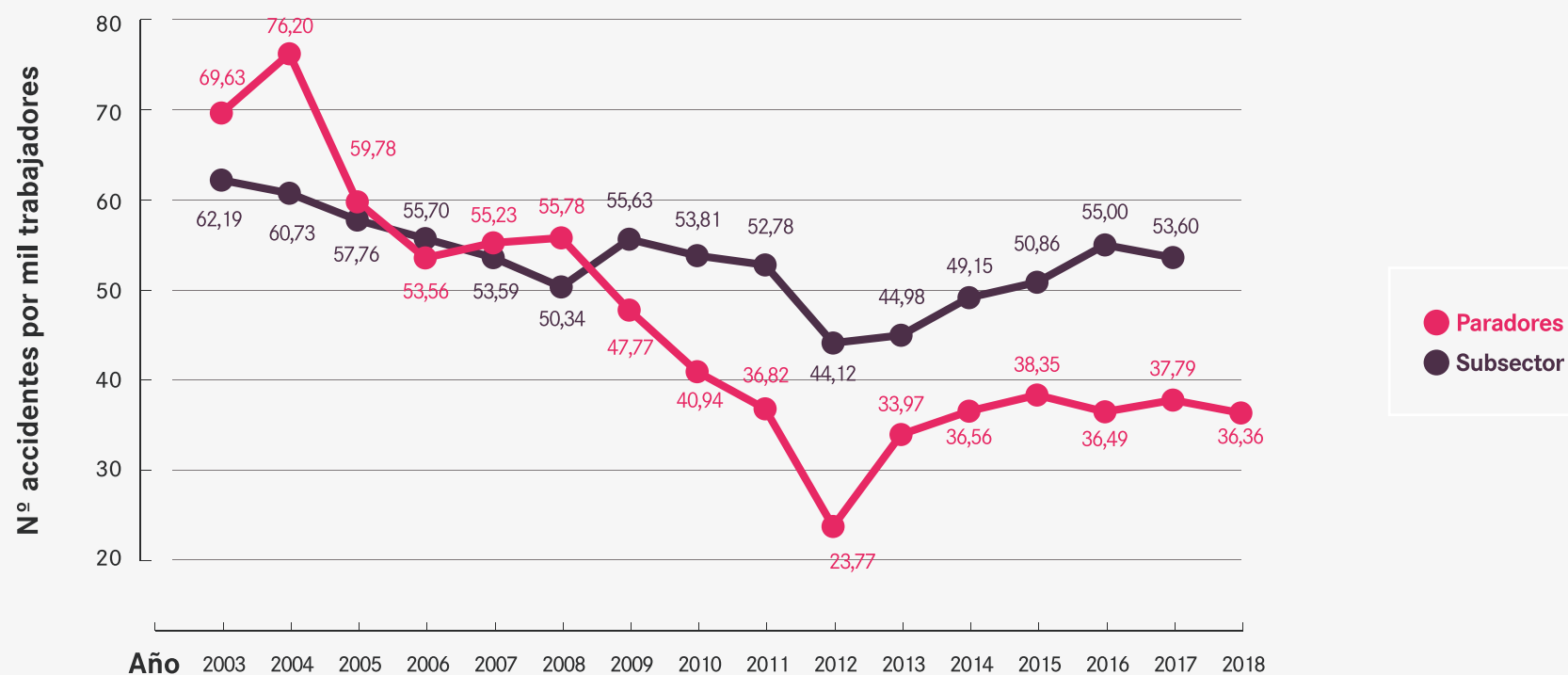
- e Vigilancia de la salud:** Durante 2018 la actividad de vigilancia de la salud se ha mantenido contratada con el actual Quirón Prevención, con la realización de exámenes de salud a un total de 1.543 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1498 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 43 resultaron aptos con limitaciones o condicionados y 2 fueron no aptos.

- f Coordinación de actividades empresariales:** Durante el año 2018 se han realizado un total de 429 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad.

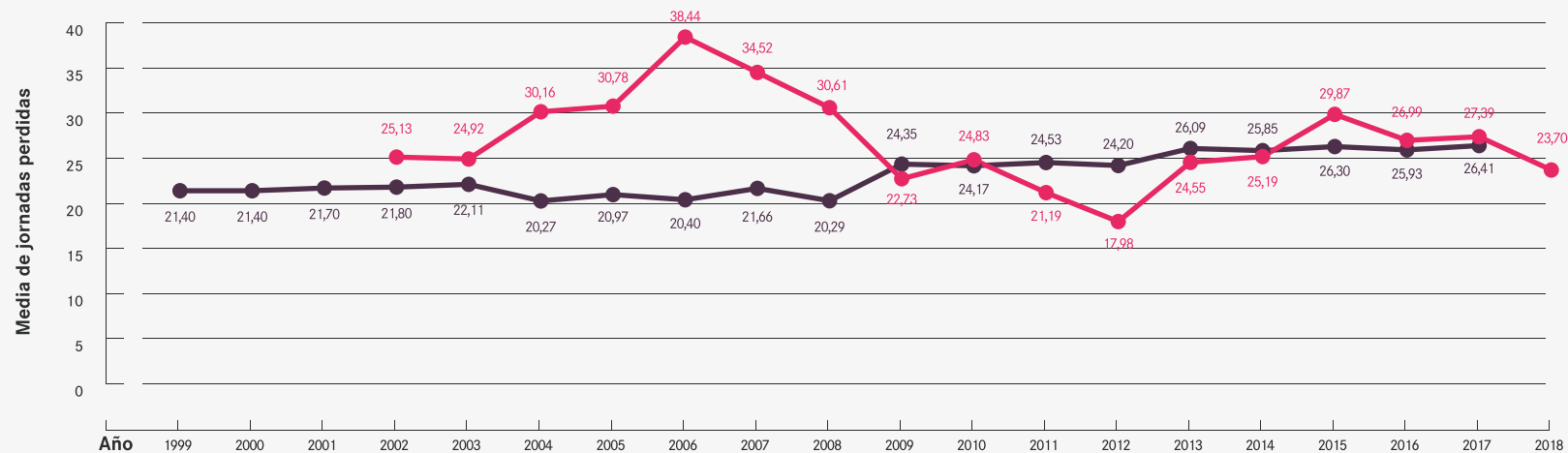
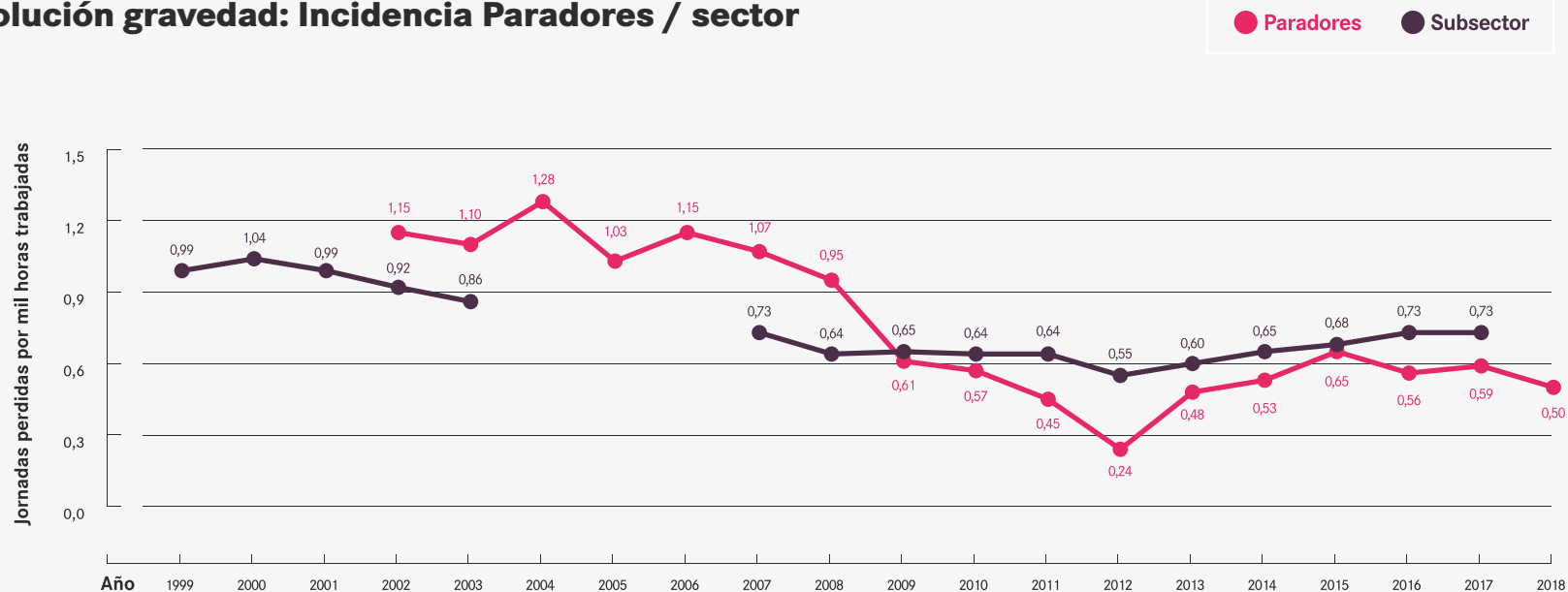


Estabilidad en la siniestralidad:

Los daños a salud producidos en los trabajadores se analizan desde un punto de vista cuantitativo, a través de los índices de siniestralidad: incidencia, frecuencia, gravedad y duración media de las bajas. El índice de siniestralidad de Paradores desde hace varios años es sensiblemente menor al índice del sector.



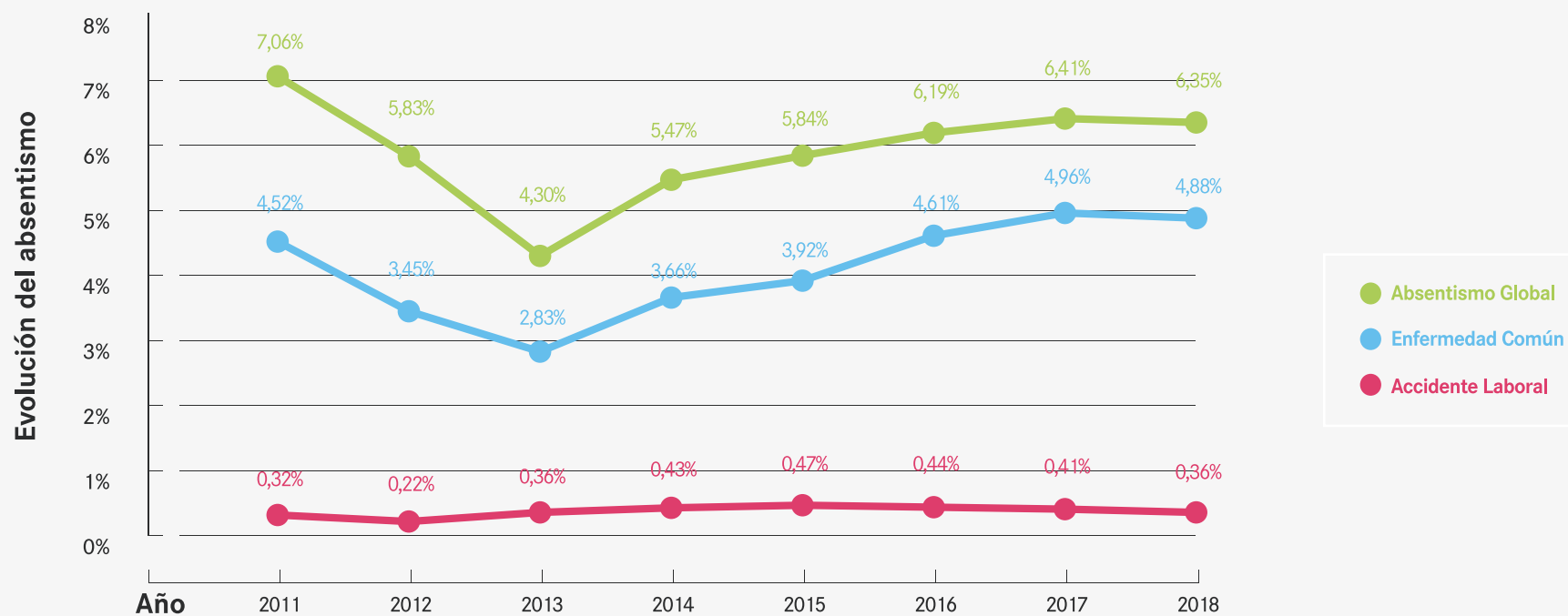
Evolución gravedad: Incidencia Paradores / sector



Absentismo laboral:

El índice global en Paradores es de 6,35% y el absentismo por enfermedad común se sitúa en 4,88%. En total, ha habido 100.412 días perdidos, de los cuales 77.228 son por contingencia común y 5.724 por accidente laboral. Índice de absentismo por enfermedad común de los empleados de Paradores. Se analiza la evolución

del absentismo y los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes desde el punto de vista epidemiológico, teniendo en cuenta la patología causante, el departamento a que pertenecen, así como la edad y el sexo del trabajador.



- 5 -

NUESTROS CLIENTES



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928



Nuestros clientes están en el centro del modelo de negocio de Paradores. A cierre de 2018, 1.423.014 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y 2.116.819 disfrutaron de la gastronomía en nuestros restaurantes.

En nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y en la política de Calidad y Medio Ambiente se declara que los clientes son la razón de ser. No solamente conocemos y satisfacemos sus necesidades, sino que nos adelantamos a sus expectativas manteniendo un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción y el nivel de satisfacción que los clientes tienen de nuestros productos y servicios.

Para atender satisfactoriamente a sus clientes, Paradores trabaja para:

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

A cierre de 2018, más de 1.423.014 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y casi 2.116.819 disfrutaron de la gastronomía en nuestros restaurantes

5.1

CALIDAD DEL SERVICIO

El Sistema de Excelencia en la Gestión (integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria) está 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. El Sistema de Excelencia en la Gestión está certificado por las normas ISO 9001, UNE 182001 e ISO 14001.

En el ejercicio 2018 se han realizado tareas de comprobación y aseguramiento del correcto funcionamiento e implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en una muestra representativa de Paradores, en los que se ha revisado la correcta implantación de los procesos, las metodologías y controles establecidos, la realización de los registros que evidencian la adecuada realización de las actividades y la aplicación de las buenas prácticas operativas, ambientales y de higiene alimentaria establecidas. En definitiva, se ha verificado la adecuada gestión de la calidad, del medio ambiente y de higiene alimentaria, asegurando su enfoque a la seguridad de las personas,

Se ha verificado la adecuada gestión de la calidad, del medio ambiente y de higiene alimentaria

clientes y empleados, a la satisfacción de los clientes, al respeto al medio ambiente y a la mejora continua.

Se han realizado las auditorías internas, las auditorías de certificación y las comprobaciones por el equipo de calidad, a nivel de Parador, y a nivel corporativo que se indican:

- 29 auditorías internas, en 28 Paradores y en Servicios Centrales. El Plan de Auditorías internas de 2018 incluyó nuevamente al PT de Lleida, inaugurado en agosto de 2017, por lo que debía tener auditoría de certificación en 2018 por tratarse de un Parador de nueva apertura. Se realizaron tareas de apoyo y asistencia técnica por parte del área de calidad y por las empresas colaboradoras de la realización del servicio de auditoría interna del Sistema de Gestión y de las auditorías del APPCC.
- 8 auditorías de certificación en 7 Paradores como muestra representativa de la Red de Paradores y en Servicios Centrales.
- 7 visitas del área de calidad a Paradores.



- Auditorías del APPCC en todos los Paradores. Las auditorías de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, se han realizado en todos los PT con frecuencia trimestral, para verificar y asegurar la correcta implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en los departamentos de restauración, cocina, sala y bar-cafetería, y las Buenas Prácticas en Higiene Alimentaria establecidas en la compañía, garantizando la seguridad alimentaria a clientes y empleados al prevenir la contaminación alimentaria de sustancias químicas, microbiológicas y físicas nocivas.

En 2018 se consiguió, un año más, mantener vigentes las certificaciones de la organización en las tres normas de referencia en las que trabajamos, **la ISO 14001, ISO 9001 y UNE 182001.**

Asimismo, se adaptó con éxito el Sistema de Excelencia en la Gestión a los nuevos requisitos de las normas internacionales ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 que se incorporaron en estas últimas versiones del año 2015, entregando la empresa certificadora los nuevos certificados de las nuevas versiones. El área de calidad realizó su distribución a todos los centros para su exposición a los clientes.

CÓMO NOS PERCIBEN LOS CLIENTES

Paradores cuenta con la herramienta “Guest Intelligence” que se implantó en 2016. Esta herramienta permite controlar y gestionar la reputación on line (online (redes sociales, portales de opinión, OTA’S) y los comentarios directos de los clientes.

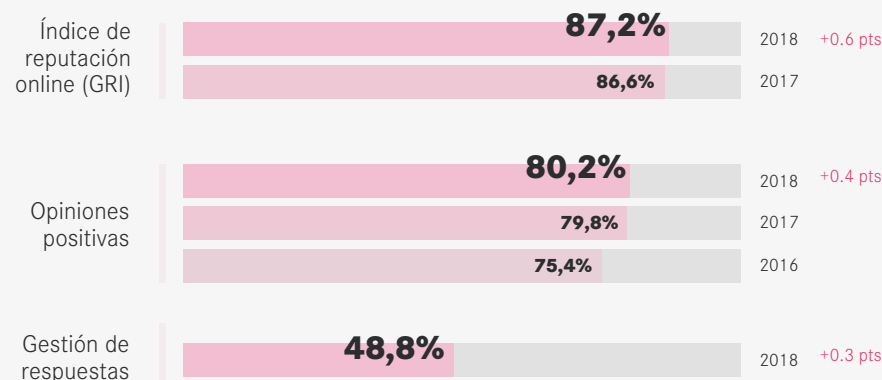
La percepción global de la calidad de Paradores en el año 2018 ha sido muy positiva con respecto al año anterior, con un crecimiento del Índice de Reputación Online (“Global Review Index”, GRI) de 0,6 puntos porcentuales hasta llegar al 87,2%. Este incremento del GRI de la marca Paradores está basado en el aumento de opiniones positivas que han evolucionado del siguiente modo: el 75,4% del año 2016, el 79,8% en el 2017 y el 80,2% en 2018.

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

La fidelización de clientes como fórmula de mantener y hacer crecer el negocio ha contado con una importante labor de captación de clientes en el programa de fidelización “Amigos de Paradores” que al cierre de 2018 llegó a los 984.419 titulares.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA MARCA

Totales // **106.594 OPINIONES EN 2018**



Programa de fidelización // **984.419 TITULARES EN 2018**

5.3

ESCUCHA ACTIVA

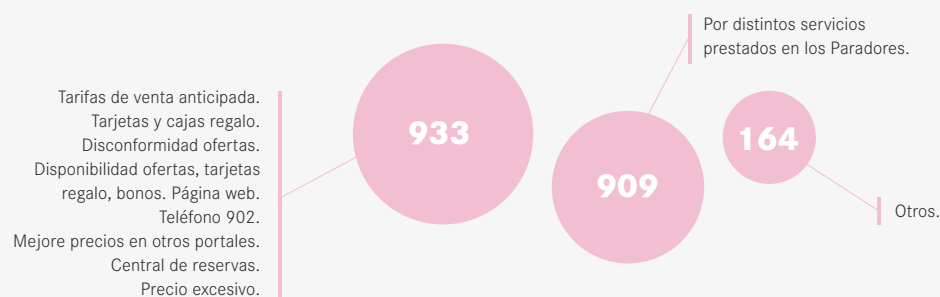
Uno de los compromisos más importantes de Paradores es promover la comunicación y el diálogo permanente con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones. De esta manera, Paradores puede identificar los temas relevantes que más interesan a los clientes, generar un clima de confianza y credibilidad y darles una respuesta fiable, rápida y satisfactoria.

Respecto a nuestra actividad en las redes sociales, el ratio de engagement que obtenemos en las cuentas de Paradores está por encima de la media y es uno de los grandes cualidades que tenemos. Entre nuestros valores podemos resaltar el alto grado de fidelidad de nuestros clientes. Las interacciones en RRSS están muy por encima de la media y de los competidores. Resaltamos de Facebook de @paradores que es el canal al que más acuden nuestros clientes en forma de “atención al cliente”.

Una parte de la comunicación que mantenemos con los clientes se orienta a la gestión de reclamaciones. Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra insignificante. El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2018 ha sido de 2.006. Los motivos de estas incidencias son los siguientes:



Nº de incidencias // Motivos



Total // **2.006 INCIDENCIAS EN 2018**

54

90 AÑOS MUY SINGULARES

En 2018 Paradores ha cumplido “90 años muy singulares”, y lo hemos celebrado con diversas actividades para nuestros clientes. Los principales hitos del aniversario han sido:

a Stand de Fitur: Arranque del 90 aniversario. El stand se concibió como un homenaje a los 90 años de historia y obtuvo el premio al mejor stand de empresas de IFEMA. Además se presentó el vídeo institucional del 90º aniversario.



b Acciones Comerciales:

- Semanalmente, en las newsletters que se remiten a los clientes se incorporó un apartado específico del 90 aniversario para informar de promociones y calendario de eventos.
- Se habilitó en la página web un microsite específico con información menos conocida de Paradores como secretos de su historia, de sus edificios, las mejores obras de arte o historias de nuestros clientes sobre su experiencia en Paradores.
- Se realizó un Fam Trip comercial dirigido a CEOs de OTAS internacionales en el Parador de Granada, del 24 al 25 de abril.

c Restauración:

- Puesta en marcha del Menú especial “1928”, los días 9 de cada mes.
- Vino conmemorativo del 90º aniversario.
- Acción específica de los “entremeses de Paradores”

d Celebraciones:

- Se realizaron actos de celebración de algunos Paradores que cumplían además su 50 aniversario (Alcañiz, Zamora, Gijón, Toledo, el Campo de Golf de El Saler, Zafra y Hondarribia).
- Actos 90 aniversario para Amigos de Paradores en los paradores de Lleida y Cruz de Tejada.
- Jornadas de puertas abiertas en cada Parador. A lo largo del año todos los paradores han realizado un día de jornadas de puertas abiertas para sus clientes y vecinos de la localidad donde están ubicados. →



50 aniversario Zafra.



Amigos de Paradores en Parador de Lleida

e Exposición “90 años muy singulares”:

- La exposición celebrada en Sala de exposiciones de AZCA de la Fundación Mapfre del 16 de abril al 24 junio era una muestra un recorrido por la historia de Paradores mediante imágenes, fotografías, objetos... que ayudan a entender por qué Paradores se ha convertido en una leyenda en España y en todo el mundo.



Exposición “90 años muy singulares”

f Libros:

- “Las Tapas de Paradores”, dedicado a las mejores tapas de Paradores a través de la geografía española.
- “La Red de Paradores. Arquitectura e Historia del Turismo en España, 1911-1951. Tomo I.” Esta obra trata sobre el origen de la red de Paradores, su formación y su primer desarrollo arquitectónico. Autora: María José Rodríguez.



g Elementos conmemorativos:

- Logo distintivo del 90 aniversario con el lema “90 años muy singulares”
- Acuerdo con Lotería Nacional para incluir una imagen de Paradores en la capilla del décimo de Lotería Nacional del sorteo viajero del 27 de octubre y celebración del sorteo en un Parador.
- Re-edición especial del grabado del mapa de España con los 97 establecimientos.
- Chapa / identificador 90 aniversario para personal de Paradores



h Comunicación:

- Vídeo institucional del 90 aniversario.
- Se han realizado varios press trips temáticos a Cangas de Onís, Santo Estevo, Baiona, Toledo, Chinchón, El Saler, Oropesa, Jarandilla de la Vera y El Saler. Están previstos viajes de prensa a lo largo de todo el año. Los realizados hasta ahora han tenido una amplia repercusión en medios de comunicación.



Mapa Paradores. Autor Javier Esperanza

5.5

RECONOCIMIENTOS

Paradores es reconocida y premiada a nivel nacional e internacional. Algunos ejemplos recientes de reconocimientos en 2018 son:

- Premio Extraordinario Alimentos de España 2018 del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Premio “Cubi” a la mejor institución gastronómica.
- Paradores cadena hotelera más excelente Tripadvisor.
- Ranking especial Paradores de Travellers Choice de TripAdvisor, nº 1: Parador de Cangas de Onís.
- World Luxury Awards 2018 (P. Cádiz).
- Premio Turismo Responsable 2018 de la Fundación InterMundial (P. El Saler).
- Premio ZIWA Nacional, (P. Santo Estevo como el mejor sitio de España para celebrar una boda).
- Mejor stand de FITUR (stand de empresa 2018).



Premio Turismo Responsable. El Saler



Premio Hispania Nostra



Premio Tripadvisor. Cangas de Onís



Premio ZIWA Santo Estevo

- 6 -

PROVEEDORES



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Santiago de Compostela"



Paradores forma parte del sector público y no constituye poder adjudicador. Como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil pública le imponen; además, sigue las pautas establecidas en su Código Ético y en su Manual de Buenas Prácticas.

La gestión responsable de la contratación es hoy un factor clave para el éxito de cualquier empresa. Uno de los ámbitos en el que se detecta un riesgo objetivo en la contratación del sector público es el de la corrupción y vulneración e incumplimiento de los principios que deben regir esta contratación que, para el caso de Paradores, están bien definidos en el artículo 321 de la Ley de Contratos del Sector Público y hacen referencia a la contratación con “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145.”

Paradores cuenta con una Instrucción Técnica de Contratación publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público

Para Paradores hay riesgos si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad, de no eficiencia. También los hay si en su cadena de suministros hay cesión ilegal de trabajadores, precarización del empleo, violación de los derechos humanos o producción de impactos medioambientales inaceptables en el desarrollo de las actuaciones contratadas por Paradores.

Paradores cuenta con una Instrucción Técnica de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de la Plataforma de Contratación del Sector Público. En dicho perfil también se encuentra publicado el Código Ético de Paradores. Paradores asume el

compromiso de promover una contratación responsable en los términos recogidos en el artículo 145 de la Ley de Contratación del Sector Público que impulse la integración de colectivos desfavorecidos, el favorecimiento de la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, la estabilidad en el empleo, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo o la promoción del medio ambiente, entre otros.

Con base en dicho marco normativo, Paradores desarrolla sus pliegos de contratación en los siguientes términos:

- La publicidad de todas sus contrataciones en los términos exigidos por la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones legales de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- La introducción de criterios ambientales.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos sectoriales).
- Regulación de la calidad en el empleo.
- La imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en materia de prevención de riesgos y salud laboral.
- Prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados. En este punto, Paradores cuenta con una Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios en la que se establecen una serie de controles previos y durante la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc.

El volumen anual de pagos a proveedores a 31 de diciembre es de 108.305.974 euros.

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y de medio ambiente, la dirección de compras ha introducido los siguientes elementos en los pliegos de contratación durante 2018:

- En todas las compras gestionadas a través de la Dirección de Compras se introducen cláusulas sociales o medio ambientales.

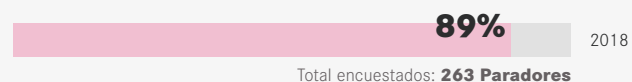
- Destacan los contratos reservados que se han llevado a cabo para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Paradores ha realizado adjudicaciones por valor estimado anual de 776.022 € en Centros Especiales de Empleo.
- Se han firmado 24 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente, 145 con cláusulas sociales, 145 con cláusulas laborales.

Evaluación de proveedores: Paradores evalúa la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de encuestas de calidad en los establecimientos e informes técnicos. En 2018, la Dirección de Compras ha realizado 263 encuestas a los Paradores con el resultado de que el 89% de proveedores han sido valorados satisfactoriamente.

GESTIÓN DE PROVEEDORES




Proveedores valorados satisfactoriamente



- 7 -

PARADORES Y SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de La Palma"

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

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

Paradores es una cadena que, desde sus orígenes, ha pretendido llegar a sitios donde la hostelería privada no iba a interesarse con la misión de convertirse en dinamizador del turismo en dichos territorios. Su historia es la de la puesta en valor de comarcas remotas y el descubrimiento de lugares que hasta ese momento eran impracticables para el turismo. Hoy en día, uno de los grandes activos de Paradores es su presencia en prácticamente todo el territorio nacional.



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



Esta implicación en la sostenibilidad local está en la base de nuestra misión, donde pretendemos contribuir a los ODS.

En una reciente encuesta basada en el desempeño de Paradores dirigida a los directores de los Paradores en este apartado durante 2018, se obtienen los siguientes resultados:

- El **90% de los Paradores consideran relevante o muy relevante** su relación con las comunidades locales.
- Los colectivos con los que tienen más relación son las Administraciones locales y las asociaciones de ámbito local.
- Un número importante de los Paradores realizan acciones sociales a través de diversas contribuciones, entre ellas: cesión de salones y espacios para actos de asociaciones sin ánimo de lucro, donación de bonos de alojamiento y restauración, promoción y difusión del patrimonio histórico artístico, cooperación educativa con escuelas locales, apoyo a la gastronomía local, etc.



Parador de Segovia

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

En 2018, los indicadores clave de desempeño en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

1_ Contribución económica



- Pago de impuestos:

27.543.850 €

- Sueldos y Salarios:

89.171.210 €

- Seguros Sociales:

30.841.722 €

- Pagos a proveedores locales:

45.199.158 €

- Total pagos a proveedores
(incluye el pago del canon de Paradores al Estado):

108.305.974 €

2_ Contribución social



- Empleados contratados: **4.569**
- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos:
Entre las actuaciones más importantes están la reforma integral de los Paradores de Aiguablava y León o las reformas en los Paradores de Jaén, Cangas de Onís, La Gomera, Gredos o Tejada (afectado por un incendio forestal).
17.244.484 €
- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal):
11.495.710 €
- Canon 2018, aportación de Paradores al Estado:
Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.
3.526.390 €
- Donaciones a proyectos sociales:
11.688,20 €
- Proyectos de cooperación educativa: **184 convenios**
- Proyectos culturales: **6**

7.1 CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO DE PARADORES

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

Los proyectos más importantes relacionados con su patrimonio histórico-artístico son los siguientes:

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

Conservación y restauración de piezas artísticas

Paradores mantiene un criterio de conservación preventiva de la colección artística con la idea de que es mejor conservar antes que restaurar, aunque ambas actuaciones son importantes para el correcto estado de conservación y presentación de la colección. En 2018 la empresa ha invertido 120.000 euros en actuaciones en 15 Paradores.

Difusión

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y a la historia de la Red, se llevan a cabo distintas actuaciones en 2018, entre las que es importante mencionar:

- Microsite del 90 Aniversario de Paradores
- Actividad en las redes sociales de Paradores: Bajo el hastag [#habitaciónconvistas](#) Paradores difunde contenidos culturales con una media de 4 contenidos semanales para Twitter e Instagram, tratando noticias de actualidad del mundo del arte y la cultura, dando a conocer nuestra colección, edificios, archivo histórico, etc.



- Se ha realizado una actualización del **Proyecto Vive la Historia** en el que se pone de relevancia la historia de los Paradores ESENTIA y potenciar la vivencia que implica hospedarse en un Parador de esas características. Se ha diseñado un folleto y se realizan visitas guiadas habitualmente.
- **Exposición “Paradores. 90 años muy singulares”**
- **Publicación del libro “La Red de Paradores. Arquitectura e historia del Turismo en España 1911-1951”** escrito por la doctora en arquitectura María José Rodríguez, en colaboración con la editorial Turner. Se publicó una primera edición con 2.000 ejemplares, a la venta en Paradores y librerías. El área de artístico de Paradores coordinó los trabajos necesarios para la publicación del libro: relaciones con la editorial y con la escritora, recopilación de las imágenes, tratamiento de los derechos de autor y reproducción de las fotografías, contacto con más de 30 archivos nacionales e internacionales o gestión de archivos privados.
- **Reedición del mapa de Javier Esperanza.** Con motivo del 90^a Aniversario de Paradores se reeditan los emblemáticos grabados del artista Javier Esperanza

con el mapa de España y Portugal y la situación de todos los establecimientos. El grabado se ha vuelto a diseñar actualizando el contenido, eliminando los paradores cerrados e incluyendo los nuevos, hasta el próximo Parador de Veruela.



Exposición



- **Exposición: “Vela Zanetti en la colección de Paradores”.** Durante el cierre del Parador de León por los trabajos de reformas, la Fundación Vela Zanetti y el Ayuntamiento de León acogen, una exposición de obras del artista José Vela Zanetti de la colección artística de Paradores en la labor de mantener viva la obra y figura del artista, además de ampliar la oferta cultural de la ciudad. La muestra reúne 32 óleos sobre papel, que el artista realizó para el Hostal San Marcos, Parador de León con motivo de la inauguración del Hostal en 1965.
- **Muestras por el 90 aniversario en Chinchón y Gredos.** Con motivo del 90^a Aniversario del Parador de Gredos, primer Parador de la red, el área de artístico de Paradores plantó un sencillo homenaje que se desarrolla en los espacios de recepción y el salón de los ponentes del Parador. Coincidió, además, con el 40^a Aniversario de la Constitución, que terminó de redactarse en el conocido como “Salón de los Ponentes” del Parador de Gredos. Además, el 9 de octubre, día de inauguración del primer Parador de la red, se organizó un pequeño homenaje en el Parador de Chinchón, con personal de Paradores y con la presencia de la Ministra de Turismo, de la Secretaria de Estado de Turismo y del alcalde de Chinchón para celebrar los 90 años de Paradores.



Parador de Gredos



Parador de Chinchón

- **Concurso de fotografía “Un día en la vida de Paradores”.** Se convocó un concurso de fotografía dirigido a los trabajadores de Paradores. El objetivo del concurso fotográfico es ilustrar el trabajo que realizan los profesionales que forman parte de la plantilla de Paradores, mostrar la parte que el cliente no aprecia pero que es la que hace posible que Paradores sea un referente en hostelería. Se trata de hacer un homenaje al trabajo de los profesionales de Paradores en el 90 aniversario.
- **Donación de Julián Casado Lamoca.** La viuda del pintor Julián Casado decidió donar la obra maestra del pintor a Paradores: “Serie Malevich. Variaciones sobre una misma estructura” (1978-1983). Una única obra compuesta por 42 lienzos de 100 x 81 cm. La obra se ha expuesto de forma permanente en el claustro del Parador de Cuenca. Además, se acordó la cesión temporal a Paradores de más piezas de la colección personal del artista.

7.2

COLABORACIONES CON INSTITUCIONES CULTURALES

Paradores cuenta con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Las colaboraciones más destacadas del 2018 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. En 2018 se llevaron a cabo 10 acciones de promoción conjuntas en el ámbito nacional e internacional. El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad cumplió en 2018 25 años, y para conmemorar este aniversario y los 90 años de la Red, se realizaron acciones como el I circuito de carreras populares por las 15 ciudades patrimonio y la organización de la Noche Blanca del Patrimonio en septiembre.



- **Patrimonio Nacional.** En 2018, Patrimonio Nacional y Paradores firman un acuerdo de colaboración para dar a conocer la riqueza artístico- cultural de los bienes administrados por Patrimonio Nacional, situados en zonas cercanas a los hoteles y restaurantes de la Red.
- **Festival de Teatro de Mérida.** Paradores promueve el Festival de Teatro Clásico de Mérida a través de un acuerdo colaboración para la promoción y difusión del festival a través de las herramientas comerciales de Paradores: RRSS, WEB, folletos, y Revista Paradores.



7.3

GASTRONOMÍA

Paradores no es sólo alojamiento, también es restauración. Desde sus orígenes, la red ha combinado ambos servicios que son la esencia de su identidad. Paradores ha sido pionera en ver la relación entre turismo y gastronomía, en la recuperación de recetas y sabores y en la promoción de la gastronomía local y tradicional. Entre las actuaciones más destacadas en 2018, hay que mencionar:

- 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 este caso, en el día Mundial de la Tapa, en 2018 Paradores recuperó y puso en las mesas de cada uno de sus restaurantes los famosos Entremeses de Paradores.
- Celebración de la quinta edición del concurso de Tapas entre los cocineros de Paradores.
- El apoyo a 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. En el 2018 se puso en marcha en toda la cadena, el DESAYUNO 10, para poner a disposición de los clientes un amplio y variado surtido de productos en el desayuno poniendo el acento el producto del entorno.

- Colaboración con productores y con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para incorporar en todas las cartas durante el mes, al menos 1 producto de raza autóctona 100%. Las razas de ganado autóctonas son objeto de una especial protección por parte de las administraciones públicas, no sólo como parte del patrimonio genético animal de España, sino también porque mayoritariamente se crían en régimen extensivo, con las beneficiosas consecuencias para la sostenibilidad del medio rural que ello conlleva.
- Participación en distintos eventos organizados por diversas entidades locales y regionales o por el propio establecimiento en función de la temporada gastronómica, entre ellos:



- Jornadas gastro-micológicas de Castilla y León organizadas por la Junta de Castilla y León en noviembre de 2018. 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 de la Alcachofa Enero/Febrero/Marzo 2018. Durante más de un mes menús oferta de menús gastronómicos elaborados con la Alcachofa D.O.
- Menú especial Barroco, Fiesta Barroca de Lerma, 3, 4 y 5 de agosto de 2018.
- Menú especial promoción Ribera del Arlanza, mes de septiembre 2018, con stand de las bodegas referentes de la D.O. local en la entrada del Restaurante.
- “III Jornadas Gastronómicas de la Cocina de la Pasión” en periodo de Semana Santa de 2018. 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.
- VIII Ruta del Cocido Madrileño. El Parador de Chinchón se sumó a la Ruta del Cocido Madrileño 2018 destinada a la promoción de la cocina más tradicional de Madrid. El parador ofreció su versión más tradicional de este plato: “El cocido de Tabá”, que se elabora a partir de una receta del siglo XVIII.
- Promoción de la Miel del Suroccidente Asturiano. El Parador de Corias colaboró con la Consejería de Industria y Turismo del Principado de Asturias en la celebración de la II Feria de miel del suroccidente asturiano. 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.
- 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 2018.



Parador de Oropesa

7.4


COOPERACIÓN CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA


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


En 2018 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido importante. Se han tramitado prácticas educativas con 184 centros, de los cuales 30 son Universidades, 103 Escuelas de Formación Profesional, 29 Escuelas de Formación Ocupacional y 22 Escuelas Internacionales. En total, se han recibido 549 alumnos en prácticas.

Una vez realizado el estudio sobre la inserción laboral que tienen nuestros alumnos en prácticas en Paradores, observamos que un 19.95% se queda con nosotros en diferentes tipos de contratos de carácter temporal. →

Tramitación
de prácticas
educativas con:


184 CENTROS


30 Universidades
103 Escuelas de Formación Profesional
29 Escuelas de Formación Ocupacional
22 Escuelas Internacionales


549
alumnos
en prácticas




19,95%
continúa en
Paradores

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

- **“Conoce tu Parador”.** Desde 2013, esta acción se lleva a cabo para que los niños de los ciclos de primaria y secundaria conozcan el parador de su localidad o el más cercano a su colegio. Así los escolares pueden ver 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 2018 se han recibido visitas en más del 80% de los Paradores.
- **Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión social** a través de los convenios de prácticas formativas que Paradores firma con instituciones como Cruz Roja, Fundación Alendoy, Fundación Gentis, Down Mérida, Down Zafra, Fundación Don Bosco, etc. Durante sus prácticas, los participantes han podido conocer el funcionamiento de un hotel por dentro y han contado con el apoyo personalizado de un tutor designado por la empresa.



Parador de Alcalá



Natursenda El Saler

75

OTRAS CONTRIBUCIONES SOCIALES

En 2018 Paradores ha realizado las siguientes acciones:

- Se han cedido a distintas asociaciones y fundaciones aproximadamente 500 bonos de alojamiento y restauración.
- Se han cedido cerca de 60 espacios para realizar actividades locales.
- Paradores colaboró en la campaña solidaria **“Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando**. Todos los establecimientos de la Red, desde 2010, se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican juguetes que se envían a numerosos proyectos en España y en países en vías de desarrollo. Estos juguetes son repartidos por cooperantes y ONG´s que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña -1 noviembre de 2018- hasta el 28 de febrero de 2019, se han recaudado 9.241 euros.



- Colaboración con la **Fundación VIII Centenario de la Catedral de Burgos** con 4.950 euros para la celebración del Concierto Homenaje al Camino de Santiago con motivo de la celebración del VIII Centenario de la Catedral de Burgos.

- Participación en la Campaña “Restaurantes contra el Hambre” de la **ONG Acción contra el Hambre**. Esta iniciativa consiste en donar una parte de los ingresos de las ventas de restauración de los Paradores participante para ayudar a los niños que se encuentran en situación de desnutrición. Este año han colaborado los restaurantes de los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, Baiona, Santiago de Compostela, Alcalá de Henares y Chinchón. A lo largo de los dos meses que ha durado la campaña, los Paradores participantes han vendido 10.088 menús y se ha recaudado un importe de 5.034 euros, donación que irá destinada a la prevención y tratamiento de los niños y niñas menores de cinco años que se encuentran en situación de desnutrición en los 50 países donde está presente Acción contra el Hambre.
- Colaboración con la **“Restaurant Week” de El Tenedor** en la que participaron 86 restaurantes de Paradores entre el 25 de octubre y el 18 de noviembre. El Tenedor Restaurant Week destina 1€ por cada menú a la ONG Ayuda en Acción.
- Con motivo de la celebración del 90 aniversario, Paradores puso en marcha la campaña **“Mamá, te invito a Paradores”** destinada a regalar una

estancia para dos personas con desayuno incluido a todos los bebés que nacieron el 9 de octubre (día del aniversario de Paradores). Los niños nacidos en España o adoptados legalmente ese día, podían obtener esta estancia una vez que sus padres les inscribiesen en la web www.parador.es aportando el certificado de nacimiento o adopción. En 2018 se han donado 392 bonos de estancias.



- Realización de la campaña de solidaria de Navidad **“Sonrisas de Chocolate”**. Durante las navidades de 2018/2019, Paradores acordó con la Fundación Juegaterapia donar el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores y en un foodtruck instalado en la madrileña Plaza de Oriente. La recaudación ha sido de 22.057 euros, el importe, sin IVA, de las 9.855 tazas de chocolate vendidas entre el 14 de diciembre y el 6 de enero.



- 8 -

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

"Parador de Cardona"



El desarrollo de una hostelería basada en la calidad y el respeto al medioambiente es un rasgo distintivo de Paradores que se recoge en la misión de la empresa y se expresa en la **Política de Calidad y Medio Ambiente** y en numerosas actuaciones.

Paradores aprobó su primera política en 2007 y fue pionera en la certificación ambiental de todos sus establecimientos hoteleros por la ISO 14001 en 2010.

La ubicación de establecimientos cercanos a espacios muy valiosos desde un punto de vista del entorno natural, en Parques Nacionales, en Parques Naturales y en otras áreas protegidas, donde en algunos casos es el único alojamiento turístico de la zona, compromete a la empresa a trabajar en la mejora continua en materia ambiental para ser cada día más sostenibles y concienciar a empleados, clientes y proveedores en el respeto al medio ambiente.

Nuestras acciones ambientales van encaminadas a contribuir a los ODS 6, 7, 11, 12, 13, 14 y 15.

**Desde 2010
pioneros en
certificación
ambiental**



SISTEMA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN: CERTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

En 2018 se adaptó el Sistema de Gestión Ambiental a la nueva versión de la ISO 14001:2015, y se renovaron las certificaciones de todos los centros de trabajo por la ISO 14001:2015 y por la ISO 9001:2015, certificaciones distribuidas y expuestas en todos los Paradores y en las oficinas centrales.

El Sistema cuenta con métodos eficaces para controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental establecidos en la norma de certificación. Dispone de metodologías de control operacional y mitigación de los aspectos e impactos ambientales. Entre los aspectos ambientales que se gestionan están el consumo de los recursos naturales (energía eléctrica, agua, combustibles y papel), la generación de residuos (con especial vigilancia y control de los residuos peligrosos), las emisiones a la atmósfera y los vertidos.

Anualmente se realiza un plan de auditorías que contempla auditorías internas, auditorías de higiene alimentaria y auditorías de certificación con alcance a todos los departamentos, actividades y servicios prestados en los Paradores y en las oficinas centrales.

En 2018 se han realizado 29 auditorías internas, en 28 Paradores y en Servicios Centrales, auditorías de certificación en una muestra significativa de Paradores y

en Servicios Centrales y auditorías del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) con frecuencia trimestral en todos los Paradores para verificar y asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión en el área de restauración, cocina, sala y bar-cafetería, y las Buenas Prácticas en Higiene Alimentaria establecidas, para garantizar la seguridad alimentaria de clientes y empleados al prevenir la contaminación alimentaria de sustancias químicas, microbiológicas y físicas nocivas.



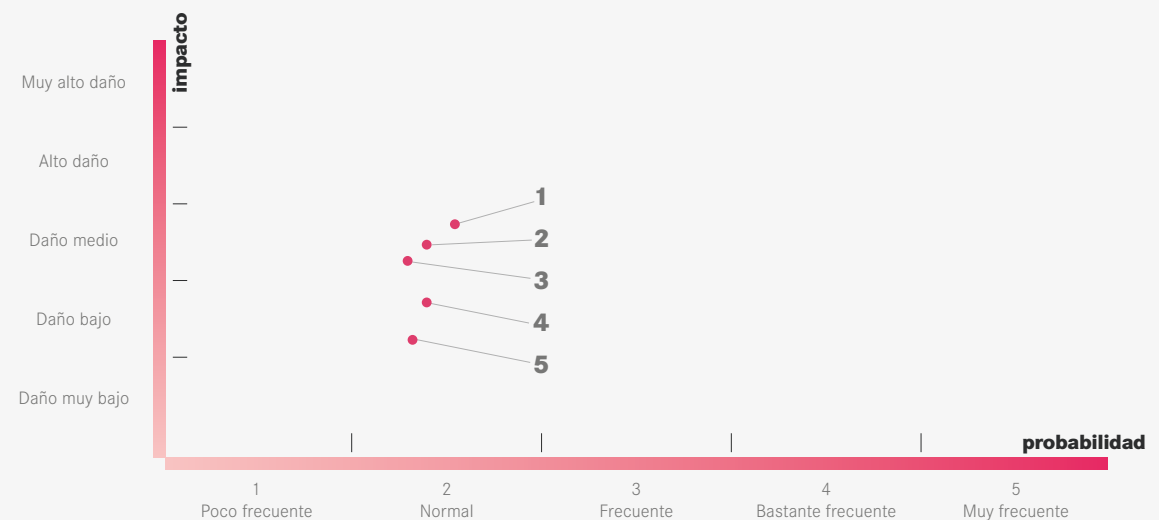
GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

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

La percepción del riesgo como resultado de las debilidades internas y las amenazas externas permite obtener una visión global de los principales riesgos ambientales a los que la organización está expuesta y diseñar un plan de control, tratamiento y minimización de los mismos.

El mapa de riesgos ambientales a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

MAPA DE RIESGOS AMBIENTALES



- 1 · Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- 2 · Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.
- 3 · Riesgo de que algunos proveedores locales de servicios se

seleccionen sin tener en cuenta criterios ambientales.

4 · Riesgo de consumo excesivo de papel en procesos administrativos en la sede central.

5 · Riesgo para el reciclaje, dificultades de acceso a servicios públicos de recogida selectiva de residuos.

83

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO

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

a Contaminación

Paradores realiza actuaciones dirigidas a controlar o reducir el impacto negativo que sobre el medioambiente tiene la emisión de gases contaminantes a la atmósfera por el uso de la energía en nuestros establecimientos.

En ese sentido, el Sistema de Gestión:

- Incorpora un **plan anual de mantenimiento preventivo** que establece revisiones y controles para garantizar el correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía (calderas de calefacción y agua caliente, planta frigorífica, climatizadores y fan-coils, grupo electrónico, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos del Establecimiento vigila también las emisiones de gases. El plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por la normativa

RITE y el control de fugas según el Reglamento de Seguridad de Instalaciones frigoríficas, y por las inspecciones reglamentarias realizadas por un Organismo de Control Autorizado (OCA) según lo establecido por Industria.

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

Por medio de estas actuaciones se llevan a cabo mediciones y controles periódicos de las emisiones a la atmósfera provenientes de las calderas de nuestros establecimientos, lo que permite optimizar su rendimiento, el consumo de combustible y asegurar unos niveles de emisiones adecuados.

En cada Parador se dispone de indicadores de desempeño relativos al consumo de electricidad, gas natural, combustibles, gasoil, propano, combustible de vehículos de los Paradores.

El Sistema de Excelencia en la Gestión identifica el aspecto ambiental ruido y su impacto en el medio ambiente, y establece la metodología para poder evaluarlo atendiendo a la ubicación y a la insonorización de las instalaciones y teniendo en consideración si se han producido quejas o reclamaciones de clientes por ruido

El **Sistema de Excelencia en la Gestión** identifica el aspecto ambiental ruido y su impacto en el medio

ambiente, y establece la metodología para poder evaluarlo atendiendo a la ubicación y a la insonorización de las instalaciones y teniendo en consideración si se han producido quejas o reclamaciones de clientes por ruido.

Los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos, ya que se tienen que instalar en el exterior de los edificios. Para mitigar esta contaminación ambiental acústica, la contratación del suministro o sustitución de enfriadoras se ha hecho con unos requerimientos concretos de reducción de ruido como son los encapsulados de compresores. Cuando presenta un valor calificado como significativo, se establecen acciones de minimización del impacto negativo en el medio ambiente. Finalmente, la actividad desarrolla por Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

6 Economía circular y gestión de residuos

La **Política de Calidad y Medio Ambiente** asume el objetivo de que en toda la organización se realice una correcta gestión de los residuos generados que minimice su impacto ambiental. Por este motivo en todos los centros se realiza una correcta identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación.

Paradores dispone de un **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** que difunde entre sus empleados con el objetivo de **mejorar el comportamiento ambiental en el trabajo diario** y en él se detallan como realizar, en

los diferentes departamentos, una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

En cada establecimiento se lleva a cabo un seguimiento y control mensual de los diferentes residuos, diferenciados por tipo de residuo y clasificados como peligrosos, especiales y no peligrosos. Este control continuo permite disponer de información para controlar y mejorar el comportamiento ambiental con respecto a la generación de los residuos, para su correcta gestión y reducción.

Por último, el Sistema de Gestión Ambiental contempla objetivos de mejora vinculados con la generación de

residuos según su tipo y peligrosidad y los impactos al medio ambiente asociados.

En cada centro se dispone de otros indicadores relativos a la generación de todos los tipos de residuo: vidrio, papel/ cartón, envases, plásticos, grasas del decantador, tóner/ cartuchos, aerosoles, fluorescentes y bombillas, trapos absorbentes, envases que han contenido sustancias peligrosas, envases metálicos que han contenido sustancias peligrosas, residuos de equipos eléctricos RAEs, restos de jardinería, pilas, baterías, lodos de depuradoras, etc.

Residuos	Ejercicio 2018	
	Cantidad de residuo generado (kg)	Cantidad de residuo generado / actividad
Residuo aceite usado de cocina	44.236	0.019 (por cubiertos vendidos)
Residuos de envases plásticos contaminados con productos de limpieza	16.308 (*)	0.01 (por plazas ocupadas)
Residuos de aerosoles de envases de productos de limpieza	614 (*)	0.0003 (por plazas ocupadas)

(*): La cantidad de residuo generado es en base a las retiradas realizadas en el ejercicio 2018.

Ⓒ **Uso sostenible de los recursos naturales: Agua**

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

Las **principales líneas de actuación** en este ámbito son:

1- La mejora de la eficiencia en el consumo. En 2018, el consumo de agua (m3)/plaza ocupada fue de 0,72. Las medidas más importantes llevadas a cabo son:

- El seguimiento diario del consumo de agua en cada Parador con el fin de asegurar que no se producen fugas ocultas que no se aprecian a simple vista en las instalaciones y, en caso de haber alguna, actuar lo antes posible para minimizar el consumo de agua por avería.
- Cada mes, todos los paradores realizan un seguimiento del consumo de agua para poder actuar en caso de desviaciones significativas.
- En la mayoría de los paradores ya se han instalado equipos de ahorro de agua (los perlizadores en los grifos, las válvulas de doble descarga, las griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de riego). Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
- Medidas de sensibilización y concienciación:
 - Manual de Buenas Prácticas
 - Los carteles de sensibilización para los clientes

con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.

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

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

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

Ⓓ **Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso**

Paradores lleva a cabo un estricto seguimiento del consumo de las materias primas que precisan los

servicios de restauración (víveres y bebidas) y gestiona de forma responsable los siguientes procesos:

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

Ⓔ **Consumo, directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética**

Conforme a la normativa RD56/2016, la empresa llevó a cabo en 2017 una auditoría individual en cada uno de los establecimientos de la Red para plantear las medidas de ahorro energético de 2018.

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

cabina, son algunas de las actuaciones que se hicieron en el año 2018 y se continuarán implementando en años sucesivos.

En el ejercicio 2018, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: 46,10 kWh, dato obtenido de una muestra del 70 % de los Paradores.
- Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía: 68 kWh.

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

- Sistemas para el apagado de luces y de la climatización sectorizados para desactivar en las zonas que no se encuentran en uso o desactivar zonas o áreas en períodos de baja actividad.
- Sistemas de control y gestión automática para el funcionamiento de las instalaciones, para ser más eficientes en el consumo energético (detectores de presencia para la iluminación de pasillos y zonas de poco tránsito, sensores o temporizadores para el encendido y apagado de iluminaciones de zonas exteriores, interruptor de apagado general de todas las luces de la habitación).
- Sistema de iluminación eficiente con tecnologías LED.

En sucesivos años, Paradores seguirá implantando estos sistemas en sus centros de trabajo. Con el fin de sensibilizar a nuestros clientes, anualmente, desde hace más de 10 años, Paradores participa en la iniciativa de “La Hora del Planeta” de WWF España.



“La Hora del Planeta”

En 2018 se contrató el suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los Paradores

f Uso de energías renovables

Paradores se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático. En su Plan de RSC, la empresa presentó diversas actuaciones para mejorar su contribución al Acuerdo de París de 2015, y una de ellas reconoce el importante papel que desempeñan las energías renovables. En esa línea, en 2018 se contrató el suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los Paradores. Este compromiso repercutirá en una importante reducción de las emisiones de CO2 de la cadena en los años sucesivos.

La empresa está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos Establecimientos. El Plan Anual de Inversiones de 2018 contempla la incorporación de instalaciones de biomasa, energía solar fotovoltaica, aerotermia o geotermia, que se irán implementando en los próximos años.

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

PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

Paradores respeta la biodiversidad y los ecosistemas en los que desarrolla su actividad y trabaja para fomentar la sensibilización de nuestros grupos de interés con acciones concretas.

Para Paradores, la protección de la biodiversidad es un asunto relevante. Hay que tener en cuenta que Paradores tiene establecimientos muy próximos a importantes espacios naturales protegidos por sus valores medio ambientales.

A menos de 100 km se pueden encontrar:

13 parques nacionales

105 parques naturales

5 geoparques

En 2018 la empresa ha realizado proyectos y actividades relacionadas con la protección de la biodiversidad. Los proyectos más relevantes han sido los siguientes:



- **Campaña de sensibilización de “MEDUSAS”** (ODS 14, Protección de la Vida Marina) en colaboración con la Fundación Oceanográfic de Valencia que preparó una cartelería diferenciada para los Paradores del Mediterráneo, del Cantábrico, del Atlántico Norte y de Canarias. En esta campaña participaron 25 Paradores: Benicarló, El Saler, Jávea, Lorca, Mojácar, Nerja, Málaga Golf, Málaga Gibralfaro, Ceuta, Melilla, Cádiz, Mazagón, Ayamonte, El Hierro, La Gomera, La Palma, Baiona, Pontevedra, Cambados, Ferrol, Ribadeo, Gijón, Hondarribia, Limpias y Santillana.

Objetivos de la campaña	<p>Sensibilizar a los clientes de los Paradores situados en la costa de la importancia de este animal marino en el ecosistema.</p> <p>Dar recomendaciones a los clientes ante la presencia de las medusas en las proximidades de los lugares de baño.</p> <p>Sensibilización de los empleados a través de vídeos informativos.</p>
Duración	Meses de verano 2018.
Valoración de la acción	Al término de la campaña se realizó una encuesta entre los Paradores participantes. Más del 85% de los encuestados valoraron muy positivamente esta acción y solicitaron su repetición.

- **Campaña de sensibilización “POR UN MAR SIN PLÁSTICOS”** (ODS 14, Protección de la Vida Marina) también en colaboración con la Fundación Oceanográfic. Participantes: 25 Paradores: Benicarló, El Saler, Jávea, Lorca, Mojácar, Nerja, Málaga Golf, Málaga Gibralfaro, Ceuta, Melilla, Cádiz, Mazagón, Ayamonte, El Hierro, La Gomera, La Palma, Baiona, Pontevedra, Cambados, Ferrol, Ribadeo, Gijón, Hondarribia, Limpias y Santillana.

Objetivos de la campaña	Concienciar a los clientes y empleados del peligro que suponen los plásticos en nuestros mares y océanos.
Duración	Meses de verano 2018.
Valoración de la acción	Al término de la campaña se realizó una encuesta entre los Paradores participantes. Más del 85% de los encuestados valoraron muy positivamente esta acción y solicitaron su repetición.

- **Parador piloto “El Saler”:** Este parador es el que lleva a cabo más acciones vinculadas con la biodiversidad. Está ubicado en el Parque Natural de l’Albufera que contiene una diversidad de habitats, flora y fauna. Durante los últimos años, el Parador ha incluido en su estrategia ambiental de sostenibilidad la colaboración con entidades conservacionistas locales con las cuales ha desarrollado multitud de actividades de concienciación y mejora del medio natural dirigidas a una oferta de turismo responsable para los visitantes y clientes del parador y su campo de golf. Algunos ejemplos de las acciones llevadas a cabo en 2018 son:



Parador de El Saler

Regeneración Dunar	Eliminación de plantas alóctonas invasoras con el objetivo de ayudar activamente en la conservación de las dunas de El Saler, uno de los ambientes más amenazados del entorno del Mediterráneo mediante la eliminación de especies invasoras como las uñas de gato “ <i>Carpobrotus edulis</i> ” y plantación de autóctonas.
Suelta de Tortugas Marinas	Devolución a su hábitat a las Tortugas marinas que son capturas accidentalmente por los pescadores que las entregan a los técnicos de la Generalitat para curarlas de sus posibles heridas. Se realiza en colaboración con diversas organizaciones como es la Fundación de Oceanográfico, Xaloc y la Conselleria de Agricultura, Medio ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y se explica a los participantes la importancia de la suelta de estos animales, curiosidades de su vida y todo el proceso de recuperación que acaba con la liberación.
Seguimiento de Tortugas	Seguimiento y liberación de tortugas mediterráneas en el entorno del Parador en colaboración con la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.
Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa	En el caso de los residuos de plásticos, se hace la limpieza con una metodología estandarizada por la Universitat de València para poder utilizar los datos de la limpieza (tipos de plásticos, peso, etc) en un estudio global en la Comunitat Valenciana.
Estudio de las Aves de El Parador	Se colocan artes de captura para el estudio científico de las aves en vivo las cuales se marcan mediante anilla identificativa para su seguimiento. Además, se ha editado una guía de las aves del Parador en colaboración con SEO/Birdlife.
Noche de los murcierizos	Actividad de carácter científico para dar a conocer a dos grupos de animales nocturnos: los murciélagos y los erizos, y recoger datos relevantes de su presencia y distribución en el entorno del Parador. Los datos recogidos de especies y ejemplares avistados, serán trasladados al Banco de Datos de Biodiversidad de la Conselleria de Agricultura y Medio Ambiente para ayudar en el conocimiento y conservación de estos animales.





Puesta en marcha de una NATURSENDA accesible para personas con movilidad reducida

Itinerario de 2 km que recorre parte del bosque de La Devesa, donde se encuentra el campo de golf. Tiene 15 paneles informativos sobre la fauna y flora del entorno. También, en el recinto del parador hay otros paneles explicativos del entorno dunar donde se sitúa el parador.

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

- **El Parador de Cazorla tiene habilitado desde 2009 un Aula de la Naturaleza.** Es un espacio expositivo y explicativo de la biodiversidad, la flora y fauna del Parque Natural donde se ubica este parador. También organiza concursos anuales de fotografía sobre naturaleza y entorno.

- **El Parador de 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 2018, 180 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.

- **Sello Fundación STARLIGHT** en defensa del cielo nocturno: Los Paradores de Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos cuentan con este sello y realizan actividades específicas para los clientes. En proceso de obtención de este sello está el parador de Guadalupe.



- **El Parador de Guadalupe** (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibónes-Jara desde 2011. El Parador colabora con el Geoparque en la protección de los lugares de importancia geológica, etnográfica, ecológica o cultural presentes en su territorio. En 2018, la cesión de instalaciones para acciones

propias de la organización del Geoparque, realización de jornadas educativas para niños y difusión de sus valores a través de diversas actividades llevadas a cabo dentro del recinto del Parador, y realización de visitas guiadas. Además, se ha documentado la flora del Parador, ligada a la historia geológica del lugar, destacando especies cuya genética perdura desde el terciario, cuando las Laurisilvas cubrían Extremadura.

- **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 Limpias, que tiene una guía de árboles del jardín. Destaca también 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. A su vez, el Parador de Málaga Golf facilitó los censos de las cotorras argentinas que había en el Parador al programa de seguimiento de avifauna de SEO Birdlife. A través del material recopilado se han podido conocer los ritmos de actividad de la especie y así acercarse al conocimiento de la fenología de reproducción, aspecto de gran importancia con vistas a formular propuestas de gestión para la especie.



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928