

2020

Memoria de sostenibilidad



Parador Costa da Morte



CARTA DEL PRESIDENTE

Memoria de sostenibilidad 2020

Tengo el gusto de presentarles la Memoria de Sostenibilidad de Paradores correspondiente al ejercicio 2020. Un año más, con esta Memoria, Paradores renueva su compromiso con el Pacto Mundial y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la covid-19. Esta crisis global ha afectado a todos los aspectos de nuestras vidas. Desde Paradores queremos expresar nuestra solidaridad y recordar a todos los afectados y sus familiares.

Por primera vez en la historia, nuestra compañía tuvo que cerrar todos los establecimientos y enviar a nuestros colaboradores a teletrabajar. Gracias al compromiso y profesionalidad de nuestro fantástico equipo humano, se llevaron a cabo varias iniciativas solidarias que contribuyeron a ayudar a las comunidades donde operamos.

En el contexto actual, el avance de la sostenibilidad en Paradores tiene, en estos momentos, varios retos inmediatos, como son: incorporar todas las medidas operativas necesarias para priorizar la protección de la

salud de los clientes y de nuestros equipos la sostenibilidad económica de la compañía y asegurar el empleo, estos son los retos de primer orden que hay que encarar sin dejar de atender nuestros compromisos con los ODS y con los retos globales como el cambio climático, la lucha por la igualdad, el desarrollo de las comunidades locales, el avance en Paradores de la economía circular y la reducción de los residuos, la compra responsable y nuestra apuesta por el capital natural.

En esta Memoria damos cuenta, detalladamente y con transparencia, de los avances de nuestro desempeño ambiental, social y de buen gobierno bajo el paraguas del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020. A finales de 2020 hemos iniciado un estudio de materialidad para identificar las necesidades de nuestros grupos de interés para trasladarlas a iniciativas concretas que se integrarán en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023.

A pesar de las consecuencias adversas de esta crisis, Paradores sigue trabajando más que nunca, en proporcionar un servicio de calidad y excelencia a todos sus clientes y con la esperanza puesta en una pronta recuperación del negocio.

Finalizo con los agradecimientos. En primer lugar, al magnífico equipo de Paradores, por su esfuerzo y compromiso en este difícil año.

A nuestros clientes y a las comunidades donde impactamos, por su fidelidad y apoyo.

Acabo agradeciendo la labor del Presidente, Óscar López, al que acabo de relevarle en el cargo. Durante su etapa al frente de esta gran empresa, la sostenibilidad ha sido el eje vertebrador de la estrategia de la compañía y recojo su testigo con una gran responsabilidad y expreso mi compromiso por trabajar para que esta gran empresa pública española siga siendo un modelo de referencia en el turismo sostenible.

Pedro Saura García

Presidente - Consejero Delegado

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE	2
ÍNDICE	3
1. ORGANIZACIÓN DE PARADORES	4
1.1 Información general	5
1.2 Estructuras de gobierno corporativo	8
1.3 Paradores en cifras	11
1.4 Modelo de gestión responsable	13
2. SOSTENIBILIDAD	22
3. BUEN GOBIERNO	32
3.1 Código Ético y Manual de Buenas Prácticas	33
3.2 Modelo de prevención penal	34
3.3 Canal de denuncias	35
3.4 Elementos de Control	36
3.5 Transparencia	37
3.6 Derechos Humanos	38
4. COMPROMISO CON LAS PERSONAS	39
4.1 Empleo en Paradores	41
4.2 Relaciones laborales	44
4.3 Igualdad y diversidad	45
4.4 Organización del trabajo y conciliación	46
4.5 Implantación de políticas de desconexión laboral	48
4.6 Beneficios sociales	49
4.7 Formación, desarrollo y crecimiento profesional	50
4.8 Entorno laboral seguro y saludable	54

5. NUESTROS CLIENTES	63
5.1 Cómo nos perciben los clientes	66
5.2 Sistemas de reclamación	68
5.3 Reconocimientos recibidos en 2020	69
5.4 Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	70
6. CADENA DE SUMINISTROS	71
6.1 Política de contratación	73
6.2 Selección de proveedores	74
6.3 Desempeños en 2020	75
6.4 Evaluación de proveedores	77
7. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL	78
7.1 Balance Social	80
7.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local	81
7.3 Gastronomía	84
7.4 Cooperación con la comunidad educativa	86
7.5 Otras contribuciones sociales	88
8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	90
8.1 Sistema de excelencia en la gestión: certificación y seguimiento	92
8.2 Gestión de Riesgos Ambientales	93
8.3 Indicadores claves de desempeño	94
8.4 Protección a la Biodiversidad	107

Criterios de elaboración de la memoria de sostenibilidad

Esta Memoria de Sostenibilidad completa el Estado de Información no Financiera de 2020, aprobado e integrado como parte del Informe de Gestión 2020 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 alcance del Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2020 y ha sido supervisado por el verificador independiente, 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



Parador de Ávila

1.1

Información general

Paradores de Turismo de España, S.M.E.S.A. (en adelante Paradores o la sociedad), es una empresa pública que explota una red hotelera de 97 establecimientos, propiedad del Estado Español, destinada a fomentar el desarrollo turístico español, conservar el patrimonio histórico artístico y promocionar la gastronomía a través de sus restaurantes.

Paradores desarrolla sus actividades en el negocio de la hostelería y el turismo, fundamentalmente en el mercado de España. La organización se articula en las actividades de producción y comercialización de servicios de alojamiento y restauración que son prestados en sus 97 Paradores.

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 adquiriera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación.

Para esa finalidad, la empresa 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 quien corresponde fijar la estrategia y la planificación de Paradores y controlar su eficacia.

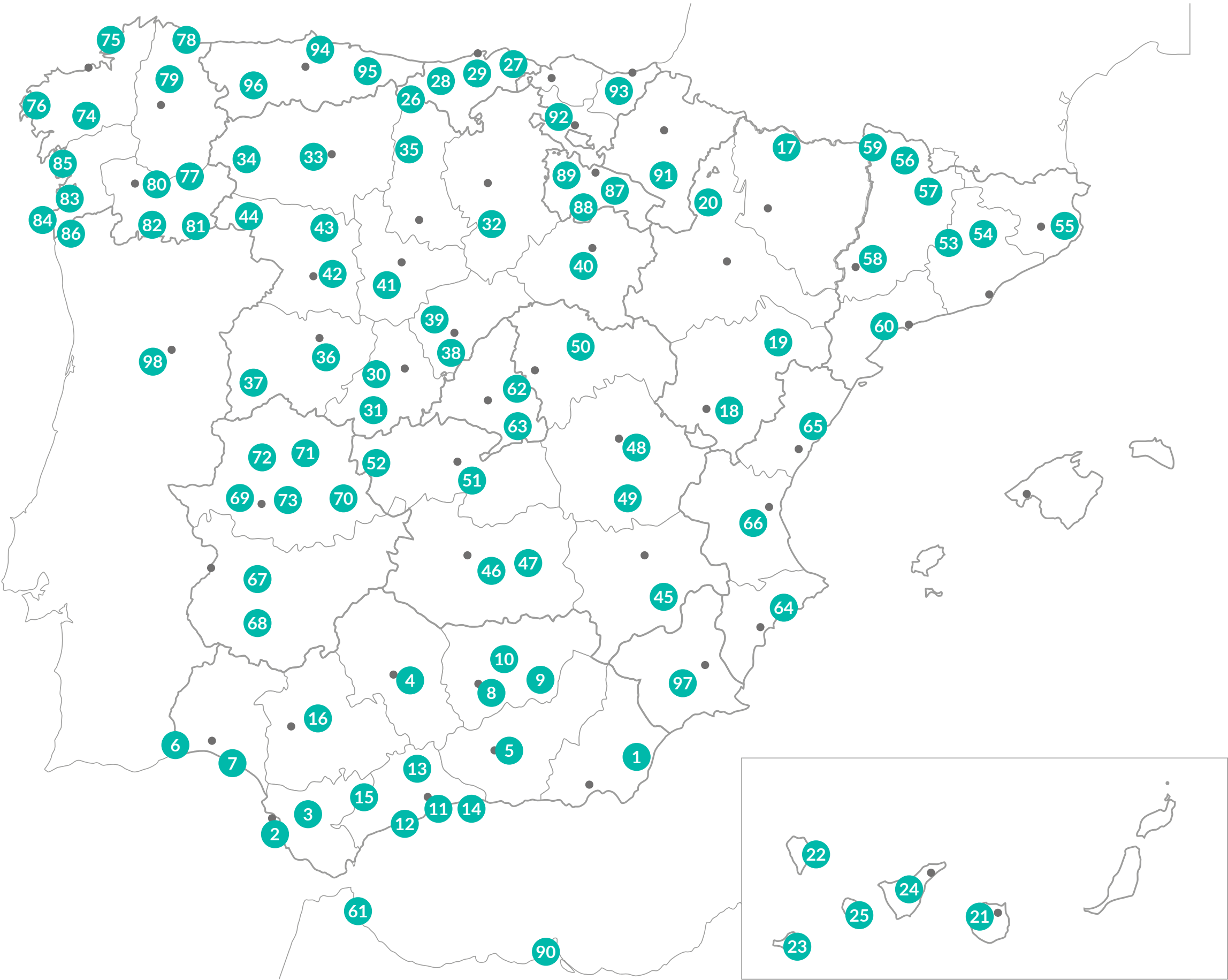
El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

Los 97 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 Penalva do Castelo.



Parador de Úbeda



● Capital de provincia

ANDALUCÍA

- 1. Mojácar****
- 2. Cádiz****
- 3. Arcos de la Frontera****
- 4. Córdoba****
- 5. Granada****
- 6. Ayamonte****
- 7. Mazagón****
- 8. Jaén****
- 9. Cazorla****
- 10. Úbeda****
- 11. Málaga Gibralfaro****
- 12. Málaga Golf****
- 13. Antequera****
- 14. Nerja****
- 15. Ronda****
- 16. Carmona****

ARAGÓN

- 17. Bielsa****
- 18. Teruel****
- 19. Alcañiz****
- 20. Sos del Rey Católico****

CANARIAS

- 21. Cruz de Tejeda****
- 22. La Palma****
- 23. El Hierro****
- 24. Cañadas del Teide****
- 25. La Gomera****

CANTABRIA

- 26. Fuente Dé****
- 27. Limpias****
- 28. Santillana del Mar****
- 29. Santillana Gil Blas****

CASTILLA Y LEÓN

- 30. Ávila****
- 31. Gredos****
- 32. Lerma****
- 33. León****
- 34. Villafranca del Bierzo****
- 35. Cervera de Pisuerga****
- 36. Salamanca****
- 37. Ciudad Rodrigo****
- 38. Segovia****
- 39. La Granja****
- 40. Soria****
- 41. Tordesillas****
- 42. Zamora****
- 43. Benavente****
- 44. Puebla de Sanabria****

CASTILLA-LA MANCHA

- 45. Albacete****
- 46. Almagro****
- 47. Manzanares****
- 48. Cuenca****
- 49. Alarcón****
- 50. Sigüenza****
- 51. Toledo****
- 52. Oropesa****

CATALUÑA

- 53. Cardona****
- 54. Vic-Sau****
- 55. Aiguablava****
- 56. Arties****
- 57. La Seu d'Urgell****
- 58. Lleida****
- 59. Vielha****
- 60. Tortosa****

CEUTA

- 61. Hotel La Muralla**** Ceuta

COMUNIDAD DE MADRID

- 62. Alcalá de Henares****
- 63. Chinchón****

COMUNIDAD VALENCIANA

- 64. Jávea****
- 65. Benicarló****
- 66. El Saler****

EXTREMADURA

- 67. Mérida****
- 68. Zafra****
- 69. Cáceres****
- 70. Guadalupe****
- 71. Jarandilla de la Vera****
- 72. Plasencia****
- 73. Trujillo****

GALICIA

- 74. Hostal dos Reis Católicos G.L. Santiago de Compostela****
- 75. Ferrol****
- 76. Costa da Morte****
- 77. Monforte de Lemos****
- 78. Ribadeo****
- 79. Vilalba****
- 80. Santo Estevo****
- 81. Castillo de Monterrei****
- 82. Verín****
- 83. Pontevedra****
- 84. Baiona****
- 85. Cambados****
- 86. Tui****

LA RIOJA

- 87. Calahorra****
- 88. Santo Domingo Bernardo de Fresneda****
- 89. Santo Domingo de la Calzada****

MELILLA

- 90. Melilla****

NAVARRA

- 91. Olite****

PAÍS VASCO

- 92. Argómaniz****
- 93. Hondarribia****

PRINCIPADO DE ASTURIAS

- 94. Gijón****
- 95. Cangas de Onís****
- 96. Corias****

REGIÓN DE MURCIA

- 97. Lorca****

PORTUGAL

- 98. Casa da Insua****

El ejercicio 2020 ha estado marcado por el impacto de la covid-19. A mediados de marzo, Paradores anunció el cierre temporal de todos los establecimientos hoteleros en coherencia con la declaración del estado de alarma decretado por el Gobierno España para frenar el avance de la covid-19.

Durante los meses de cierre se aprovechó para reforzar todos los protocolos de higiene y seguridad, garantizando con ello la seguridad de sus empleados y clientes. El 25 de junio los paradores volvieron a abrir sus puertas con las incorporaciones del nuevo Parador de Costa da Morte en Muxía, y los paradores reformados de Jaén, Aiguablava y el Hostal de San Marcos en León.



1.2

Estructuras de gobierno corporativo

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.



Parador de Oropesa

El Consejo de Administración

Paradores 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.



Parador de Mojacar

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 la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2020 son los siguientes:

- Óscar López, *Presidente Consejero Delegado*
- D^a. Aida Fernández González
- D^a. María Teresa Santolaria Solano
- D. Roberto Rejero Sánchez
- D. Omar Rodríguez Cabrera
- D. José María Martínez López
- D. Jaime Díez Bermejo
- D. Ángel Montero Cabrera
- D^a. Isabel Martín Benítez
- D^a. Lara María Arranz Faz
- D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa
- D. Julio Jiménez Novella
- D. Luis García Martín
- D. Esteban Roca Morales
- D. Rafael Oñate Molina
- Secretario del Consejo: Rafael García-Monteys

A lo largo del ejercicio 2020, el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones, de las cuales 2 han sido presenciales y el resto on line.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión 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, él mismo como secretario de la Comisión. 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.

A lo largo del ejercicio 2020, esta Comisión se ha reunido 5 veces.

Comité de Dirección

De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de “alta dirección” conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos.

A 31 de diciembre de 2020, forman parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

A lo largo del ejercicio 2020, el Comité de Dirección se ha reunido más de 70 veces.



Estructura Organizativa

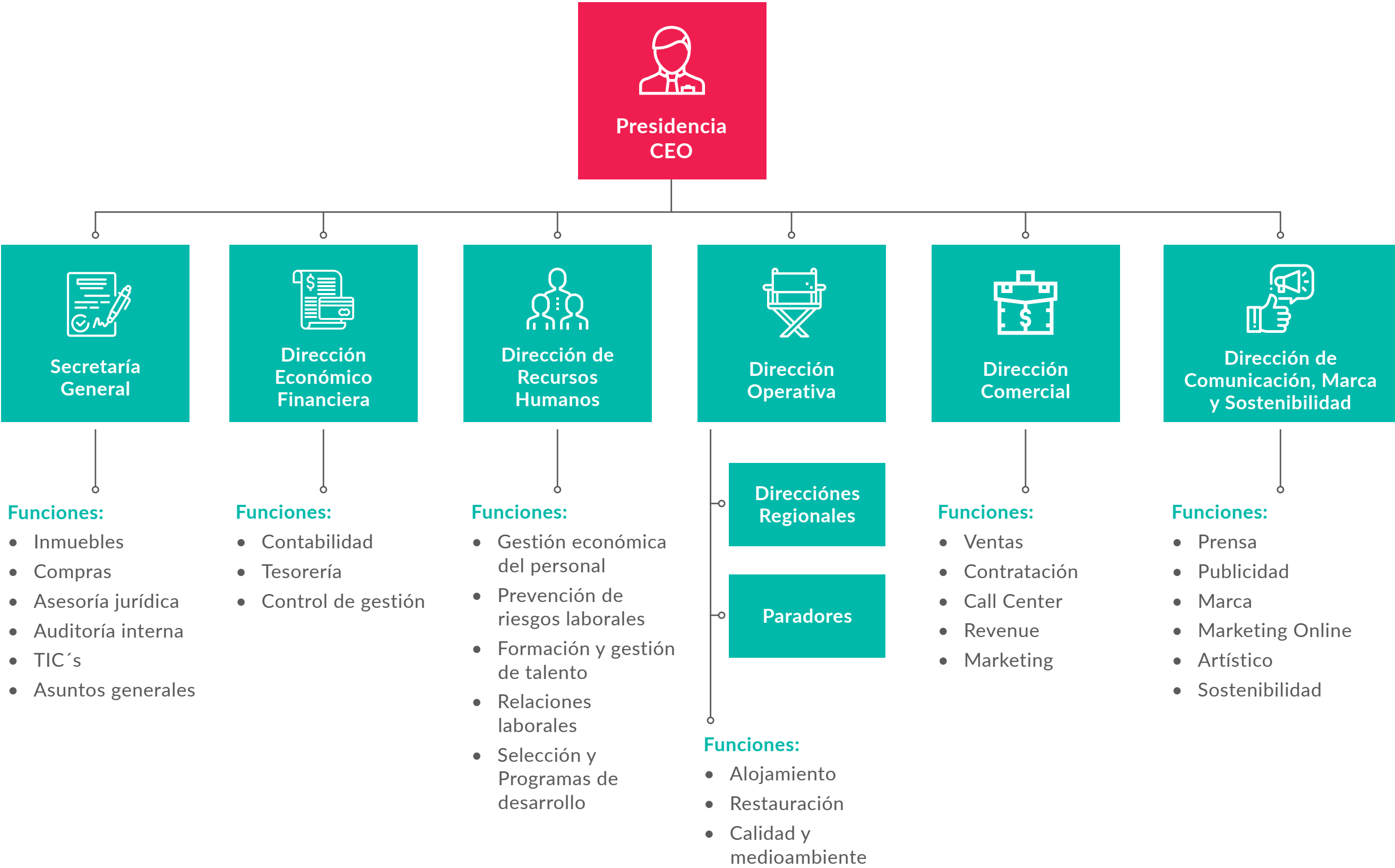


Foto del comité de dirección previa al estado de alarma

1.3

Paradores en cifras

Las principales magnitudes de Paradores al cierre del ejercicio 2020 son las siguientes:

- **Número de establecimientos:** 97 establecimientos en el mercado español y 1 franquicia en Portugal.
- **Nacionalidad de los clientes:** El 86% de sus clientes provienen del mercado nacional, el 14% son internacionales. En el mercado doméstico destacamos Madrid, que aporta un tercio de los clientes nacionales. El incremento del cliente nacional en 2020 ha pasado de un 65% en 2019 a un 85% en 2020 como consecuencia de las restricciones a la movilidad internacional derivadas de la pandemia del coronavirus.
- Principales **mercados internacionales emisores:** Los principales se encuentran en Europa (Francia, Reino Unido, Alemania, ...), con un peso del 79% sobre el total del cliente internacional frente al 10% de cliente asiático.
- **Canales de venta:** en 2020 el 78% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (web, centro de relación con el cliente, y/o recepción del Parador), siendo el 82% en el caso de los clientes nacionales y el 53% de los internacionales.
- **Mix de negocio a nivel Red:** En 2020, la actividad de negocio y eventos de empresa ha bajado al 6,35% mientras que la actividad de ocio ha subido al 93,65%.
- **Restauración:** Aporta el 43% de los ingresos de la sociedad. En Paradores los restaurantes operan para dar respuesta a los clientes alojados y como restaurantes de referencia en el entorno local donde se ubica cada Parador, siendo además parada gastronómica en circuitos y rutas por España.

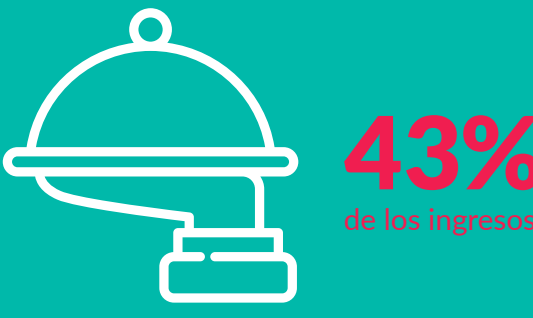
98

PARADORES

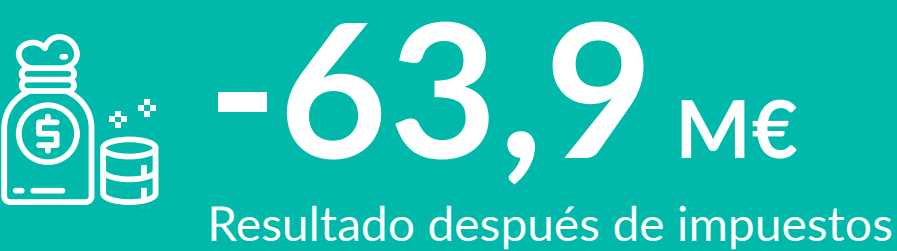
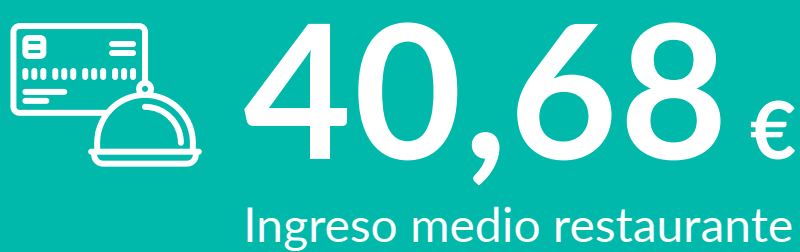
Nacionalidad de los clientes



Restauración



Paradores en cifras 2020



1.4

Modelo de gestión responsable

El modelo de negocio de Paradores se cimenta en su misión, visión y valores. Como consecuencia, 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 en materia económica, social y medioambiental.



Misión

Es un instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español 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 dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico.



Visión

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.



Valores

- Concepto de Red.
- Orientación al cliente y a la mejora continua.
- Fomento de desarrollo turístico.
- Orientación a la innovación y el desarrollo tecnológico.
- Cuidado de la cultura gastronómica tradicional.
- Responsabilidad Social Corporativa.
- Orientación a la rentabilidad.



Este **modelo de negocio sostenible de Paradores** se caracteriza por:

- **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo que asegura el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, el cumplimiento de la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible; fundamentos que dan continuidad a la empresa y contribuyen a mantener una relación de confianza con los diferentes grupos de interés, lo que permite seguir haciendo realidad la misión de la empresa.
- **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha sido reconocida y premiada por sus clientes, entre los que existe una fuerte fidelización, y ha conducido al diseño de Políticas de Calidad y Medio Ambiente y a un Sistema de “Excelencia en la Gestión”. Un modelo integrado propio de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria que persigue la satisfacción del cliente y el respeto por el medio ambiente. Paradores cuenta con la certificación por las normas de referencia internacionales ISO14001 de Gestión Medioambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad, y por la norma española UNE 182001 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos. Esta apuesta por la calidad y la excelencia hacen de la experiencia brindada al cliente una experiencia única que contribuye a su vez a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

- **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de sus más de 90 años de historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema “Amabilidad, Calidad y Leyenda”. Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede tener el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada.

Además el cliente puede disfrutar de las importantes colecciones artísticas de Paradores compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural que completa el desarrollo del producto Vive la Historia o Parador Museo en los Paradores más históricos de la Red.

- **Marca y reputación:** La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca Paradores es fuerte y goza de una excelente reputación. La marca ayuda a la empresa a ser más visible y a que se la identifique con un producto seguro y de calidad contrastada. Genera demanda, influye en la decisión del cliente, potencia y refuerza los valores diferenciales, fideliza y es un factor clave de competitividad y sostenibilidad para Paradores.

- **La promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores. Su importancia 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 gastronómica 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, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y recetas con ingredientes del destino donde está ubicado el Parador y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes.



- **La acción comercial:** En un mercado caracterizado por su dinamismo, evolución y competitividad, Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando el modelo comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en cada momento. La estrategia comercial se ha centrado en:

- » la generación de valor a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca
- » en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España
- » la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para Paradores tiene un gran potencial
- » sin olvidar que el cliente de paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web).

Muy importante ha sido el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración y los eventos.

- **El negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del

Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- **El valor de 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 este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto a la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con 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. De los 97 Paradores que operan hoy en España, 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.



En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





PROTECTORES

Protegemos el medio ambiente.
Evitamos el plástico. Consumimos
electricidad 100% renovable y productos
de proximidad.



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928

Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la Compañía

Como la gran mayoría de las empresas del sector, Paradores está expuesta a los impactos derivados de la pandemia y de las medidas administrativas adoptadas para su control. Por eso, tras la declaración del estado de alarma en España (RD 463/2020 de 14 de marzo). **Paradores procedió al cierre de todos los establecimientos durante el periodo de vigencia de dicho estado**, ya que la situación excepcional y de extrema gravedad del momento obligaba a velar por la salud de los clientes y de todos los empleados. Paradores demostró su compromiso con la situación de alarma social motivada por el coronavirus.

El turismo y la hostelería son probablemente de los sectores más afectados por esta situación, sufriendo como ningún otro las restricciones a la movilidad con caídas brutales de reservas, ingresos, etc.

A partir de ese momento, Paradores tomó la decisión de realizar un constante análisis del entorno pandémico con el fin de identificar los factores de riesgo más importantes para el negocio y dar la respuesta estratégica más adecuada en cada momento para paliar el impacto económico de esta crisis sobre sus resultados.



Parador de Almagro

¿En qué contexto se está moviendo Paradores?

Situación 2020:

2020 ha sido un año muy difícil para el sector. Las restricciones a la movilidad y a la agrupación social de personas para controlar la epidemia de la covid-19 han paralizado la actividad turística durante la mayor parte de 2020. Como consecuencia, el movimiento de turistas extranjeros y españoles se ha limitado tanto que el PIB del sector se ha reducido a valores de hace 25 años y la mayoría de las empresas del sector están luchando literalmente por su supervivencia.

Por todo ello, y a pesar del esfuerzo que han hecho muchas empresas hoteleras en protocolos de seguridad sanitaria, la caída de la actividad turística en general ha sido extraordinaria, afectando a toda la cadena de valor.



Respuesta de Paradores

Dentro de este escenario, Paradores recibió también importantes impactos con una fuerte caída en su ocupación y en sus ingresos, tal y como se detalla en el informe de gestión de las cuentas anuales 2020.

En un escenario inimaginable, Paradores llevó a cabo diversos procesos de adaptación para la reapertura de la red (el 25 de junio) necesarios para responder ante este descomunal reto. Entre ellos, los más significativos han sido:

1. El desarrollo de un **protocolo de seguridad sanitaria** para empleados y clientes que ofreciera garantías ante la covid-19.
2. La mayoría de los **establecimientos** se sitúan en lugares apartados, **lejos del turismo masificado** y el tamaño de los paradores, facilitan la implantación rigurosa de los controles de seguridad de salud para convertirlos en espacios seguros.
3. El importante **esfuerzo de los empleados** de Paradores para garantizar los máximos niveles de seguridad en el marco de las instrucciones dadas por las autoridades sanitarias.
4. **Estrategia comercial.** Como consecuencia de las restricciones de movimiento tanto internacional como nacional el mercado “corporate” se vio gravemente afectado. La estrategia comercial se centró en la dinamización del mercado nacional de ocio y en y en determinados colectivos como los sanitarios y fuerzas de seguridad. Tras el verano, se puso el énfasis en la campaña de proximidad “residentes” para proponer un turismo de vecindad.



5. **Desarrollos tecnológicos para aumentar la seguridad y facilitar las gestiones por el cliente.**

Es el caso de la Conserjería Virtual. Esta innovación mejora la experiencia del cliente, refuerza los protocolos de seguridad y permite avanzar en la eliminación del uso del papel en las habitaciones.

6. También se ha puesto en marcha un **proceso de check in online**. Este mecanismo está operativo desde septiembre de 2020.

7. Desarrollo de **programas solidarios** para apoyar a los colectivos sociales más necesitados en el contexto de la pandemia.

8. El desarrollo de un **modelo integral de gestión de riesgos**.

9. La apertura del **nuevo Parador de Muxía**.

Paradores cierra un año muy difícil para el sector turístico, pero mira al futuro con optimismo con la confianza de que los beneficios llegarán cuando se levanten las restricciones de movilidad.

En definitiva, Paradores se ha marcado como prioridad garantizar la seguridad y salud de los clientes y asegurar la continuidad de su actividad.

Una actividad que la empresa quiere llevar a cabo preservando los rasgos que siempre la han caracterizado: sostenibilidad, rentabilidad, respeto y cuidado del medio ambiente, impulso a la cultura y gastronomía locales, contribución al desarrollo social y económico de los entornos donde nos encontramos, sensibilidad por los colectivos sociales más desfavorecidos, salud, formación y promoción para sus empleados, etc.



Parador de Costa da Morte

Tendencias 2021

Cada día parece más evidente que la demanda turística está sujeta a que se recupere la confianza en viajar sin la presencia del virus y las restricciones generalizadas a la movilidad que hoy están vigentes.

Dentro de la incertidumbre, parece que los destinos turísticos dependientes de la demanda internacional, el turismo urbano y el turismo de negocios tienen peores perspectivas. Mejores expectativas de recuperación tienen los destinos dependientes de la demanda interna, como la costa mediterránea. También el turismo verde, menos concurrido, y de naturaleza, aportará buenas noticias.

Se estima una recuperación parcial y de forma escalonada, empezando por los viajes interiores, con unos agentes económicos que tendrán que invertir en tecnología, seguridad y creatividad en tarifas, comunicación, gestión, ...

Gestión de Riesgos: mapa 360°

Plan de Trabajo: mapa de riesgos.



A lo largo de 2020 Paradores ha trabajado en la mejora de su modelo de gestión de riesgos para facilitar una mejor identificación, análisis y evaluación de las diversas amenazas existentes, entre ellas, las derivadas de la pandemia, con el fin de poder mitigarlas con las medidas adecuadas y, como resultado, preservar el valor de la empresa y el logro de los diversos objetivos.

A la fecha de este Informe se está trabajando en la fase de identificación, análisis y evaluación de los riesgos, para la que se han tenido que actualizar los siguientes instrumentos:

- **El análisis del contexto de la organización.**
- **La definición de la metodología de identificación, análisis y valoración del riesgo.**
- **La definición del mapa de procesos.**

Como resultado de estos trabajos, se está elaborando el mapa de riesgos y el plan para su gestión. Este plan está formado por las operaciones de:

- **Tratamiento de los riesgos**, con el fin de mitigar la exposición de la empresa al riesgo. Este plan contemplará las medidas, su priorización, las personas que rinden cuentas, las medidas del desempeño, los informes y los seguimientos requeridos para llevar a cabo el monitoreo de los riesgos y medidas de control definidas. Entre las medidas que contemplará este plan es importante destacar aquellas relacionadas con la actualización del Modelo de Compliance vigente en la Compañía.

- **La acción de corrección**, para ajustar el control del riesgo a los valores tolerables a través de las medidas oportunas.
- **Integración de la gestión de riesgos en las operaciones y estrategias de la empresa** a través de las líneas de defensa y demás responsables de los programas de identificación, tratamiento y control de los riesgos para cada área que comportan condiciones de conducta. La implantación adecuada de este plan permitirá la correcta gestión del riesgo y la adecuada captación de los cambios internos y externos.

Finalmente, Paradores pondrá en marcha la **auditoría interna** necesaria para revisar periódicamente el funcionamiento de los diversos elementos del sistema: contexto, mapa de procesos, política de riesgos, funciones y obligaciones, metodología de valoración de riesgos, mapa de riesgos, programas de control y funcionamiento de los controles..., y todo ello para asegurar la operativa, adaptación y mejora continua del sistema. De esta forma se espera que el sistema de gestión de riesgos permita:

- Asegurar el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa para su gestión de riesgos.
- Identificar, analizar y enfrentar el riesgo de forma ordenada de modo que la empresa pueda reaccionar de manera rápida y eficiente ante las diversas amenazas.
- Estructurar las actividades, procedimientos, documentos y registros para la implementación y mejora continua del proceso de gestión de riesgos.

- Integrar el proceso de gestión de riesgos en el gobierno corporativo de la empresa, en su planificación y estrategia, en los procesos de información, operaciones, valores y cultura.
- Aumentar la sensibilidad y la capacidad predictiva de la empresa ante los riesgos.



Parador de Jaén

2. Sostenibilidad



Parador de Aiguablava

La Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el Plan Director y el Comité de RSC operan como marcos de referencia para la incorporación en el negocio de la gestión responsable con el efecto de incrementar la contribución de Paradores en las **materias ambientales, sociales y de gobernanza**. Este avance se evidencia en el compromiso de la alta dirección con la búsqueda de un mayor impacto positivo en las personas y en el entorno.

Con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su Plan Director y el soporte del Comité de RSC, que se ha reunido una vez en 2020 para dar cuenta y evaluar los avances de dicho Plan.

Este avance en la integración de la sostenibilidad en el negocio está dando lugar a una nueva cultura empresarial y, por tanto, a una nueva forma de enfocar los proyectos.

A lo largo de este camino, Paradores ha procurado articular su estrategia de sostenibilidad con las tendencias más actuales y con los desafíos sociales más importantes para maximizar su contribución y para poner en valor el trabajo llevado a cabo por la organización. Por eso, y entre otros, **ha vinculado sus actuaciones con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030**. Esta vinculación con los ODS está aportando una visión holística de las **personas**, el **planeta** y el **negocio** y el objetivo principal de “contribuir a un mundo más justo y sostenible” (Profit, People, Planet). Por eso, para Paradores, la Agenda 2030 de Naciones Unidas es una gran oportunidad y un camino para hacer frente a los grandes desafíos globales.

Paradores ha vinculado sus actuaciones con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



El cuidado de la salud de nuestros clientes y empleados y el esfuerzo por preservar la actividad empresarial de nuestros hoteles han sido los dos ejes más importantes en el negocio a lo largo del 2020.

La pandemia de coronavirus y sus implicaciones sanitarias, sociales y económicas han puesto de relieve la importancia de la responsabilidad social y la sostenibilidad como criterios básicos de comportamiento social para hacer frente a estos desafíos. Recientemente, **la Red Española del Pacto Mundial, en su Informe “Un planeta sano con personas sanas”**, publicado por UN Global Compact a finales del 2019, destaca la gran vinculación que hay entre el clima, la salud y la economía, todo ello en la lógica de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En dicho informe se pone en valor cómo la actividad humana afecta al clima y a la naturaleza, lo que a su vez influye en la salud y el bienestar humano y, por consiguiente, a la productividad y al desarrollo socioeconómico. El futuro pasa por configurar un modelo económico en el que los principales retos medioambientales, como son el cambio climático y la protección de la biodiversidad, sean pilares fundamentales.



Las principales contribuciones de Paradores a los ODS en 2020 han sido las siguientes:



En el contexto actual, Paradores ha desarrollado y cuenta con un protocolo de seguridad sanitaria para cuidar la salud de sus empleados y clientes frente a la covid-19.



En el contexto de la pandemia, Paradores ha visto cómo se ha reducido su impacto sobre una de sus contribuciones más importantes para la economía local. Debido a las restricciones a la movilidad y al cierre de la empresa entre el 15 de marzo y el 25 de junio por la declaración del estado de alarma, la actividad económica de toda la cadena de valor de la empresa ha reducido sus contribuciones con menos contratación laboral, menos contratación local a proveedores, etc.

Sin embargo, es muy importante destacar que Paradores puso en marcha un nuevo establecimiento con el Parador de Costa da Morte para revitalizar la actividad económica y el empleo en la zona. Este parador, que refleja las esencias tradicionales de Paradores (arquitectura, patrimonio, cultura, naturaleza, gastronomía, ...), será un importante motor para la zona.

También reabrió sus puertas el Parador de León después de tres años de reforma integral, lo mismo que los Paradores de Jaén y Aiguablava.

Además, y a pesar de las facilidades decretadas por el gobierno para que las empresas puedan acogerse a Expedientes de Regulación Temporal de Empleo, Paradores apostó por mantener su plantilla con criterios de estabilidad, fomentar el teletrabajo en las actividades donde fuera posible, proteger los derechos laborales y ofrecer la mayor seguridad sanitaria a sus trabajadores.



La emergencia sanitaria está teniendo una incidencia muy importante en colectivos sociales que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad. Por eso, Paradores puso en marcha algunos programas solidarios dirigidos bajo la denominación “Tiempo de Alianzas” para reforzar la importancia de poner a las personas en el centro de la acción ante la complejidad de la crisis de la covid-19.



Paradores ha continuado protegiendo el patrimonio histórico y la obra artística de sus hoteles promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, por supuesto, cuidando el entorno ambiental de su actividad y controlando las emisiones y la contaminación. Por ejemplo, con motivo de la reapertura del Hostal de San Marcos en la ciudad de León, se realizaron importantes trabajos de conservación y restauración de elementos artísticos, o el cálculo de la huella de carbono de todos los establecimientos de la cadena para la puesta en marcha de un plan de reducción de las emisiones de GEI.



Parador de Arties



Paradores ha continuado con el uso sostenible de los recursos naturales y el aprovechamiento de los residuos que genera con prácticas de reducción, reciclado y reutilización de estos. La eliminación de los plásticos de un solo uso en las habitaciones y la puesta a disposición de los clientes de envases para poder llevarse la comida sobrante son algunas de las iniciativas que se han llevado a cabo en 2020.



Paradores contribuye a la lucha contra el cambio climático con la contratación del 100% de su electricidad de fuentes renovables y con el desarrollo de un proyecto de control de su huella de carbono que se inició en 2020 con el cálculo de la huella de todos los establecimientos de la empresa y la puesta en marcha de un plan para reducir y compensar esa huella a lo largo del año 2021 y años siguientes, con un objetivo de neutralidad en 2050.



Paradores ha llevado a cabo prácticas para proteger la vida marina y reducir la presencia de los plásticos de un solo uso en las habitaciones de los hoteles. Una iniciativa que ha ido acompañada de la campaña de concienciación y sensibilización “Por un Mar sin Plásticos” de la Fundación Oceanográfica a la que Paradores lleva sumándose desde hace varios años.



Paradores respeta y apoya la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes y con el desarrollo de productos turísticos sostenibles. Este compromiso con el capital natural se evidencia muy bien en el proyecto “Naturaleza para los Sentidos”. Este proyecto tiene como finalidad la creación de productos de ecoturismo con el fin de promover el turismo de naturaleza con la participación de empresas locales y diversas administraciones. Esto conlleva beneficios sociales, económicos y ambientales en aquellos territorios donde se enclavan los Paradores y donde la naturaleza es protagonista.



En esta área, Paradores ha seguido con el desarrollo del proyecto para la elaboración de un mapa de riesgos 360º con el fin de identificar el nivel de riesgo que está soportando la empresa en estos momentos y poner en marcha el mejor tratamiento posible para controlar esos riesgos.

Este proyecto es importante para proteger el valor y contribuir al logro de los objetivos propuestos en un contexto tan complejo como el actual.



Paradores colabora creando alianzas público-privadas con la sociedad civil, la administración pública y la sociedad en general para el desarrollo de diversos proyectos.

La acción de Paradores sobre estos objetivos es particularmente estratégica, ya que están ligados directamente al desarrollo de un turismo sostenible y a la puesta en valor del patrimonio cultural y natural por diversas razones:

- **Por la singularidad de su identidad.** Paradores juega un papel muy importante en la conservación y en la promoción tanto del entorno natural como del patrimonio artístico-histórico y cultural que siempre ha caracterizado la marca Paradores.
- **Por su apuesta por las personas.**
 - » En **primer lugar**, por sus empleados, protagonistas del esfuerzo que se ha realizado y principales embajadores de los valores de la marca.
 - » En **segundo lugar**, por sus clientes, razón de ser del negocio, fuente de ingresos y garantía de continuidad.
 - » En **tercer lugar**, por las comunidades locales donde la empresa desarrolla su actividad. En estas comunidades Paradores ha jugado y juega un rol dinamizador a nivel socioeconómico muy importante como motor de la economía local pero también de la vida social, ya que el aumento de visitantes en la zona impulsa la actividad turística y el desarrollo social y cultural.

Para Paradores, **los ODS constituyen una excelente oportunidad para estrechar los vínculos con la comunidad local** en aquellos aspectos en los que es fuerte, ya que le permiten acercarse a las diferentes realidades con las que se relaciona y entenderlas mejor para poder contribuir a mejorarlas.

Paradores ha desarrollado una metodología teniendo en cuenta las directrices de numerosos estándares internacionales, entre ellos, **el Global Reporting Initiative (GRI) de 2016, el AA1000 APS 2008 de Accountability y el SDG Compass (Guía para la acción empresarial en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de las Naciones Unidas).**

Además, Paradores participa en diversas campañas para el fomento de los ODS entre sus grupos de interés, entre ellas, y con motivo del **5º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, Paradores se unió a la campaña **#apoyamoslosODS** para promover la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, organización a la que pertenece como socio firmante.

En el último trimestre de 2020, Paradores se incorporó al programa internacional **SDG Ambition** para acelerar la acción empresarial a favor de los ODS. Este programa internacional, gestionado en nuestro país por la Red Española del Pacto Mundial, tiene por objetivo que las empresas aumenten su ambición en los ODS y modifiquen sus operaciones y relaciones con los grupos de interés, así como ayudarlas en el diseño de procesos para garantizar que las acciones y los objetivos estén completamente integrados en la estrategia empresarial. El plan de integración para estas empresas finalizará en el mes de julio de 2021. A escala internacional cuenta con 700 organizaciones, 67 de las cuales son españolas.



Pacto Mundial
Red Española



SDG
AMBITION



forética

Por último, Paradores forma parte de la asociación empresarial FORÉTICA y desde el 2018 participa en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas impulsando la contribución de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) entre el tejido público empresarial.



Parador de Cazorla

El Estudio de la Materialidad

Con el fin de actualizar las prioridades para el desarrollo del **Plan Director 2021-2023**, en el último trimestre de 2020, Paradores ha puesto en marcha un nuevo estudio de materialidad con la finalidad de identificar y valorar los asuntos ambientales, sociales y de buen gobierno relevantes a partir del análisis de las **expectativas de los grupos de interés y de las prioridades estratégicas de la empresa**.

El estudio de materialidad tiene la finalidad de identificar y valorar los asuntos ambientales, sociales y de buen gobierno relevantes a partir del análisis de las **expectativas de los grupos de interés y de las prioridades estratégicas de la empresa para el desarrollo del Plan Director 2021-2023**.

Consulta a los Grupos de Interés sobre temas Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno (ASG)

Con el fin de conocer las prioridades de cada uno de los grupos, Paradores, con ayuda de **Forética**, diseñó una consulta con dos herramientas importantes: **encuestas on line** a los grupos de interés y áreas corporativas y **entrevistas en profundidad** para validar aspectos relevantes del estudio con destacados representantes de la estrategia de la compañía y con grupos de interés sobre los que era necesario profundizar en sus expectativas y confirmar los hallazgos encontrados a través de las encuestas on line.

Grupos de interés participantes

- Empleados
- Sindicatos
- Proveedores: locales y centralizados
- Clientes: Amigos de Paradores, suscriptores de la newsletter de clientes
- Intermediación: Otas, Bed Banks, Agencias, Tour-Operadores
- Consejo de Administración
- Administración Pública
- Medios de Comunicación: locales y nacionales.
- Tercer Sector
- Escuelas y centros de Formación

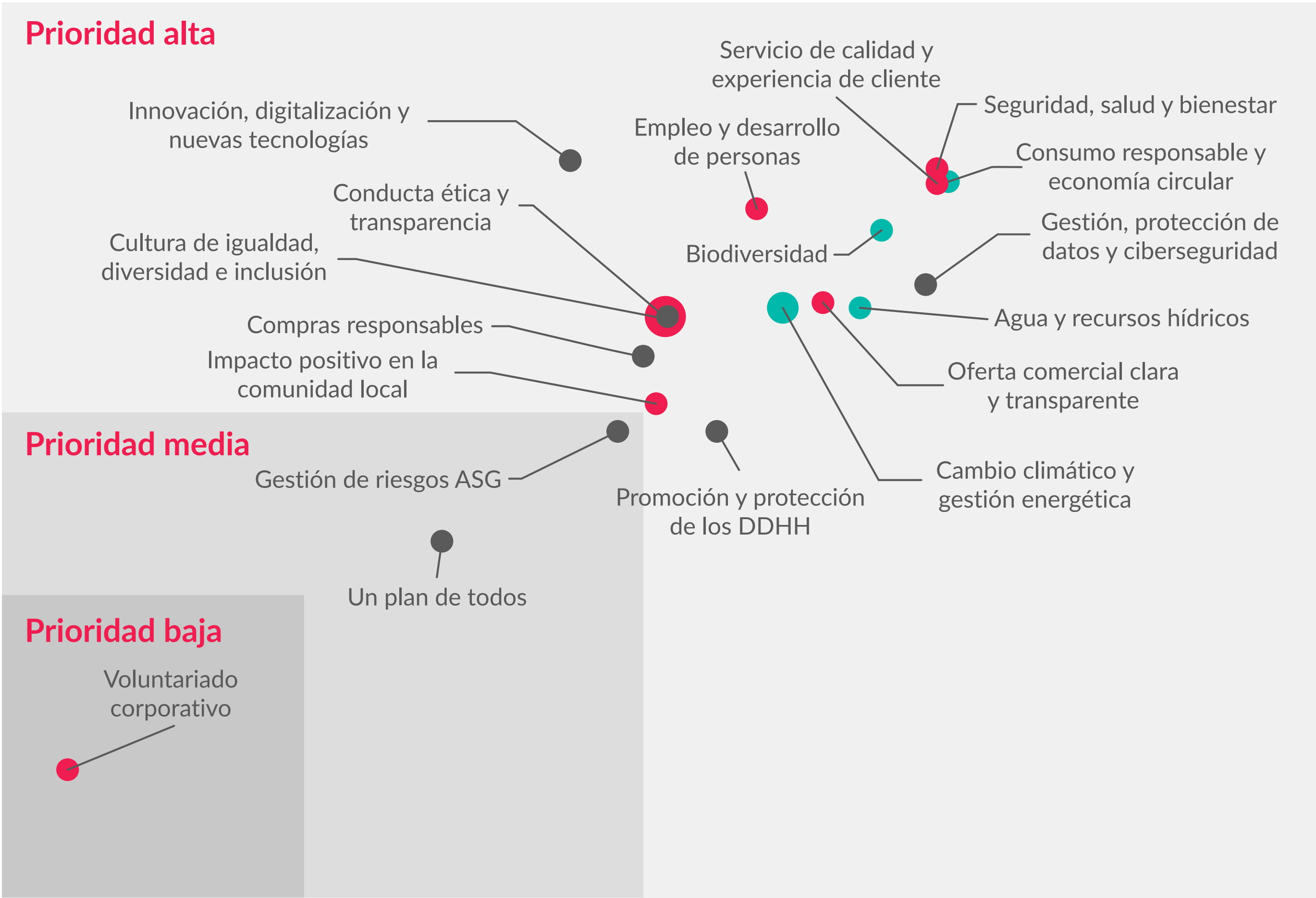


Parador de Casa da Insua

El análisis combinado de la relevancia en la estrategia del negocio y la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas da lugar a la siguiente matriz:

- Aspectos ambientales
- Aspectos sociales
- Aspectos de buen gobierno

Relevancia para la estrategia de la compañía



Relevancia para los grupos de interés

Matriz de Materialidad (2)

Relevancia para la estrategia de la compañía	alta	<ul style="list-style-type: none">● Compras responsables● Un plan de todos	<ul style="list-style-type: none">● Seguridad, salud y bienestar● Agua y recursos hídricos● Oferta comercial clara y transparente● Cambio climático y gestión energética● Empleo y desarrollo de personas● Conducta ética y transparencia● Cultura de igualdad, diversidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none">● Consumo responsable y economía circular● Biodiversidad● Gestión, protección de datos y ciberseguridad● Servicio de calidad y experiencia de cliente
	media	<ul style="list-style-type: none">● Gestión de riesgos ASG● Un plan de todos	<ul style="list-style-type: none">● Promoción y protección de los Derechos Humanos● Impacto positivo en la Comunidad Local	
	baja	<ul style="list-style-type: none">● Voluntariado corporativo		
		baja	media	alta

Relevancia para los grupos de interés

- Aspectos ambientales ● Aspectos sociales ● Aspectos de buen gobierno

Del resultado de este análisis destacamos:

- Asuntos que son de **prioridad alta para la empresa y sus grupos de interés** y sobre los que hay que actuar prioritariamente:
 - » La lucha contra el cambio climático
 - » El consumo responsable y la economía circular
 - » La protección de la biodiversidad
 - » La gestión del agua y los recursos hídricos
 - » La calidad de servicio al cliente
 - » El empleo y desarrollo de personas
 - » La seguridad, salud y bienestar
 - » La promoción de la igualdad y la diversidad
 - » El cumplimiento ético
 - » La protección de los datos personales
 - » El impacto positivo en la comunidad.

En este punto destacamos la prioridad alta que han dado la empresa y sus grupos de interés a la **seguridad, salud y bienestar** como consecuencia de la preocupación colectiva que hay sobre estos temas muy perjudicados durante este año 2020.

- Asunto de **prioridad alta** para **Paradores**:
 - » La innovación, digitalización y desarrollo de sus tecnologías.
- Asuntos de **prioridad alta** para los **grupos de interés**:
 - » La protección de los derechos humanos
- Asuntos de **prioridad media** para los **grupos de interés**:
 - » La gestión de riesgos (sobre los que Paradores ya está trabajando)
- Asuntos con una **prioridad menor para la empresa y para los grupos de interés**:
 - » El voluntariado corporativo
 - » El desarrollo de planes conjuntos con los grupos de interés

Estos dos últimos, son temas que Paradores no va a dejar de lado y pretende abordar en los próximos años.

Como consecuencia de este estudio, los temas prioritarios que van a ser el eje del Plan Director de Paradores sobre los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza son los siguientes:



AMBIENTAL

- Consumo responsable y economía circular
- Biodiversidad
- Agua y gestión de recursos hídricos
- Cambio climático y gestión energética



SOCIAL

- Seguridad, salud y bienestar
- Servicio de calidad y experiencia de cliente
- Empleo y Desarrollo de Personas
- Oferta comercial clara y transparente
- Impacto en la Comunidad Local



GOBERNANZA

- Protección de datos y ciberseguridad
- Conducta Ética y Transparencia
- Compras responsables
- Promoción y Protección de los Derechos Humanos
- Gestión riesgos ASG

3. Buen Gobierno





La gobernanza de Paradores envuelve toda la actividad empresarial. Por ello, el buen gobierno debe impactar en toda la compañía, desde los procesos de toma de decisiones hasta los mecanismos de supervisión.

3.1

Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

Además de los órganos de gobierno de la sociedad y de su misión, visión y valores, nuestros pilares de la gobernanza se sustentan en:

El **Código Ético de Paradores** integra un conjunto de principios y normas de actuación que guían el comportamiento de todas las personas que trabajan para Paradores en la toma de decisiones y en su día a día. Estos principios y normas han sido complementados por los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que Paradores, con su adhesión, se ha comprometido formalmente a respetar, desarrollar y promover en su ámbito de actuación.

En el **Manual de Buenas Prácticas** aprobado en 2016 se desarrollan los principios del código ético. En el mismo se regulan, entre otros, los siguientes asuntos:

- Conflictos de intereses.
- Regalos, obsequios y atenciones.
- Sobornos, comisiones ilegales y tráfico de influencias.
- Buenas prácticas con los proveedores.



Manual de Buenas Prácticas



3.2

Modelo de prevención penal

Paradores está adherido a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

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.

El modelo consta de tres partes básicas:

- 1

Actividad preventiva:
análisis de riesgos, protocolos, formación y sensibilización.
- 2

Detección de incumplimientos:
controles, investigaciones internas, auditorías, canal ético.
- 3

Reacción:
sanción, revisión y mejora.

Para la gestión de este modelo, Paradores cuenta con la **Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa**, 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. Esta comisión depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, integrada por tres consejeros nombrados por el Consejo de Administración.

En la Intranet de Paradores se encuentra, en el Portal del empleado, el reglamento sobre el funcionamiento de la Comisión para que cualquier empleado de Paradores pueda utilizarlo.

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.

Durante 2020 la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en diez ocasiones, se cumplieron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se realizó un reporte de actividad al Consejo de Administración.

Dentro del proyecto global de Mapa de Riesgos, se elaborará durante 2021 un **Mapa específico de riesgos penales**, que sustituirá al existente, y se actualizará el Modelo de gestión de riesgos penales, lo que reforzará el adecuado tratamiento de estos.

3.3

Canal de denuncias

La reforma del Código Penal, anteriormente mencionada, establece en el artículo 31 bis.5 la “obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención”, una exigencia que se ha materializado en la creación de un canal de denuncias abierto a los empleados de Paradores.

En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el **Canal Ético de Paradores**, a través del cual 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

Todos los empleados de Paradores están obligados a evitar, y llegado el caso a denunciar, las actividades y las decisiones internas que pudieran conducir a una práctica ilegal, delictiva, poco ética, fraude o corrupción.

Durante 2020 Paradores ha gestionado 14 denuncias, 11 relativas a acoso laboral/malas prácticas éticas y tres a otros motivos relacionados con las relaciones laborales, tales como vacaciones, libranzas, turnos, etc. Ninguna de ellas ha sido referida a corrupción.



Parador de Santo Estevo

3.4

Elementos de Control

Paradores está sujeto a fiscalización por parte tanto de la Intervención General del Estado como del Tribunal de Cuentas.

En la página web de Paradores pueden consultarse los informes emitidos por los citados organismos. Asimismo, 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 2020 se han realizado 7 auditorías en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles e informes semestrales para toda la red de establecimientos. No se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

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.

Además el área de Auditoría Interna de Paradores cuenta con medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. De esta forma, comprueba, a través de sus auditorías, el cumplimiento de la limitación a los pagos en efectivo que establece la Ley 7/2012. El artículo 7 de la citada Ley establece que “no podrán pagarse en efectivo las operaciones en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 2.500 euros”.

Hay que destacar que el área de Auditoría Interna realiza dos auditorías anuales del cumplimiento de esta norma a todos los paradores de la Red. En 2020, este apartado sobre limitación de pagos en efectivo se revisó también en las auditorías presenciales realizadas en establecimientos.



Parador de Gredos

3.5

Transparencia

La transparencia es parte del proceso de rendición de cuentas y permite elevar los niveles de permeabilidad en Paradores, haciendo la sociedad más abierta a la hora de integrar sugerencias de mejora.

La publicación del Estado de Información no Financiera (EINF) es un elemento adicional a la transparencia de Paradores. Además, la publicación anual de la memoria de sostenibilidad sirve de soporte para documentar en un solo canal toda la información, acciones e hitos de aspectos relevantes (ASG), con el objetivo de hacer esa información accesible a los grupos de interés.

El Portal de Transparencia de Paradores da cumplimiento a las obligaciones de publicidad establecidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. En este portal se ofrece de forma estructurada y fácilmente accesible toda aquella información relacionada con la actividad de la empresa. De esta manera, se fomenta la participación del ciudadano dándole la oportunidad de consultar los datos que estime relevantes con respecto a la gestión de Paradores.

El Portal de Transparencia se actualiza constantemente.



Parador de Corías

3.6

Derechos Humanos

Paradores se ha comprometido con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad y la libertad de las personas. Por ese motivo, la empresa se ha vinculado con la promoción de los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, con los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Como consecuencia, Paradores se impone, entre otras cosas:

- Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.
- Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- Promover la igualdad de oportunidades y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.
- Tratar adecuadamente los datos personales de los clientes, proveedores, empleados y demás agentes con los que se interactúa de acuerdo con la legislación vigente y a fin de garantizar el derecho a la privacidad.

- Proteger el derecho a la seguridad y a la salud de los clientes con protocolos adecuados de higiene alimentaria y cumpliendo la legislación en materia de legionelosis y mantenimiento de las diversas instalaciones.
- Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia penal y llevando a cabo la actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia. Paradores reconoce que la corrupción es uno de los factores que socava las instituciones, los valores éticos y la integridad de las personas. Por ello, cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales y cumplimiento legal para evitar la comisión de conductas irregulares o ilícitas relacionadas con cualquier tipo de corrupción.

Paradores expresa su apoyo y respeto por los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, contribuye a su protección y promueve una cultura de responsabilidad en esta materia. Para ello, cuenta con diversas herramientas, como los documentos éticos de Paradores mencionados y el Canal Ético.

Asimismo, se refleja en los siguientes documentos:

- **La política de Responsabilidad Social Corporativa**, de 2018. Esta política dota a nuestro compromiso de más fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo.
- **Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual** para prevenir y gestionar las situaciones de acoso de acuerdo con la legislación vigente.

- **Plan de Igualdad.** Este plan está alineado con los ODS nº 5 (igualdad de género) y nº 8 (desarrollo económico sostenido e inclusivo). Paradores se ha marcado como objetivo irrenunciable alcanzar la igualdad real entre las mujeres y los hombres que trabajan en la compañía.
- **Instrucción Interna de Contratación de Compras**, cuya normativa regula el procedimiento de contratación para el desarrollo de la actividad con criterios de máxima eficiencia y bajo los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a la mejor relación calidad precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la ley de contratos del Sector Público.
- **Protocolo APPCC** para la seguridad alimentaria y otros protocolos para la prevención de la legionelosis y garantizar el correcto mantenimiento de las distintas instalaciones de los hoteles.
- **Política de Prevención de Riesgos Laborales** alineada con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y los desarrollos reglamentarios posteriores.

4. Compromiso con las personas





Las personas de Paradores son indispensables para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. Contar con personas que ofrezcan experiencias únicas y un servicio excelente a los clientes, con profesionalidad, calidez y cercanía, es fundamental para el negocio.

Paradores promueve el valor de sus personas y aspira a asegurar a sus colaboradores las mejores oportunidades de desarrollo profesional en el marco de unas condiciones laborales justas y respetuosas que aseguran la no discriminación, la igualdad de oportunidades, un ambiente seguro y saludable de trabajo, y la conciliación laboral y familiar, entre otros aspectos.

Este enfoque es recogido por los planes de formación y desarrollo de la empresa como pieza básica de eficiencia y competitividad para promover el talento interno y mejorar las habilidades y competencias. Este planteamiento está facilitando que Paradores pueda hacer frente, en mejores condiciones, a las nuevas tendencias y a los retos existentes sin olvidar las expectativas de nuestros empleados en este contexto complejo.



Fotografía anterior al estado de alarma. Curso de formación interna

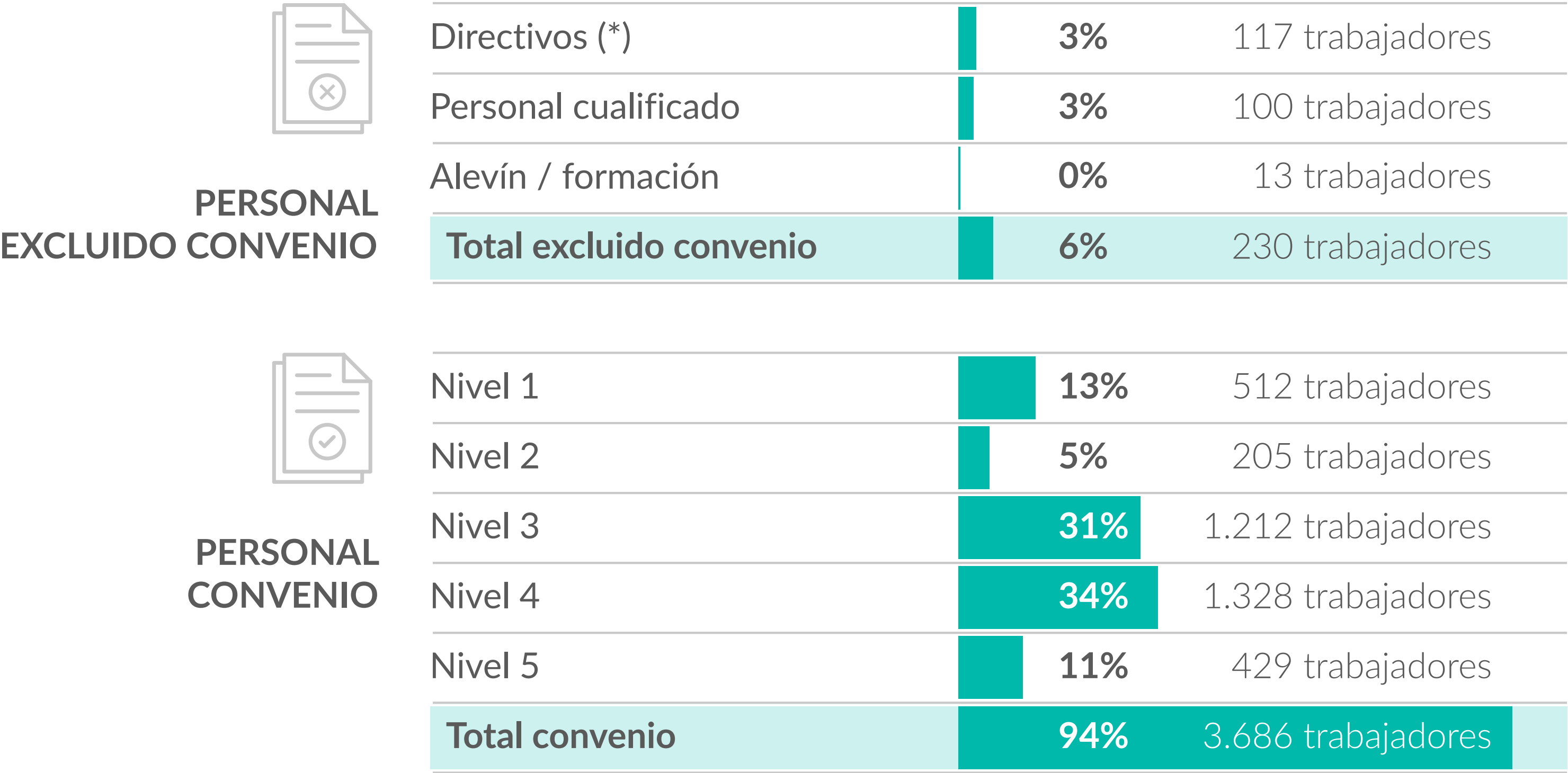
4.1

Empleo en Paradores 2020

Distribución de empleados por sexo



Distribución de empleados por clasificación profesional
2020



(*) se incluye alta dirección

3.916 trabajadores

3.916
TRABAJADORES

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2020		2019		2018	
Fijo tiempo completo	54,70%	2.142	47,87%	2.329	50,69%	2.316
Fijo tiempo parcial	21,73%	851	14,61%	711	14,51%	663
Fijo discontinuo	6,61%	259	5,18%	252	4,97%	227
Temporal tiempo completo	13,38%	524	22,86%	1.112	21,19%	968
Temporal tiempo parcial	3,58%	140	9,48%	461	8,65%	395
TOTAL	3.916 trabajadores		4.865 trabajadores		4.569 trabajadores	

4.2

Relaciones laborales

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

El desarrollo exitoso del diálogo y la negociación colectiva son garantía de estabilidad laboral y un factor importante para el adecuado desarrollo de la actividad de la empresa.

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

Las condiciones colectivas de trabajo del 94% de los empleados 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.

Además, la representación de los trabajadores de los tres convenios se materializa en el **Comité Intercentros**, órgano compuesto por 13 representantes repartidos entre los distintos sindicatos de forma proporcional en función del número global de Delegados de Empresa de cada uno.

Paradores también cuenta con un **Comité de Interpretación de Seguridad y Salud** en el que todos los trabajadores de la empresa se encuentran representados.

Es importante destacar que en marzo y abril de 2020 se llegó a un acuerdo con la Representación Social en la aplicación de medidas laborales excepcionales con motivo de la declaración del Estado de Alarma motivado por la covid-19.

Estas medidas tenían como fin principal el proteger la salud de los trabajadores y de los clientes.

La amplia mayoría de los establecimientos cerraron al público el 17 de marzo, permaneciendo de alta todos los trabajadores y acordándose con los representantes la cobertura de dichos días hasta finales de marzo con el exceso de jornada del 2019, vacaciones y abonables devengados y no disfrutados, principalmente y del 1 al 11 de abril mediante licencia retribuida recuperable.

Los puestos que por razones organizativas era necesario que prestaran servicios para garantizar el mantenimiento de las instalaciones y de la actividad, continuaron haciéndolo y en determinadas situaciones acudiendo al centro de trabajo. El resto de los trabajadores estaban exentos de acudir al centro de trabajo, continuando en alta y sin ser suspendido su contrato.

Balance de los convenios colectivos

La actuación más relevante en el ámbito de la negociación colectiva en 2020 ha sido la prórroga del convenio general por un año. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, tenía una vigencia inicial de 3 años (2018-2020), suponiendo la prórroga una ampliación de su vigencia hasta finales del 2021.

Algunos de los aspectos más destacables del convenio colectivo de Paradores de Turismo para este periodo 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 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 implementan y desarrollan las políticas y procedimientos para la formación y desarrollo de carreras profesionales, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.
- Además, como se ha mencionado, 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. La vigencia de este plan de rejuvenecimiento finalizó en el 2020, aunque la empresa en el 2021 continuará facilitando la jubilación parcial.

En relación con el convenio de Santiago de Compostela, está en trámite la autorización del preacuerdo sujeto a las correspondientes autorizaciones de los órganos competentes, con una vigencia prevista de 2019-2021.

El Parador de León tiene abierta la negociación de su convenio, estando vigente a día de hoy el convenio firmado en 2008 con las modificaciones legislativas y acuerdos parciales posteriores que le son de aplicación.

4.3

Igualdad y diversidad

Paradores fomenta un entorno laboral basado en el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades:

- Paradores defiende por convicción una cultura de respeto a la individualidad de las personas y su diversidad y lucha por la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.
- Entiende que las personas preparadas y motivadas son muy importantes para el éxito de la empresa. Garantizar, de manera igual y sin ningún tipo de discriminación, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal, es fundamental para hacer aflorar todo el potencial, compromiso y talento del equipo humano de Paradores.

Para impulsar la diversidad e igualdad de oportunidades (ODS 5 Igualdad de Género), Paradores cuenta con diversos instrumentos:

- El Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas, que prohíben, de forma expresa, cualquier tipo de discriminación, y promueven el respeto por la legislación aplicable.
- Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

- Plan de igualdad, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, que Paradores puso en marcha en marzo de 2016 con acuerdo de la representación legal de los trabajadores. Entre los contenidos del plan de igualdad destacan:

- » Brecha salarial entre hombres y mujeres.
- » Igualdad de oportunidades en la selección, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación personal, laboral y familiar, etc.
- » La presencia de las mujeres en cargos directivos y en determinadas áreas funcionales: mantenimiento, cocina, etc.

La aplicación de este Plan de Igualdad está consolidando el principio de igualdad de oportunidades en la cultura de Paradores.

Paradores se ha marcado como objetivo irrenunciable alcanzar la igualdad real entre las mujeres y los hombres que trabajan en la compañía.



Jefa de mantenimiento



Gobernante y camarero de pisos

4.4

Organización del trabajo y conciliación

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

En 2020, 376 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar. Paradores contempla diferentes medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo. Las más significativas son:

En el Plan de Igualdad

Desde la firma del Plan de Igualdad en 2016 se han puesto en marcha varias 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 o trabajadora y el director 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.

En el Convenio General

En el Convenio Colectivo de 2018, actualmente vigente, 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.
- » De mutuo acuerdo podrá acumularse la reducción en el cómputo de horas semanales, estableciéndose la prestación de manera continuada.
- » De mutuo acuerdo se podrá flexibilizar, por un periodo máximo de 3 meses al año, en una hora, el horario de entrada y salida de la jornada.
- **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.
 - » 2 días por asuntos propios a fin de atender necesidades personales.

Medidas de conciliación más solicitadas

En 2020, el número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas ha sido el siguiente:



	2020	2019	2018		2020	2019	2018
Permiso de maternidad	0	0	1	Permiso de maternidad	32	40	0
Permiso de paternidad	69	55	41	Permiso de paternidad	0	0	55
Permiso de lactancia	16	5	2	Permiso de lactancia	19	31	5
Reducción de jornada por cuidado de menores	17	38	16	Reducción de jornada por cuidado de menores	62	158	38
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	2	9	3	Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	4	21	9
Flexibilidad horaria	61	62	57	Flexibilidad horaria	104	101	89
TOTAL	165	169	120	TOTAL	221	351	216

4.5

Implantación de políticas de desconexión laboral

Con el objetivo de establecer medidas que ayuden al rejuvenecimiento de la plantilla de la empresa, así como facilitar la salida en unas adecuadas condiciones de aquellos trabajadores que cumplan determinados requisitos, se ha llevado a cabo un acuerdo entre Empresa y Representación Social, para poner en marcha el “Plan de Rejuvenecimiento de Paradores 2018-2020”.

Se contemplan dos 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 1/9/2018. Desde esa fecha hasta finales del año 2019 se han realizado 142 jubilaciones parciales al 75% (de entre ellas, 89 en el año 2019) y durante el año 2020 se han hecho 107.



Foto anterior al estado de alarma

4.6

Beneficios sociales

Los beneficios sociales más importantes que dispone el personal de Paradores y los fondos distribuidos son los siguientes:

	€ 2020	€ 2019
 Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725
 Becas	41.185	41.185
 Ayudas Libros	14.827	14.827
 Seguro Vida (Prima anual)	243.063	230.865
 Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	89.811	93.758
 Premio Natalidad	4.425	6.147
 Premio Nupcialidad	4.252	6.043

Tanto el personal fijo como el 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 contrato indefinido.



Parador de La Granja

4.7

Formación, desarrollo y crecimiento profesional

El enfoque de la formación y el desarrollo de los empleados en Paradores se lleva a cabo en el marco de los valores de igualdad de oportunidades para todos, la defensa de la competencia y el mérito profesional y la promoción de la capacitación técnica necesaria para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo o acceder a una posición de promoción. En línea con el ODS 4, (Educación de Calidad), Paradores aporta los medios necesarios para que estos valores se reflejen en los distintos procesos formativos que se llevan a cabo anualmente. Paradores invierte en el desarrollo de las personas para hacer de la empresa una organización más fuerte y sostenible y para atender sus necesidades de crecimiento profesional. Para ello, dispone de diferentes palancas, entre ellas, plan anual de formación y los planes de desarrollo FÍAS y Alevines.

- El Plan de Formación 2020 ha estado enfocado a los siguientes objetivos:
- 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 crear un clima de trabajo satisfactorio e incrementar la motivación por el trabajo.
 - 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.
 - Facilitar la adaptación de los empleados a los protocolos de seguridad sanitaria diseñados para hacer frente a la covid-19.



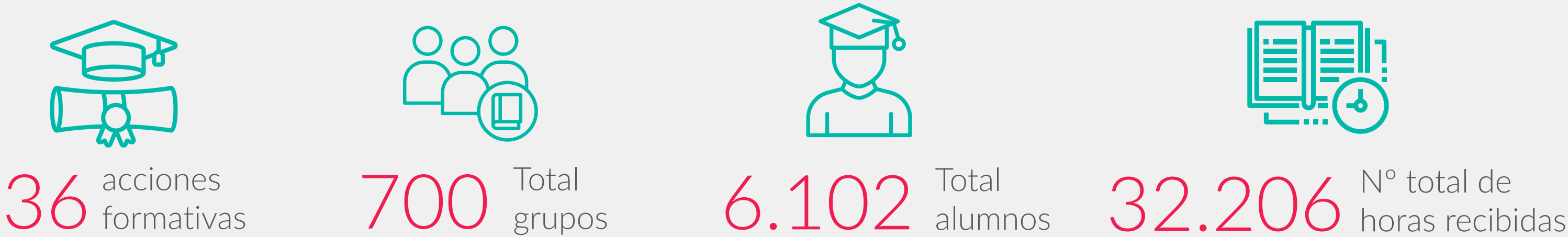
A partir de estos objetivos, el Plan de Formación desarrolla sus contenidos en cinco grandes bloques formativos:

- Competencias técnicas – Conocimiento técnico
- Habilidades – Conocimiento social
- Adaptación a la covid-19
- IT & Herramientas
- Corporativos y Legales

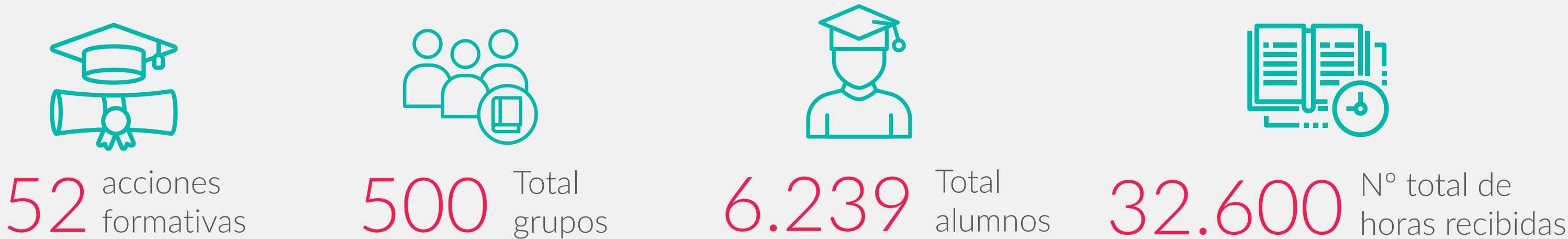
La actividad formativa tuvo que adaptarse a las necesidades derivadas de los protocolos de seguridad que se pusieron en marcha para hacer frente a la pandemia. Los cambios más significativos que se llevaron a cabo fueron los siguientes:

- Traslado del formato presencial al formato on line. Por ejemplo, el curso de Políticas de Contratación, cláusulas contractuales y políticas de retribución, el curso de Mejoras de los Procesos de Recepción y Técnicas de Venta y Atención al Cliente, el curso de Gestión del Estrés y la Ansiedad laboral o los cursos en materia de Control de la Legionelosis.
- Incorporación de contenidos covid-19 en el curso de Atención al Cliente para el Dpto. de Pisos.
- Puesta en marcha de diversas acciones formativas en materia preventiva frente a la covid-19.

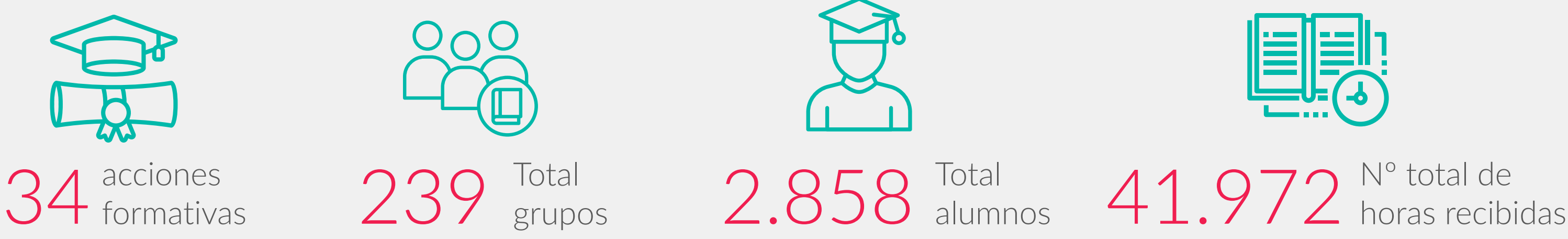
En 2020 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:



2019

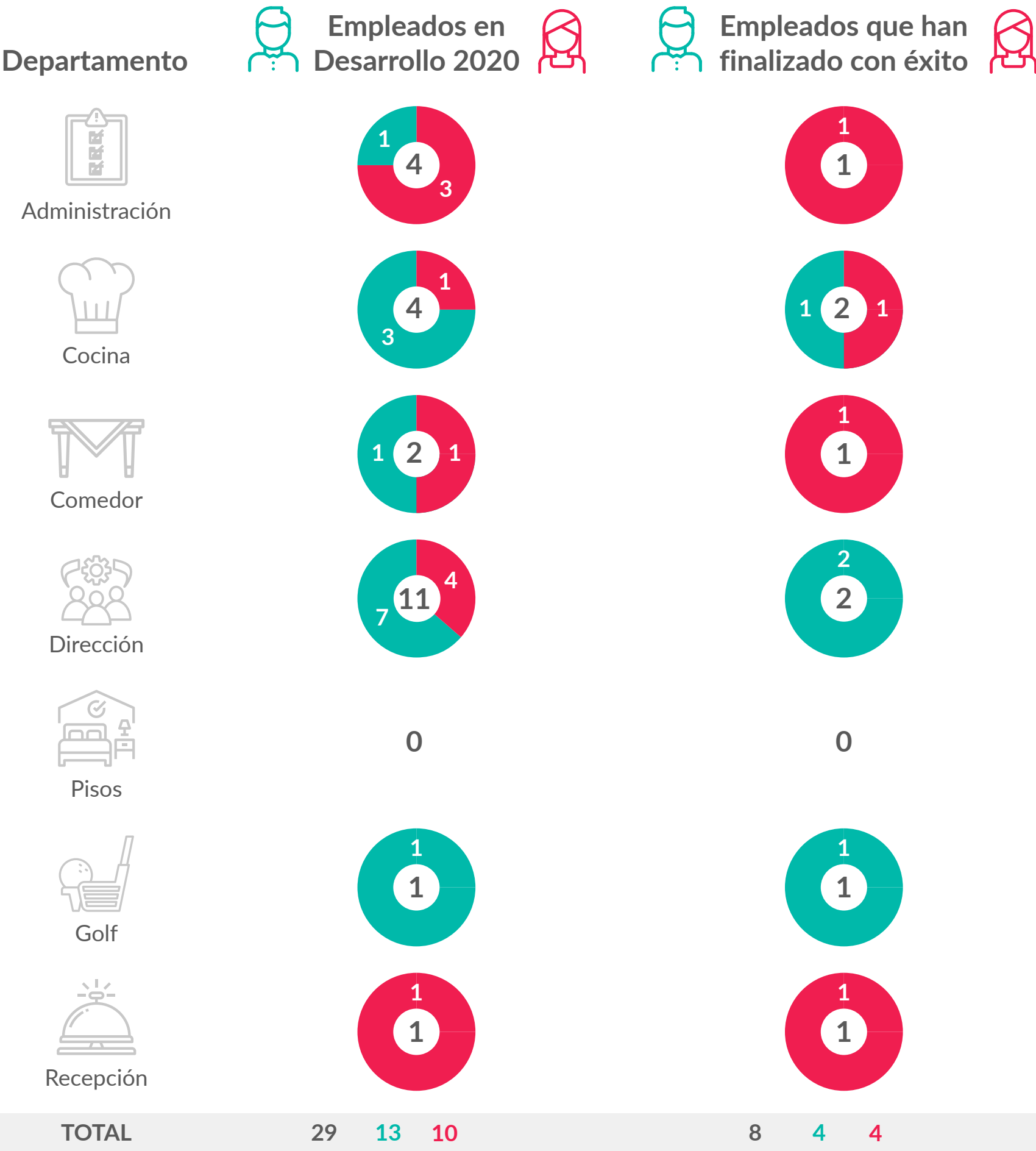


2018



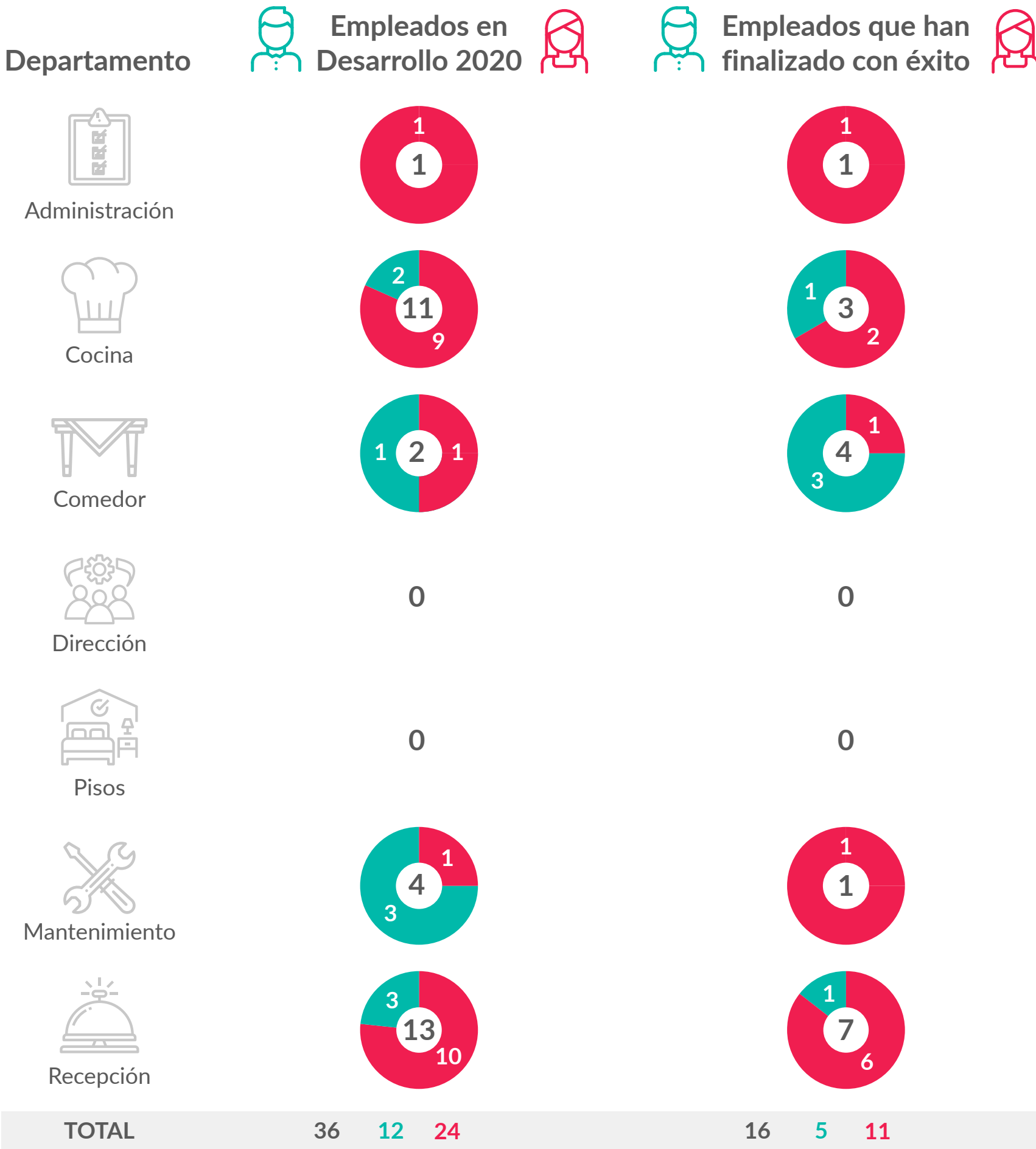
Plan de Desarrollo FIA

Puestos Jefaturas y Dirección



Plan de Desarrollo Alevines

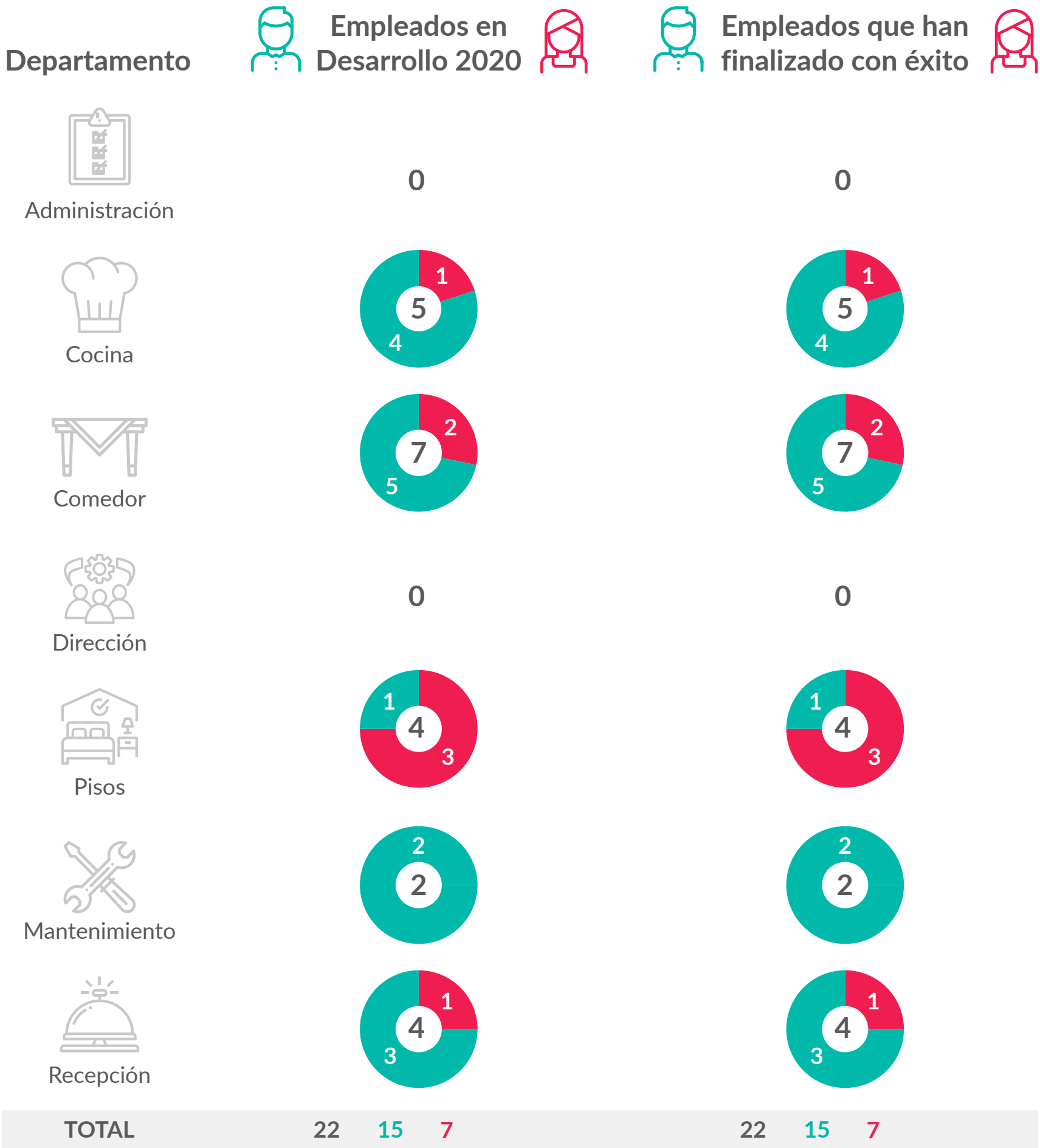
Puestos Técnicos



- Durante el año 2020 y teniendo en cuenta el impacto que ha tenido la covid-19 en el sector turismo, los programas de desarrollo FIA y Alevines se han visto también afectados, especialmente el programa Alevín que está dirigido a los perfiles con menos experiencia. En este caso, el número de empleados que ha finalizado el programa con éxito ha sido 16 pero algunos de ellos se han visto interrumpidos por el cierre de los paradores y el descenso tan pronunciado de la actividad una vez abiertos por las restricciones de movilidad.
- El programa FIA también se ha visto afectado, pero se ha intentado dar continuidad en aquellos casos identificados como necesarios para el relevo generacional que estamos viviendo en la compañía.
- Otro de los planes de desarrollo de Paradores es el denominado “Estancias”, programa de mentoring dirigido a empleados que acaban de asumir nuevas responsabilidades y, en otro parador, es “mentorizado” por el jefe de departamento de su misma especialidad de forma que le permita adquirir nuevas prácticas y conocimientos. En el cuadro adjunto se muestran los datos del año que nos ocupa:

Plan Desarrollo

Estancias Formativas



- Todos los programas de desarrollo de Paradores se llevan a cabo en el marco de los valores de igualdad de oportunidades y la promoción de la capacitación técnica necesaria para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo o acceder a una posición de promoción. En línea con el ODS 4 (Educación de Calidad), Paradores aporta los medios necesarios para que estos valores se reflejen en los distintos procesos formativos que se llevan a cabo anualmente.



4,8

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, 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, contribuyendo de ese modo a los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

Además de poner un especial énfasis en asegurar entornos laborales seguros, Paradores también fomenta hábitos de vida saludables entre sus equipos a través del desarrollo de actividades de sensibilización.

Información a los trabajadores


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

En aplicación del plan para la reincorporación a la actividad, se confeccionaron las fichas de información específica de prevención del contagio de la covid-19, que fueron entregadas a toda la plantilla de la empresa.

Consulta y participación de los trabajadores







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

- **Delegados de Prevención:** han sido elegidos entre los Delegados de Personal en cada centro de trabajo y participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de prevención de riesgos laborales.
- **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores y cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud que opera como máximo órgano de participación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- **El Comité Intercentros de Seguridad y Salud,** en el año 2020, ha celebrado seis reuniones con motivo de la elaboración, aprobación y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia.



BOLETÍN INFORMATIVO PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Nº 19


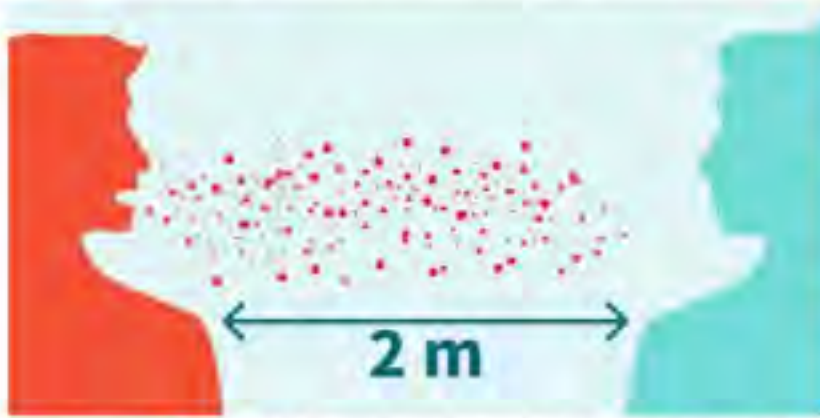
Entra en vigor a las 0.00 horas del sábado 2 de mayo	6 a 10 h		Deporte no profesional	Individual, Sin contacto. Una vez al día. Sin límite de tiempo. Centro del municipio
	20 a 23 h		Paseos	No a más de 1 km del domicilio. Máximo 2 personas convivientes.
Manteniendo las distancias interpersonales en todos los casos.	10 a 12 h		Mayores de 70 años o dependientes con cuidador	No a más de 1 km del domicilio
	19 a 20 h			
En municipios de menos de 5.000 habitantes no aplican las franjas horarias	12 a 19 h		Niños (máximo tres y hasta 14 años)	No a más de 1 km del domicilio. 1 hora al día. Con un solo progenitor o cuidador.
			Salida con mascotas	Individual. El mínimo tiempo necesario.
			Actividades agrícolas no profesionales. En el mismo municipio o adyacente (excepto si hay animales o huertos de autoconsumo). Trabajos en el huerto de forma individual	

RECOMENDACIONES POST CONFINAMIENTO

En el último boletín de CONVIVENCIA hablamos ya de organizarnos para el **fin del confinamiento**, y por fin, comenzamos a vivir el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma. Las medidas principales que debemos cuidar son:

- La **distancia interpersonal de seguridad (2 metros)**, evitando las horas punta y las aglomeraciones.
- Y **extremar la higiene**, especialmente de manos, con la recomendación para el uso de mascarillas y guantes en actividades y movimientos que se produzcan fuera del hogar, y la obligatoriedad de uso de mascarilla en el transporte público.

Por ello, os lanzamos un recordatorio de cómo proceder con estos equipos, ya que simplemente el hecho de llevarlos puestos, no nos garantiza evitar el contagio si no lo hacemos siguiendo unas pautas.



¿Qué guantes debo usar? **Guantes desechables** (nitrilo, látex...), mejor de color vivo (azul, morados, negros...) ya que se ven mejor las posibles roturas. Como alternativa el Ministerio de Sanidad, recomienda el uso de **guantes de protección frente a agentes químicos**.

¿Qué tipo de mascarilla debo usar? **Mascarilla higiénica, quirúrgica** o las que se consideran EPIs (Equipo de Protección Individual: FFP1, FFP2, FFP3), pero sigue siempre las recomendaciones del fabricante, por si es reutilizable o no, o si se puede proceder a su limpieza y/o desinfección.

Y recuerda que siempre **MASCARILLAS Y GUANTES** serán desechados en papeleras y/o contenedores, para evitar poner en peligro al resto de ciudadanos y a los profesionales de limpieza.

La integración de la acción preventiva en la actividad de la empresa se lleva a cabo a través de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, en la que se establecen los principios básicos y el compromiso de la empresa en todos los niveles jerárquicos y centros de trabajo con la promoción de las mejores condiciones de trabajo. Los principios rectores de esta Política son:

- Conseguir un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer, implantar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que proporcione el marco adecuado para garantizar la mejora continuada de la acción preventiva.
- Integrar dicho sistema en la gestión de toda la compañía, de modo que la prevención de riesgos forme parte de todas las actividades de Paradores.
- Fomentar la formación teórica y práctica, la información, la consulta y la participación de los trabajadores en la gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Desarrollar planes preventivos y de actuación para la mejora continua de la seguridad y la 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.

Estilos de vida saludable

Paradores durante el 2020 ha desarrollado una serie de acciones dirigidas a mostrar a sus empleados hábitos de vida más saludables con el fin de ayudarles a mejorar su estado físico, su salud general

y a prevenir enfermedades como la diabetes, las cardiopatías o el cáncer. En concreto, se han transmitido a los empleados unas pautas y recomendaciones para una alimentación saludable en los comedores de los establecimientos. Las Áreas de Prevención de Riesgos laborales y de Restauración de Paradores prepararon una tabla de recomendaciones para la confección de los menús que consumen los empleados que utilizan los comedores que tienen a su disposición en los Paradores. Las recomendaciones dietéticas se hicieron a partir de la dieta mediterránea con el fin de reducir la presencia de grasas, azúcares, sal, etc.

Se ha prorrogado el convenio de colaboración con la Fundación Mapfre para la realización de las siguientes acciones dentro de su campaña “Elige Salud”: para impulsar hábitos de vida saludables.

Indicadores de desempeño de las acciones preventivas de 2020

Para garantizar la consecución de estos objetivos, Paradores lleva a cabo su **Plan Preventivo anual**. Este plan recoge todos los aspectos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en la organización, así como los correspondientes procedimientos para llevarlos a cabo, entre ellos:

- Evaluación de riesgos y emisión de los informes de riesgos. La metodología que se emplea para hacer esta evaluación se basa en el método propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los informes de riesgos se trasladan al mapa de riesgos que la empresa actualiza periódicamente.
- Planificación de la actividad preventiva para dar respuesta a los riesgos identificados en los distintos centros y puestos de trabajo.
- Información y formación a los empleados en PRL.

- Daños a la salud por motivo del trabajo.
- Vigilancia de la salud.
- Gestión de equipos de trabajo y equipos de protección individual.
- Actuación ante emergencias.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en contratos de puesta a disposición con empresas de trabajo temporal.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en el caso de contratas y subcontratas.
- **Planes de emergencia y evacuación:** Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2020 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.
- **Vigilancia de la salud:** Durante 2020 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.351 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1.288 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 63 resultaron aptos con limitaciones o condicionados. De los 1.351 realizados, 523 corresponden a valoraciones de especial vulnerabilidad para la covid-19.
- **Coordinación de actividades empresariales:** Durante el año 2020 se han realizado un total de 1.014 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

Plan de Prevención de la covid-19 para la reincorporación a la actividad

Con motivo de la declaración de la pandemia por la covid-19 y suspensión de la actividad en marzo de 2020, se procedió a la elaboración de un plan preventivo específico para el momento de la reincorporación a la actividad de los centros de trabajo de la empresa.








El objeto de este plan es definir los elementos esenciales y las pautas a aplicar en materia de prevención del riesgo de contagio para todos los trabajadores de Paradores de cara al momento de la vuelta a la actividad. Este plan se diseñó con la finalidad de garantizar que la actividad laboral se realice con las máximas condiciones de seguridad y salud.

El Plan contempla un conjunto de medidas organizativas, colectivas e individuales dirigidas a la prevención de la infección por la covid-19 y a dar la respuesta más adecuada a la eventual aparición de casos o contactos estrechos con personas contagiadas.

Igualmente, el plan contempla la presencia de trabajadores que, por circunstancias personales o de salud, son considerados de riesgo por contagio o especialmente sensibles.

También se incluyen las medidas necesarias para la prevención del contagio ante la presencia de trabajadores de otras empresas en nuestros establecimientos.











MEDIDAS DE HIGIENE PARA EMPLEADOS DE PARADORES

-  Lávate las manos con agua y jabón o solución desinfectante antes de comenzar a trabajar y con frecuencia durante la jornada laboral.
-  Mantén la distancia física de seguridad con tus compañeros y los clientes siempre que sea posible.
-  Usa mascarilla siempre que no pueda mantenerse la distancia de seguridad.
-  Evita tocarte ojos, nariz y boca con las manos.
-  Tápate la nariz/boca al toser/estornudar con codo o pañuelo desechable.
-  Si es posible, trabaja siempre con el mismo equipo durante tu jornada.
-  Cambia el uniforme al finalizar la jornada y lávalo/desinfectálo a diario en el Parador. El uniforme como el calzado no deben utilizarse fuera del centro de trabajo.

Paradores Seguros

Protocolo Prevención COVID-19

NORMAS DE SEGURIDAD EN EL CENTRO DE TRABAJO

-  Lávate las manos con agua y jabón o solución desinfectante antes de comenzar a trabajar y con frecuencia durante la jornada laboral.
-  Evita el saludo con contacto tanto a tus compañeros como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
-  Usa mascarilla siempre que no pueda mantenerse la distancia de seguridad.
-  Evita tocarte ojos, nariz y boca con las manos. Y tápate la nariz/boca al toser/estornudar con codo o pañuelo desechable.
-  Circula siempre por tu derecha.
-  Respeta los aforos de las instalaciones.
-  Utiliza únicamente tu equipo de trabajo.
-  Utiliza preferentemente las escaleras.
-  Ventila al menos 15 minutos cada ocho horas. Mantén las puertas abiertas excepto las contraincendios, que deben estar cerradas siempre.
-  Cuando utilices equipos comunes como fotocopiadoras, maquinas de vending, microondas lávate las manos antes y después.

Paradores Seguros

Protocolo Prevención COVID-19

Medidas contempladas en el plan de prevención de la covid-19

- Medidas Higiénicas básicas:
 - » Información y formación a todos los trabajadores sobre distancia de seguridad, higiene de manos, etiqueta respiratoria, ventilación, ... Entre las medidas más destacadas, el Dpto. de Prevención de Riesgos Laborales puso en marcha un programa de boletines que se editaron desde el 23 de marzo hasta finales de mayo de 2020. Estos boletines recogían recomendaciones en las materias de teletrabajo, tiempo libre, salud y convivencia para ayudar a los empleados a pasar mejor el tiempo de confinamiento de la primera ola. En total se editaron 21 boletines.
 - » Dotación para poder llevar a cabo las medidas de seguridad.
 - » Refuerzo de la limpieza y desinfección de los lugares y equipos de trabajo.
- Medidas de distanciamiento interpersonal en los espacios de trabajo y uso de mascarillas.
- Medidas organizativas:
 - » Nuevos procedimientos de trabajo.
 - » Flexibilidad horaria.
 - » Teletrabajo en los centros de trabajo en los que sea posible. En esta línea, y debido a la especial incidencia que la pandemia ha tenido en la Comunidad de Madrid a lo largo de las distintas olas que se han producido

desde el pasado mes de marzo de 2020, la empresa adoptó diversas modalidades de teletrabajo para reducir los riesgos de contagio en sus Servicios Centrales de Madrid. Para hacerlo posible se realizaron los ajustes tecnológicos y organizativos necesarios.

- Equipos de Protección y Equipos de Protección Individual

El plan también contempla medidas especiales relacionadas con:

- Medidas de prevención del riesgo de contagio y daños derivados en personas de riesgo o especialmente sensibles. Con la evidencia científica disponible a fecha 22 de mayo de 2020, el Ministerio de Sanidad ha definido como grupos vulnerables para la covid-19 las personas con diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, enfermedad hepática crónica severa, insuficiencia renal crónica, obesidad mórbida (IMC>40), embarazo y mayores de 60 años.
- Medidas de actuación ante la sospecha o activación de un posible caso. Ante la posibilidad de que un cliente, visita o trabajador presente síntomas de la covid-19 durante su estancia en un parador, y con el objeto de prevenir la posible difusión de la enfermedad entre el resto de trabajadores y clientes, se estableció un procedimiento dirigido a prevenir el contagio de todos ellos, así como para identificar a las personas que hayan estado en contacto con el enfermo en los días previos a la aparición de los síntomas.
- Medidas para trabajadores que realicen actividades fuera del Centro de trabajo.

- Medidas para atender la presencia de trabajadores de otras empresas en nuestras instalaciones, bien por la reparación o mantenimiento de instalaciones o por la contratación de cualquier servicio o espacio dentro de nuestras instalaciones.



A.- Evaluaciones de riesgos

- Las actividades desarrolladas en este apartado comprenden la realización de visitas previas, evaluaciones iniciales de riesgos y evaluaciones periódicas de riesgos.

Durante el año 2020 se han evaluado 11 centros de trabajo.

- Evaluaciones psicosociales: Durante el año 2020 se ha realizado 1 evaluación de riesgos psicosociales.



Parador de León

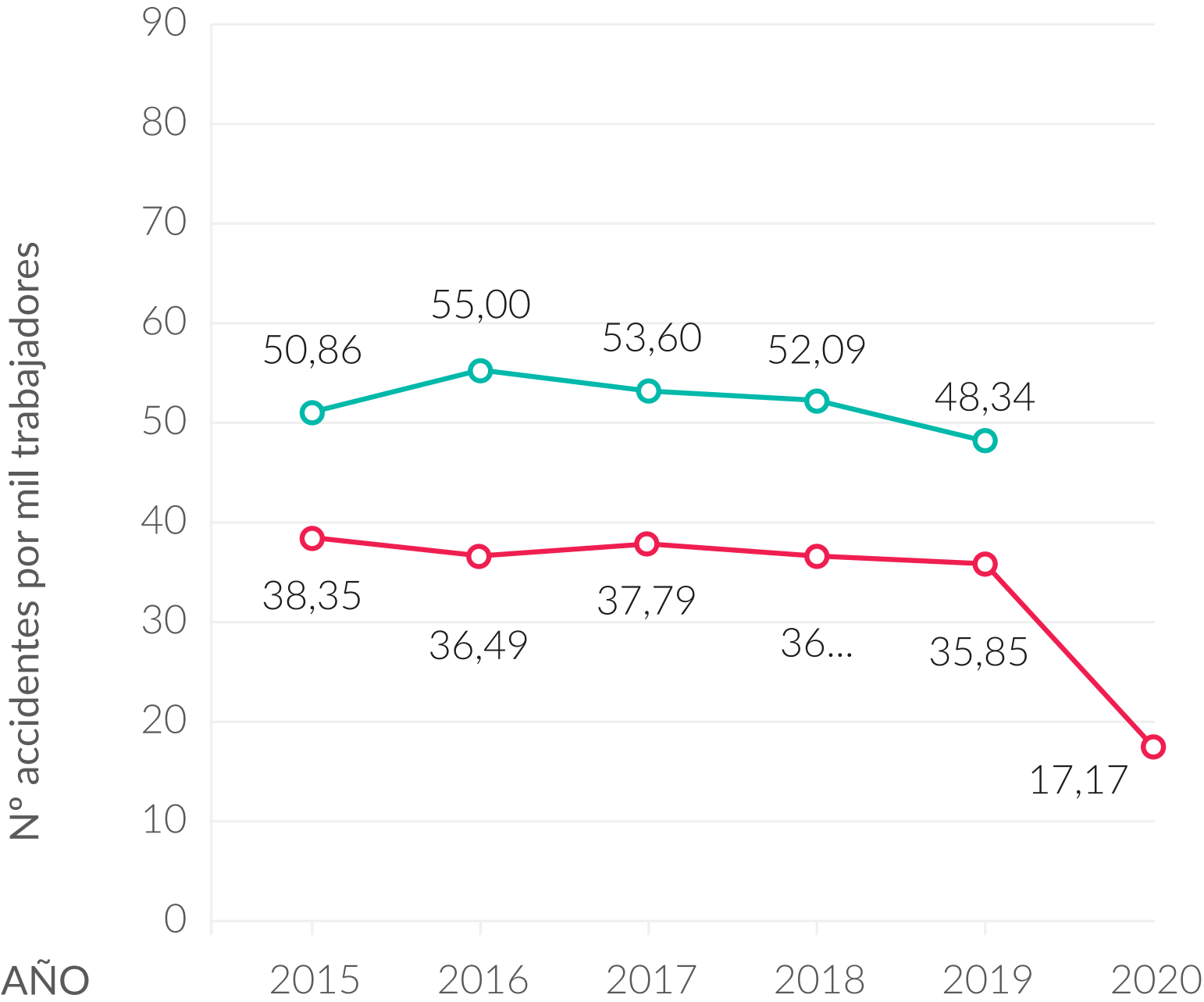
B.- Siniestralidad laboral

- Los daños que se producen en la salud de los trabajadores se analizan a través de indicadores cuantitativos de siniestralidad: incidencia, frecuencia, gravedad y duración media de las bajas. Para su cálculo se tienen en cuenta los accidentes que cursan con baja y la duración de esta contada en días naturales.

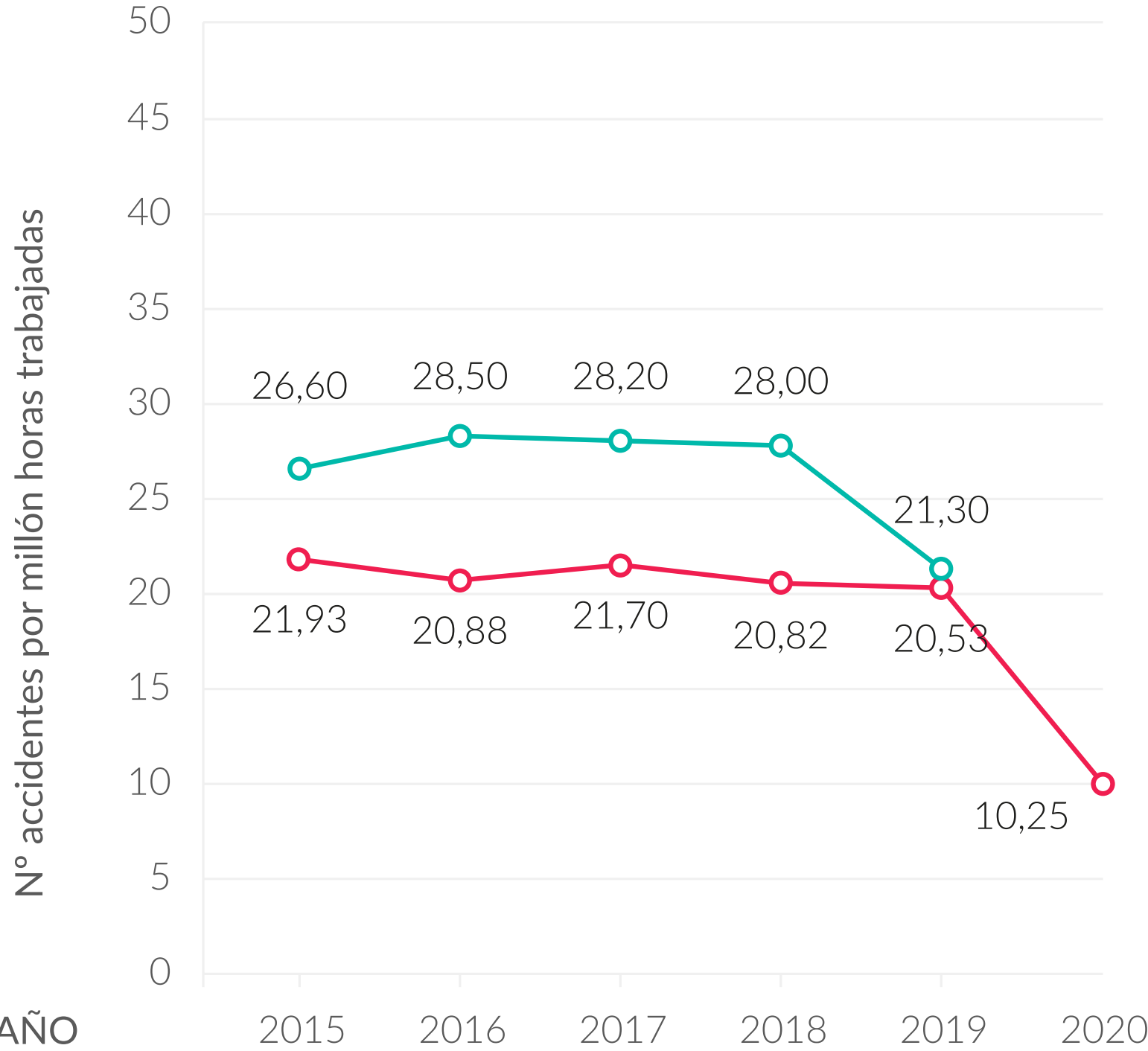
PARADORES

SUBSECTOR

Evolución incidencia de accidentes:
Incidencia Paradores / sector



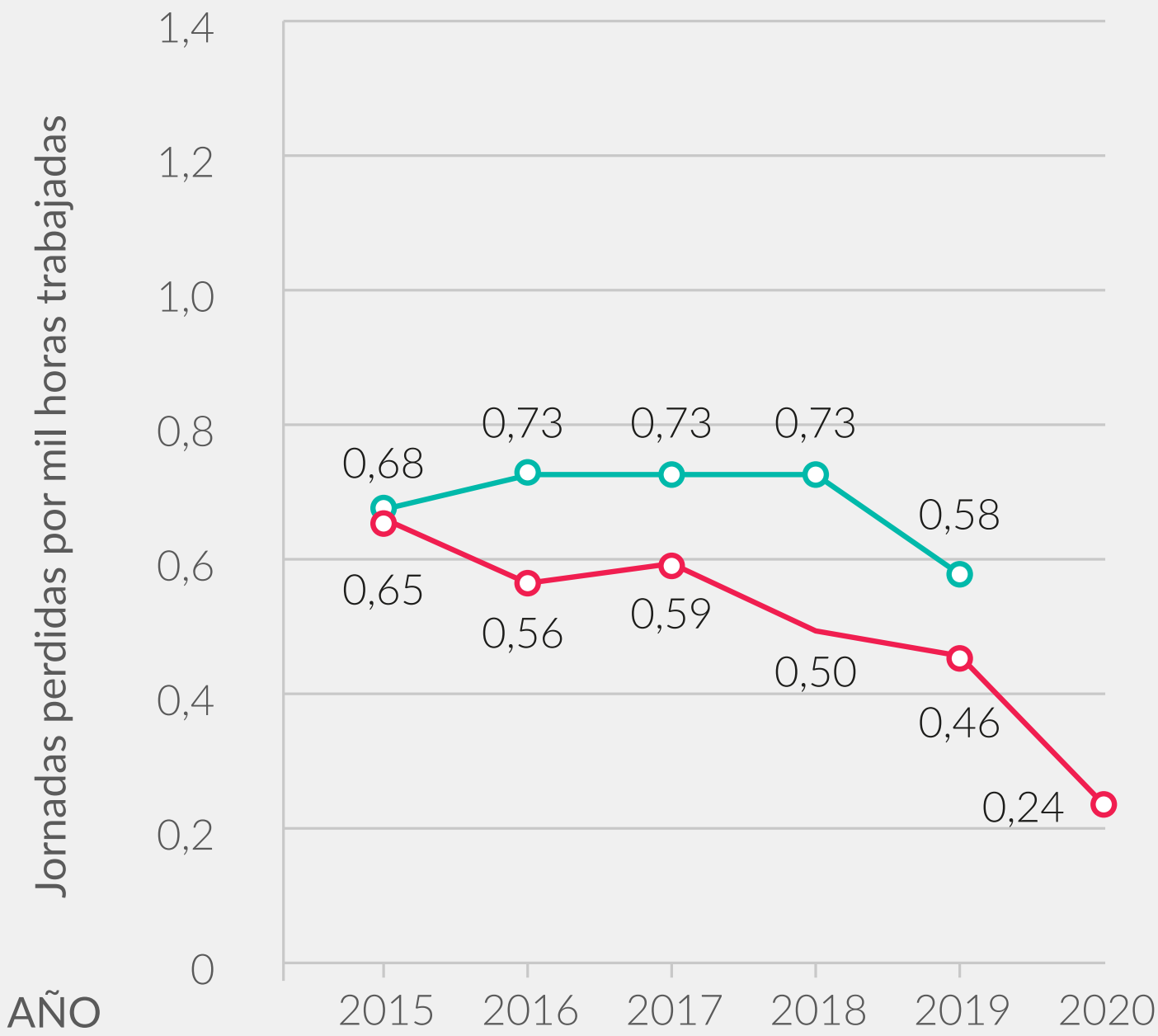
Evolución frecuencia de accidentes:
frecuencia Paradores / sector



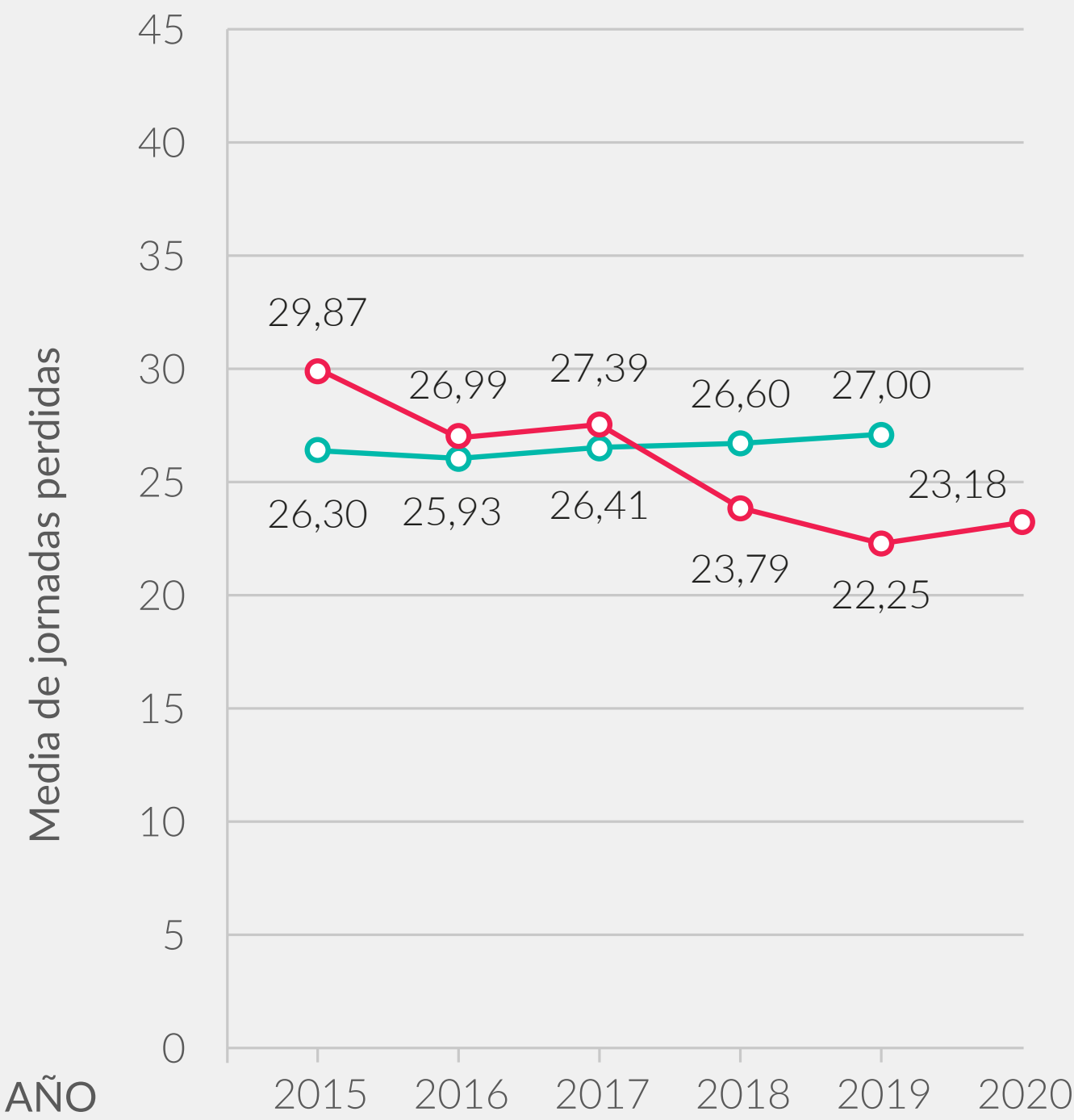
PARADORES

SUBSECTOR

Evolución gravedad:
gravedad Paradores / sector



Evolución duración media:
duración media Paradores / sector



Investigación del accidente laboral

Con el fin de conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se lleva a cabo un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de declaración e investigación de accidentes que contiene las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento está regulado internamente y está disponible en la intranet de Paradores. Los indicadores que se presentan a continuación son de la mayor importancia para Paradores, por lo que se evalúan periódicamente. Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: sobreesfuerzo, golpes, cortes e itinere.

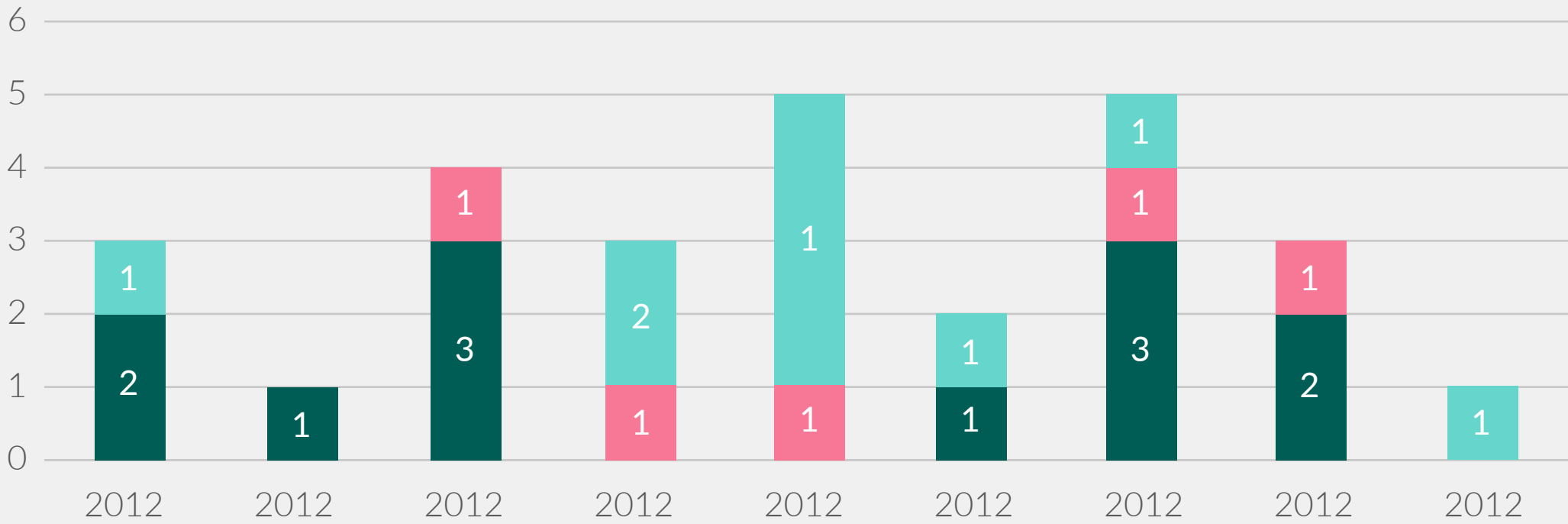
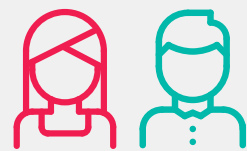
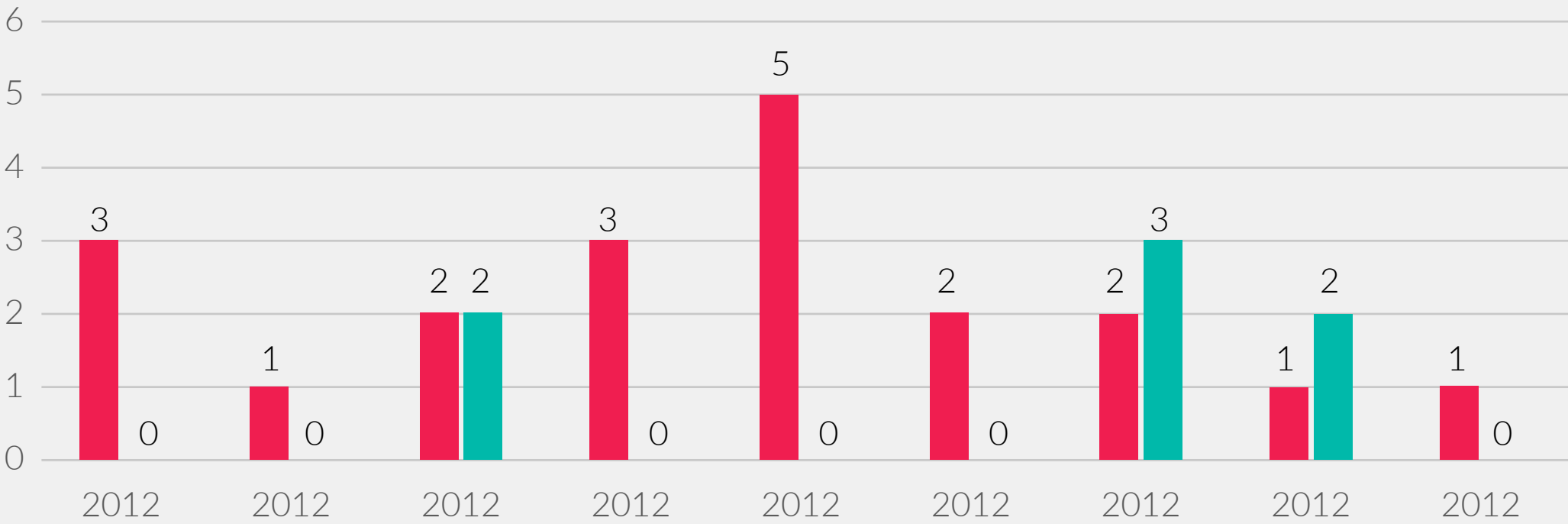
Absentismo Laboral

- El absentismo en 2020 se ha incrementado con respecto a 2019 debido, en su mayor parte, a que se ha incluido el concepto de absentismo de “permiso no recuperable” con un total de 142.266 días perdidos por ese concepto. Este permiso surge del cierre de la actividad durante los meses de marzo, abril, mayo y primera quincena de junio debido a la pandemia del coronavirus.
- Igualmente ha contribuido al incremento del absentismo los días perdidos por la IT covid-19, tanto por infección, como por contacto/exposición o trabajador especialmente sensible.

La Enfermedad Profesional

- Desde 2012 se empezaron a identificar y gestionar las declaraciones de enfermedades profesionales. La evolución se puede consultar en el siguiente gráfico:
- La mayoría de las enfermedades identificadas se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron ser provocadas por la realización de movimientos repetitivos. Con el objeto de poder valorar si el origen de esas enfermedades estaba en las tareas realizadas, se procedió a la evaluación específica de la exposición a movimientos repetitivos en miembros superiores, mediante la aplicación del método OCRA.
- La evolución de las enfermedades profesionales por Áreas Funcionales es la siguiente:

Evolución de la enfermedad profesional



Cocina



Pisos



Comedor

Formación en PRL

En 2020, Paradores ha llevado a cabo 596 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 4.796 participantes. De todas ellas, 581 acciones han ido dirigidas a la formación en prevención del contagio de la covid-19 con un total de 4.396 personas formadas.

Planes de emergencia y evacuación

Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2020 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

Vigilancia de la salud

Durante 2020 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.351 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1.288 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 63 resultaron aptos con limitaciones o condicionados. De los 1.351 realizados, 523 corresponden a valoraciones de especial vulnerabilidad para la covid-19.

Coordinación de actividades empresariales

Durante el año 2020 se han realizado un total de 1.014 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.

Accesibilidad Universal de las personas con Discapacidad

Paradores cuenta con un plan de adaptación para aquellos trabajadores que puedan resultar aptos con limitaciones para su puesto de trabajo después de haberse realizado la vigilancia de la salud. En estos casos, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales hace una adaptación de su puesto a esas limitaciones. Durante 2020 se han realizado 55 adaptaciones o revisiones de estas.

Si resultara que a un trabajador le fuera declarada por el INSS una incapacidad permanente total para su puesto de trabajo, se evalúan sus limitaciones y se busca otro puesto de trabajo distinto al que ocupaba adaptado a esas limitaciones. Durante 2020 se han tramitado 5 expedientes por solicitud de los interesados.



Simulacro Parador de Limpías

5. Nuestros clientes





Nuestros clientes son el centro de nuestro modelo de negocio.

Para atender satisfactoriamente a sus clientes, Paradores continúa trabajando para:

- Ofrecer a los clientes los 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 en todos los puntos de contacto con la organización antes, durante y después de la estancia.
- 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.



Buscamos la mayor eficiencia en nuestras operaciones y cumplir con nuestros compromisos de sostenibilidad. Para desarrollar estos valores, Paradores cuenta con diferentes herramientas, algunas ya mencionadas, y las más relevantes son:

La Política de Responsabilidad Social Corporativa

En dicha política Paradores sitúa a sus clientes en el centro de su actividad de negocio. Paradores considera prioritario ofrecerle al cliente una atención profesional y personalizada, una buena relación calidad precio, un entorno accesible y responsable y, sobre todo, la confianza de que será tratado con respeto y honestidad.

La política de Calidad y Medio Ambiente

Esta política refuerza el lugar central de este grupo de interés en la actividad de la empresa. “Los clientes son la razón de ser, por lo que no solamente debemos conocer y satisfacer sus necesidades, sino que tenemos que ser capaces de adelantarnos a sus expectativas manteniendo un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción y el nivel de satisfacción que los clientes tienen de nuestros productos y servicios”.

El Sistema de Excelencia en la Gestión

Implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera 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 conforme a las normas internacionales de referencia ISO 9001 de Gestión de la Calidad, e ISO: 14001 de Gestión Medioambiental y conforme a la norma española de referencia UNE 182001 (la Q de Calidad Turística).



Medición de la calidad percibida

Paradores cuenta desde 2016 con una herramienta de “Guest Intelligence” que permite monitorizar y gestionar la reputación online y los comentarios directos de los clientes. “Guest Intelligence” analiza en profundidad los comentarios online (redes sociales, portales de opinión, OTA’S) y los datos recogidos en cuestionarios internos de satisfacción, facilitando una visión detallada tanto de aquellos aspectos de los establecimientos o los servicios prestados en ellos que más gustan a los clientes, como de aquellos que no son del todo de su agrado.

La herramienta permite también comparar la gestión entre los Paradores de la red o con los datos de ejercicios anteriores. Asimismo se pueden comparar los datos con los de otras cadenas hoteleras u hoteles competidores. Esta información permite generar nuevos estándares de calidad, planes de mejora y pilotar la estrategia de gestión de la reputación online de la empresa. Desde su implantación, Paradores ha mostrado una evolución ascendente firme y continuada de los principales indicadores de reputación online y satisfacción de clientes, con valores que están por encima de establecimientos y cadenas similares del sector.

5.1

Cómo nos perciben los clientes

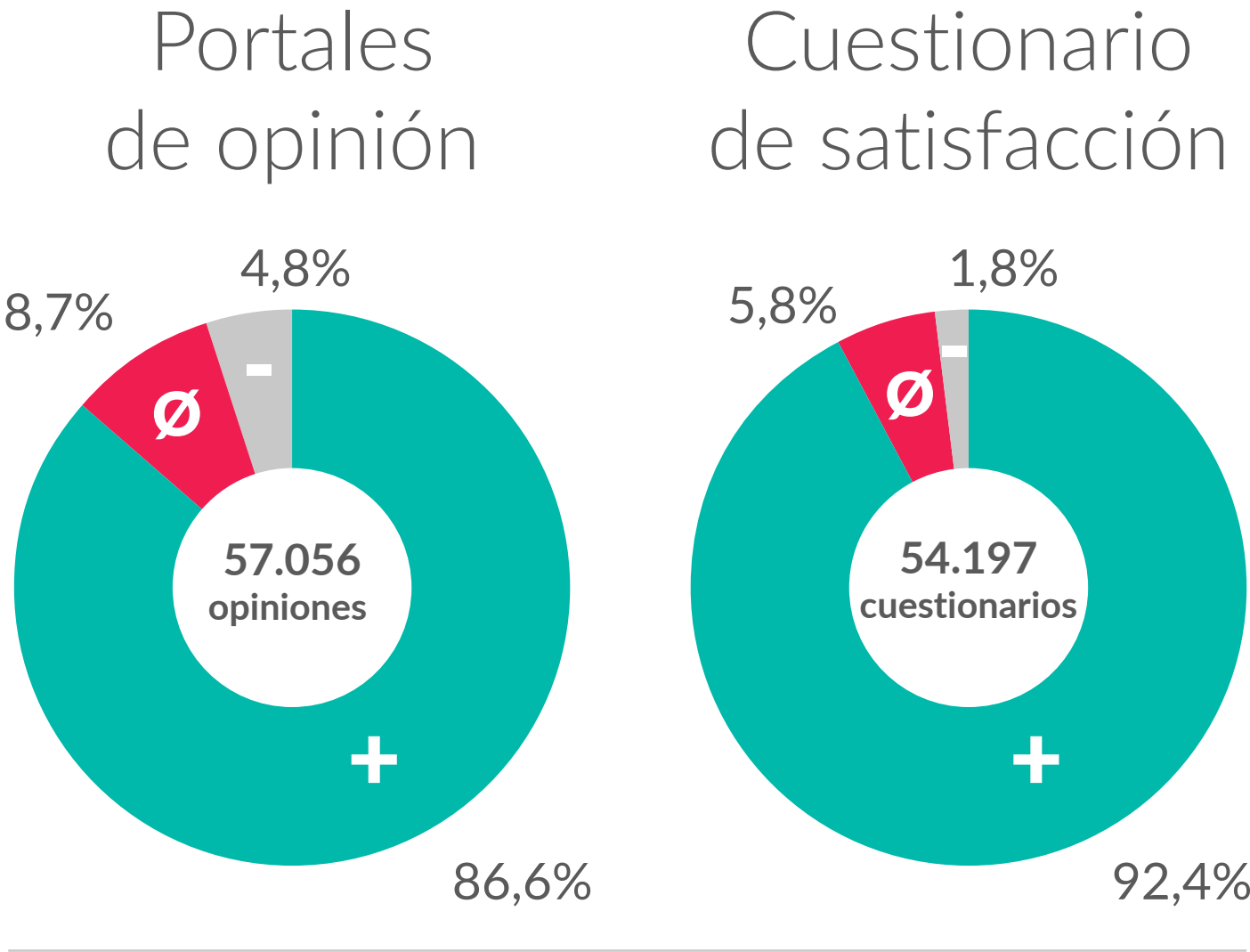
En esta situación de pandemia, Paradores ha hecho un gran esfuerzo para proteger la salud de clientes, empleados y colaboradores frente a la covid-19, implantando una serie de medidas de seguridad, higiene y desinfección y unos protocolos de protección y prevención que complementaron los ya estrictos procedimientos de la cadena. Paradores, además, ha conseguido comunicar correctamente a sus clientes las medidas y protocolos implantados, logrando que estos perciban un elevado grado de seguridad y confianza, unos atributos que se han sumado a los de profesionalidad, calidad, tradición e historia que se asocian a la potente imagen de marca de la empresa. Prueba de ello ha sido el buen porcentaje de ocupación de la Red en los meses de verano tras la reapertura de Paradores después del parón generalizado provocado por la covid-19 en la primera mitad del año.

Por ello, Paradores ha conseguido mantener la confianza y la lealtad de sus clientes. Este hecho ha quedado reflejado en unos excelentes resultados de los principales indicadores de reputación online y satisfacción del cliente, manteniendo la tendencia positiva de mejora experimentada en los últimos años:

- El “Global Review Index”¹ de la Red de Paradores alcanzado en 2020 ha sido **88.1%**, un valor que está 0,2 puntos porcentuales por debajo del valor obtenido en el año 2019. **En 2020, nuestros clientes dejaron 57.056 opiniones** en los **diferentes portales** de opinión (53.189 menos que las habidas en 2019 a causa del cierre temporal de todos los establecimientos en la primera parte del año). Del total de opiniones, el **86,6%** fueron positivas, el **8,7%** neutras, y el **4,8%** negativas.
- En los cuestionarios internos de satisfacción, la puntuación final de la Red de Paradores en 2020 ha sido de **4,54 puntos sobre 5**, que supone una ligera subida de 0,02 puntos con respecto a la puntuación de 2019. **En 2020 los clientes cumplieron 54.197 cuestionarios** (30.833 menos que en 2019). De ellos, el **92,4%** fueron positivos, el **5,8%** neutros, y solamente el **1,8%** fueron cuestionarios negativos.

Los clientes han valorado muy positivamente la reacción de Paradores frente a la covid-19, otorgándonos una puntuación de **4,67 sobre 5**.

Global Review Index **88,1%**



Reacción de Paradores frente a la covid-19



- **El índice de recomendación² (NPS, Net Promoter Score)** que es el indicador utilizado para medir la lealtad de un cliente hacia una marca, ha sido el indicador que ha experimentado la mayor subida respecto al año anterior, con una puntuación en 2020 de 58,64, 2,7 puntos más que en 2019. Esta puntuación de NPS, comparada con la obtenida por empresas de características similares, sitúa a Paradores en tercera posición en España y en sexta posición en Europa.

Una parte importante de los clientes de Paradores son miembros del **programa de fidelización “Amigos de Paradores”**. A 31 de diciembre de 2020, el programa cuenta con **1.117.297 titulares**, cifra que supone un **incremento de un 6,23% con respecto al año anterior**. 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.

Programa de fidelización “Amigos de Paradores”

1.117.297 titulares



¹ El GRI (Global Review Index) es un índice comúnmente utilizado en la industria hotelera para medir la reputación online. Recoge valoraciones de 175 OTAs y portales de opinión y, mediante un algoritmo, unifica todos los criterios y da una valoración de 0 a 100. Es un índice registrado y patentado por ReviewPro.

² El NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se basa en una simple pregunta: «¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este negocio a un amigo o familiar?». Se pide a los clientes que respondan a esta pregunta utilizando una escala del 0 al 10. El indicador se obtiene al restar el número de detractores al número de promotores, un NPS mayor de 50 se considera excelente.

5.2

Sistemas de reclamación

Quejas atendidas y resueltas

Para estar a la altura de las expectativas de nuestros clientes, escuchamos atentamente sus sugerencias y comentarios. Paradores siempre ha promovido la comunicación y el diálogo permanente con los clientes, facilitando los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.

Una parte muy importante de la comunicación que Paradores establece con sus clientes se orienta a la **gestión de reclamaciones**. Para ello, la compañía tiene habilitadas diferentes vías para presentar una reclamación o queja en Paradores:

- En el propio establecimiento que el cliente recibe el servicio:
 - » El Sistema de Gestión de Calidad establece la metodología para atender una queja emitida por un cliente en el Parador y gestionarla hasta dar una solución satisfactoria. **El cliente puede transmitir una incidencia al parador de forma presencial o por correo electrónico, por carta o por un portal de opinión.** Igualmente, el cliente puede formular una reclamación oficial de conformidad con la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones).

- A través del **Servicio Corporativo de Atención al Cliente**. El cliente puede dirigirse a este servicio a través de correo electrónico, carta, redes sociales. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los paradores.

Resultados 2020:

Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra casi insignificante. **El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2020 ha sido de 1.741.**

En 2020 han aumentado las incidencias con tarifas de venta anticipada y reembolsos, debido al cierre de los establecimientos durante 3 meses y las posteriores restricciones de movilidad. Todas ellas se han resuelto convenientemente.



Parador de Bielsa

5.3

Reconocimientos recibidos en 2020

A lo largo de este año Paradores ha sido galardonado con numerosos premios y reconocimientos. Los más destacados son:

- En la edición de FITUR, Paradores ha obtenido el premio al mejor stand y el premio al stand sostenible.
- Premio de la Revista Aire Libre por el compromiso sostenible, entregado durante FITUR.
- Paradores ha sido galardonado como “Embajador Honorario de la Marca España”, dentro de la categoría de “Turismo y Gastronomía” por “mejorar la imagen internacional de España”.
- Premio a la “**Mejor Comunicación en Turismo 2020**” por el portal **PrNoticias**, tras una votación popular, que colocó a la hotelera pública en el número uno, seguida de Iberia, Meliá y Viajes El Corte Inglés.
- Premio “**Condé Nast**” a la **sostenibilidad** otorgado por la revista Condé Nast Traveler en la categoría Sostenible & Eco “por su ejemplo de sostenibilidad hotelera en la Cumbre del Clima y su esfuerzo constante en reducir el impacto de todos sus paradores”.
- Premio al parador de Jaén en el certamen “**Premios Jaén en Positivo**” de la Cadena COPE.

- Premio “**Control de Publicidad**” a la campaña de marca que reconoce la excelencia en el trabajo de publicidad y marketing a las empresas, trabajos y profesionales del sector. El premio es otorgado por la **revista especializada CTRL Control Publicidad**.
- **Finalistas de la categoría gran empresa de los premios CORRESPONSABLES.**
- **Tercer puesto de los Premios Control 2019-2020** en la categoría de “**Mejor anuncio en revista**” junto con Audi y Loewe, referente a la campaña de marca de Paradores.

Además,

- Según Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas, **Paradores es en 2020 y por segundo año consecutivo, la marca con mayor reputación de España.** El estudio destaca que un 78% de los españoles reconoce la marca Paradores y el 92% elegiría Paradores para hospedarse en 2020 y 2021, mientras que el 60% de los encuestados son promotores de la marca, es decir, la recomendarían a sus conocidos.
- Además, es la **única empresa española que entra en el ‘top’ de las 10 marcas internacionales con mayor reputación.** Paradores se sitúa en el puesto número 8 de esa lista que encabezan Bosch, Mercedes-Benz y Porsche, y es la empresa hotelera líder a nivel mundial en la categoría de hoteles, seguida de Hilton, Sheraton y Marriott.



5.4

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Los efectos de la pandemia en las cifras de actividad de 2020 han sido muy significativos.

A cierre de 2020, 731.048 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y 1.136.048 disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes.

En este contexto, Paradores ha continuado trabajando para dar la mayor satisfacción a sus clientes, reforzando sus protocolos de seguridad sanitaria y reforzando su apuesta por:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a sus necesidades buscando superar sus expectativas.
- Profundizar en las políticas de transparencia en todo el ciclo comercial.
- Prestar un servicio de calidad excelente en todos los puntos de contacto con la organización antes, durante y después de la estancia.
- 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.

Para desarrollar estos valores, además de contar con las políticas mencionadas, el Sistema de Excelencia en la Gestión, y la medición de la calidad percibida, Paradores dispone de un ambicioso plan de **mantenimiento preventivo** implantado en todos los Paradores que permite identificar y llevar un riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente, entre las que se encuentran las instalaciones y equipos del sistema contra incendios. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.



La seguridad alimentaria y el control de la calidad del agua de consumo

Paradores cuenta con un sistema de auditorías de seguridad alimentaria de frecuencia trimestral para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del Sistema de Gestión de Calidad, en el que se integra el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) en los servicios de restauración (cocina, sala y bar-cafetería) de los Paradores.

Prevención de la legionela

Con el fin de evitar o reducir al máximo la presencia de Legionela en nuestras instalaciones (en aquellas donde es capaz de proliferar y diseminarse), también se dispone de un “Protocolo de Legionela” en el Parador.

Calidad del agua de piscinas de uso público y calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas

Para proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos para la salud (físicos, químicos y microbiológicos), la empresa tiene en funcionamiento distintos instrumentos internos (“Protocolo de autocontrol”) y externos a través de los servicios de una empresa experta.

6. Cadena de suministros





Uno de los retos más importantes a los que se enfrenta Paradores en materia de gestión de la sostenibilidad es conseguir extender las prácticas sostenibles a sus proveedores. Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para Paradores y por el cumplimiento del marco legislativo que afecta a la empresa por su condición de empresa del Sector Público.



Paradores, 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 estatal, con forma de sociedad anónima y no constitutiva de poder adjudicador, le imponen.

Los procesos de contratación de proveedores se ajustan, entre otros y en todo momento, a los valores de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación; así como los contratos que se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a la mejor relación calidad-precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la citada Ley.

6.1

Política de contratación

Para asegurar que todos los procesos de contratación se ajustan a la legalidad y a los objetivos y valores indicados, y se minimizan los riesgos, Paradores cuenta con una **Instrucción Interna 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**.

Esta normativa fue aprobada en el Consejo de Administración de fecha 24 de septiembre de 2020, y está disponible en el Perfil del Contratante de la Sociedad, junto con el Código Ético, en la Plataforma de Contratación del Sector Público. La misma contiene una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales que se utilizan en la selección de los proveedores.



Convención de directores previa al estado de alarma

6.2

Selección de proveedores

Con base en el marco normativo formado por la Ley de Contratación Pública y la Instrucción Interna de Contratación, Paradores desarrolla sus pliegos de contratación en base a los siguientes criterios:

- La publicidad de todas sus contrataciones en los términos exigidos por la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público, a través de la contratación electrónica que conlleva una gestión más transparente, segura y mayor eficacia en los procesos de contratación.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- Introducción de cláusulas sociales y ambientales para promover una contratación responsable alineada con nuestro compromiso con la sostenibilidad..
- 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.
- La prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados y aplicación de la Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios, en la que se establecen una serie de controles previos y simultáneos a la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc.
- Como criterio de desempate, además de medidas que fomentan la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Este conjunto de criterios, que aseguran el cumplimiento normativo y una mayor eficiencia en la contratación, permiten evaluar y analizar la situación legal, financiera, medioambiental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los concursos licitados, con lo que se reduce una parte de los posibles riesgos que puedan generar en su relación con Paradores tanto en la prestación del servicio contratado como en el cumplimiento de las normativas exigidas.

Los riesgos se producen si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad o de no eficiencia. También los hay si en la 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.



6.3

Desempeños en 2020

Nº de proveedores:



De los cuales 227 corresponden a servicios, 290 a suministros y 41 a obras.

El volumen anual de pagos a proveedores:

Compras centralizadas

50.571.476€
61,94%

Compras desde los Paradores (proveedores locales).

31.074.43 €
38,06%

Total 81.645.909€* 100%

*Este dato NO incluye el importe del canon de Paradores al Estado.

Durante el segundo semestre de 2020, Paradores puso en marcha una plataforma de gestión interna de expedientes de contratación que digitaliza la tramitación de las licitaciones con una gestión más transparente y segura desde el punto de vista jurídico.

Desarrollo de la compra sostenible:

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materia social y ambiental, la Dirección de Compras ha introducido criterios de evaluación en los pliegos de contratación durante 2020 con los siguientes resultados:

El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de **cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral**, ha sido del 100% sobre el volumen total de compras.

- Destacan los **contratos reservados** que se han llevado a cabo para **mejorar las condiciones de vida** de las **personas con discapacidad** por un valor estimado anual de 100.000€.
- Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 839.000,00 €, IVA excluido, en **Centros Especiales de Empleo**.
- Se han realizado compras de **productos de cercanía** para apoyar la economía local de los territorios donde operan los Paradores por un valor estimado de 300.000€.
- Se han firmado **71 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 210 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral**.
- Todos los proveedores son informados de la **Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y Medio Ambiente** con el objetivo de promover en la cadena de suministros el **respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos** que generan.

6.4

Evaluación de proveedores

Paradores evalúa el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de 217 encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos, con el resultado de que el 88,48 % de los proveedores han sido valorados positivamente.

La selección de proveedores es evaluada a través de diversos mecanismos:

- Auditoría interna y externa de calidad.
- Auditoría interna y externa de cuentas.
- Rendición anual al Tribunal de Cuentas y trimestrales por cuantía de contratos de obras (600.000 €, IVA Incluido), suministros (450.000 €, IVA Incluido) y servicios (150.000 €, IVA Incluido,



7. Relación con la comunidad local



Parador de Baiona



El compromiso con las Comunidades donde opera Paradores es otro de los pilares de la acción responsable de la empresa.

La historia de Paradores es la de la puesta en valor de comarcas y zonas interiores y el descubrimiento de lugares que hasta ese momento eran impracticables para el turismo. La presencia de un parador pone en el mapa internacional a la localidad en la que se encuentra y ello permite que la actividad económica del entorno empiece a desarrollarse produciendo un incremento de visitantes que a la vez favorecen la reactivación y diversificación económica. De este modo se va configurando un destino turístico en una zona geográfica determinada. Hoy en día, uno de los grandes activos de Paradores es su presencia en prácticamente todo el territorio nacional.

Probablemente, la pandemia nos esté enseñando que, como sociedad, somos más fuertes si colaboramos unos con otros para afrontar este desafío. Quizás ese sea uno de los principales aprendizajes que hoy por hoy podemos extraer en materia de una gestión responsable que, sin dejar de prestar atención a los objetivos propios del negocio, tiene que atender también las demandas de los diversos grupos de interés con una estrategia en la que se procura integrar sus expectativas.

Paradores está potenciando sus alianzas y abordando una actualización de sus iniciativas con su nuevo plan de sostenibilidad.

Uno de los principales objetivos de Paradores es mantener relaciones activas con su Comunidad para seguir contribuyendo al desarrollo local, atendiendo, al mismo tiempo, las necesidades de cada destino a través de su propia actividad de negocio, y una línea de actuación que está alineada con los importantes ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), ODS 3 (Salud y Bienestar), ODS 10 (Reducción de las desigualdades) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

7.1

Balance Social

Los indicadores clave de desempeño de 2020 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:



Contribución económica 2020:



Contribución social:



7.2

Impacto de Paradores en el desarrollo local

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 más de **40 establecimientos ubicados en edificios protegidos bajo la denominación BIC (Bien de Interés Cultural)** como monumentos y conjuntos históricos. Además, cuenta con una **colección artística con más de 9.000 piezas**, formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc.

Dos de las principales líneas de actuación relacionadas con este patrimonio histórico-artístico son las siguientes:

- Conservación y restauración de las piezas artísticas de la colección.
- Difusión cultural y de la colección de Paradores.

Conservación y restauración de piezas artísticas:

Paradores mantiene un criterio de conservación preventiva de la colección artística con la idea de conservar antes que restaurar, aunque ambas actuaciones son importantes para el correcto estado de presentación de la colección y forman parte del plan anual de la Compañía. En este sentido, en 2020:

- Se han restaurado **73 obras de la colección de Paradores** entre pintura, gráfica, mobiliario y talla, como parte del Plan Anual de Restauración.
- Con motivo de la reapertura en 2020 del **Hostal de San Marcos**, Parador de León, se realizan importantes trabajos de conservación y restauración, entre ellos: **restauración del altar pétreo de Juan de Juni en el claustro bajo, restauración y reubicación del artesanado de Lucio Muñoz, restauración y consolidación del artesanado mudéjar de la Sala Capitular, restauración y limpieza de la lámpara de la escalera principal, restauración y limpieza de 7 tallas, 2 piezas de mobiliario y 8 tapices, limpieza de la sillería de coro de la iglesia de San Marcos.**
- También se han **enmarcado y retocado los marcos de más de 300 piezas** con materiales aptos para la conservación de obra artística.



Difusión:

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y mejorar la calidad de las propuestas artísticas en nuestros establecimientos, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2020, entre las que destacan especialmente las relacionadas con las nuevas aperturas de Paradores:

- **Parador de Costa da Morte (Muxía).** Este parador acoge un proyecto cultural para descubrir la Costa da Morte a través de la fotografía, la literatura, la escultura contemporánea y la artesanía. La propuesta artística se relaciona íntimamente con la vida, el paisaje, la historia y la cultura gallega y reúne obras de conocidos **escultores como Francisco Leiro y Álvaro de la Vega; fotógrafos históricos como Manuel Ferrol, Virxilio Viéitez, José Vidal o Ruth M. Anderson, y contemporáneos como Manuel Sendón o Xurxo Lobato.**
- **Parador de Aiguablava.** Este parador reúne una parte importante de la obra contemporánea catalana presente en la colección artística. La muestra recoge una amplia representación de obra gráfica y óleos de gran formato como “Monegros” de **José Beulas**, “Cennino Cennini o el libro del arte” de **Modest Cuixart** o una interesante pintura abstracta de **Joan Hernández Pijuán**. Un homenaje a los grandes del arte contemporáneo catalán, que acoge conocidos nombres como **Salvador Dalí, Rafael Durancamps, Antoni Clavé, Josep María Subirachs, Antoni Tàpies o Joan Miró, entre otros.**
- **Parador de León.** Para la selección de obras de arte y el discurso expositivo del nuevo San Marcos se ha contado con la colaboración de una comisión de expertos que reúne profesionales de distintos ámbitos del mundo del

arte y la cultura. La monumentalidad y carga histórica del edificio queda reflejada en la **colección de obra antigua que recupera las piezas más emblemáticas del Parador.** Por su parte, la selección contemporánea parte del techo de **Lucio Muñoz** y gira en torno al círculo del artista y las propuestas de los años 50 y 60 en España en las líneas de la figuración y la abstracción.

Otros proyectos enfocados a la difusión de la colección:

- En febrero de 2020, en el marco de la **feria de arte contemporáneo ARCO**, se celebró la presentación del programa **Arte en la red de Paradores... Obra invitada**, iniciado en 2019 en colaboración con la Fundación Caja de Extremadura. **Un proyecto expositivo realizado en los 7 Paradores de Extremadura (septiembre-diciembre 2019-2020), que reúne 13 obras de artistas contemporáneos españoles, seleccionados por concurso para formar parte de la Colección Obra abierta, presentada anualmente en ARCO.**
- **Musealización del “Jardín de Antigüedades” del Parador de Mérida** que reúne piezas arqueológicas romanas, visigodas y árabes, recogidas desde el siglo XIX en el antiguo convento, considerado el primer museo de la ciudad, precedente del actual MNAR (Museo Nacional de Arte Romano).
- Revisión, actualización y transformación a soporte digital de los contenidos del proyecto **Parador Museo**, presente en los paradores de **Cardona, Cangas de Onís, León, Santiago de Compostela, Oropesa y Santo Estevo.** Siendo León el primer Parador actualizado coincidiendo con su reapertura en 2020.



Jardín de Antigüedades, Parador de Mérida.

Promoción de los recursos turísticos

Durante el año 2020, a pesar de la pandemia, la compañía ha continuado aportando valor a la promoción del destino España, **manteniendo activa la comunicación on-line con las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior (OET)**, comercializando productos de valor Marca España con los receptivos, manteniendo y reactivando el acuerdo con Ciudades Patrimonio, colaborando con la entidad Los Pueblos más bonitos de España y emprendiendo un nuevo protocolo de actuaciones con el Instituto Cervantes.

Asimismo, el producto Paradores ha mantenido su estrategia de promoción con un plan de actividades adaptado a la situación de pandemia, destacando nuestra **participación en los seminarios de las diferentes OETS, y asistiendo a las principales ferias y eventos del sector de manera virtual.**

Promoción cultural

El **patrimonio cultural** es un recurso muy importante para el turismo que Paradores apoya de diversos modos a través de acuerdos con instituciones culturales y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Este año, debido a la covid-19, la interacción con los distintos grupos de interés ha sido menor. De **2020** destacamos la colaboración con el **Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, participando en la Noche del Patrimonio el sábado 12 de septiembre, con las visitas culturales.**



Parador Costa da Morte



Parador de León

7.3

Gastronomía

La restauración es una parte muy significativa del negocio de Paradores. Este año la actividad ha estado marcada por el covid-19 y ha condicionado la actividad normal **adaptando nuevos protocolos y acciones en la restauración.**

Paradores sigue impulsando la economía local a través de la **incorporación en su oferta de producto de proximidad** a través de licitaciones con lotes más enfocados al proveedor local. Por ejemplo, pescados de lonja, las carnes, embutidos y quesos (Extremadura, Castilla-La Mancha, Andalucía, Castilla- León y Asturias) 100% raza autóctona o las frutas y verduras.

Al igual que en el ejercicio pasado, se han realizado acciones para potenciar el producto de la zona en las diferentes ofertas que se le ofrecen al cliente en la carta de restaurante, desayunos y meriendas, que ponen en valor los recursos gastronómicos y fomentan así el turismo gastronómico.

Hasta el cierre de la empresa, a mitad de marzo, se realizaron numerosas **jornadas gastronómicas locales** entre las que destacan:

- Guisos, guisotes y guisadillos en el parador de Alcalá de Henares.
- El Menú Sidrería en el parador de Argómaniz.
- La Fiesta teatral barroca con menú Siglo de oro en Almagro

- Promoción de los cocidos en los paradores de Chinchón, Alcalá, Almagro y Córdoba.
- XX Jornadas de la alcachofa en Benicarló.
- Cena medieval para conmemorar La Arribada en el parador de Baiona.
- VI Xornadas de la Boa Cociña Galega en el parador de Segovia.
- Cena renacentista teatralizada en el parador de Ciudad Rodrigo.

Además, se participó en **Madrid-Fusión** colaborando con las diputaciones de Soria, Cuenca, Cáceres y Trujillo, y en Fitur se presentó el proyecto **“100% Raza Autóctona”** mediante show cooking a cargo de cocineros de Paradores. Con respecto al año 2019, este proyecto incorporó como novedad la raza “retinta” 100% raza autóctona en el Parador de Mérida.

Durante el cierre, del 15 marzo al 25 junio, los cocineros de Paradores a través de las RRSS elaboraron 68 recetas de platos y postres tradicionales. En el marco de esta iniciativa se colaboró, también a través de las RRSS, con la Asociación Española contra el Cáncer con una receta solidaria para sumarnos a #Lacarreramaslarga.



Tras la apertura de los establecimientos se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **Promoción del bonito y la merluza de Burela**, en coordinación con la “Organización de Productores Pesqueros de Lugo”. Esta participación se hizo con la incorporación de un plato en la carta en los paradores de Santiago de Compostela, Olite, Santillana, Villafranca, Granada, Mérida, La Granja, Cangas de Onís y Costa da Morte.
- **Día Mundial de la Tapa**, selección de recetas más representativas de cada región. Se sirvieron gratuitamente en los servicios de almuerzo y cena en todos nuestros restaurantes como aperitivo de bienvenida y también en las cafeterías.
- **Ruta del ibérico**: Servicio de un aperitivo gratuito de paleta ibérica gracias a la campaña promocional de la Asociación Interprofesional del Cerdo Ibérico (ASICI). Este servicio se implantó en todos los paradores excepto en Canarias, Ceuta y Melilla.
- **Obtención del premio especial mejor Pote asturiano de Cangas de Narcea**: Premio al plato tradicional del pote asturiano en el parador de Corias.
- **Platos cardiosaludables**. Con motivo de la semana del Corazón, se incluyeron algunos platos en la carta para dar a conocer algunas recetas saludables a los clientes del parador de Alcalá Henares.
- Menú degustación de productos agroalimentarios jienenses en el Parador de Jaén dentro las “**Jornadas Gastronómicas Degusta Jaén**” que promueve la Diputación.

- **Camiño gastronómico do Mar en coordinación con la “Organización de Productores Pesqueros de Lugo”**. Se hicieron dos platos en carta con el pez espada y el rape en el parador de Ribadeo.
- **Menú degustación homenaje a la patata en el Parador de Argómaniz**.
- **Jornadas cervantinas con la incorporación de la cocina de Cervantes en carta restaurante en Alcalá Henares**.
- **Jornadas Micológicas del Parador de Soria**. Salidas al campo con cena especial con menú de setas.
- **Viaje gastronómico por los cocidos de España en el parador de Córdoba**: Menú completo de cocido y postre de diferentes regiones.
- **Lanzamiento del Menú Caracolada en el Parador de Lleida** dentro de la iniciativa de Turismo Lleida para la promoción de la gastronomía local.
- **Participación en el “Primer Premio Tapa Alimentos de España”**. La tapa se ofreció en los paradores de Cambados y Cádiz. Seleccionados entre los 10 finalistas.
- **Participación de los paradores de Madrid en la Madrid Hotel Week**: Cena “A 4 Manos” en el Parador de Alcalá con Mario Sandoval y el chef del Parador, Luis Carlos García. En el parador de Chinchón se llevó a cabo una grabación de la mano de Mario Sandoval, chef con 2 estrellas Michelin, y Pablo Muñoz, jefe de cocina de este Parador, para la creación de una video-receta a cuatro manos en la que muestran algunos de sus secretos.
- **I Jornadas Gastronómicas del Atlántico Medio** en el Parador de La Palma.

Finalmente, hay que destacar que a través de la revista interna semanal de Paradores (De Par en Par) se han promocionado entre los empleados de la empresa algunos de los productos de la despensa de la cocina española, en concreto, la lamprea del Miño, los calçots de Cataluña, el mexillón de Galicia, el pimiento de Freno Benavente, la granada Mollar de Alicante, la castaña del Valle del Genal, el membrillo de Puente Genil y la coliflor de Calahorra.



7.4

Cooperación con la comunidad educativa

Los programas de prácticas de Paradores están alineados con el ODS 4, Educación de Calidad y con el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles, y persiguen dos objetivos:

- Participar en el desarrollo y la formación de los estudiantes ofreciéndoles la posibilidad de vivir su primera experiencia en el mercado laboral, siempre bajo la supervisión de un tutor.
- Cooperar con los centros educativos locales permitiendo que sus estudiantes completen sus ciclos formativos.

En 2020 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido muy irregular debido a la situación tan excepcional que se ha vivido por la covid-19. Para comprender el alcance del impacto que está teniendo la pandemia, se puede dividir el año en dos períodos:

Antes del Estado de Alarma

Hasta el 14 de marzo se habían registrado 228 personas en prácticas, de las cuales, 136 no se llegaron a incorporar, y 73 se interrumpieron una vez comenzadas. Tan solo 18 habían finalizado su periodo formativo.

Hay que tener en cuenta que el periodo ordinario de las prácticas de Formación Profesional se desarrolla entre marzo-junio aproximadamente. Si bien es cierto que en

octubre-diciembre da lugar a un periodo extraordinario dirigido a aquellos alumnos que no habían superado todas las asignaturas.

El viernes 13 de marzo Paradores tuvo que enviar una comunicación masiva a 97 Escuelas informando de la decisión de suspender de manera temporal todas las prácticas de estudiantes en curso en la Red de Paradores, mínimo, hasta el próximo 31 de marzo. Se trataba de una medida que afectaba tanto a personas en prácticas curriculares, extracurriculares, FCT y formación DUAL.

Entendemos que nuestras actividades deben celebrarse en las condiciones óptimas y no pueden suponer un riesgo para la salud de nuestros empleados, colaboradores, clientes y sus allegados.

Hasta el 14 de marzo, la actividad de prácticas se había elevado a 212 alumnos cuyas prácticas tuvieron que ser canceladas.

El interés hacia Paradores ha sido mucho más alto de lo que se esperaba, debido a que somos una de las pocas (quizá la única) cadena que ha mantenido todos sus establecimientos abiertos.



Encuentro con centros educativos antes del estado de alarma

Después del Estado de Alarma

A partir de la nueva apertura en junio de 2020 después del periodo de confinamiento total del país, Paradores ha tramitado prácticas educativas con 93 centros, de los cuales 25 son Universidades, 58 Escuelas de Formación Profesional y 10 Escuelas de Formación Ocupacional.

En total, se han recibido 203 alumnos en prácticas, con la siguiente distribución por departamentos:

Por lo tanto, **el total de personas en prácticas gestionadas por el Departamento de Gestión del Talento durante todo el año 2020 suma 415.**

Junto con los programas de prácticas de estudiantes, Paradores también colabora con la comunidad educativa local a través de los **programas de Formación Ocupacional** que benefician a colectivos en riesgos de exclusión social, firmando convenios de prácticas formativas con instituciones como Cruz Roja, Fundación Alendoy, Cáritas, Plena Inclusión Extremadura, etc. Durante sus prácticas, los participantes de estos programas han podido conocer el funcionamiento de un hotel por dentro y han contado con el apoyo personalizado de un tutor designado por la empresa.

Paradores sigue fomentado el desarrollo de los alumnos a través de sus programas de prácticas y colaborando con la comunidad educativa en aras de ofrecer mejores profesionales al mercado laboral.

	REALIZADAS	TOTAL GESTIONADAS
Alojamiento	80	154
Gestión	25	28
Oficina	8	24
Restauración	82	188
Servicios Internos	3	9
Servicios Centrales	5	12
TOTAL GENERAL	203	415



7.5

Otras contribuciones sociales

Tiempos de alianzas

Durante la emergencia sanitaria causada por la pandemia de la covid-19, Paradores reforzó sus planes de ayuda social con diversas actuaciones, muchas de las cuales se llevaron a cabo durante el periodo de cierre de la empresa desde mediados de marzo hasta el 25 de junio.

Estas actuaciones se enmarcaron **bajo la denominación “Tiempo de Alianzas” para reforzar la importancia de poner a las personas en el centro de la acción ante la complejidad de la crisis de la covid-19**. Una crisis que ha acentuado las desigualdades y que requiere, más que nunca, el mayor compromiso posible de las empresas.

Durante estos meses, Paradores puso el foco en los siguientes frentes:

- Donación de 11,4 toneladas de alimentos a los colectivos más vulnerables. Esta aportación se realizó a través de entidades sociales de referencia como Cruz Roja, Cáritas y otras entidades benéficas locales.
- Los Paradores de Cádiz y Carmona pusieron en marcha un programa de elaboración de más de **4.000 menús solidarios para la Cruz Roja**. Aquí destaca la ayuda de la empresa pública MERCASA con la aportación del género que se cocinaba semanalmente.

- Donaciones de material sanitario y otros artículos a los hospitales fue una parte significativa de la ayuda que Paradores diseñó para esta crisis.
- En abril **se donaron más de 300.000 amenities al hospital del IFEMA, de Madrid**. Para el transporte de algunos de estos envíos que se hicieron desde los diferentes paradores se contó con la ayuda de la Fundación SEUR.
- También se pusieron a disposición de las autoridades sanitarias más de **138.000 guantes, mascarillas y otros materiales** que había en los paradores. Los paradores hicieron su donación a hospitales y centros de salud más cercanos.

 **Cruz Roja**



Además, a lo largo de 2020 se han realizado otras **acciones solidarias** entre las que hay que destacar las siguientes:

- Colaboración en la campaña solidaria **“Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando**. Desde 2010 todos los establecimientos de la Red se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican juguetes que se envían a numerosos proyectos en España y en países en vías de desarrollo. Estos juguetes son repartidos por cooperantes y ONG que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña, el 1 noviembre de 2020 hasta el 7 de enero de 2021, se han recaudado 4.500 euros.
- Participación en la Campaña **“Restaurantes contra el Hambre” de la ONG Acción contra el Hambre**. La iniciativa de este año ha consistido en destinar un porcentaje de los ingresos de las ventas de restauración de los paradores participantes a ayudar a las familias más vulnerables y damnificadas por la covid-19 en España. Este año han colaborado los restaurantes de los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, Baiona, Santiago de Compostela, Alcalá de Henares y Chinchón. Se ha donado un importe de 2.808,60 euros.
- Realización de la campaña solidaria de navidad **“Sonrisas de Chocolate”**. Paradores dona a la Fundación Juegaterapia el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores. La recaudación ha sido de 7.959 euros entre el 12 de diciembre y el 6 de enero. También se ha apoyado la campaña solidaria de Juegaterapia “Colorín colorado, estos peques se han curado” solicitando una pequeña donación a sus clientes. Con el importe recaudado por esta Campaña, que en 2020 ha

sido de 23.273,51€, y la Campaña Sonrisas de Chocolate, la Fundación Juegaterapia está decorando una zona del hospital Gregorio Marañón de Madrid en la que se atienden a los niños en tratamiento oncológico. Los clientes de Paradores pueden aportar un euro solidario a esta iniciativa cuando realicen el check out de su factura.

- Colaboración en la carrera deportiva, solidaria y saludable que organizó durante el pasado mes de febrero la **Fundación Manantial** para ayudar a las personas con trastornos mentales graves de la Comunidad de Madrid. En este caso colaboró con la donación de premios para la carrera y con el abono de los dorsales de los empleados de los centros de trabajo de la Comunidad de Madrid que, voluntariamente, también decidieron apoyar este evento participando como corredores.
- Desde 2019, Paradores colabora con el **Fondo de Becas Soledad Cazorla**, que consiste en la aportación anual de 2.000€ hasta el año 2022. Esta ayuda se destina a becas para niños y niñas huérfanos por la violencia de género y surge del compromiso de la familia de Soledad Cazorla (primera mujer Fiscal de Sala contra la violencia sobre la mujer) y de la Fundación Mujeres, pueden ser para el desarrollo de estudios universitarios o para el acceso a servicios de refuerzo educativo y/o psicológico que puedan necesitar los menores que se encuentren en edad escolar.
- Además, Paradores colaboró con la **Fundación Mujeres** que organizó en 2020 una carrera solidaria en Madrid con el objetivo de dar visibilidad y financiar becas de estudio a los huérfanos de la violencia de género. Paradores donó los premios de la carrera y abonó los dorsales de los empleados participantes.



8. Sostenibilidad Ambiental



Parador de Cardona



La protección del medio ambiente es una de las principales señas de identidad de Paradores.

Para llevarla a cabo, se cuenta con diversas políticas y herramientas, entre ellas, las más importantes son:

- La Política de RSC y la Política de Calidad y Medio Ambiente (Sistema de Gestión Medioambiental).
- Las actividades de sensibilización y de información medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.
- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.



8.1

Sistema de excelencia en la gestión: certificación y seguimiento

Para llevar a cabo la protección del medio ambiente, **Paradores tiene implantado un Sistema de 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 desde 2010 en formato multisite.

En el 2020 se ha iniciado el camino para la **adaptación a la nueva ISO 22483 que sustituye a la norma UNE182001** para disponer de la misma en la próxima renovación del certificado

Asimismo, debido al impacto de la covid-19, se adaptaron nuestros procesos a la nueva situación consiguiendo la certificación **“SAFE TOURISM CERTIFIED” (TURISMO SEGURO)** conforme a la Especificación UNE 0066-2:2020 otorgada por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE).

Plan de seguimiento

Para asegurar el correcto mantenimiento e implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en todos los centros, 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 el ejercicio 2020, a pesar del impacto de la covid-19 y las limitaciones a la movilidad, se han llevado a cabo:

- 30 auditorías internas (29 Paradores y Servicios Centrales).
- 7 auditorías externas de seguimiento de certificación de acuerdo con la entidad de certificación (6 Paradores y Servicios Centrales).
- En estas 7 auditorías externas también se auditó el sello “SAFE TOURISM CERTIFIED”, sumadas a otras 24 auditorías externas en Paradores para un total de 30 paradores auditados más los Servicios Centrales, para la obtención de la certificación en modalidad multisite.
- Y las auditorías de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en todos los paradores y con una frecuencia trimestral.



8.2

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 monitorea los riesgos e impactos que para la organización tiene su entorno ambiental.

Los principales riesgos para el medio ambiente derivados de la actividad de Paradores son:

- Emisión de contaminantes peligrosos, tóxicos o nocivos para la atmósfera procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas u otros productos químicos peligrosos, que pueden impactar en la fauna y flora local, en caso de no ser correctamente gestionados.
- Riesgo de contaminación acústica, lumínica o por radiaciones electromagnéticas: luz artificial, vibraciones o el ruido generado por un establecimiento, que pueden afectar los ciclos de vida de diferentes especies, así como al propio hábitat.
- Emisión de gases de efecto invernadero como consecuencia de la propia actividad hotelera.
- Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.
- Riesgos de impacto en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, así como residuos o las propias aguas residuales que, en caso de no ser controlados de la forma adecuada, pueden llegar a contaminar el suelo o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.
- Impacto por el consumo inadecuado, excesivo, o no justificado de recursos naturales.



Parador de Cervera de Pisuerga



8.3

Indicadores claves de desempeño

Para hacer frente a estos riesgos e impactos, Paradores cuenta con el Sistema de Excelencia en la Gestión y sus actuaciones de control y mitigación. Entre ellas:

- Cumplimiento de la normativa urbanística y medioambiental aplicable.
- Protocolos de gestión y seguridad de fugas y escapes.
- Programas de reducción de plásticos.
- Inversión en equipos eficientes de energía y agua.
- Monitorización constante del consumo de recursos energéticos.
- Sistemas de iluminación eficiente y de bajo impacto energético y lumínico.
- Planes de mantenimiento de instalaciones, etc.

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

1. Contaminación

A.- Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente

Para 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 los establecimientos, Paradores tiene en marcha:

- **El 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 vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este 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.

B.- Medidas para prevenir, reducir o reparar cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de la actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

- El Sistema de Excelencia en la Gestión identifica y evalúa el impacto que el ruido tiene en el medio ambiente, teniendo en cuenta la ubicación y la insonorización de las instalaciones, además de las 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 este impacto acústico, 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.
- Finalmente, Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica, respetando los valores límite establecidos por esta normativa.

2. Economía circular y gestión de residuos




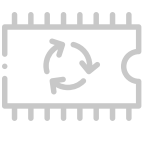














A.- Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

La mejora de la gestión de los residuos que Paradores genera a lo largo de la cadena de valor hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y es uno de los proyectos del Plan Director de RSC de Paradores.

Para ello, la Política de Calidad y Medio Ambiente y con el Sistema de Excelencia en la Gestión, además de contemplar objetivos vinculados con la generación de residuos y su impacto ambiental; impulsa, normaliza y supervisa la identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación. Finalmente, Paradores tiene un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, guía que se difunde en la Intranet entre los empleados de los diferentes departamentos, y contiene pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el ámbito del ODS 12, producción y consumo responsable. Desde los Paradores se realiza una labor constante de concienciación sobre la eliminación o minimización de los residuos generados con clientes, proveedores y empleados.

Residuos más importantes 2020:

Tipo de Residuo			Tipo de Residuo		
	Cantidad en kilogramos	% Respecto al 2019		Cantidad en kilogramos	% Respecto al 2019
 Basura	3.483.978	-37%	 Envases plásticos que han contenido sustancias peligrosas*	12.041	-37%
 Vidrio	363.070	-44%	 Residuos equipos eléctricos	122	-89%
 Papel/Cartón	325.325	-44%	 Restos Jardinería	152.399	-9%
 Envases y plásticos	223.862	-26%	 Pilas	748	-24%
 Aceite usado de cocina*	27.445	-39%	 Baterías	316	-34%
 Grasas decantadores	100.465	12%	 Lodos de las depuradoras	421.100	-27%
 Cartuchos Tóner	701	-47%	 Trapos absorbentes	144	2%
 Aerosoles	1.208	-3%	 Envases metálicos que han contenido sustancias peligrosas	81	-86%
 Fluorescentes y bombillas	968	-35%	 Escombros	46.265	-240%

*% de datos 2019 de los residuos peligrosos no gestionados en Paradores

En el 2020 todos los residuos han experimentado una importante reducción motivada por el impacto de la pandemia de la covid-19 en la ocupación de nuestros Paradores. Únicamente el residuo generado por las grasas de decantador y de trapos absorbentes ha aumentado ligeramente al haberse producido un mayor número de retiradas de estos residuos durante el año.

La comparativa con el 2019 en términos relativos, es decir, asociando los valores absolutos al total de plazas ocupadas durante el año, muestra un incremento asociado al impacto de la covid-19 en la generación de mayores residuos. La necesaria protección de la salud conforme a los protocolos establecidos supuso la incorporación de limpiezas adicionales, la utilización de mascarillas y guantes, o el uso de doble bolsa en las papeleras, entre otros. Desde Paradores se apostó por intentar minimizar los residuos asociados a estas medidas, así, se fomentó el uso de mascarillas reutilizables entre los empleados, garantizando el uso de mascarillas de un solo uso a quienes lo requieren, o el uso de productos eco para las limpiezas. En cualquier caso, en términos relativos creció en el 2020 la generación de basura general en un 7% y la generación de envases y plásticos en un 14%.

En términos relativos, el 2020 también ha traído incrementos de residuos derivados del necesario mantenimiento y adecuación de las instalaciones, a pesar de o no haber contado con ocupación durante los meses de confinamiento o de haberse reducido mucho la ocupación de nuestros establecimientos. Por otro lado, los residuos directamente asociados a la ocupación de nuestros clientes, como el vidrio o el aceite usado de cocina, han experimentado un descenso del 6% y del 39% respectivamente.

Tratamiento de residuos, ejemplos:

- **El aceite usado de cocina.** Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura y facilita que sea utilizado para la producción de combustible Biodiesel.
- **Envases de productos de limpieza.** Para minimizar la cantidad del residuo de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los Paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.
- **Los residuos peligrosos** (envases con sustancias químicas, tóner, pilas, ...) son recogidos por un gestor autorizado, que se encarga del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferenciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el

ámbito del **ODS 12**, producción y consumo responsable. Entre las diversas medidas realizadas en el 2020, cabe destacar las siguientes:

- Aprovechamiento como compostaje de los residuos de poda y otros restos del jardín con acuerdos especiales como el Parador de Ávila o el de Segovia, o facilitándoselo a particulares como en el Parador de La Gomera. En el Parador de Costa da Morte se está trabajando en colaboración con el Ayuntamiento de Muxía para poder utilizar como compostaje los residuos orgánicos.
- Utilización de los lodos provenientes de la planta depuradora propia del Parador como fertilizantes en el de Cervera de Pisuerga.
- Uso de compactadoras para reducir el espacio de papel y cartón antes de su retirada por los gestores, contribuyendo a que se necesiten menos desplazamientos y se generen menos emisiones como en el Parador de Granada o de Alcalá de Henares.
- Participación del Parador de Zafra en el proyecto de biogás de la empresa AGF Procesos Biogás S.L. para la producción de energía renovable a partir de la utilización de residuos orgánicos. Este proyecto es financiado por el Ministerio de Industria. Por el momento, está suspendido con carácter temporal por el impacto de la pandemia.
- El Parador de Pontevedra participa en un programa de compostaje del Concello de Pontevedra y el Parador de Cambados ha participado durante 3 meses en un programa piloto para recogida y compostaje de los residuos orgánicos del Concello de Cambados. Debido a la pandemia, este programa se ha suspendido temporalmente.

B.- La reducción del desperdicio alimentario

Para minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, se han llevado a cabo estas acciones:

- En el verano de 2019 Paradores puso en marcha una iniciativa que animaba a los clientes de restaurante a llevarse los excedentes de comida que no habían consumido en la mesa. Para ello, se les ofrecían unos recipientes biodegradables. Este año se ha mantenido esta iniciativa y se ha evitado el desperdicio de 14.075 raciones de comida durante el período de agosto a diciembre de 2020, con un incremento del 110% con respecto a 2019.
- Previamente a la declaración de la pandemia, el Parador de Cádiz se unió a la plataforma “Too Good To Go” para combatir el desperdicio alimentario. Too Good To Go es una aplicación móvil en la que restaurantes, hoteles, supermercados y comercios ofrecen packs con su excedente diario de comida que los usuarios pueden llevarse a casa a un precio reducido. Se trata de dar una segunda oportunidad a comida en perfecto estado antes de tirarla.
- Durante el primer periodo de cierre de los establecimientos, se llevó a cabo una importante donación de alimentos (11,4 toneladas). A lo largo del año se han ido haciendo otras donaciones. En el apartado 7.5 (Otras contribuciones sociales) de este informe damos cuenta de esta acción.

C.- Lucha contra el plástico de un solo uso

Persuadidos de que la lucha contra el plástico es un grave problema ambiental y una preocupación global alineada con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y 14 (Vida Submarina), en 2020 Paradores continuó con el ambicioso proyecto de eliminación del plástico de un solo uso en los establecimientos.

En 2019 ya se sustituyeron las pajitas y los vasos de plástico por otros de material biodegradable en toda la Red. Con esta decisión, Paradores evitó el uso anual de más de 191.000 pajitas de plástico (según datos facturación proveedor centralizado).

Paradores también ha conseguido que las habitaciones sean 100% libres de plásticos de un solo uso. El cambio de los amenities ha supuesto la eliminación total de las botellitas individuales en las que se ha venido ofreciendo el gel, el champú, el acondicionador y la loción hidratante corporal. Este cambio se realizó de manera progresiva desde septiembre de 2019 y en enero del 2020 únicamente se puso a disposición de nuestros clientes el gel, el champú, el acondicionador y la loción corporal en dispensadores de 300 mililitros. Además, estos productos están libres de parabenos, ftalatos o colorantes, no están testados en animales y cuentan con certificado RSPO.

La retirada de estos pequeños envases ha supuesto una reducción en 2020 de 7.958 kg de plásticos con el efecto positivo de reducir este residuo y la contaminación y los gases de efecto invernadero que genera su producción.

Por otra parte, los complementos como el cepillo de dientes, la maquinilla de afeitar, el calzador y el peine, así como

las bandejas, las jaboneras y los bolígrafos están fabricados con resina ecológica compuesta de paja de trigo, de modo que se evita también totalmente el plástico al tiempo que se contribuye a la reducción de uso de recursos petroquímicos y las emisiones de carbono.

Los estuches de los complementos están fabricados en cartón 100% reciclado y han sido impresos con tintas de soja. El gorro de ducha está fabricado con almidón vegetal y todas las bolsas de plástico de un solo uso se sustituyen por otras de papel o materiales reciclados y compostables.

En paralelo, y como complemento a esta acción, Paradores ha acercado este compromiso a sus clientes y empleados, uniéndose a campañas de comunicación con mensajes claros de sensibilización. Hay que tener en cuenta que los productos de plástico de un solo uso representan el 80% de la basura de los mares y playas. Entre ellas, y por segundo año consecutivo, Paradores se ha sumado a la campaña de concienciación “Por un Mar sin Plásticos” en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia, de la que damos cuenta en el apartado 8.4 (Protección a la Biodiversidad).



3. Uso sostenible de los recursos naturales

A.- El consumo y suministro del 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.

En 2020, el consumo de agua (m3/habitación ocupada, dato sacado de 93 establecimientos, excluyendo León por reforma integral que terminó a finales del pasado año) fue de 1,01, sensiblemente mayor que el consumo de 2019, que fue de 0,76. Este importante incremento se debe sobre todo a los efectos de la pandemia de la covid-19 sobre la ocupación más que a un incremento del consumo de agua.

En 2020, Paradores tuvo que atender los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, con un consumo similar al del año pasado. Con tres meses de cierre, se consumieron 736.255 m3 en 2020, mientras que en 2019 el consumo fue de 978.900 m3. Por eso, el valor de 1,02 está claramente afectado por la baja ocupación. Dicho de otra manera, la ratio se justifica porque el consumo de agua bajó casi un 25% respecto al 2019 pero la ocupación descendió un 44% en números redondos.

Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito (recogido en el ODS 12, Producción y Consumo Responsable) son las siguientes:

- 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%.
- Se está trabajando en el concepto de incluir en aquellos proyectos que contemplan una reforma integral de un establecimiento, diversos aspectos vinculados con el menor consumo de agua. Por ejemplo, redes de aguas grises para recuperar el agua de lavabos y duchas y reutilizarla para los inodoros, aguas de baldeo o riego, o recoger el agua de lluvia y dedicarlo igualmente a riego. Con esta actuación se esperan unos ahorros mínimos de agua de un 25%.

- Medidas de sensibilización y concienciación:
 - » **El Manual de Buenas Prácticas Ambientales** contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarle a minimizar los consumos de agua.
 - » **Los carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.** En los cuartos de baño de las habitaciones de los paradores hay soportes informativos para el ahorro de agua o el cambio de toallas, aspecto que, además de estar relacionado con el ahorro del agua, produce ahorro de energía y disminuye el vertido de detergentes a la red de saneamiento.



Parador de Vía-Sau

Además, Paradores lleva a cabo:

- 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.
- **Cumplimiento de la legislación** en materia del agua: 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.
- Hay que mencionar también que Paradores dispone de **planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales** que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.

En junio de 2020, Paradores se adhirió a la alianza STEP BY WATER, que reúne al sector público, privado, tercer sector y sociedad civil, y que surge en torno al Decenio de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible, que pone el foco en el agua y sitúa el ODS 6, Agua y Saneamiento, como un objetivo transversal dentro de la Agenda 2030 y donde se emplaza a la sociedad a trabajar como conjunto y crear alianzas con el fin de afrontar las metas y desafíos que plantea respecto del recurso hídrico.



Parador de Albacete



Parador de Vielha

B.- Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), y conscientes de que la sostenibilidad va más allá del impulso de una oferta gastronómica que apuesta por la tradición, la innovación, la calidad, la seguridad, el producto de cercanía y la temporalidad, Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos y desperdicios y nos permitan ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable e impactando de forma mínima en un entorno cuyos recursos son limitados.

La empresa lleva a cabo un estricto seguimiento del consumo de las materias primas que precisan los servicios de restauración (víveres y bebidas), que gestiona de forma responsable a través en 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.

Por otra parte, el coste de la materia prima (víveres y bebidas), calificado como “consumo”, es parte del indicador “coste ingreso” (calculado como el cociente: consumos/ingresos), que constituye una ratio fundamental para evaluar la productividad de este elemento en la cadena de valor la empresa.

El valor de la ratio global de la Red en 2020 ha alcanzado el 28,2 %, empeorando el dato de 2019 que fue 25,9 %, lo que equivale a un aumento de consumo en relación con los ingresos de 57 millones €.

En ese empeoramiento de la ratio incide notablemente la excepcional situación provocada por la pandemia. Los motivos que justifican que los consumos no hayan descendido proporcionalmente a los ingresos son, entre otros:

- La realización de un exhaustivo inventario físico de mercancías durante el periodo de cierre que ocasionó regularizaciones desfavorables. No obstante, ello permitió ajustar el nivel de existencias de la Compañía tanto en cantidades como en valoración económica.
- La eliminación de la mercancía caducada, especialmente en los primeros momentos después del cierre y después de comprobar su imposible donación a instituciones benéficas.
- La práctica suspensión de los servicios de restauración de tipo extraordinario (banquetes, grupos y convenciones) que tradicionalmente, y por su precio de venta más elevado, inducen mejoras en la ratio de coste ingreso.

Los **controles** más importantes vinculados con el consumo de materias primas son:

- Control de gestión económica: Mensualmente, este departamento elabora informes de cada uno de los paradores. Advierte de las desviaciones desfavorables que se producen mes a mes para que se tomen las medidas adecuadas.
- Área de Operaciones-restauración/Direcciones regionales: Esta área está en permanente contacto con los paradores para realizar un seguimiento de las existencias de los almacenes y optimizar las compras según la actividad comercial, con especial hincapié en productos perecederos de tipo fresco, que son los que disponen de un ciclo de aprovechamiento más corto en el tiempo.
- Los Paradores: Los centros de producción tienen una elevada responsabilidad en el control del consumo de materia primas, ya que son ellos los que compran, almacenan, racionan, producen, sirven géneros al cliente, etc.



C.- Consumo directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

El Real Decreto 56/2016 obliga a las grandes empresas a realizar una auditoría energética cada cuatro años que cubra, como mínimo, el 85% del consumo total de la energía final del conjunto de sus instalaciones. Conforme a esta normativa, Paradores llevó a cabo en 2017 una auditoría individual en cada uno de los establecimientos de la Red para obtener una fotografía de la situación energética, identificar el potencial de ahorro energético y plantear medidas para mejorar la eficiencia energética en los años posteriores. Estas auditorías se han estructurado en 3 bloques:

- Bloque I Descripción del parador, en el cual se describe de forma general el parador objeto de estudio, sus condiciones de explotación y sus instalaciones incluyendo suministros energéticos.
- Bloque II Análisis energético, en el cual se estudian los suministros energéticos de los 3 últimos años, analizando el balance de los consumos del último año.
- Bloque III: Análisis detallado del BMS (Building Management System) y del sistema de medición del consumo de energía, proponiendo mejoras.

En el campo de la energía, Paradores contribuye a los objetivos 12 (Producción y Consumo Responsable) y 13 (Acción por el Clima).

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 hoteles 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, a pesar de la pandemia de la covid-19, se hicieron en el año 2020.

En el ejercicio 2020, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- **Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: este dato es de 62,90 kWh/habitación ocupada,** frente a los 45,28 del año 2019, hecho que supone un aumento en torno al 39%. Esta cifra viene motivada por la pandemia de la covid-19 por la siguiente razón: los consumos totales son similares a los del año 2019 si hacemos la proporcionalidad por el cierre de todos los establecimientos durante los tres meses y medio del confinamiento de la primera ola; pero, como es lógico, la ocupación se desplomó.

Esto se traduce en que el consumo de electricidad ha bajado un 23% (45.476 MWh frente a los 58.855 MWh), pero la ocupación ha disminuido un 44% (730.000 habitaciones frente a 1.300.000), lo cual hace que la ratio sea notablemente más elevada en 2020 que en 2019. Quedan excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno y el parador de León, cerrado casi todo el 2020 (se abrió en diciembre de ese mismo año).

- **Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los paradores que tienen contratada esta fuente de energía:** este dato es de 90,55 kWh/habitación ocupada, frente a los 58,14 del año 2019, hecho que supone un aumento superior al 55%. Esta cifra viene motivada por la pandemia de la covid-19 por la siguiente razón: los consumos totales son similares a los del año 2019 si hacemos la proporcionalidad por el cierre de todos los establecimientos durante los tres meses y medio del confinamiento de la primera ola. Como es lógico, la ocupación se desplomó. A lo largo de 2020 los consumos de gas se han mantenido para dar servicio de calefacción o de cocina, pero la ocupación ha sido muy baja. Concretando, el consumo de gas natural ha bajado un 20%, pero la ocupación ha disminuido un 44%, lo cual hace que la ratio sea notablemente más elevada en 2020 que en 2019.

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.

Como consecuencia de la pandemia, se ha retrasado la implantación de estas medidas en los pocos paradores que carecen de ellas, pero la apuesta de Paradores hacia la eficiencia energética es un camino sin retorno y seguirá invirtiendo cuando mejore la situación económica y sanitaria a nivel global.

Es importante destacar que Paradores dispone, desde finales de 2020, de una **Plataforma SaaS** (Software as a Service) de Gestión Energética, que proporciona herramientas disruptivas para ahorrar energía y conseguir la excelencia operativa. Al ser una plataforma con integración multiprotocolo, multimarca y multienergía (electricidad, gas natural, agua, gasóleo, etc.) puede integrar dispositivos (contadores, concentradores de datos, etc.) actuales de paradores que

tengan protocolo abierto, recoger dichos datos, analizarlos con su modulo big-data y establecer medidas de ahorro energético para una mejora continua de la eficiencia energética en nuestros establecimientos.

Actualmente, esta plataforma está recogiendo los consumos eléctricos procedentes de los contadores fiscales de electricidad, pero Paradores dispone ya de una red de contadores de todos los suministros (gas natural, gasóleo, propano, butano y agua) que integrará en la plataforma y, una vez esté operativa, aportará una foto real de todos los consumos de la Red. Actualmente se está trabajando en la implantación de esta plataforma para hacerla útil y operativa a todos los usuarios.



Parador de Arcos de la Frontera



D.- Uso de energías renovables

Paradores se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático (ODS 13). 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 y se sigue esta línea en el año 2020. 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 2019 contempla la incorporación de instalaciones de biomasa, energía solar fotovoltaica y aerotermia, que se han ido implementando en el año 2020. La implantación de energías renovables se va a llevar a cabo a través de su inclusión en los planes de inversiones anuales de la compañía, aunque con la pandemia se están ralentizando algunas de estas inversiones. Actualmente estas instalaciones están como se detalla a continuación:

- **Biomasa en Mazagón y Gredos:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funciona en dos Paradores (Villafranca y Teruel). En el año 2020 se ha terminado su implantación en Mazagón y en el 2021 ya se ha

iniciado la instalación en el Parador de Gredos. El importe económico previsto en el PAI-2018 y PAI-2019 para cada una de las inversiones es de 160.000 € y 190.000 € respectivamente. Próximamente se trabajará en el parador de Cervera de Pisuerga con el proyecto para la implantación de una nueva instalación de biomasa.

- **Fotovoltaica en El Saler y Malaga Golf:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Para este año 2020, se iban a ejecutar las obras relativas a estas instalaciones fotovoltaicas pero se han retrasado como consecuencia de la pandemia. A pesar de todo, Paradores continúa firme en su compromiso con las energías renovables y estas inversiones se van a realizar en el primer trimestre de 2021. El importe económico previsto en el PAI-2019 para cada una de estas inversiones es de 50.000 € respectivamente. Próximamente, cuando se reactiven las inversiones frenadas por la pandemia se quiere llevar a cabo otra instalación fotovoltaica en el Parador de La Palma.
- **Energía solar térmica y aerotermia en La Gomera:** La aerotermia, consistente en obtener energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Especialmente, los Paradores de las Islas Canarias, que disponen de esta climatología, recibirán este tipo de instalación en los próximos años; este año 2020 que ya se ha terminado y está funcionando en el parador de la Gomera.

Además, la energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria es un referente de ahorro basado en una energía tan renovable como la energía solar. La instalación que se ha terminado este año 2020 en el parador de La Gomera es una instalación mixta de energía solar térmica y aerotermia, en la cual se utiliza la energía solar como prioritaria, y cuando no es suficiente, se utiliza la aerotermia, volcando los excedentes de producción de energía térmica a la piscina para alargar la temporada de uso de la misma. El importe económico previsto en el PAI-2019 para esta inversión es de 120.000 € y la obra se ha terminado respetando este montante económico.

E.- Campaña de sensibilización: La Hora del Planeta

Junto con las inversiones e iniciativas que se llevan a cabo para reducir el coste energético, Paradores participa en acciones de sensibilización, entre ellas, la Hora del Planeta, de WWF España. Desde hace más de 10 años, Paradores está en el apagón simbólico de la Hora del Planeta, iniciativa mundial contra el cambio climático. Este año, la campaña coincidió con el cierre de los establecimientos por el estado de alarma, por lo que Paradores animó a los clientes y empleados a sumarse a la iniciativa a través de las distintas RRSS.

4. Cambio Climático

Por segundo año consecutivo, Paradores contrata el suministro de energía eléctrica para su Red de hoteles con certificado de garantía de origen 100% renovable. Este compromiso con la descarbonización tiene un impacto brutal en la huella de carbono porque produce una reducción de unas 16.000 toneladas/año de CO2 en un año de consumo normal.

Junto con el consumo de energía verde o renovable y las diversas actuaciones relacionadas con la eficiencia energética y la inversión verde (Biomasa, Fotovoltaica, Solar, ...), Paradores ha puesto en marcha en 2020 su proyecto de cálculo de la huella de carbono para todos sus centros de trabajo.

Este proyecto evidencia el esfuerzo de Paradores por luchar contra el cambio climático y afianza su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (con especial atención a la contribución del ODS 13, Acción por el clima). Aunar esfuerzos **contra el desafío climático** y avanzar en la **descarbonización** de su actividad hotelera va a contribuir, además, a la **mejora de la competitividad y sostenibilidad de la empresa**, aspecto fundamental para hacer frente a la crisis del coronavirus.

Con este proyecto, Paradores trabaja para convertirse en una compañía **Net Zero**, neutra en emisiones de carbono, a través de un plan estratégico de reducción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Entre las iniciativas encaminadas a alcanzar la **neutralidad en carbono** en un futuro próximo, las más importantes son:

Cálculo de la huella de carbono

Paradores ha calculado en 2020 la huella de carbono en todos sus establecimientos. El mapa de emisiones que se ha obtenido indica que la huella de carbono para el año base 2019 es de **21.020, 42 toneladas de CO₂eq**. Esa huella procede, fundamentalmente, de las emisiones derivadas del consumo de combustibles de fuentes fijas (gas natural, propano, gasóleo y butano), que representan casi el 90% de la huella total de Paradores. La huella está desglosada por alcances 1 y 2, por fuentes de emisión (fijas, móviles, ...) y por centros de trabajo, y se ha elaborado un ranking con los Paradores más emisores que deberán ser objeto de actuaciones prioritarias por el mayor impacto de su huella.

El cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se ha realizado en el marco de referencia de la ISO 14064:1-2012, basada en The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard, desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development.

Fuente	t.CO2e 2019	%
ALCANCE 1		
Fijas	18.904,98	89,94%
Móviles	93,53	0,44%
Fugitivas	1.713,95	8,15%
ALCANCE 2		
Consumo energía eléctrica	307,97	1,47%
TOTAL	21.020,42	100%

Plan para reducir la huella, alcances 1 y 2

El cálculo de la huella aporta la información necesaria para que Paradores pueda desarrollar un plan de reducción de sus emisiones de GEI tanto a corto como a medio y largo plazo. Los pasos que se están dando para elaborar este plan son los siguientes:

- Se ha hecho un diagnóstico completo de los paradores con mayores emisiones para identificar las características y situación de las diversas instalaciones emisoras de GEI (iluminación, climatización, cocina, lavandería, ascensores, motores, ...) y se ha contado con la información proporcionada por las auditorías energéticas que la empresa llevó a cabo en 2017 para completar los análisis.
- Se han diseñado medidas para reducir la huella, impacto, inversión y retorno. Este plan cuenta con dos tipos de medidas:
 - » Transversales para todos o para una parte importante de los centros de trabajo.
 - » Específicas para instalaciones y centros prioritarios con un impacto importante sobre la huella.

Las medidas contemplan actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética (sustitución de equipos deficientes o mejora de su rendimiento, mejora de los sistemas de control automático del consumo energético, difusión de buenas prácticas entre los empleados,...) como al uso de energías renovables, contemplando, además, las medidas ya existentes en paradores que requieren continuidad en el tiempo.

Para cada una de las medidas propuestas se ha evaluado el impacto sobre la reducción de la huella, se han analizado las inversiones necesarias, se ha estudiado la eficiencia energética en kWh generada por el ahorro de consumo de energía y su repercusión en toneladas de CO₂, de acuerdo con el plan de acción.

Este esfuerzo inversor se ha modulado y distribuido a lo largo de varios años y se ha planteado una serie de objetivos de reducción de las emisiones en un horizonte de corto, medio y largo plazo a partir de las medidas previstas. Para definir estos objetivos, se ha tenido en cuenta:

- La previsión de crecimiento de la actividad de Paradores y, por tanto, del incremento en valores de la huella de carbono.
- La evolución de los indicadores de actividad utilizados para medir la evolución de la huella de carbono en valores relativos.
- Los periodos que contemplaran los distintos horizontes de corto, medio y largo plazo.
- Las fuentes de emisión sobre las que no hay posibilidad de reducir las emisiones de GEI con medidas de eficiencia o energías renovables. Estas serán las prioritarias a la hora de seleccionar los límites que se van a compensar con proyectos verificados.
- Los ahorros de emisiones de GEI totales gracias a la implantación de todas las medidas del plan de reducción.



Plan de reducción de huella, alcance 3

Junto con el inventario de sus emisiones de GEI de alcance 1 y 2, que son aquellas sobre las que la organización tiene un claro control, Paradores realizará a lo largo de 2021 y 2022 una estimación de su alcance 3, en el que se incluirán otras fuentes de emisión que, aunque no son controladas ni pertenecen a la organización, pueden ser muy relevantes en la huella. Entre ellas, el transporte de materias primas, residuos, los viajes de negocio, los desplazamientos de los empleados, etc.

Una de las medidas de reducción de la huella en el ámbito del alcance 3 en el que Paradores espera avanzar a lo largo de los próximos años tiene relación con la movilidad sostenible de clientes, empleados y proveedores. Por su importancia, este plan se ha incluido ya en la planificación de reducción de huella para los alcances 1 y 2.

Las medidas vinculadas con la movilidad de clientes, empleados y proveedores están destinados a promover formas de transporte más sostenibles, sin duda, un aspecto importante teniendo en cuenta que el sector del transporte es responsable del 35% de las emisiones de GEI en España y el mayor consumidor de energía, cerca del 42%. Las actuaciones destinadas a impulsar y motivar por el uso racional del vehículo privado, el uso de vehículos alternativos (vehículos eléctricos, ...), el fomento de la movilidad activa (a pie, bicicleta), el fomento del teletrabajo, el transporte colectivo, etc. pueden contribuir a reducir el impacto de Paradores y sus grupos de interés en la huella de carbono.

Las medidas que Paradores prevé poner en marcha en este asunto estarán alineadas con las políticas y normativas públicas que promueven la movilidad sostenible y la expansión del vehículo eléctrico y la reducción progresiva del vehículo de combustión en los pueblos y ciudades (como son la nueva Ley de Cambio Climático y Transición Energética o el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima).

Plan para compensar la huella

Para conseguir el objetivo de Net Zero, Paradores también contempla el desarrollo de un plan de compensación para aquellas emisiones que no puedan ser reducidas con el plan de reducción de emisiones. Se contemplan dos tipos de acciones: internas (insetting), en línea con el desarrollo de sumideros de carbono, y externas (offsetting) por la vía de la adquisición de créditos de carbono generados por otras organizaciones que tengan las garantías necesarias (VCS y Gold Standard).



8.4

Protección a la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural, como parte de la promesa de valor y de experiencia cliente, compromete a Paradores con el respeto y la conservación de la biodiversidad desde su actividad y la influencia de sus grupos de interés.

Paradores desarrolla gran parte de actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas y desde hace varios años, cuenta con distintas iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera.

A.- Programa de Experiencias de Naturaleza “Naturaleza para los Sentidos”:

El Plan Director de RSC 2018-2020 contemplaba el desarrollo de acciones orientadas a la promoción del patrimonio natural con los grupos de interés de las diversas zonas. Tras un proceso de diagnóstico, se identificaron un conjunto de oportunidades para el desarrollo de un proyecto corporativo en esta línea. Las oportunidades que se detectaron fueron las siguientes:

1. La riqueza natural del territorio. El territorio español es un mosaico de ambientes naturales: desiertos, montañas, llanuras, fríos intensos, ambiente marítimo, etc. España reúne una considerable diversidad de recursos naturales que son atractivos para las personas interesadas en la naturaleza, recursos que, además, pueden ofrecerse en muchos momentos diferentes del año.

2. El enorme potencial natural de Paradores. Dentro de esta enorme biodiversidad, Paradores tiene localizados una buena cantidad de sus Establecimientos muy próximos a espacios naturales protegidos: parques nacionales, parques naturales, reservas de la biosfera, etc.

3. Es evidente que Paradores configura una red de enclaves en las inmediaciones de estos espacios que pueden ofrecer servicios complementarios a los que ya se dispensan en estos espacios protegidos teniendo en cuenta, además, que el turismo de naturaleza en España está asociado, en particular en las áreas más montañosas o frías, con otro tipo de ofertas (arte, gastronomía, etc.). Por ello, Paradores puede añadir valor a la experiencia del cliente interesado en el entorno natural y realizar una labor de promoción y defensa de ese espacio entre los clientes y visitantes de Paradores.

4. Paradores, desde su fundación, tiene un fuerte compromiso con el desarrollo local y con la protección ambiental, dos principios de comportamiento recogidos en su misión que podrían tener una vía de desarrollo muy potente a través de un producto turístico sostenible basado en la naturaleza y su protección.



Por ello, Paradores decide desarrollar una oferta turística con los agentes locales basada en la experiencia de naturaleza y crea el Programa Naturaleza para los Sentidos. Para ello, publicó una licitación que se adjudicó a finales de 2019 a la Fundación Global Nature. Los objetivos del programa son:

- Crear experiencias turísticas atractivas y sostenibles.
- Diversificar y mejorar la oferta turística.
- Contribuir a la conservación de la biodiversidad en espacios naturales de gran valor.
- Dinamizar el desarrollo y economía local de las zonas en las que opera Paradores.
- Fomentar la cooperación público-privada a través de acuerdos y alianzas.

El proyecto se ha planteado con el siguiente alcance territorial:

1. Fase piloto: Desarrollada en 2020 en el parador de Cangas de Onís. Desarrollado en 2020 y lanzado en el primer trimestre de 2021.
2. Fases siguientes: Desarrollo de experiencias en más de 20 Paradores a lo largo de tres años con espacios naturales en sus proximidades.

El resultado de cada proyecto se concreta en unas fichas de experiencias que recogen todos los detalles y características del producto: itinerarios, calendarios, relatos, proveedor, etc.

B.- Campañas de sensibilización ambiental:

Paradores, por tercer año consecutivo, apoya la difusión de las campañas de sensibilización de la Fundación Ocenográfico de Valencia, en concreto:

- La campaña de sensibilización “las medusas son importantes” está presente en 25 paradores de las costas del Mediterráneo, Atlántico, Canarias y Cantábrico. Se informa a los clientes de la importancia de este animal marino en el ecosistema y se les facilita recomendaciones ante la presencia de medusas.
- La campaña de sensibilización “Por un mar sin plásticos” es en la totalidad de los paradores, ya que el 80% de la basura marina proviene del interior.

En el Parador de Jávea, además, se mantiene la colaboración con la campaña “¿Desde cuándo no me ves?” que consiste en la colocación de una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada de orientación sur del Parador. Se trata de una acción que pretende ser impactante por las dimensiones de las fotografías (125 m2 y 28 m2) y por el contenido y mensaje de estas, imágenes tomadas en los propios fondos marinos y con un mensaje insertado que invita a concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos.

Los paradores de la Comunidad Valenciana participaron de nuevo en la campaña de comunicación “¡Alerta tortuga!” de la ONG Xaloc cuyo objetivo es alertar sobre la presencia de tortugas marinas y la posibilidad de nidificación en las playas valencianas.

C.- Paradores con sello Starlight (Guadalupe, Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos):

La Fundación Starlight ha creado un sistema de certificación mediante el cual se acreditan aquellos espacios que poseen una excelente calidad de cielo y que representan un ejemplo de protección y conservación. Son escenarios que incorporan la observación del firmamento como parte de su patrimonio natural, paisajístico, cultural o científico y fomentan, a su vez, el “Turismo de las Estrellas”.



Parador de Cañadas del Teide

D.- Iniciativas en el Parador de El Saler:

Un año más, dedicamos un apartado más a las iniciativas de este parador está ubicado en el Parque Natural de l'Albufera, que contiene una diversidad de hábitats, flora y fauna y que colabora de manera habitual 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. En 2020, destacan las siguientes acciones:

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-70 kg de residuos. En 2020 se han recogido aproximadamente 300 kg de residuos, frente a los 96 de 2019.
- Regeneración dunar: En 2020 se han eliminado cerca de 25 toneladas de *Carpobrotus edulis*, el doble de la cantidad de 2019. La previsión es iniciar en el 2021 el proceso de plantación de especies autóctonas para favorecer la regeneración natural de la flora y la fauna, lo que ayudará a estabilizar el sistema dunar.
- Suelta de tortugas marinas: En 2020 se han liberado 6 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas organizaciones como es la Fundación del Ocenogràfic, 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.

- Campamento Tortuga: Anualmente el parador acoge este campamento en septiembre que es coordinado por la ONG Xaloc y promovido por la Generalitat Valenciana. La población de la tortuga boba es muy vulnerable. En verano la Generalitat localizó un nido de huevos que una tortuga boba puso en una playa de Castellón. Parte de estos huevos fueron trasladados a la playa de El Saler para su protección. El campamento estuvo custodiado por un grupo de voluntarios y tras cuidar durante semanas de sus huevos, nacieron 26 tortugas que volvieron al mar.
- NATURSEDA accesible para personas con movilidad reducida: En 2020 se estimó que más de 15.000 personas han recorrido el itinerario de 2 km que discurre en 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 hay otros paneles explicativos del entorno dunar donde se sitúa el parador. A través de estos paneles explicativos se comunica al cliente que el parador, por su ubicación entre dunas, malladas y maquia, debe compatibilizar su actividad con el respeto, la conservación y fomento de la biodiversidad que habita este espacio.



E.- Parador de Cangas de Onís:

Al igual que el Parador de El Saler, el parador de Cangas de Onís es muy activo en temas de protección de capital natural. De hecho, tal y como se ha mencionado, es el parador donde se está desarrollando el proyecto piloto del programa Vive la Naturaleza.

Desde el punto de vista de la biodiversidad, el parador es un epicentro de atracción de visitantes y de personas del ámbito local de transmitir valores de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural y rural. En concreto, en 2020, el parador ha participado junto con la Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos en el desarrollo y promoción de la marca pro-biodiversidad, marca de garantía para el fomento y apoyo de los ganaderos ovinos que trabajan dentro de los Picos de Europa y que bajo este sello de calidad garantizan que su trabajo se hace bajo el compromiso de la protección de la biodiversidad y cuidado del entorno; como contrapartida, el sello de pro-biodiversidad de sus productos mejoran la calidad del mismo por los controles y parámetros de calidad y permiten que se vendan y distribuyan de una forma más ordenada y beneficiosa económicamente para, de forma que sea sostenible su presencia en las majadas donde han desarrollado su actividad desde siempre.

Los paradores de Asturias ponen en valor este producto a través de elaboraciones en sus restaurantes y dando a conocer a sus clientes la filosofía del proyecto. Este proyecto durante el año 2020 ha recibido el Premio Natura 2000 al mejor proyecto europeo de conservación de la naturaleza en la sección Beneficios Socioculturales.

Además, se continúan con diversas iniciativas, tales como:

- Arboreto en el entorno del parador, con una réplica de toda la flora de los Picos de Europa.
- Construcción de un hotel de insectos y puesta a disposición de clientes y visitantes de material didáctico para poder explicar la importancia de los insectos polinizadores, siendo punta de lanza para su instalación en otras instituciones de nuestra comarca y es un recurso formativo para los colegios de nuestro territorio.
- Fomento del turismo científico y de observación de la naturaleza de una forma didáctica a través de la Fundación para la Conservación del 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.
- Puesta en valor del trabajo en el ámbito rural de los queseros artesanales, muchos de ellos en el interior del parque nacional, como gestores de responsables de territorio. Cangas de Onís capital del queso.
- Colaboración con la asociación de discapacitados EMBURRIA en el fomento de sus talleres de trabajo e integración de personas con capacidades diferentes en los diferentes huertos ecológicos que tienen, adquiriendo y poniendo en valor los productos que en estos huertos se producen.



Parador de Cangas de Onís

F.- Huertos Urbanos:

14 Paradores cuentan con huertos en sus instalaciones que permiten obtener algunas hierbas aromáticas y verduras que complementan la gastronomía local y disminuye el impacto que supone el transporte de estas mercancías.

G.- Otras acciones de promoción y conservación del patrimonio natural:

- **El Parador de Nerja** colabora activamente con Aula del Mar con campañas de sensibilización de desechar toallitas, jornadas de divulgación dirigidas a empleados, y campañas de concienciación de reciclaje para niños. Se ha trabajado con el Jardín Botánico Histórico La Concepción de Málaga para señalética de las plantas del Parador, y con el Ayuntamiento de Nerja y Turespaña para la integración de la actuación en el Acantilado del Parador y su puesta en valor y divulgación de biodiversidad.
- **El Parador de Granada**, desde hace más de un año, está en proceso de naturalización de la alberca del S. XIV de origen Nazarí, construida en la época de Muhammad III (1303-1309), en colaboración con el Servicio de Parques y Jardines de La Alhambra y bajo las estrechas directrices de su biólogo. Se trabaja para crear un ecosistema de especies vegetales y animales que convivan en equilibrio natural. También está en proceso de colocación de casas anidaderas en los árboles de los jardines del Parador, destinadas a las especies de aves que viven en el bosque de La Alhambra como el “Autillo” y el “Cárabo”, rapaces nocturnas y otras insectívoras.

- **El Parador de Oropesa** sigue con la colaboración 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.

Son bastantes los paradores que ponen en valor la flora y fauna de sus jardines. Algunos ejemplos son:

- **El Parador de Cañadas del Teide** que está repoblando los parterres del parador con especies endémicas que facilita el Parque Nacional.
- **El Parador de Muxía** dispone de un circuito por la finca del parador con cartelería direccional y paneles interpretativos de la naturaleza, del paisaje y de recursos turísticos de naturaleza como el Camiño Faros.
- **El Parador de Limpias** dispone de una guía de árboles del jardín.
- Los jardines del **Parador de Mojácar** se han diseñado exclusivamente con plantas autóctonas y se han señalado los árboles y elementos vegetales significativos.

- **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 Santo Estevo** colabora en las campañas de limpieza del bosque, en la protección e identificación de los árboles autóctonos, así como en las rutas de senderismo con un mapa realizado por el Parador con tres senderos de la comarca.
- **El Parador de Guadalupe** (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibones-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 2019, esta colaboración se ha concretado en 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.
- **El Parador de La Palma**, ubicado en la isla de La Palma (Reserva de la Biosfera) tiene un maravilloso jardín de árboles frutales y plantas autóctonas de gran extensión que invita a pasear disfrutando de las maravillosas vistas al infinito Océano Atlántico. Aquí descubrirás una naturaleza casi intacta que desprende un mar de colores bajo uno de los mejores cielos del mundo para la observación astronómica. Además, en La Palma las posibilidades culturales, de ocio activo, turismo rural y, por supuesto, de sol y playa, son excepcionales.

