

Memoria de sostenibilidad

2021

Parador de La Palma

CARTA DEL PRESIDENTE

Memoria de sostenibilidad 2021



Un año más, es un placer presentar la Memoria de Sostenibilidad de Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A. correspondiente al ejercicio 2021, resultado del estricto cumplimiento del compromiso de nuestra compañía con la transparencia en los ámbitos social, ambiental y de buen gobierno.

Como todo el sector hotelero, nuestro devenir en el ejercicio 2021 ha seguido marcado por los efectos de la covid-19. Si el impacto de la crisis sanitaria fue gigantesco, también lo fue la capacidad de respuesta de la sociedad y de sus diversos sectores sanitarios, científicos, políticos y económicos para hacerle frente. Para el sector hotelero, en particular, las consecuencias fueron desoladoras. De forma repentina, la actividad se detuvo en su práctica totalidad y nos obligó a reinventarnos y a realizar esfuerzos extraordinarios.

Me siento muy orgulloso del ejemplar desempeño de la compañía y del gran esfuerzo que el equipo Paradores realizó para hacer frente a la complicada situación de estos dos últimos años de pandemia. Hemos ido aplicando distintos protocolos sanitarios y apostando por desarrollos tecnológicos para garantizar la seguridad de los clientes y, de este modo, prestar nuestros servicios con el alto nivel de excelencia que nos caracteriza para ser merecedores de la confianza que nos brindan nuestros clientes.

Pese a todas las dificultades, la recuperación de la actividad en Paradores fue excepcional durante la segunda mitad del año, y logramos cerrar el ejercicio 2021 con éxito. Pero además, la pandemia ha acelerado la transición hacia una nueva forma de hacer turismo en el que la sostenibilidad ocupa un lugar central, ya no como valor añadido, sino como una condición inexcusable que hay que incorporar al modelo de negocio. Y esto tiene que ser así tanto por el propio compromiso del sector con el planeta y el bienestar de las personas, como por la necesidad de ser competitivos ante las nuevas preferencias y demandas del sector.

Por tanto, la complicada situación nos ha servido para analizar nuevos escenarios y realizar una reflexión profunda de nuestro modelo estratégico de cara a mejorar nuestra capacidad de reacción e impulsar nuestras prioridades dentro de las nuevas tendencias que ha generado la pandemia y las oportunidades de financiación que han surgido con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Estoy seguro de que el gran esfuerzo realizado durante 2021 dará sus frutos en 2022.

En este ejercicio, tras finalizar la ejecución del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020, Paradores ha reunido todas sus iniciativas medioambientales y sociales en un nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2024

con objetivos y retos muy ambiciosos, con el fin último de trasladar el triple enfoque de la sostenibilidad en nuestra estrategia de compañía, valores y organización. Este Plan va a estar alineado con el Plan Estratégico de Paradores 2023 - 2026 que actualmente se está elaborando, y que marcará la hoja de ruta de la estrategia del crecimiento y desarrollo de Paradores como referencia del sector hotelero español y marca España.

En la Memoria también damos cuenta de nuestro compromiso como miembro firmante de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y nuestras contribuciones para alinear nuestra actividad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). En este sentido, aprovecho la ocasión para renovar ese compromiso de nuestra empresa con la iniciativa y los principios del Pacto Mundial.

Acabo agradeciendo al equipo Paradores su profesionalidad, compromiso y entrega. A los clientes, su fidelidad y les reitero mi compromiso 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
HITOS 2021	4
1. ORGANIZACIÓN DE PARADORES	11
1.1 Información general	12
1.2 Estructuras de gobierno corporativo	14
1.3 Paradores en cifras	17
1.4 Modelo de gestión responsable	19
2. SOSTENIBILIDAD	26
2.1 Contribuciones de Paradores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	28
2.2 El Nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2024	32
3. BUEN GOBIERNO	37
3.1 Código Ético y Manual de Buenas Prácticas	38
3.2 Modelo de prevención penal	39
3.3 Canal de denuncias	40
3.4 Elementos de Control	41
3.5 Transparencia	42
3.6 Derechos Humanos	43
4. COMPROMISO CON LAS PERSONAS	44
4.1 Empleo en Paradores	46
4.2 Relaciones laborales	49
4.3 Igualdad y diversidad	50
4.4 Organización del trabajo y conciliación	52
4.5 Implantación de políticas de desconexión laboral	54

4.6 Absetismo Laboral	55
4.7 Beneficios sociales	56
4.8 Formación, desarrollo y crecimiento profesional	57
4.9 Entorno laboral seguro y saludable	61
5. NUESTROS CLIENTES	69
5.1 Cómo nos perciben los clientes	71
5.2 Sistemas de reclamación	74
5.3 Reconocimientos recibidos en 2021	75
5.4 Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	76
6. CADENA DE SUMINISTROS	77
6.1 Política de contratación	78
6.2 Selección de proveedores	79
6.3 Desempeños en 2021	80
6.4 Evaluación de proveedores	82
7. SOCIEDAD: COMPROMISO DE PARADORES CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	83
7.1 Balance Social	85
7.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local	86
7.3 Gastronomía	88
7.4 Cooperación con la comunidad educativa	90
7.5 Otras contribuciones sociales	91
8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	92
8.1 La Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental	94
8.2 Indicadores ambientales claves de desempeño	95
8.3 Protección a la Biodiversidad	104

Criterios de elaboración de la memoria de sostenibilidad

Esta Memoria de Sostenibilidad completa el Estado de Información no Financiera de 2021, aprobado e integrado como parte del Informe de Gestión de 2021 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 2021 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.

Hitos 2021

Enero

Paradores digitaliza sus servicios a través de una conserjería virtual

Los clientes pueden, desde su propio móvil a través de un código QR, hablar con recepción, reservar mesa en los restaurantes o pedir que le suban el desayuno a la habitación.



Acuerdo con los sindicatos para prorrogar el convenio colectivo

Tras nueve años de negociaciones, Paradores pacta con los representantes sindicales el actual convenio. La prórroga suscrita es por una anualidad y estará vigente hasta finales de 2021.



Febrero

Paradores saca su lado más romántico

La compañía apuesta por un San Valentín seguro y responsable y propone disfrutar con tu pareja en el Parador más cercano.



Muere Alberto Corazón, creador del logotipo de Paradores en 1985

El artista fue uno de los padres de la modernización gráfica que llevaron a cabo instituciones y empresas en España tras el final de la dictadura.



Marzo

El Parador de Manzanares cumple 90 años

Abrió sus puertas el 12 de marzo de 1931 como el primer albergue de carretera de España. Hoy es un hotel mejorado y ampliado que acaba de conseguir su cuarta estrella.



Abril

“Revive la primavera” en Paradores

La campaña estacional de Paradores apuesta por disfrutar de una primavera segura y responsable respetando las restricciones establecidas en cada comunidad autónoma.



Aumenta a 31 el número de Paradores pet friendly

Se incorporan a la lista los Paradores de Benavente, Ceuta, Guadalupe, Málaga Golf, Manzanares, Melilla, Tor-desillas, Tui, Vic-Sau y Zafra.



Mayo

Paradores vuelve a hacer historia en los premios de Fitur

Con su stand dedicado a la naturaleza y elaborado con materiales reutilizables, Paradores se alza de nuevo con los premios al stand más Sostenible y el de Mejor stand de empresas.



Comienza el 25 aniversario del programa de fidelización “Amigos”

Paradores llevará a cabo durante todo un año un intenso programa de actividades y ofertas exclusivas para sus “Amigos”. El programa de fidelización supera ya el millón de suscriptores.



Paradores presenta el programa de ecoturismo “Naturaleza para los Sentidos”

Promueve un turismo sostenible y responsable que genera beneficios sociales, ambientales y económicos en los territorios donde se ubican los Paradores. Comienza en el Parador de Cangas de Onís (Asturias).



Junio

Reabre el Parador de Guadalupe

Se han renovado diferentes zonas del Parador y se han redecorado la recepción y parte de las habitaciones y salones.



Ciudad Rodrigo celebra su 90 aniversario

El Parador se encuentra en el Castillo de Enrique II de Trastámara. En estas nueve décadas se ha convertido en un ejemplo de dinamización económica de la zona.



Paradores lanza su primer podcast para contar la historia del Hostal de San Marcos

“Historias de San Marcos” recorre los más de 800 años del emblemático Parador de León, que ha sido hospedería, iglesia, cárcel y hospital de peregrinos.



Paradores gana cuatro oros en los Premios Nacional de Creatividad y dos Laus de Publicidad

La campaña 2020 de Paradores ha conseguido el objetivo de resaltar los valores positivos de su marca y una significativa mejora en las ventas online.



Fibra óptica en todos los Paradores

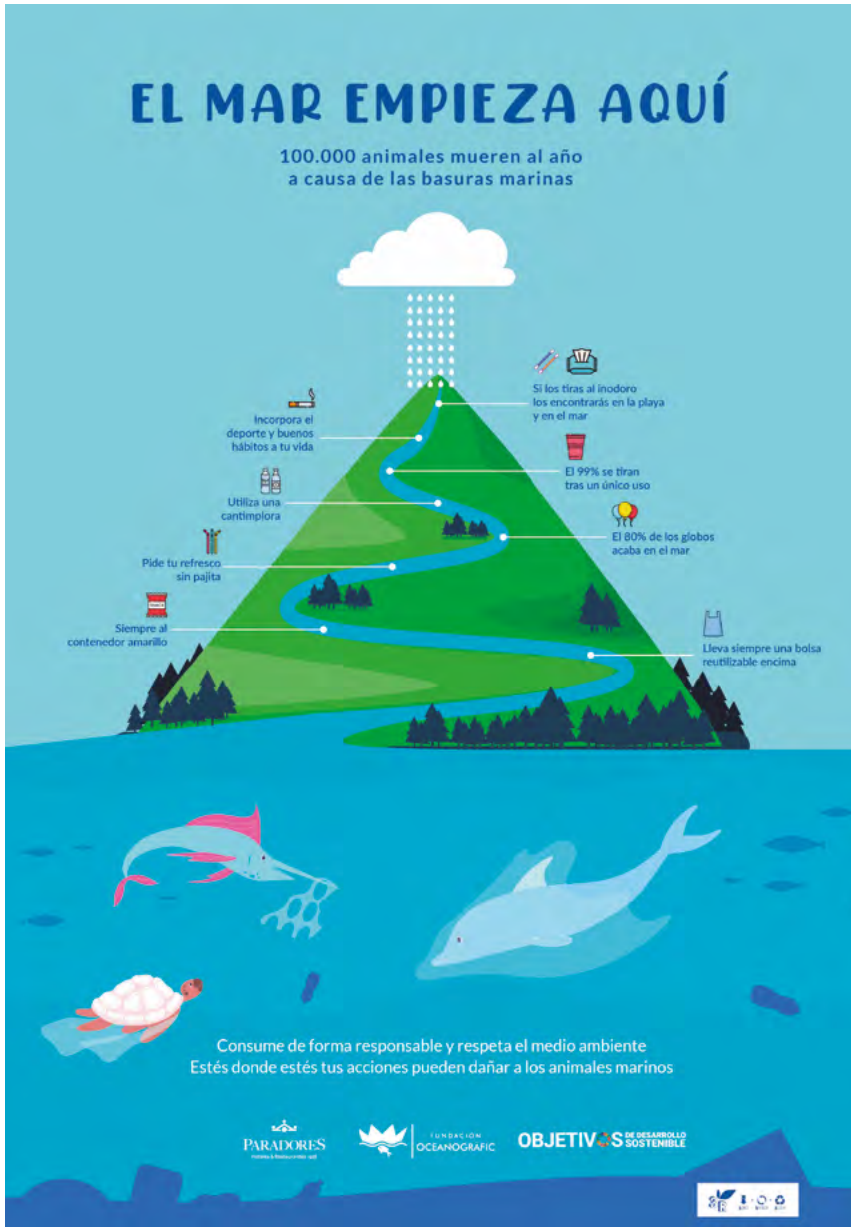
Paradores culmina su digitalización de la mano de Telefónica e implanta una red de alta disponibilidad y banda ancha ultrarrápida en sus 97 establecimientos en España.



Julio

Paradores y la Fundación Oceanogràfic ponen en marcha la campaña “El mar empieza aquí”

El objetivo es difundir y concienciar a clientes y empleados sobre las buenas prácticas en nuestro día a día para proteger el medio marino y los entornos naturales.



Paradores se suma a la campaña #apoyamoslosODS

El objetivo de esta acción, promovida por el Pacto Mundial de Naciones Unidas España, es difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que se conozca y trabaje la Agenda 2030.



Pedro Saura es nombrado presidente-consejero delegado de Paradores

Saura, que ocupaba la Secretaría de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana desde junio de 2018, sustituye en el cargo a Óscar López.



Agosto

Paradores amplía su programa de experiencias de ecoturismo “Naturaleza para los sentidos”

Los Paradores de Bielsa (Huesca) y Villafranca del Bierzo (León) se unen a este programa, diseñado en colaboración con la Fundación Global Nature.



El suelo del stand de Fitur se reutiliza en el parque infantil del Parador de Cangas de Onís

Un ejemplo de economía circular donde prima la reducción, el reciclaje y el aprovechamiento de los recursos y materiales.



Septiembre

El mejor verano de la historia de Paradores

Paradores vendió 448.533 habitaciones, la mayor cifra desde que se tienen registros. La ocupación en agosto superó el 90% y llegó al 95% los fines de semana.



Paradores contribuye a paliar los efectos de la pandemia con “Restaurantes contra el hambre”

Un año más, Paradores se une a la ONG Acción contra el hambre para donar parte de las ventas de restauración a las familias más vulnerables y afectadas por la covid-19.



Octubre

Paradores estrena su canal de TikTok

Abre su cuenta en esta red social con motivo de su 93 cumpleaños para acercarse a las generaciones más jóvenes.



Paradores apuesta por el compostaje

La compañía firma un convenio de colaboración con la Red Española de Compostaje para reducir sus residuos y transformarlos en compost.



Paradores promueve la alimentación sostenible con talleres de cocina para niños

Una atractiva alternativa de ocio familiar para poner en valor la importancia consumo local y de evitar el desperdicio alimentario.



Noviembre

Paradores se convierte en la primera hotelera en abrir su tienda de experiencias

El espacio, diseñado por el equipo de Paradores, se encuentra en El Corte Inglés de Preciados (Madrid). Cuenta con un especialista de Viajes El Corte Inglés para asesorar a los clientes.



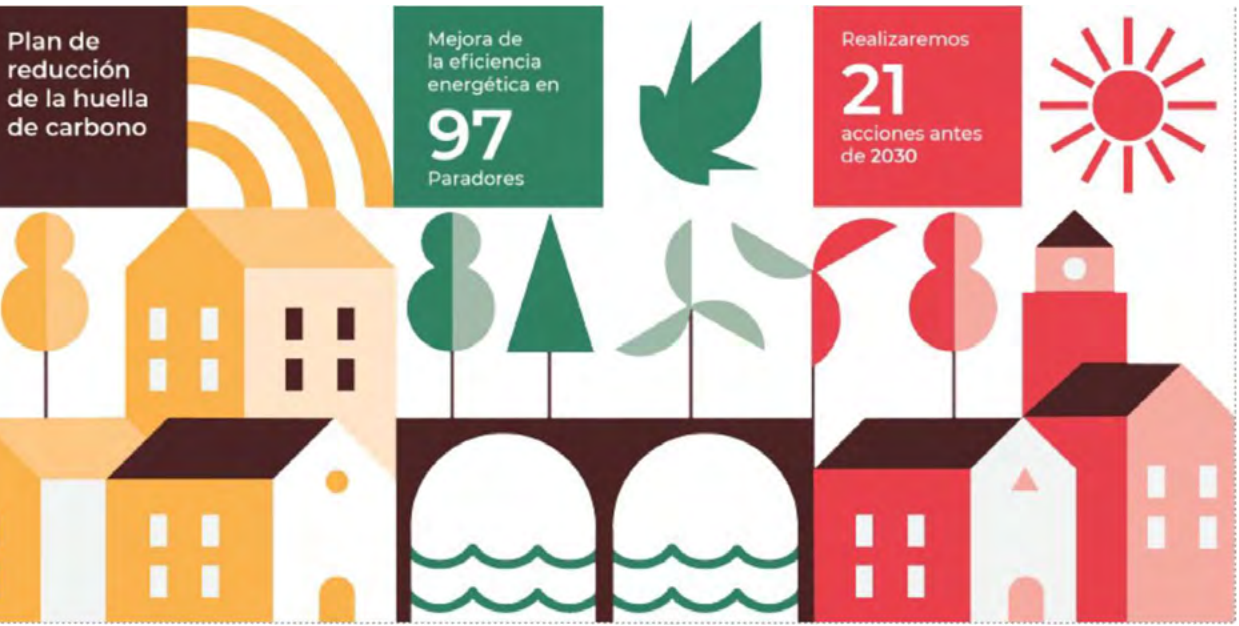
Chefs con Estrella Michelin cocinan “A 4 manos” con los jefes de cocina de Paradores

Los hermanos Torres, Begoña Rodrigo y Carlos Maldonado cocinaron junto a los chefs de los Paradores de Aiguablava, El Saler y Cuenca.



Paradores se compromete a la neutralidad de sus emisiones de CO₂ en 2030

Paradores mide su huella de carbono y lanza un plan de acción climática con el objetivo de ser una compañía Net Zero.



Diciembre

Paradores vuelve en 2021 a la senda de los beneficios

La compañía cierra el ejercicio dejando atrás el periodo de pérdidas que registró en 2020 por el impacto la pandemia. En su informe de cierre preliminar, Paradores presentó un beneficio después de impuestos de 3 millones de euros.



Paradores renueva el sello Safe Tourism Certified

Paradores fue la primera gran cadena hotelera de España que obtuvo este sello que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).



Paradores, comprometido con la isla de La Palma

Paradores pone en marcha varias campañas solidarias con Cruz Roja Española para ayudar a los damnificados por el volcán de La Palma.



1. Organización de Paradores



Parador de Arties

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.

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.

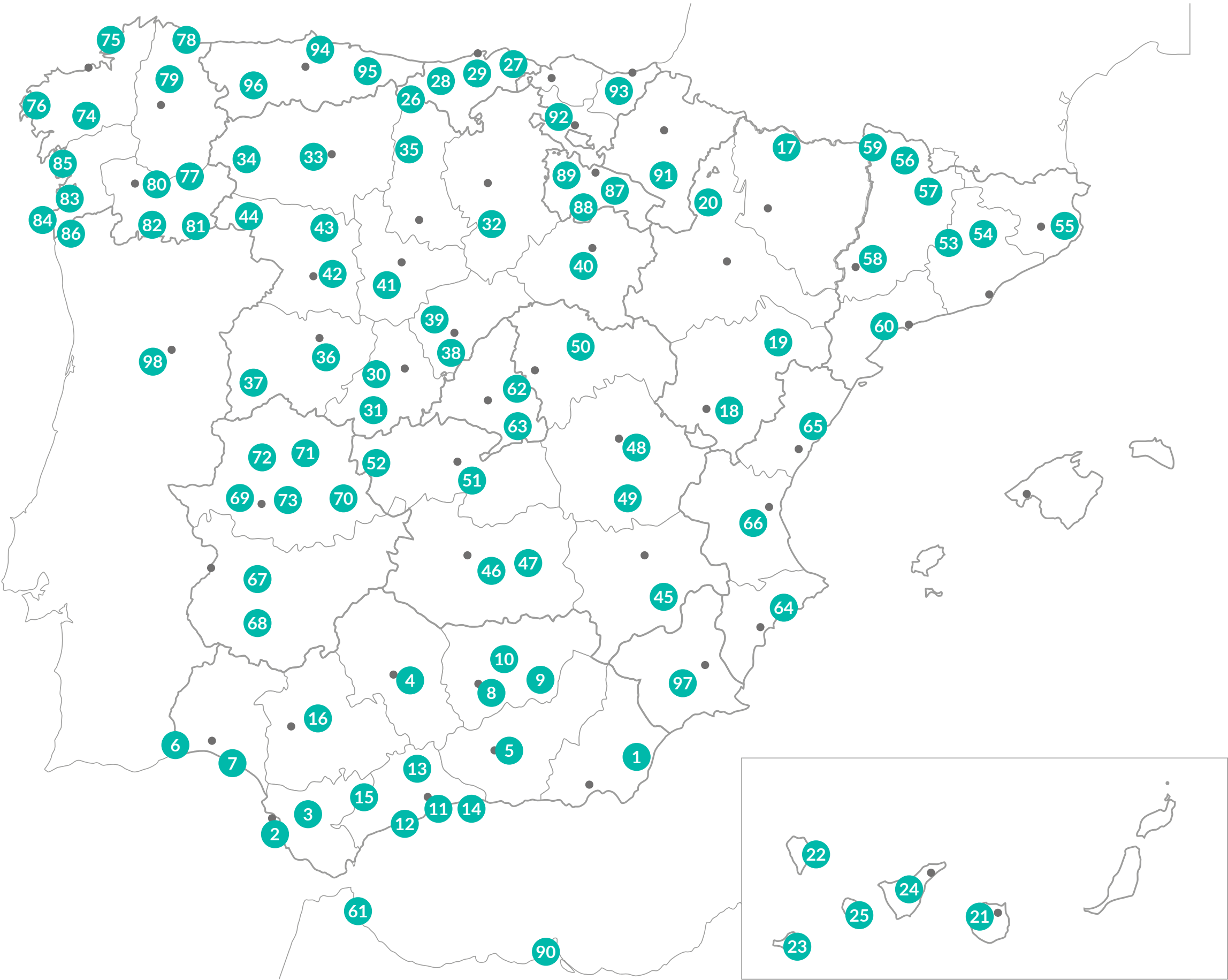
Su **objeto social** es la gestión y explotación, directa o indirecta, de la red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, o de los que la entidad adquiriera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación. Para esa finalidad, la empresa es concesionaria

del uso y ocupación de los edificios e instalaciones propiedad del Estado español a través del instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), organismo público adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo.

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.

Paradores tiene representación en todas las Comunidades Autónomas excepto en las Islas Baleares, si bien, en esta Comunidad, se encuentra en construcción el futuro Parador de Ibiza. Al mismo tiempo, cuenta también con un establecimiento franquiciado en Portugal, parador Casa da Ínsua, ubicado en la localidad de Penalva do Castelo.





● 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****

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.

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. Este Consejo de Administración está integrado por quince miembros nombrados por la Junta General.

El Consejo elige de su seno un Presidente, a propuesta del titular del departamento Ministerial competente en materia de turismo. Asimismo, el Consejo nombra a un Consejero Delegado, conforme al procedimiento previsto en los Estatutos Sociales.

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

Los miembros del Consejo de Administración a la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2021 son los siguientes:

- D. Pedro Saura García, Presidente Consejero Delegado
 - D^a. María Teresa Santolaria Solano
 - D^a. Ana Isabel Mateo Lozano
 - 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^a. María Velasco González
 - D. Luis García Martín
 - D^a. M^a Laura Minguito Gil
 - D^a. M^a José Pérez Ruiz
- Secretario del Consejo: Rafael García-Montey

A lo largo del ejercicio 2021, el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones, de las cuales 4 han sido semipresenciales y el resto online.



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 como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico financiera, 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, habiéndose reunido esta Comisión 5 veces en el ejercicio de 2021.

Comité de Dirección

Los directivos que tengan la consideración de “alta dirección”⁽¹⁾ 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.

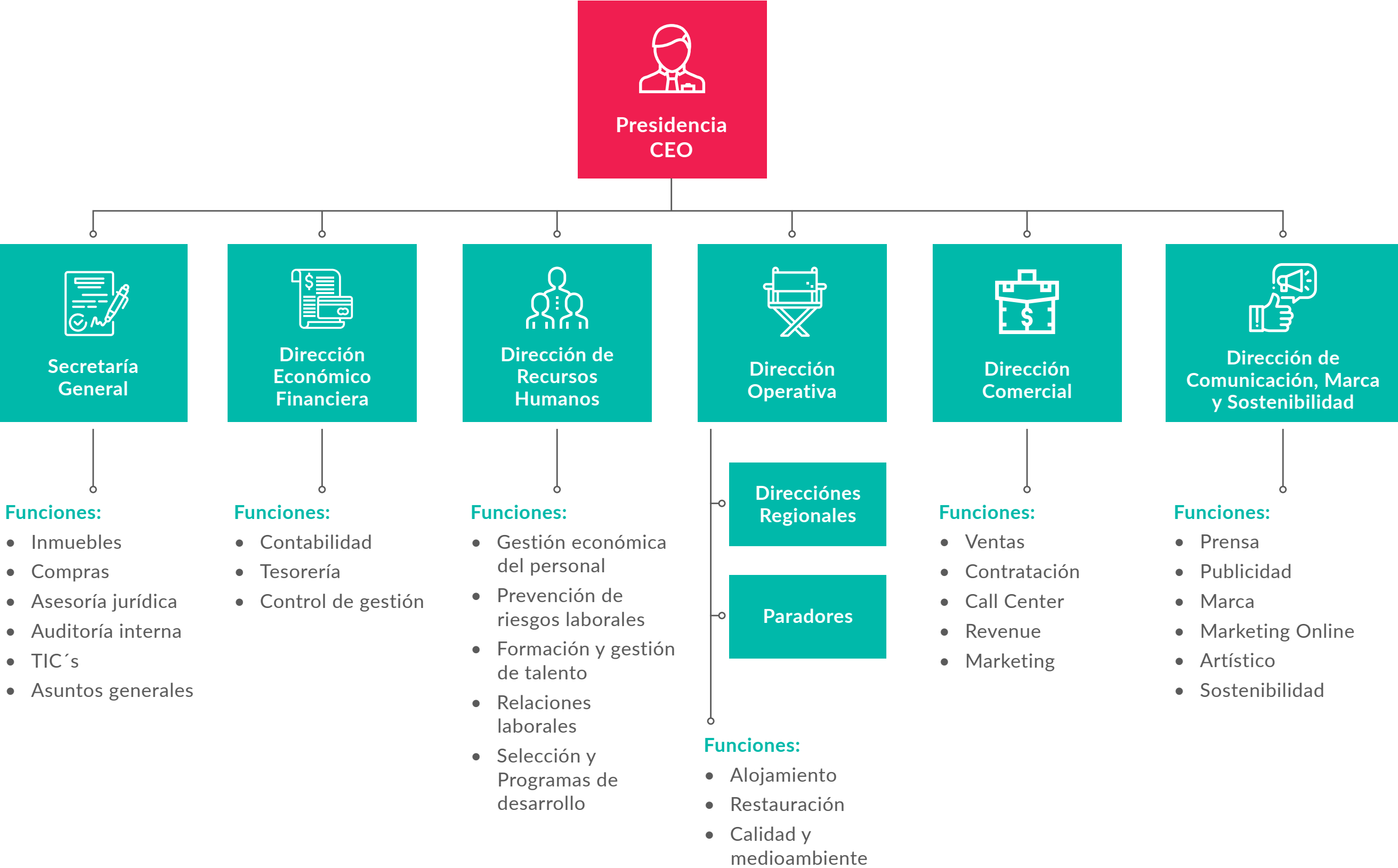
A 31 de diciembre de 2021, forman parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa habiéndose reunido en torno a 40 veces durante el ejercicio de 2021.

⁽¹⁾ Se consideran como “alta dirección” aquellos directivos que tienen esta condición en virtud de los establecido en los apartados Tercero y Cuarto de la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades mercantiles estatales de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades



Parador de Gredos

Estructura Organizativa



*Estructura Organizativa a 31 de diciembre de 2021



Equipo del Parador de Baiona

1.3

Paradores en cifras

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

- **Número de establecimientos:** 97 establecimientos en el mercado español y 1 franquicia en Portugal.
- **Nacionalidad de los clientes:** 82% nacionales y 18% internacionales. Frente al año 2020, **el peso de los clientes extranjeros** aumenta ligeramente pasando del 14% al 18%, si bien queda lejano del registrado en 2019, que fue del 35%. **Dentro del mercado nacional**, los madrileños representan el 32% de la cifra total de españoles alojados.
- **Principales mercados internacionales emisores:** ocho países europeos concentran el 73% de las visitas de clientes extranjeros, mientras que Estados Unidos y México representan el 8% y 2%, respectivamente. Por su parte, este año hemos asistido al desplome del mercado asiático con tan solo 1.139 clientes frente a los más de 52 mil recibidos en 2019.

- **Canales de venta:** en 2021 el 80% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (web, centro de relación con el cliente, recepción del Parador...).
- **Mix de negocio:** en 2021, un 89% de los viajes han sido de ocio, con cliente individual, un 5,6% viajes de empresa, un 2,7% de grupos turísticos y menos de un 2% ha correspondido a eventos de empresas.
- **Restauración:** Ha representado este año el 42% de los ingresos de la sociedad. Nuestros servicios de restaurante y cafetería siguen siendo referentes locales de la gastronomía nacional.

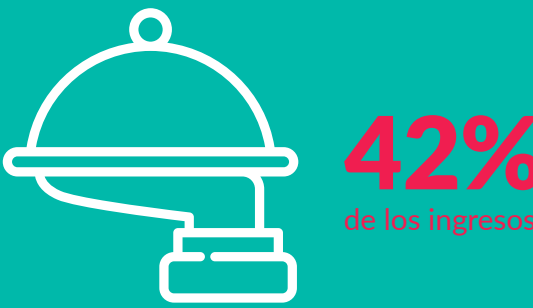
98

PARADORES

Nacionalidad de los clientes



Restauración



Paradores en cifras 2021

 **97+1** franquicia
Establecimientos

 **5.986**
Habitaciones

 **1,94** M
Oferta de habitaciones

 **1,09** M
Habitaciones ocupadas

 **1,79** M
Cubiertos vendidos / año


 **1,15** M
Número de clientes / año

 **82** %
Clientes españoles

 **224** M€
Ingresos totales / ventas

 **118** M€
Ingresos por alojamiento

 **95** M€
Ingresos por restauración

 **114,78** €
Ingreso medio por habitación
vendida (ADR)

 **64,35** €
Ingreso medio por habitación
disponible (RevPar)

 **42,96** €
Ingreso medio restaurante

 **3.893**
Plantilla media

 **24,6** M€
G.O.P. (EBITDA) antes del canon

 **3** M€
Resultado después de impuestos

1.4

Modelo de gestión responsable

El modelo de negocio de Paradores se cimenta en su misión, visión y valores. Hoy, 93 años después, Paradores aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad 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 se adapta a la legislación aplicable y funciona para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible.
- **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha conducido al diseño de unas Políticas de Calidad y Medio Ambiente y a un Sistema de “Excelencia en la Gestión”, 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. Además, desde hace dos años, **Paradores cuenta con el Safe Tourism Certified.**
- **La orientación a la mejor atención al cliente:** El lema de Paradores, “Amabilidad, Calidad, Leyenda”, señala la orientación de la sociedad hacia la satisfacción del cliente a través de una experiencia positiva, generando un vínculo emocional que consiga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende la compañía a sus amigos y familiares.
- **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede

realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada. Actividades como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, noches y rutas tematizadas, golf, maridajes y catas, jornadas gastronómicas o la promoción de las colecciones artísticas de Paradores compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural.

- **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 promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores, de hecho, el 42% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es “Hoteles y restaurantes desde 1928”
- **La acción comercial:** Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando la acción comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en cada momento.
- **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. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores está comprometida 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.
- **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 debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural.



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

Hasta 2019 el turismo representaba el 12,4% del PIB, con España de líder turístico a nivel global, sin embargo, debido a los efectos de la Covid-19 esta aportación cayó significativamente en 2020, año calificado como el peor de la historia para el sector del turismo.

Ya en 2021, esta caída ha seguido reflejando datos significativamente inferiores a los valores registrados en 2019 con fuertes efectos económicos sobre la actividad empresarial del turismo y la hostelería, debido a ello, Paradores tomó diversas decisiones estratégicas para paliar el impacto económico de esta crisis sobre sus resultados.



Parador de Zafra

¿En qué contexto se está moviendo Paradores?

Situación 2021

El año arrancaba con importantes incertidumbres ligadas a la situación pandémica. Las restricciones a la movilidad y a la agrupación social siguieron frenando la actividad turística durante el primer semestre del año y parte del último trimestre por efecto de la sexta ola. Como consecuencia, el PIB turístico recupera 36.039 M€ respecto a 2020, pero es todavía un 42,8% inferior a 2019 (datos Exceltur).

Según Exceltur, la situación del sector puede definirse del modo siguiente:

1. Fuerte demanda turística latente.

2. Tras el fin de las restricciones a la movilidad entre comunidades autónomas en mayo, la demanda nacional significó en 2021 una importante recuperación de la actividad turística en España, situándose tan solo un 16,7% por debajo de 2019.

3. La demanda interna se ha concentrado en destinos españoles por las dificultades de viajar al extranjero.
4. Existe un fuerte predominio de los destinos de interior, de la costa del norte peninsular y un buen comportamiento en Andalucía, Baleares, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y Comunidad de Madrid de septiembre a noviembre.

5. Mayor orientación hacia instalaciones y servicios de disfrute exclusivo del entorno familiar de convivientes para evitar el riesgo de contagio.

6. Descenso del turismo extranjero hacia España, aunque se recuperan 15 puntos porcentuales respecto a 2020.



Parador de El Saler

Respuesta de Paradores

En este contexto pandémico, Paradores sufrió importantes impactos en su ocupación y en sus ingresos, tal como se detalla en el informe de gestión de las cuentas anuales 2021. A pesar de ello, gracias al dinamismo de los ingresos en la segunda parte del año y a la optimización de los gastos, Paradores cierra el ejercicio con un resultado final positivo de 3 millones de euros.

Actuaciones más significativas:

- 1. El mantenimiento del protocolo de seguridad sanitaria para empleados y clientes para dar garantías ante la Covid-19.
- 2. 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.
- 3. Una **estrategia de precios** articulada en función de la demanda.
- 4. La **gestión de gastos** especialmente en el área de restauración.
- 5. **Estrategia comercial.** En este año tan atípico, ha habido una serie de medidas que hemos impulsado durante todo el ejercicio, y otras muy diferenciadas en dos periodos: enero-mayo y mayo-diciembre. Estas estrategias nos han permitido cerrar uno de los mejores veranos y tener unos meses de octubre y noviembre con niveles de actividad muy superiores a los esperados.

- 6. **Desarrollos tecnológicos para aumentar la seguridad y facilitar las gestiones por el cliente** como la aplicación “Conserjería Virtual”, desde la que el cliente tiene acceso a información, contacto con recepción, reserva de mesas y otros servicios de Paradores.
- 7. El proceso de **check in online** sigue en funcionamiento, lo que supone, entre otras ventajas, minimizar el paso por recepción.

Una de las mayores prioridades de Paradores en estos momentos es cuidar de sus clientes y luchar por asegurar la mayor actividad posible. Una actividad que la empresa quiere llevar a cabo preservando los rasgos que caracterizan su modelo de negocio: 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.

La consultora Brand Finance, que ya situó a Paradores como la marca nacional con mayor reputación de España en 2019 y en 2020 y como la marca hotelera con mayor reputación del mundo, ha vuelto a colocar a **Paradores como líder por su valor reputacional en nuestro país.**



Parador de Mérida

Gestión de Riesgos: mapa 360º

El modelo de gestión de riesgos que ha elaborado Paradores está basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 (Enterprise Risk Management) y la norma internacional UNE-ISO 31000:2108. Comprende un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas de soporte que permiten a Paradores alcanzar los siguientes objetivos:

- Adoptar un adecuado gobierno de la gestión de riesgos de la empresa en el marco de la Política de Riesgos.
- Promover una cultura de gestión de riesgos.
- Contribuir a que los objetivos que se definan en la empresa estén alineados con su perfil de riesgo.
- Identificar, analizar y evaluar los riesgos más importantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos de la empresa.
- Establecer medidas de mitigación de dichos riesgos a través de planes de acción.
- Llevar a cabo un seguimiento de los planes de tratamiento establecidos para los riesgos principales.
- Reportar la situación de los riesgos principales y sus planes de acción a los principales órganos de gobierno de la empresa.

Como resultado, se ha elaborado un Mapa de Riesgos Corporativo y un plan para el tratamiento y mitigación de los riesgos. Las categorías de riesgo en las que se han clasificado los riesgos principales son riesgos globales, de negocio, medio ambientales, tecnológicos/sistemas, cumplimiento y operacionales.



Junto con este plan de mitigación del riesgo, Paradores va a poner en marcha dos actuaciones que facilitarán la integración de la gestión global de riesgos en las operaciones y estrategias de la empresa:

1. La implantación de las tres líneas de defensa:

- Primera línea de defensa, formada por las unidades de negocio y corporativas. Incluye las funciones de identificación de riesgos y definición e implantación de medidas para su control.
- La segunda línea de defensa es la unidad de control de riesgos. Incluye las funciones de supervisión del modelo de gestión de riesgos, apoyo a la identificación, análisis y valoración de riesgos, seguimiento de los riesgos clave y reporte a los órganos de gobierno.
- La tercera línea de defensa es la auditoría interna. Su misión es velar por el buen funcionamiento del sistema de gestión de riesgos. Auditará tanto a la primera como a la segunda línea.

2. Las acciones de comunicación y formación necesarias para el desarrollo de una cultura de riesgos apropiada y alineada con el modelo de gestión de riesgos que se va a poner en marcha.



2. Sostenibilidad



Parador de Jarandilla de la Vera

En 2021, Paradores ha trabajado en su nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2024 que, junto con la Política de Responsabilidad Social Corporativa 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.

Con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su anterior Plan Director de 2018, el soporte del Comité de RSC y el nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2024.

Un paso adelante

#PARADORES SOSTENIBLES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

PARADORES SOSTENIBLES

RECONOCIMIENTOS Y ALIANZAS

PARADORES Hoteles & Restaurantes 1928

ENERGÍA Y AGUA

Toda la energía eléctrica que se consume en Paradores es de origen 100% renovable.

Plan de acción climática que calcula y reduce la huella de carbono de todos los establecimientos y persigue el objetivo de la neutralidad en carbono (Paradores Net Zero) en 2030.

Medidas de eficiencia y reducción de recursos naturales: Energía y Agua

ECONOMÍA CIRCULAR

Desde 2019, hemos eliminado el 100% del plástico de un solo uso de las habitaciones y las pajitas, botellas y menaje de plástico.

Apostamos por una gestión eficiente de los recursos e integrada de residuos, reducimos, separamos, y reciclamos en nuestro día a día.

Desperdicio cero para los clientes de restaurante ofreciendo la posibilidad de llevarse la comida que le sobra en el área de restauración.

CAPITAL NATURAL

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 y apoyo a campañas de concienciación.

COMUNIDADES SOSTENIBLES

Promovemos el desarrollo turístico y económico donde estamos.

Creamos empleo local y apostamos por el desarrollo profesional de las personas que forman el equipo.

Avanzamos en los objetivos de igualdad de oportunidades, eliminando cualquier tipo de discriminación por razón de género a través del Plan de Igualdad de Paradores

Colaboramos con la formación de estudiantes a través de convenios de cooperación educativa con centros formativos del entorno en el que está ubicado el Parador.

Colaboramos con la protección del patrimonio histórico-artístico, el desarrollo de la cultura y la gastronomía local, contribuyendo a su difusión entre clientes y público en general

Trabajamos para garantizar la seguridad y la salud de los clientes y empleados en nuestros establecimientos.

2.1

Contribuciones de Paradores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A lo largo de su 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, Paradores ha vinculado sus actuaciones con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Una visión holística de las personas, el planeta y el negocio, y el objetivo principal de “contribuir a un mundo más justo y 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 2021 al que se ha sumado el objetivo de generar un nuevo plan de sostenibilidad para seguir avanzando en el futuro.



Parador Costa da Morte



Paradores ha desarrollado un protocolo de seguridad sanitaria para cuidar la salud de sus empleados y clientes frente a la Covid-19.

También se ha celebrado la segunda edición de la semana de la salud, evento definido para difundir entre los empleados criterios y pautas para un estilo de vida saludable.



Se mantienen los programas internos de formación y desarrollo y cooperamos con las comunidades educativas locales en la formación de sus estudiantes a través de los programas de prácticas.



Defendemos la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Para ello, contamos con diversos instrumentos regulatorios y con el plan de igualdad, que en estos momentos está en proceso la negociación del segundo plan en el marco de los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020.



Difundimos entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y disponemos de sistemas para su control.



En 2021, decidimos no acogernos a los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo, apostando por mantener la 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 los trabajadores.



Se han puesto en marcha algunos programas solidarios bajo la denominación “Tiempo de Alianzas” para reforzar la importancia de poner a las personas -y los colectivos sociales en situación de vulnerabilidad- en el centro de la acción ante la complejidad de la crisis de la Covid-19.



Como no puede ser de otra manera, hemos seguido protegiendo el patrimonio histórico y la obra artística de nuestros hoteles, promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, por supuesto, cuidando el entorno ambiental de nuestra actividad controlando las emisiones y la contaminación.



Apostamos por el uso sostenible de los recursos naturales y el aprovechamiento de los residuos que genera con prácticas de reducción, reciclado y reutilización. 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 seguido llevando a cabo en 2021.



Contribuimos a la lucha contra el cambio climático con la contratación del 100% de la electricidad de fuentes renovables y con el desarrollo de actuaciones para el control y reducción de la huella de carbono con un objetivo de neutralidad en 2030. Entre esas actuaciones, destacan el plan de acción climática, que contiene un plan para el cálculo anual y la reducción de la huella y un plan para la compensación de la huella que no se puede reducir.



Se han 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. Esta iniciativa ha ido acompañada de la campaña de concienciación y sensibilización “El Mar empieza aquí” de la Fundación Oceanogràfic.



El respeto y apoyo de la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes y con el desarrollo de productos turísticos sostenibles como “Naturaleza para los Sentidos”, es otro de los puntales de Paradores. Este proyecto apuesta por un ecoturismo que produce beneficios sociales, económicos y ambientales en los territorios donde se aplica. Además de contribuir al ODS 15, también conecta con los ODS 12, 13, 14 y 17.



En esta área, se ha continuado con el desarrollo del proyecto para la elaboración de un mapa de riesgos 360 con el fin de identificar el nivel de riesgo que está incidiendo en la empresa y poner en marcha el mejor tratamiento posible para controlar ese riesgo.

Al mismo tiempo, se ha mantenido viva la difusión de nuestros códigos éticos y los sistemas para luchar contra la corrupción con la actualización del modelo de gestión de los riesgos penales.



Hemos mantenido y creado nuevas alianzas público-privadas con la sociedad civil, la administración pública y la sociedad en general para el desarrollo de diversos proyectos en beneficio de la sostenibilidad.

La acción de Paradores sobre estos ODS es particularmente estratégica, ya que están muy ligados a la misión de la empresa y a su apuesta por un turismo sostenible en destino, en dos sentidos:

- Primero, 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.
- Segundo, por su apuesta por las personas, Paradores apuesta por sus empleados, sus clientes y las comunidades locales jugando un rol dinamizador tanto a nivel socioeconómico como sociocultural.



Acto de la firma del Convenio Marco entre Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030



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 permiten acercarse a las diferentes realidades sociales con las que se relaciona y entender mejor sus necesidades.

Por eso, Paradores también participa en diversas campañas para el fomento de los ODS entre sus grupos de interés. Entre ellas, con motivo del aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Paradores participa en la campaña #apoyamoslosODS para promover la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que pertenece.

Paradores también forma parte de 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.

Por último, Paradores firmó en junio de 2021 un Convenio Marco entre Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 y forma parte del grupo de trabajo constituido como comisión mixta de seguimiento.

2.2

El Nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2024

Paradores ha diseñado un nuevo Plan de Sostenibilidad 2021 con la ambición de consolidar las prácticas de sostenibilidad que se iniciaron en el plan 2018. Con la puesta en marcha de este Plan, Paradores quiere ser un ejemplo de responsabilidad a la hora de enfocar su compromiso con la comunidad y, por supuesto, su práctica empresarial.

La finalidad de este Plan es colaborar, desde la estrategia y la operación, en la mitigación del cambio climático, en la provisión de soluciones circulares a la escasez de recursos, en la protección del capital natural, en la oferta de servicios turísticos sostenibles y en el diseño de actuaciones adaptadas a las nuevas realidades y necesidades de las comunidades en las que estamos.

Su articulación parte del estudio de materialidad terminado en el primer semestre de 2021 y presenta una fuerte alineación de la sostenibilidad con la estrategia empresarial y un avance en la integración de las expectativas de los grupos de interés de una forma decidida y estructurada.



Parador de Chinchón

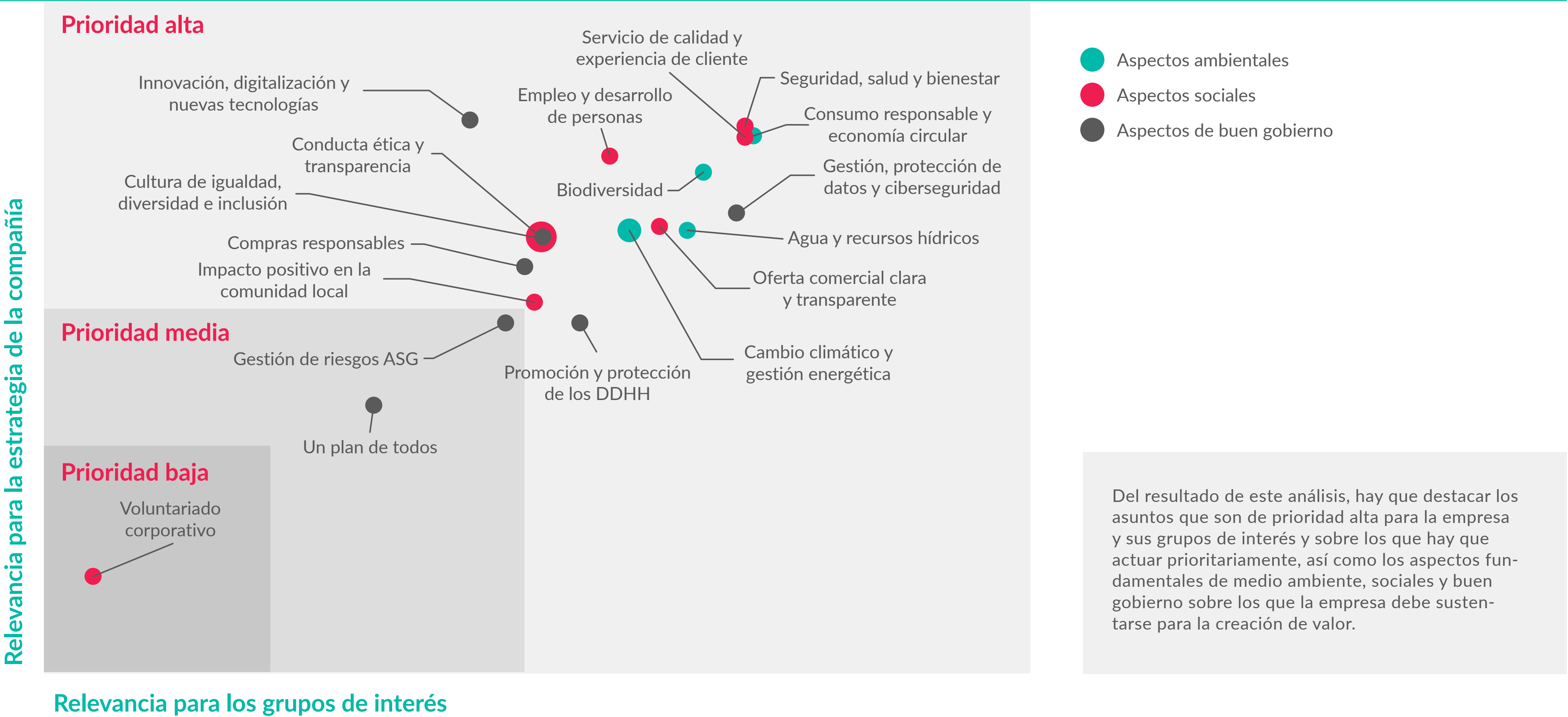
A. El Estudio de la Materialidad

Paradores cuenta con una Política de Responsabilidad Social que gobierna las actuaciones de la empresa en relación con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y demás grupos de interés con los que se relaciona. Este marco facilita que Paradores adopte una ética empresarial responsable que permite armonizar los objetivos de negocio de la empresa con un desarrollo sostenible que contemple las expectativas de los grupos de interés con los que se interactúa en los diversos temas: medio ambiente, buen gobierno, transparencia, marco laboral, líneas de negocio de alojamiento y restauración, etc.

Por este motivo, Paradores revisa, identifica y prioriza a sus grupos de interés para asegurar que todos aquellos que son relevantes son considerados. A partir de la última revisión que se hizo en 2019, Paradores estableció la clasificación y catalogación de sus grupos de interés y preparó el plan para desarrollar, en 2020 y 2021, el estudio de materialidad necesario para la elaboración del plan de sostenibilidad de la empresa.

Grupos de Interés	¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Canales de Comunicación
Empleados	Los empleados son el alma de la empresa. Su implicación y sus habilidades nos permiten conseguir los objetivos estratégicos.	Revista interna, intranet, comunicados, email, encuestas clima laboral, canal ético, entrevistas de cumplimiento de objetivos, grupos de trabajo, actividad formativa, portal del empleado...
Clientes	El cliente es el centro del negocio. Es fundamental construir relaciones de confianza, fieles y estables.	Web, newsletter, campañas, presentaciones, revista de clientes... canal de atención al cliente, encuestas de clientes, hojas de reclamaciones, central de reservas, hotel, portales de opinión, redes sociales, etc.
Proveedores	Los proveedores tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de ofrecer productos y servicios a nuestros clientes.	Licitaciones y portal de contratación del sector público, Área de Compras.
Sociedad civil, ciudadanos, comunidades locales	Colaboración en diversos temas, promoción del turismo local, prescripción positiva de la marca Paradores, desarrollo y reputación, etc.	Asociaciones vecinales, medios de comunicación, redes sociales, actividades sociales, etc.
Administraciones Públicas	Colaboración en actividades conjuntas de promoción turística y cultural del territorio, Apertura de nuevos Paradores...	Presencia institucional. Relaciones Institucionales, Actos y eventos...
Accionista	Aportación económica, coordinación con otras Administraciones Públicas, apoyo a la gestión de la empresa, ...	Consejo y Junta General

El estudio de materialidad ha generado la siguiente matriz de materialidad:



B. Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2021-2024

Tras cerrar la etapa del Plan Director de RSC 2018-2020 con resultados positivos para la consolidación de los objetivos marcados, Paradores articula su nueva hoja de ruta con un nuevo Plan de Sostenibilidad alineado con los valores básicos de la empresa y con los retos y realidades actuales. Sus actuaciones se organizan dentro de tres grandes líneas de acción:



AMBIENTALES

Contribuir a la mitigación del cambio climático, impulsar la circularidad empresarial y promover el capital natural.



SOCIALES

Colaborar y establecer alianzas con las Comunidades para impulsar el desarrollo local, apostar por las personas y trasladar la sostenibilidad a la cadena de valor.



GOBERNANZA

Desarrollar la gobernanza en asuntos como la ética y la lucha contra la corrupción, el análisis de riesgos, reforzar la ciberseguridad y avanzar en la digitalización de procesos.

Este Plan de Sostenibilidad, que constituye una estrategia de acción para los próximos años, se ha propuesto trabajar con **8 grandes objetivos**:

- 1. Mitigar el cambio climático
- 2. Impulsar la circularidad empresarial
- 3. Promover el capital natural
- 4. Apostar por las personas de Paradores
- 5. Desarrollar la gobernanza
- 6. Colaborar en la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales
- 7. Avanzar en la digitalización de procesos
- 8. Trasladar la sostenibilidad a la cadena de valor



Parador de Fuente Dé

C. Proyectos del Plan de Sostenibilidad 2021-2024

El plan está formado por proyectos medibles, realistas, relevantes y revisables periódicamente. Centra sus resultados en el futuro, considera el corto, el medio y el largo plazo, si bien concentra una importante actividad en el período 2021-2024 y advierte de la necesidad de ser actualizado constantemente a través de revisiones periódicas para ajustarse a las realidades que vayan surgiendo.

Hay que destacar también los proyectos vinculados con el Componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el que recogen 4 líneas de inversión para canalizar los fondos Next Generation EU destinados por la Unión Europea para reparar los daños producidos por la Covid-19 en el turismo y sus destinos.

El Plan plantea la consecución de 70 proyectos articulados en 35 Líneas de trabajo, estableciendo un Cuadro de Mando con objetivos, indicadores y niveles de consecución para cada uno de los proyectos, lo que permite monitorizar permanentemente el desarrollo del plan.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD		
MEDIOAMBIENTE	AREA SOCIAL	GOBERNANZA
<div>Plan de Acción Climática</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Cálculo y gestión de la huella• Plan de reducción de emisiones: eficiencia energética y energías renovables• Compensación de la huella de carbono</div> <div>Economía circular</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Desperdicio alimentario• Reciclaje y compostaje• Evaluación Huella de Plástico de Paradores• Economía Circular de Hardware y Software en Paradores• Cálculo y Reducción de la Huella Hídrica de Paradores</div> <div>Capital Natural</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Naturaleza para los Sentidos• Campañas de Sensibilización Ambiental• Biodiversidad en Paradores</div> <div>Evaluación del Impacto Medio Ambiental</div>	<div>Comunidades Sostenibles</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Obra Artística• Gastronomía• Planes de Sostenibilidad Turística en Destino</div> <div>Empleado</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Programas de desarrollo• Plan de formación• Formación y Sensibilización en Sostenibilidad• Cultura igualitaria• Programa 1ª Experiencia• Escuela de formadores/as internos• Plan de igualdad• Diversión e Inclusión• Programa de Bienestar 360º• Hoteles Justos• Plan de Refuerzo de la Cooperación Educativa• Plan de Retención de Talento de estudiantes• Estudiantes de colectivos en riesgo de exclusión en Paradores• Manual de Bienvenida</div> <div>Clientes</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Seguimiento de la satisfacción global del cliente• El Cliente Socio de la Sostenibilidad de Paradores</div> <div>Proveedores</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Impulso Sostenibilidad en la Cadena de Suministros (proceso de adjudicación)</div> <div>Acción social y análisis de impacto social</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Acción social en Paradores• Plan de análisis de impacto social en Paradores</div>	<div>Ordenamiento interno</div> <div>Mapa de riesgos 360</div> <div>Digitalización</div> <div>Ciberseguridad</div> <div>Certificación sostenibilidad</div> <div>Memoria Anual</div>

3. Buen Gobierno



Parador de Plasencia

3.1

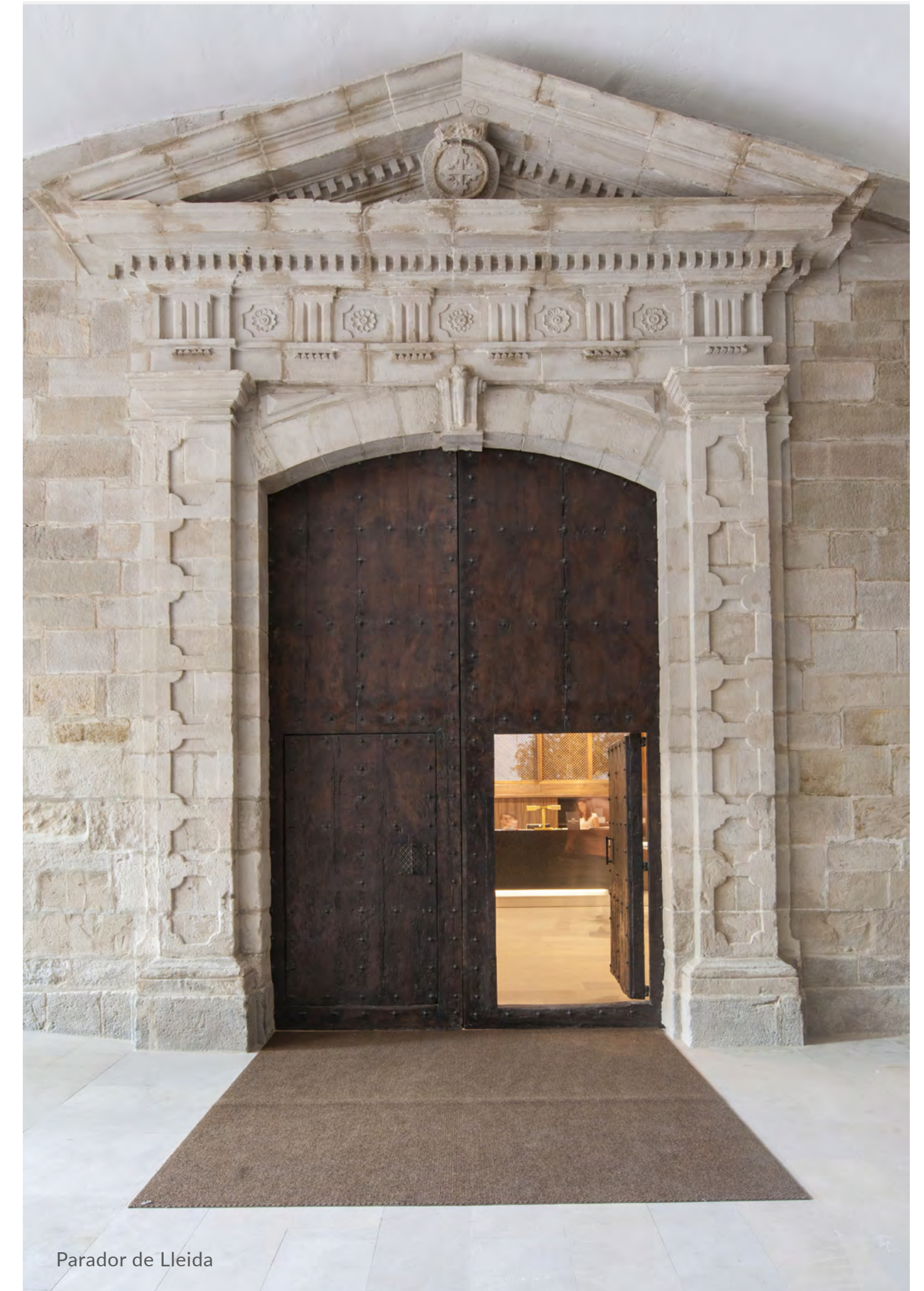
Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

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. En el Código Ético hay dos apartados específicos relativos a la lucha contra la corrupción y el soborno:

- Rechazo a la corrupción en todas sus formas.
- Conflicto de intereses.

El Código Ético se desarrolla a través de un **Manual de Buenas Prácticas** aprobado en 2016 por el Consejo de Administración de Paradores. Este manual completa diversos aspectos del actual 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.



Parador de Lleida

3.2

Modelo de prevención penal

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.

Dentro del proyecto global de Mapa de Riesgos, se ha elaborado en 2021 un Mapa específico de riesgos penales, que sustituirá al existente y actualizará el Modelo de gestión de riesgos penales.

Para la gestión de este modelo, Paradores cuenta con la **Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa**, en la que, periódicamente, el presidente de esta Comisión da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad con los aspectos relevantes de la actividad de la Comisión, funcionamiento del sistema de prevención penal y propuestas de mejora, así como de las principales incidencias acaecidas.

Las principales actuaciones para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento Normativo Penal, son:

- 1

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.
- 2

Actividades de investigación y sanción, si procede, de las posibles irregularidades cometidas.

Durante 2021, la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en ocho ocasiones, se realizaron cuatro reportes a la Comisión de Auditoría y se trasladó el informe de actividad anual al Consejo de Administración.

3.3

Canal de denuncias

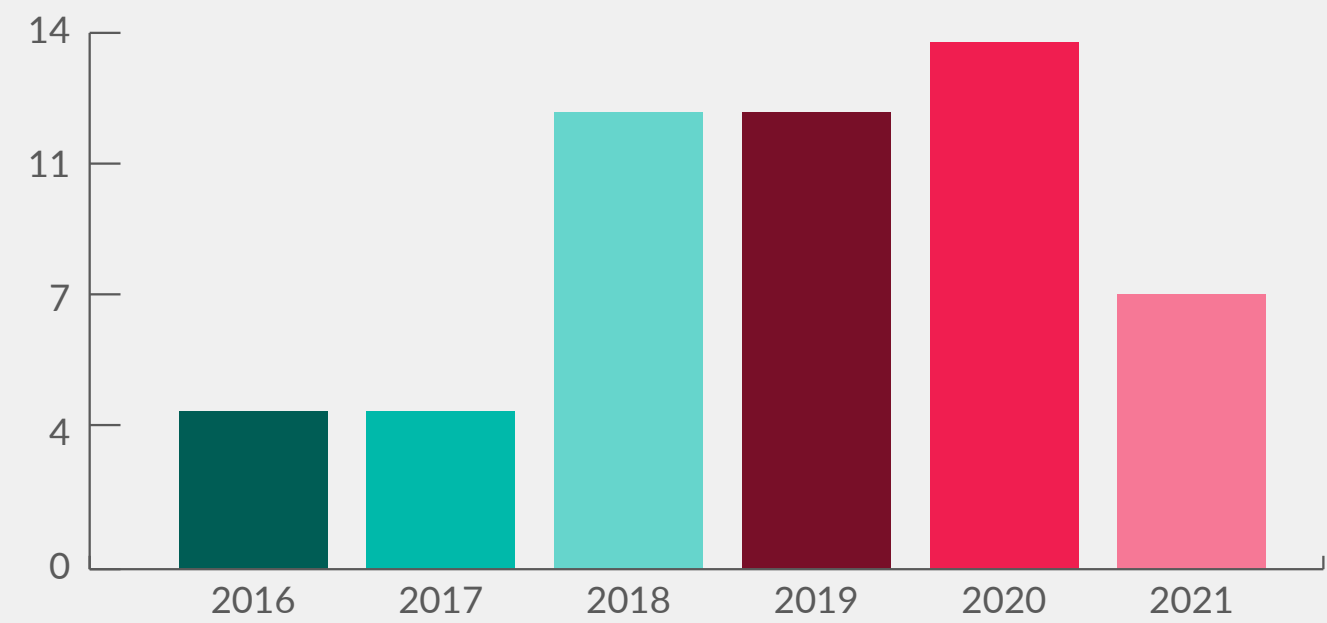
En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el **Canal Ético de Paradores** a través del cual los empleados deben poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las siguientes situaciones:

- 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.

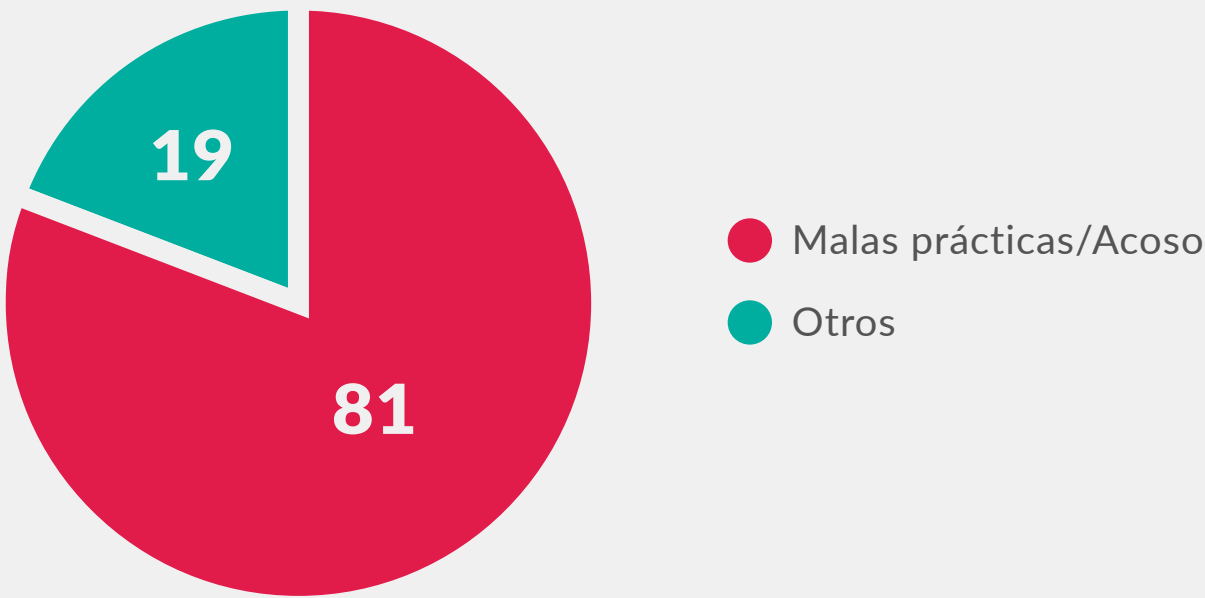
Durante 2021 Paradores no ha registrado a través del canal de denuncias ningún incidente de corrupción en la organización. En cambio, se han recibido 7 denuncias, 6 de ellas referentes a malas prácticas/acoso laboral.

A continuación, detallamos el histórico del canal de denuncias y la naturaleza de estas:

Denuncias recibidas 2016-2021



Naturaleza de las denuncias 2016-2021



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 -14 durante 2021- auditorías en establecimientos, así como en determinadas áreas de los servicios centrales. 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.

A través de sus auditorías, el área de Auditoría Interna de Paradores comprueba el **cumplimiento de la limitación a los pagos en efectivo** que establece la Ley 7/2012 y su posterior modificación con la Ley 11/2021, de 9 de julio, que establece que no podrán pagarse en efectivo las operaciones con un importe igual o superior a 1.000 euros en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional.

En lo relativo a “Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos” en el Manual de Buenas Prácticas se explica en este apartado que se requiere a los empleados de Paradores que presten especial atención a aquellas situaciones en las que pueda haber indicios de tales negocios de manera que si algún empleado sospecha de alguna operación poco regular se le pide que informe inmediatamente a la dirección del establecimiento.

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



Parador de Guadalupe

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.



Parador de Corias

3.6

Derechos Humanos

Paradores es una empresa comprometida con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad y la libertad de las personas. Por ese motivo, Paradores 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 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.

Entre las herramientas con las que cuenta Paradores para apoyar, proteger y promover una cultura de responsabilidad por los Derechos Humanos, encontramos:

- **Los documentos éticos de Paradores** (Código Ético y Manual de Buenas Prácticas).
- **El Canal Ético.**
- **La política de Responsabilidad Social Corporativa.**
- **Protocolo de Acoso.**
- **Plan de Igualdad y Comisión de Seguimiento.**
- **Instrucción Interna de Contratación de Compras 2021.**
- **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.**

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva:

En el **capítulo XI del Convenio Colectivo General de Paradores** se establecen los derechos sindicales en lo relativo a la composición del Comité Intercentros y sus competencias, derechos y atribuciones de este y derechos de los Comités de Centros y Delegados de Personal. Al mismo tiempo, también se regula el papel de las secciones y se indica también expresamente la libertad de sindicalización.

4. Compromiso con las personas



Equipo del Parador de Vielha



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 considera el **capital humano** como su principal activo y entiende que, para construir una empresa fuerte, es imprescindible gestionar el desarrollo del talento y sostener su motivación y su orgullo de trabajar en Paradores.

Por ello, 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 y un ambiente de trabajo seguro y saludable, entre otros aspectos.

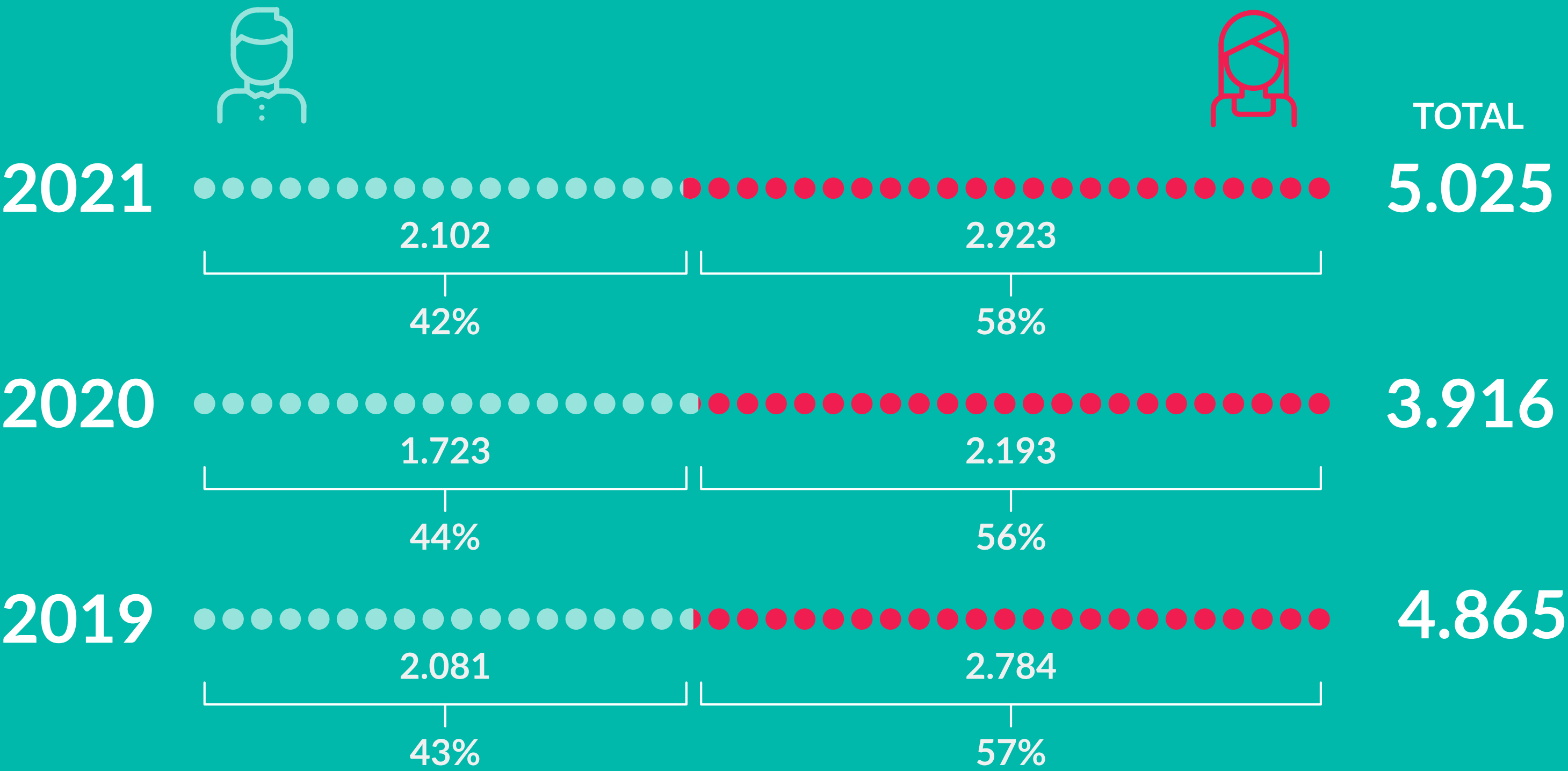


Parador de Teruel

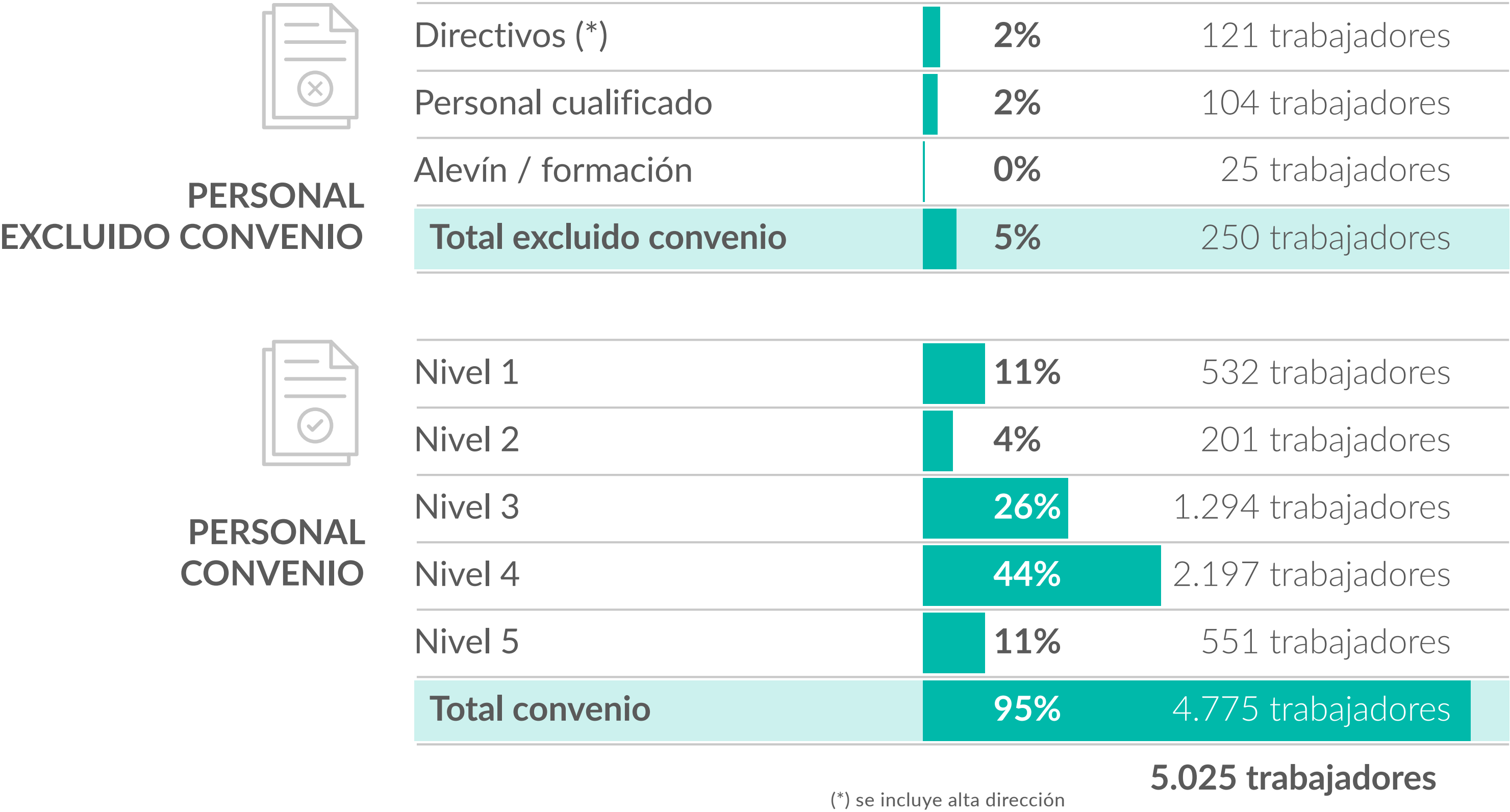
4.1

Empleo en Paradores 2021

Distribución de empleados por sexo



Distribución de empleados por clasificación profesional
2021



5.025
TRABAJADORES

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2021		2020		2019	
Fijo tiempo completo	45,03%	2.263	54,70%	2.142	47,87%	2.329
Fijo tiempo parcial	7,30%	367	21,73%	851	14,61%	711
Fijo discontinuo	4,72%	238	6,61%	259	5,18%	252
Temporal tiempo completo	25,35%	1.274	13,38%	524	22,86%	1.112
Temporal tiempo parcial	17,59%	884	3,58%	140	9,48%	461
TOTAL	5.025 trabajadores		3.916 trabajadores		4.865 trabajadores	

4.2

Relaciones laborales

Paradores mantiene un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores con el fin de obtener:

- 1. La colaboración suficiente para atender asuntos puntuales
- 2. Facilitar los derechos de información y consulta de los representantes de los trabajadores
- 3. Negociar en los casos en que sea necesario.

A 31 de diciembre de 2021, el 95% de los empleados de Paradores están cubiertos por convenio colectivo y el 5% restante se encuentra fuera del convenio.

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

Las condiciones colectivas de trabajo del 95% 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. Cada uno de estos convenios cuenta con órganos de negociación y de seguimiento de su cumplimiento. En estos órganos está representada la parte social de la empresa.

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.

Balance de los convenios colectivos

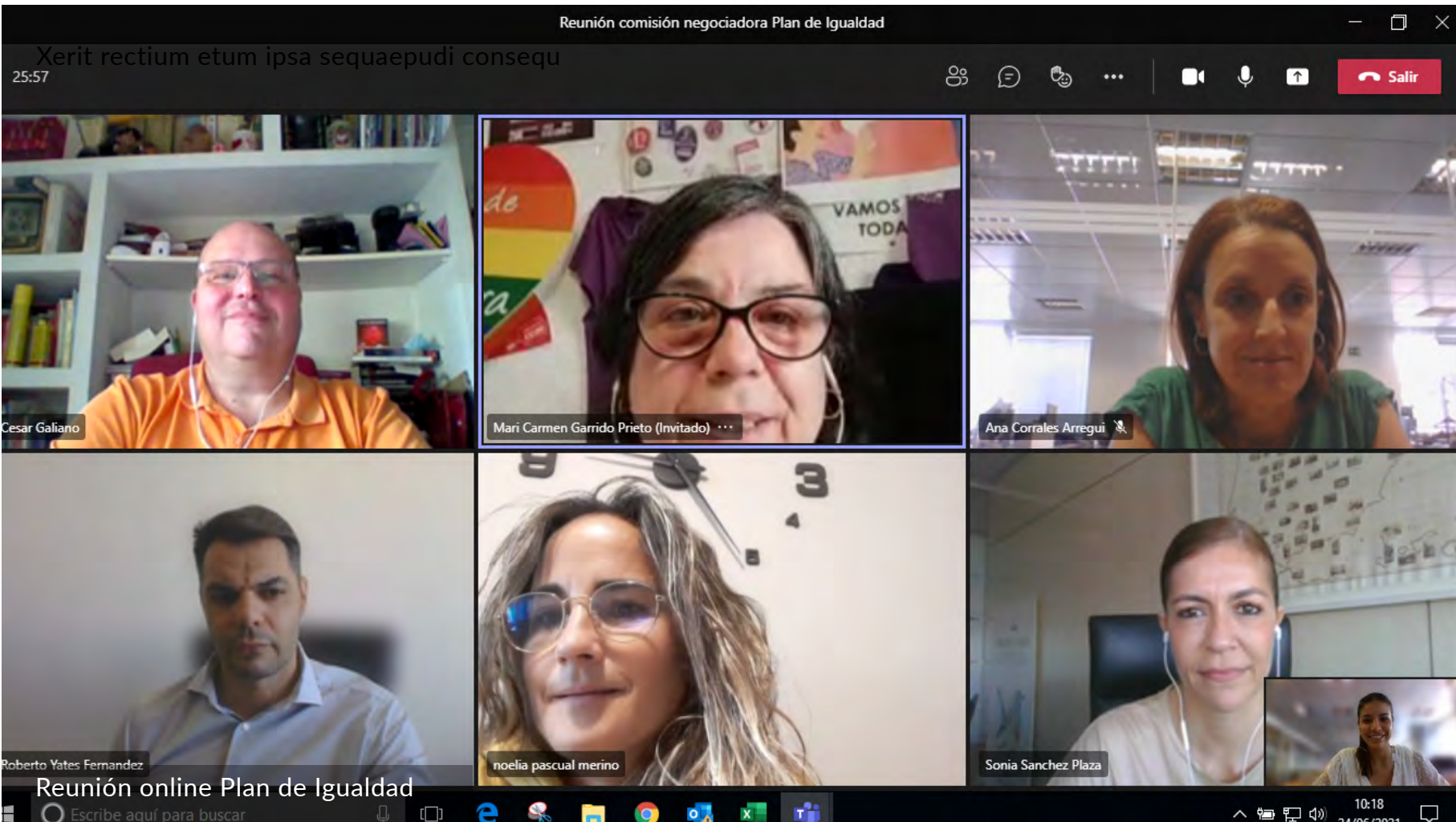
La actuación más relevante en el ámbito de la negociación colectiva en 2021 ha sido el comienzo de la negociación del convenio general. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo -excepto a León y Santiago de Compostela- tenía una vigencia de 3 años (2018-2020), suponiendo la prórroga inicial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

Algunos de los aspectos más destacables del convenio colectivo de Paradores de Turismo para el 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 implementa y desarrollan las políticas y procedimientos para la formación y desarrollo de carreras profesionales, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.

En relación con el convenio de Santiago de Compostela, aunque se alcanzó un preacuerdo, éste finalmente no ha sido autorizado, encontrándose actualmente judicializado, aunque continúa estando abierta la negociación y estando vigente a día de hoy el convenio firmado en 2009 con las modificaciones legislativas y acuerdos parciales posteriores que le son de aplicación.

Por su parte, 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:

- Se fomenta una cultura de respeto a la individualidad de las personas y su diversidad, y se lucha por la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.
- Las personas preparadas y motivadas son muy importantes para el éxito de la empresa. Garantizar -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.
- Un Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

- Un plan de igualdad de Paradores sobre el que la empresa está llevando a cabo dos actuaciones:
 1. Cierre del 1º Plan de igualdad que Paradores puso en marcha en 2016.
 2. Inicio del 2º Plan de igualdad, adaptándolo a los dos nuevos Reales Decretos 901/2020 y 902/2020.

Durante el año 2021, se han realizado dos importantes actuaciones:

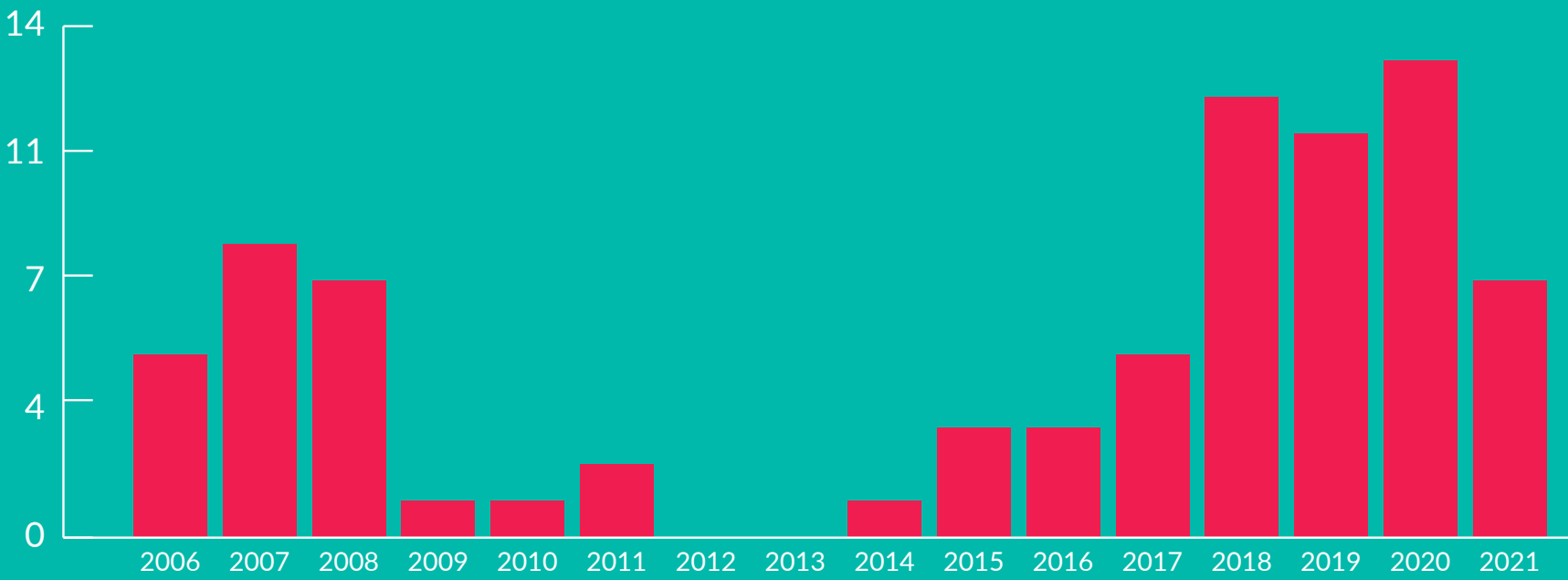
1. Constitución de la comisión negociadora del Plan de igualdad.
2. Elaboración del registro retributivo

La aplicación de estas actuaciones está consolidando el principio de igualdad de oportunidades en la cultura de Paradores.

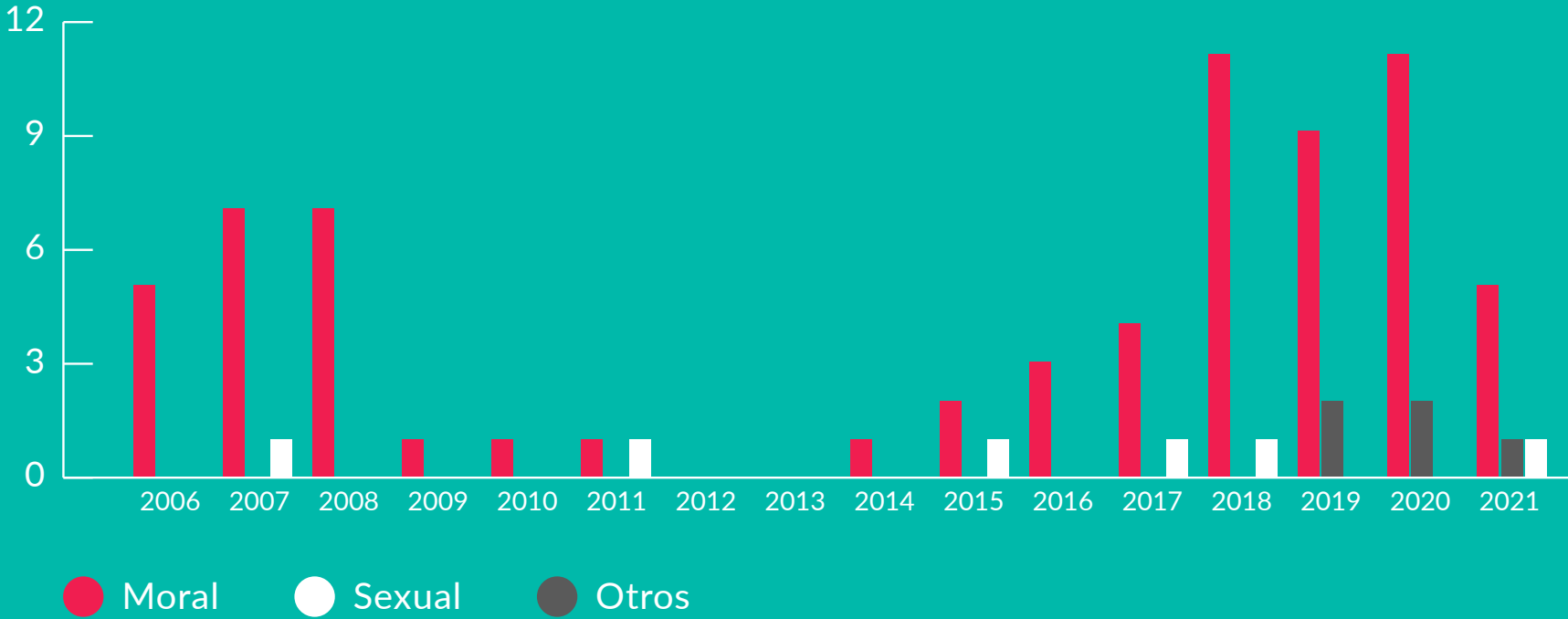
Protocolo contra el acoso sexual o por razón de sexo.

Paradores acordó con la representación de los trabajadores el “Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual en Paradores de Turismo de España S.A.” en junio de 2006, y está disponible en la intranet corporativa.

N.º Denuncias por año



N.º Denuncias por tipo de acoso y año



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. Durante 2021 se han realizado 101 adaptaciones.

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 2021 se han tramitado 10 expedientes por solicitud de los interesados.

A 31 de diciembre de 2021 hay un total de 52 trabajadores con discapacidad, con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 46%/54%.



Parador de Málaga Gibralfaro

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.

Conciliación

En 2021, 347 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

Estos son algunas de las medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo:

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.
- 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 cualquier 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.
- 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

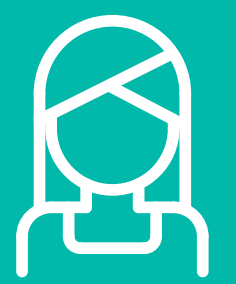
1. Permiso para la atención de hijos lactantes. Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
2. Reducción de jornada por motivos familiares:
 - El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años 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.
3. 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

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



	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Permiso de maternidad	0	0	0	43	32	40
Permiso de paternidad	49	69	55	0	0	0
Permiso de lactancia	12	16	5	39	19	31
Reducción de jornada por cuidado de menores	10	17	38	50	62	158
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	5	2	9	14	4	21
Flexibilidad horaria	50	61	62	99	104	101
TOTAL	126	165	169	221	221	351

4.5

Implantación de políticas de desconexión laboral

En base al “Plan de Rejuvenecimiento de Paradores”, regulado en el artículo 54 del convenio colectivo, se han mantenido las siguientes medidas:

- La empresa ha facilitado la **jubilación parcial** a los empleados que, cumpliendo los requisitos, han solicitado la aplicación de la medida siempre que ha sido posible formalizar un contrato indefinido de relevo vinculado a cada jubilación parcial.
- **Jubilación Anticipada.** También 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. En el año 2021 se han efectuado 76 jubilaciones parciales.



4.6



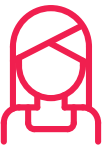

Absentismo laboral

El absentismo en 2021 se ha normalizado con respecto a 2020 debido, en su mayor parte, a que se ha eliminado el concepto de absentismo de “permiso no recuperable” que se generó en 2020 en el momento del cierre de la actividad decretado por el Gobierno con motivo de la Covid-19.

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.

	2021	2020	2019
Índice global de absentismo por todos los conceptos	7,90%	16,92%	7,38%
Total días perdidos por todos los conceptos	129.196	260.532	122.273
Total días perdidos por contingencia común	98.595	90.804	86.541
Total días perdidos por accidente laboral	4.208	4.047	5.654
Total días pedidos por incapacidad temporal	102.803	94.851	92.195

La pandemia por la Covid-19 ha contribuido al incremento del absentismo en nuestra organización. Los datos correspondientes a 2021 quedan reflejados en la siguiente tabla:

	N.º INCAPACIDADES TEMPORALES			DÍAS PERDIDOS		
			TOTAL			TOTAL
Infección	221	192	413	3.797	3.258	7.055
Contacto o exposición	193	142	335	1.360	1.008	2.368
Persona especialmente sensible	1	0	1	349	0	349
TOTALES	415	334	749	5.506	4.266	9.772

4.7

Beneficios sociales

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

	€ 2021	€ 2020	€ 2019
 Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725	93.725
 Becas	41.185	41.185	41.185
 Ayudas Libros	14.827	14.827	14.827
 Seguro Vida (Prima anual)	224.070	243.063	230.865
 Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	96.204	89.811	93.758
 Premio Natalidad	5.503	4.425	6.147
 Premio Nupcialidad	13.243	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.



4.8

Formación, desarrollo y crecimiento profesional

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, los planes de formación y los planes de desarrollo FIAS y alevines.

Planes de Formación

El Plan de Formación ejecutado durante el año 2021 es un plan de continuidad del plan aprobado en 2019 y se ha desarrollado cumpliendo los siguientes objetivos generales:

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asumen en sus puestos de trabajo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los puestos actuales y en otros puestos para los que el colaborador pueda ser considerado.
- Modificar actitudes para 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 del personal a los protocolos de seguridad sanitaria diseñados para hacer frente al Covid-19.



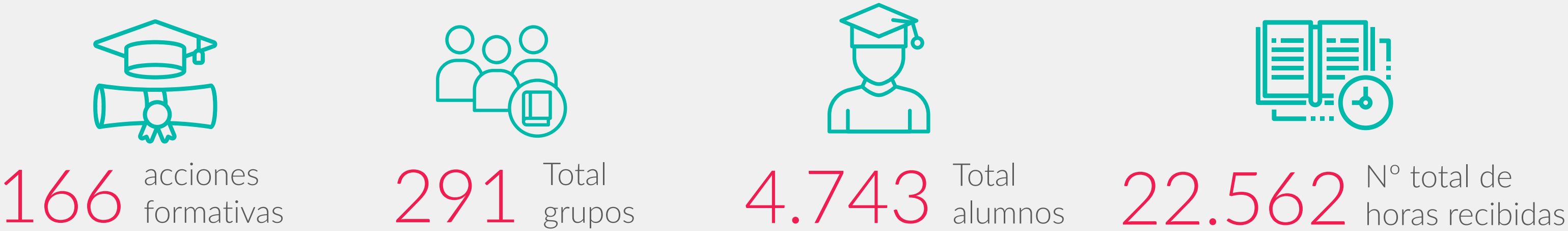
Equipo del Parador de El Saler

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

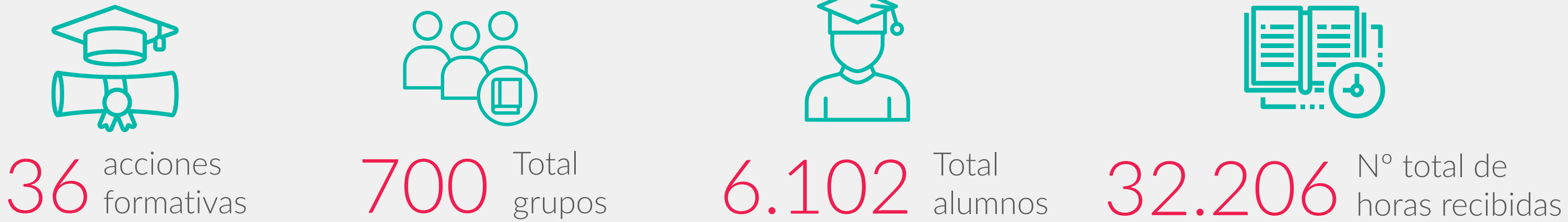
- Competencias técnicas – Conocimiento técnico.
- Habilidades – Conocimiento social.
- Cumplimiento normativo.
- Idiomas.

Durante los años 2020 y 2021 la actividad formativa ha disminuido sustancialmente debido a las medidas preventivas frente a la Covid-19, las cuales eliminaron casi en su totalidad la formación presencial optando por el formato Aula Virtual y formaciones en modalidad online.

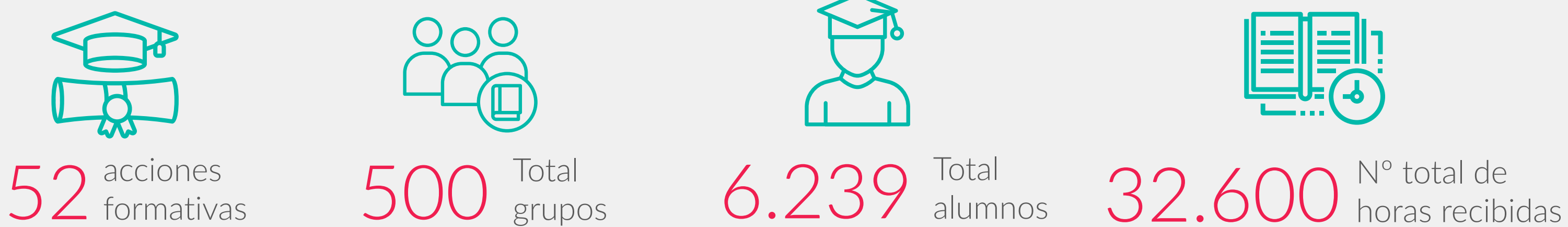
En 2021 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:



2020



2019



Planes de Desarrollo FIAS-Alevines

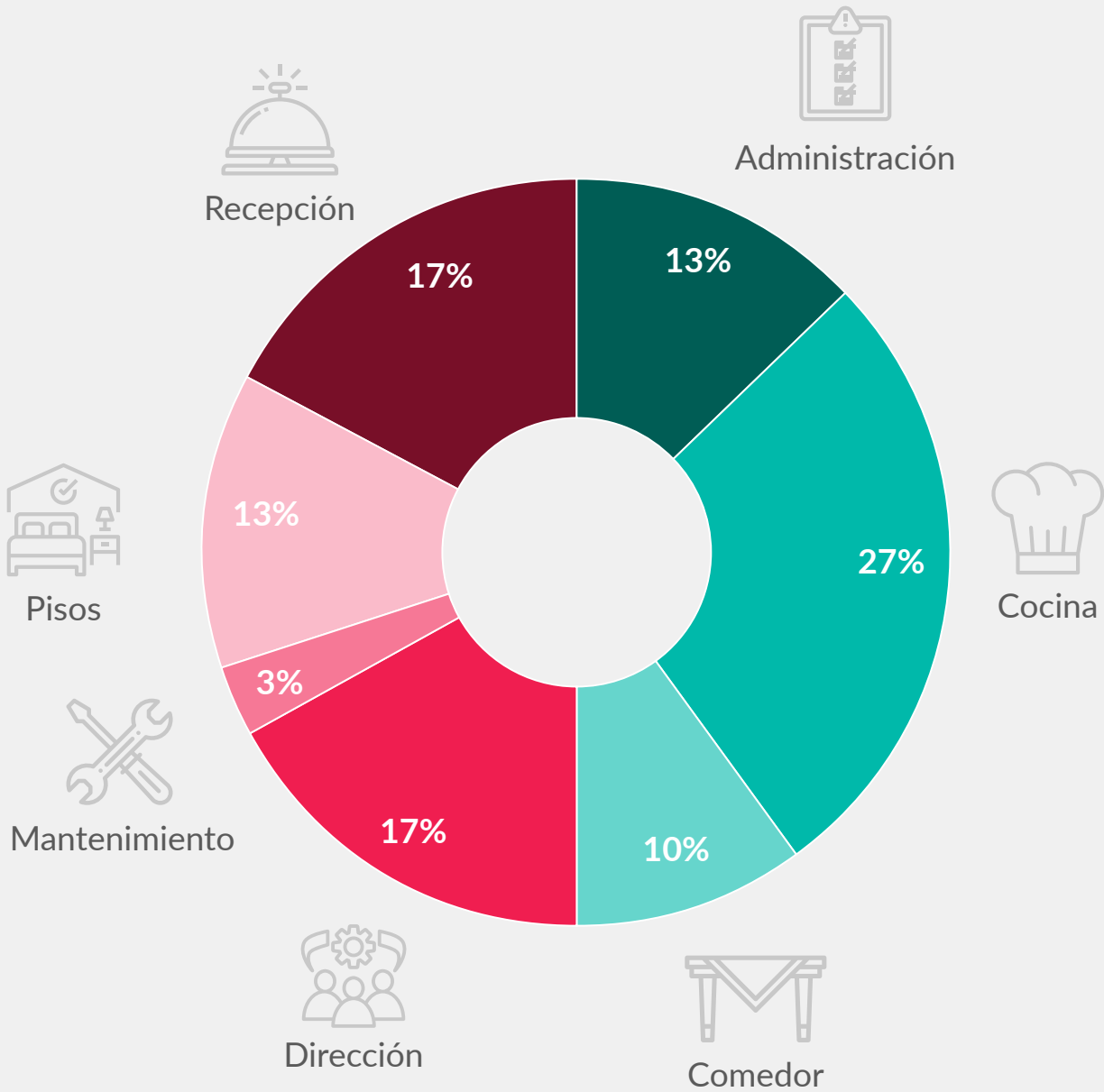
Los planes de desarrollo de Paradores, denominados internamente FIAS y Alevines, persiguen un doble objetivo:

- 1. Identificar, fomentar y fidelizar el talento existente en la compañía;
- 2. Garantizar el relevo generacional de los Jefes de Departamento y Directores de hotel.

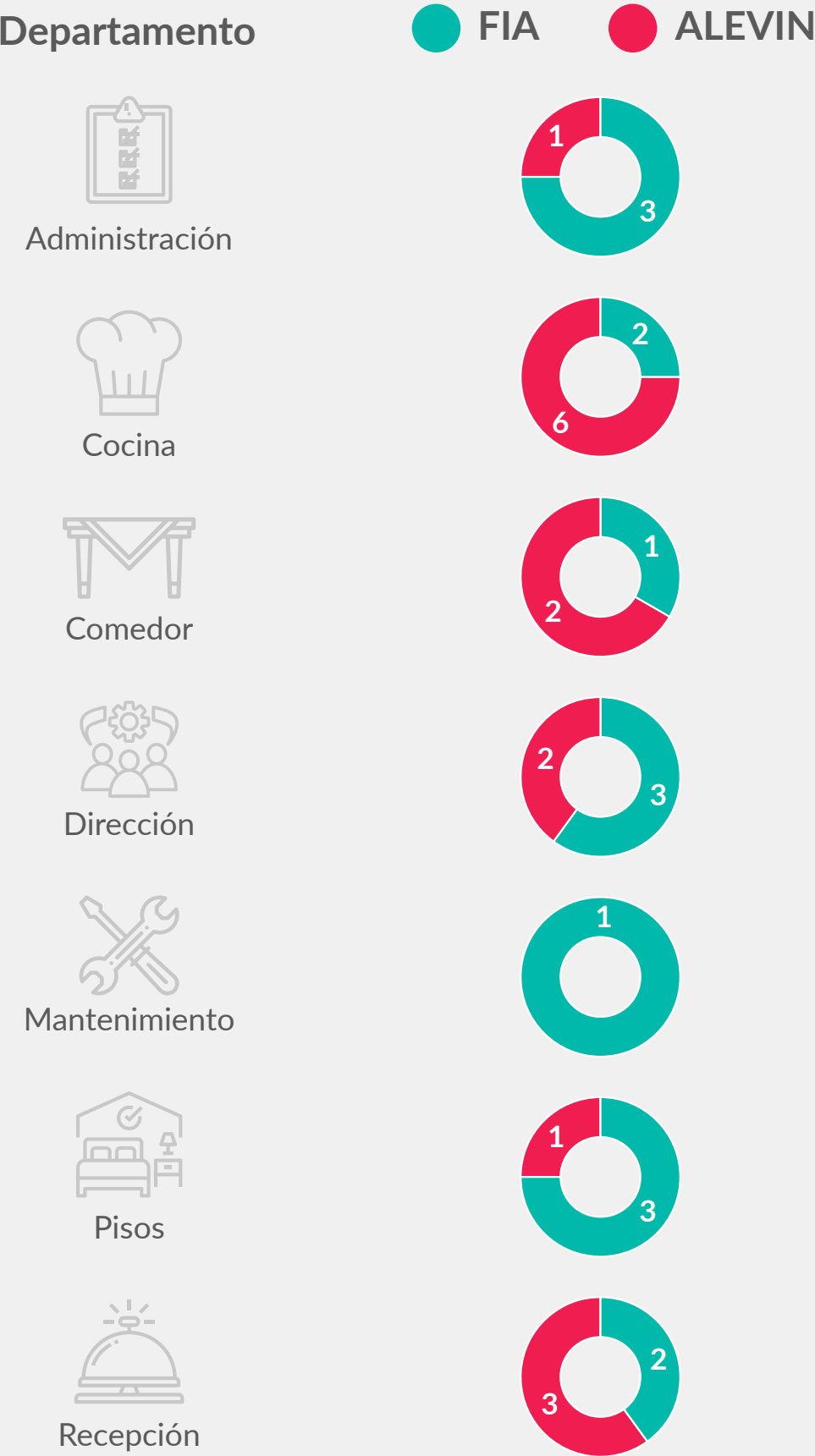
El **programa Alevines** está dirigido a recientes incorporaciones en la empresa o incluso alumnos que han realizado sus prácticas con nosotros. El objetivo es aumentar sus conocimientos para que puedan obtener autonomía y responsabilidades crecientes en el desarrollo de sus funciones.

Por el contrario, el **programa FIA** identifica a los empleados con un alto perfil competencial y diseña itinerarios formativos ad hoc para futuros Directores de hotel y Jefes de Departamento.

Durante el año 2021, ambos programas han alcanzado los siguientes resultados:

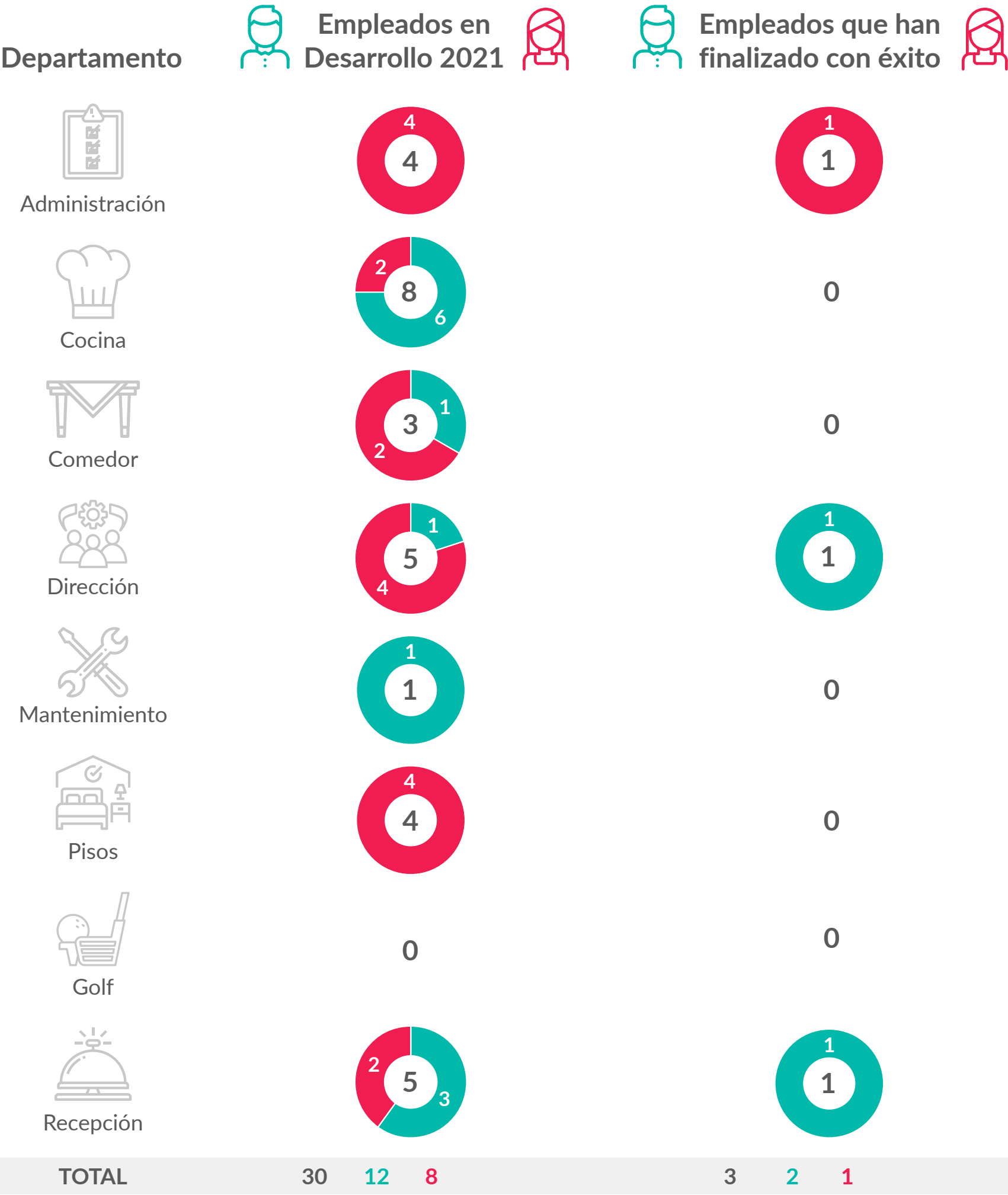


Tipo Plan Desarrollo



Plan Desarrollo

Estancias Formativas



- Durante el año 2021, el número total de empleados que ha participado en el programa asciende a 30 (15 FIA y 15 Alevines). Nuevamente la Covid-19 ha tenido impacto en los programas de desarrollo FIA y Alevines, especialmente en el programa Alevín que está dirigido a los perfiles con menos experiencia.
- El programa FIA también se ha visto afectado, pero se ha intentado dar continuidad en aquellos casos identificados como imprescindibles para el relevo generacional de la plantilla de la empresa.
- Otro de los planes de desarrollo de Paradores es el denominado “Estancias”, programa de mentoring dirigido a empleados que acaban de asumir nuevas responsabilidades. Estos empleados son “mentorizados” en otro Parador por el jefe de departamento de su misma especialidad de forma que le permita adquirir nuevas prácticas y conocimientos. Durante el año 2021 el número de estancias se ha visto reducido respecto a otros años debido nuevamente a la pandemia.

Estancias



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.

4.9

Entorno laboral seguro y saludable

Paradores considera la seguridad y salud laboral de sus empleados un objetivo de primer orden para su modelo de negocio sostenible y, por tanto, sobre el que la empresa debe seguir avanzando en el futuro. Por ese motivo, Paradores ha incorporado esta prioridad en su Plan de RSC y cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, cumple con la legislación vigente y desarrolla planes preventivos anuales dirigidos a elevar los niveles de seguridad y salud laboral de todos sus empleados, contribuyendo de ese modo a los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

4.9.1 La política de Prevención de Riesgos Laborales

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. Los principios rectores de esta Política son:

- Conseguir un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer, implantar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que proporcione el marco adecuado que garantice la mejora continuada de la acción preventiva.
- Integrar dicho sistema en la gestión de toda la compañía,

de modo que la prevención de riesgos forme parte de todas las actividades de Paradores.

- Fomentar la formación teórica y práctica, la información, la consulta y la participación de los trabajadores en la gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Desarrollar planes preventivos y de actuación para la mejora continua de la seguridad y salud.
- Exigir a los suministradores, empresas de trabajo temporal, contratistas y subcontratistas el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia y con los estándares mínimos de seguridad establecidos en Paradores.

4.9.2 Planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas

Para garantizar la consecución de estos objetivos, Paradores lleva a cabo su Plan Preventivo anual en el que se recogen todos los aspectos y procedimientos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en la organización, entre ellos:

- Evaluación de riesgos y emisión de los informes de riesgos.
- Durante 2021 se ha puesto en marcha un plan especial de evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo, con una duración aproximada de tres años.

- 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.

A. Plan de Prevención de la Covid-19 para la reincorporación a la actividad:

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 con la finalidad de garantizar que la actividad laboral se realice con las máximas condiciones de seguridad y salud.

B. Medidas contempladas en el plan de prevención de la Covid-19:

- 1. Medidas higiénicas básicas para empleados de Paradores
 - Información y formación sobre:
 - * distancia de seguridad
 - * higiene de manos
 - * etiqueta respiratoria
 - * ventilación
 - Dotación para llevar a cabo las medidas de seguridad
 - Refuerzo de limpieza y desinfección de los lugares y equipos de trabajo
- 2. Medidas de distanciamiento en espacios de trabajo y uso de mascarillas
- 3. Medidas organizativas
 - Nuevos procedimientos de trabajo
 - Flexibilidad horaria
 - Teletrabajo en los centros de trabajo en los que sea posible

4. Equipos de Protección y Equipos de Protección Individual

5. Medidas especiales

- Prevención del riesgo de contagio y daños derivados en personas de riesgo o especialmente sensibles
- Medidas de actuación ante la sospecha o activación de un posible caso
- Medidas para atender la presencia de trabajadores de otras empresas en nuestras instalaciones

4.9.3 Información, consulta y participación de los trabajadores

A. Información a los trabajadores:

La integración de la acción preventiva en la actividad de la 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 del Covid-19, que han sido entregadas a toda la plantilla de la empresa.

B. Consulta y participación de los trabajadores:

La consulta y participación de los trabajadores se lleva a cabo través de los Delegados de Prevención de la siguiente manera:

- Delegados de Prevención: elegidos entre los Delegados de Personal en cada centro de trabajo. Participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de prevención de riesgos laborales.
- Comité de Seguridad y Salud: en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores. Además, hay 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, durante el año 2021, ha celebrado tres reuniones con motivos de la revisión y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia.

4.9.4 Indicadores claves de desempeño

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 2021 se han evaluado 26 centros de trabajo.
- Evaluaciones psicosociales: Durante el año 2021 se han realizado 24 Evaluaciones de riesgos Psicosociales.

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.

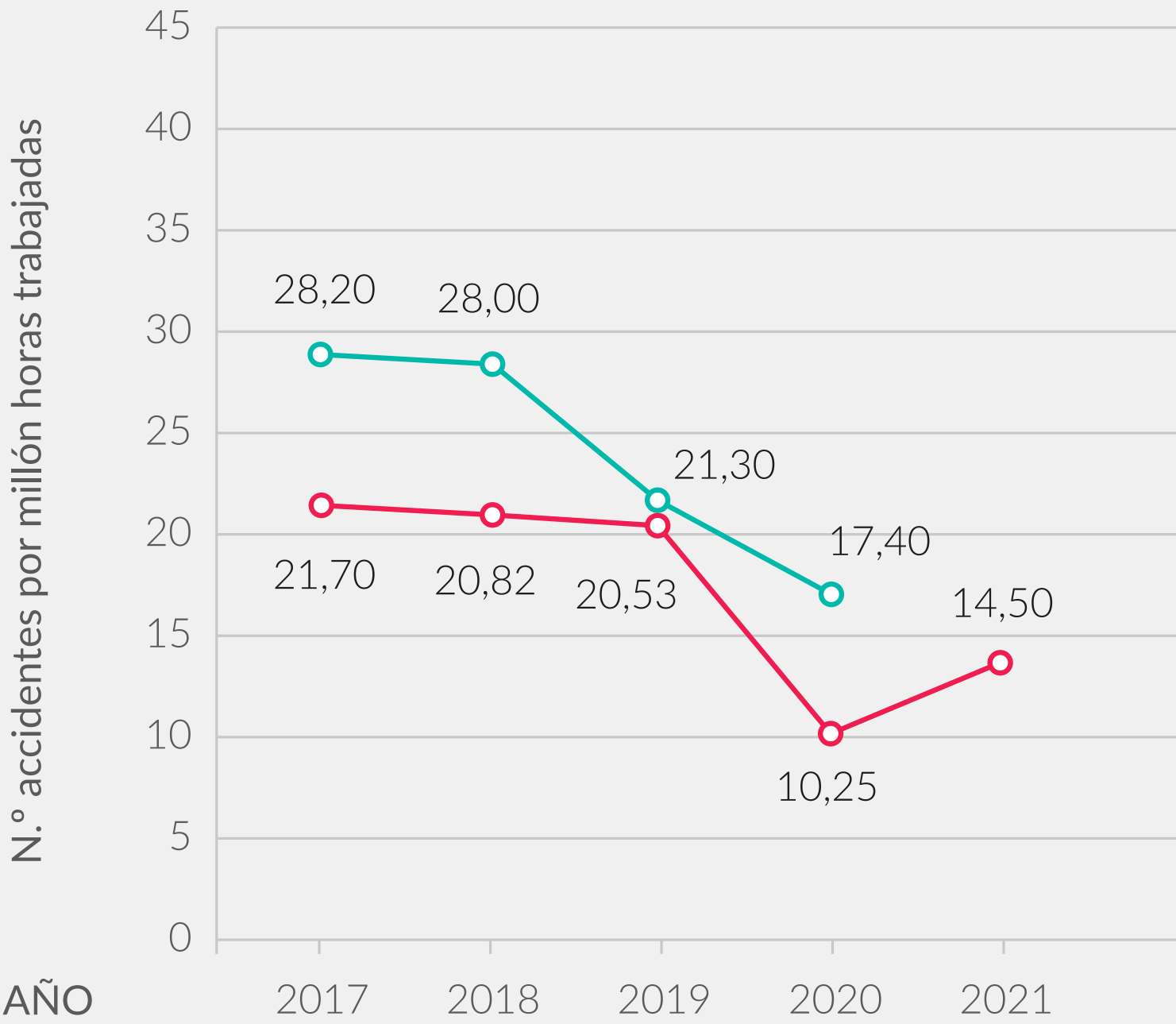


Parador de Alcañiz

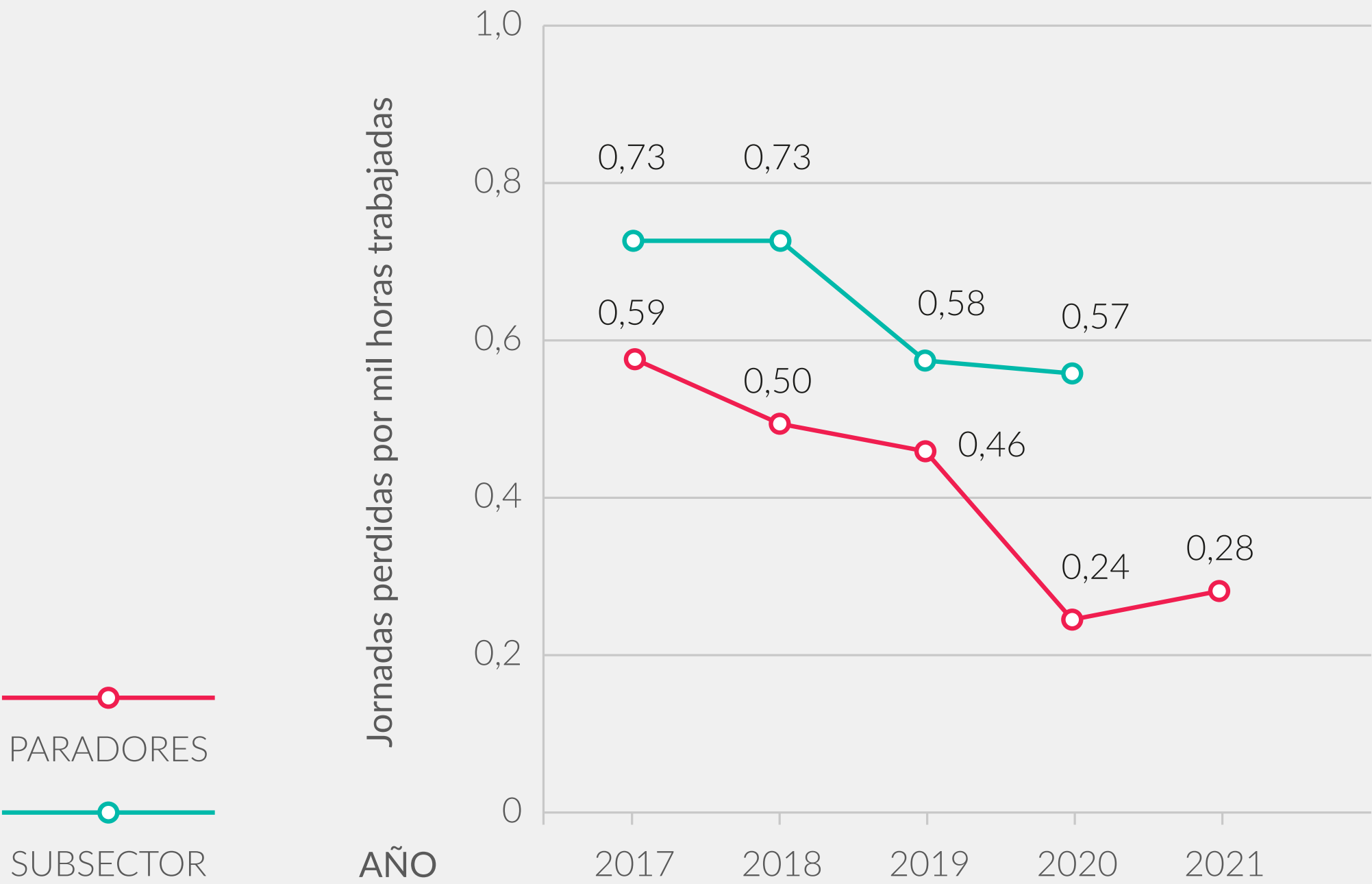
Evolución incidencia de accidentes:
Incidencia Paradores / sector



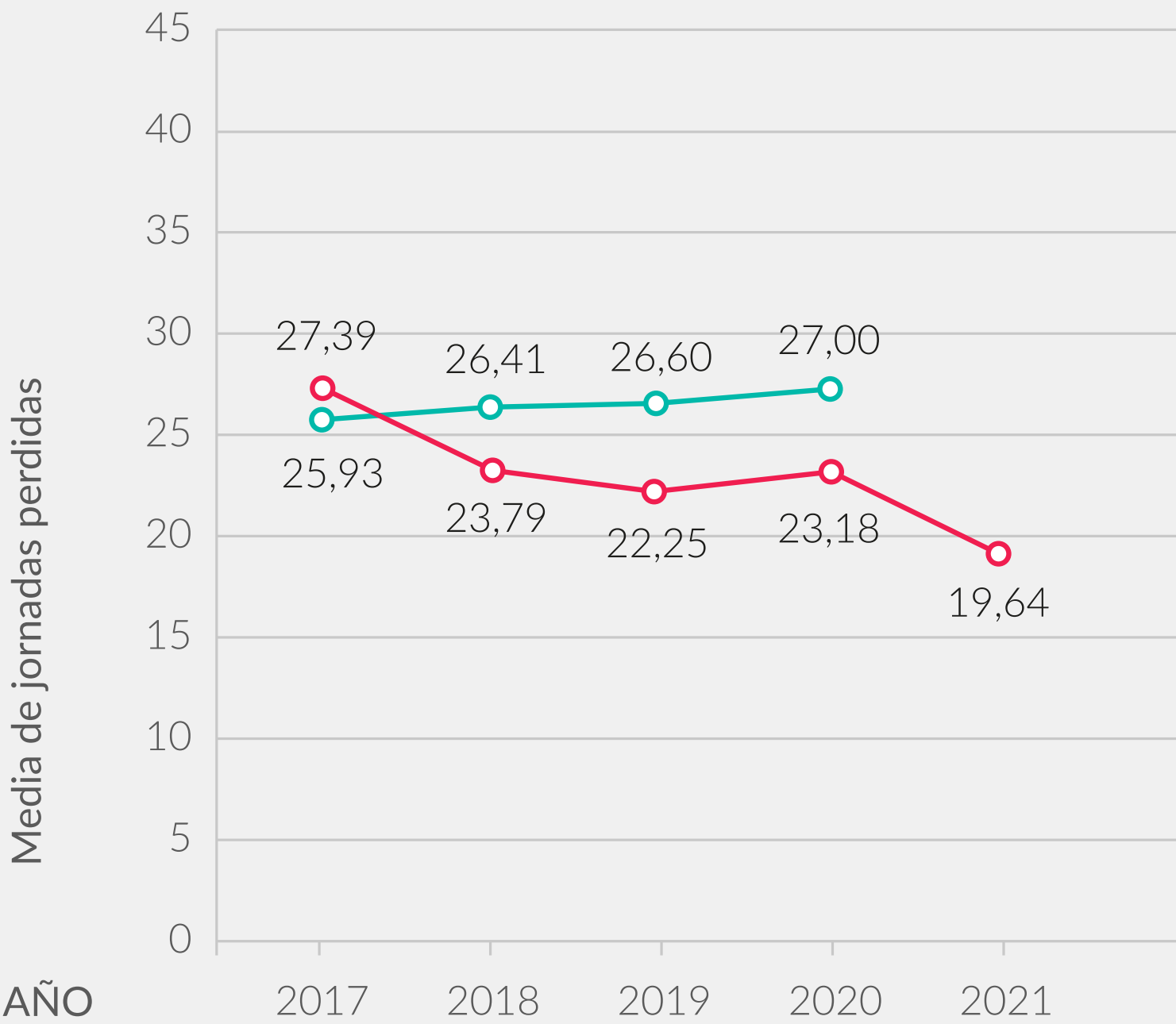
Evolución frecuencia de accidentes:
frecuencia Paradores / sector



Evolución gravedad:
gravedad Paradores / sector



Evolución duración media:
duración media Paradores / sector



C. Investigación del accidente laboral:

Paradores 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.

Los indicadores que se presentan a continuación son de la mayor importancia para Paradores, siendo las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa: Sobreesfuerzo, golpes, cortes e in itinere.

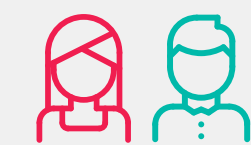
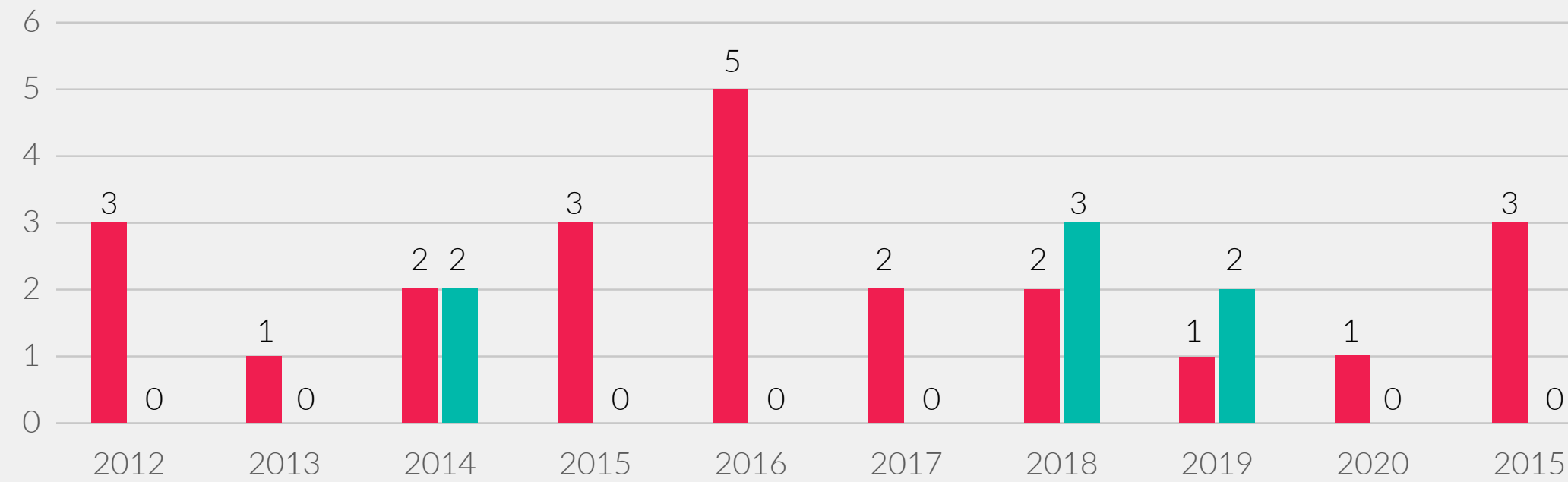
D. La Enfermedad Profesional:

Desde 2012 se empezaron a identificar y gestionar las declaraciones de enfermedades profesionales. La evolución se puede consultar en el siguiente gráfico:

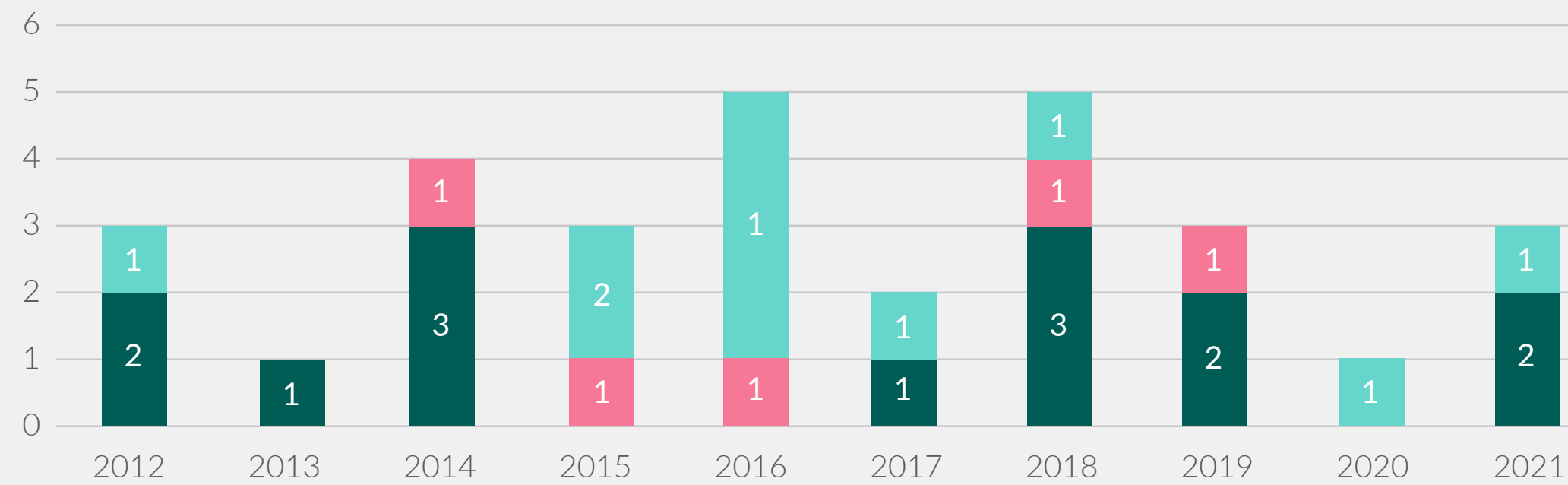
La mayoría de las enfermedades identificadas se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron ser provocadas por la realización de movimientos repetitivos. Con el objeto de poder valorar si el origen de esas enfermedades estaba en las tareas realizadas, se procedió a la evaluación específica 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 n.º Enfermedades Profesionales por año y sexo



N.º Enfermedades Profesionales año y área funcional





E. Formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL):

- En 2021 se han ejecutado 80 acciones formativas vinculadas con la PRL con 1758 participantes destacando dos aspectos relevantes:
- La formación en materia de la Covid-19 se ha reducido notablemente en 2021 debido a que en 2020 se formó prácticamente a toda la plantilla, por lo que en 2021, esta formación se ha concentrado en las nuevas contrataciones de personal.
 - Destaca el fuerte incremento de la formación habitual en materia de Prevención de Riesgos Laborales, con 996 participantes, lo mismo que la parte práctica de la formación en puesto, que ha llegado a 479 empleados.



Simulacro en el Parador de Arcos de la Frontera

2021

	 Grupos	 Pax
Formación Autónoma Curso Covid-19	1	213
Curso de primeros auxilios con uso de desfibrilador	2	20
Equipos de Primera Intervención uso de Extintores	1	7
Formación planes de autoprotección	1	7
Prevención de Riesgos Laborales en el Parador de Muxia	2	36
Prevención de Riesgos Laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	1	996
Riesgos Laborales en puesto	72	479
TOTALES	80	1.758

F. 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 2021 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

G. Vigilancia de la salud:

Durante 2021 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.597 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1479 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 102 resultaron aptos con limitaciones o condicionados.

H. Coordinación de actividades empresariales:

Durante el año 2021 se han realizado un total de 689 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

I. Estilos para una vida saludable:

Paradores programó en 2021 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.

Las acciones que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

- Para impulsar los efectos y concentrar la atención sobre una mayoría de estas acciones, Paradores llevó a cabo la Segunda Edición de la “Semana de la Salud”.
- Se actualizó del programa “Por una alimentación saludable” para los empleados que utilizan los comedores de la empresa teniendo en cuenta las diferencias regionales, los productos de temporada, la cocina y las variedades locales.
- Se creó una plataforma web para facilitar el acceso y el seguimiento a las diversas acciones y talleres vinculados con el programa.
- Se renovó el convenio de colaboración con la Fundación Mapfre para la realización de diferentes acciones dentro de su campaña “Elige Salud”:

Taller

Contenidos

Mujeres por el corazón	Promover la salud cardiovascular a través de la educación y proporcionar las recomendaciones adecuadas en relación a los factores de riesgo cardiovasculares que tienen las mujeres.
Introducción al Mindfulness	Descubrir y practicar el mindfulness para promover el desarrollo de diferentes habilidades personales: capacidad de concentración, reducción del estrés, aumentar la energía...
Mindfulness como regulador emocional	Reducir el impacto de las emociones negativas en nuestra vida, manejar patrones perturbadores, tomar una mayor conciencia del aquí y ahora.
Comunicación positiva, descubre la empatía y la asertividad	Descubrir y aplicar los conceptos de empatía y asertividad en la comunicación como herramientas positivas para la relación social.
¿Quién eres realmente? Aumenta tu autoconocimiento	Identificar emociones desconocidas, aumentar el autoconocimiento y aprender a cambiar lo que nos hace sufrir.



5. Nuestros clientes



Parador de El Hierro



Paradores tiene una clara orientación al cliente y se caracteriza por la prestación de un servicio de alta calidad y profesionalidad en unos edificios y ubicaciones emblemáticos.

A pesar de las dificultades referidas por la pandemia, Paradores ha alcanzado unas buenas puntuaciones en los indicadores clave de reputación y satisfacción del cliente como premio al crear experiencias extraordinarias, a la par que seguras, consiguiendo cifras récord de ocupación y facturación

Además, Paradores tiene el producto idóneo para situaciones sanitarias como la actual: hoteles de pequeña capacidad alojativa situados en ubicaciones muy especiales cercanas a entornos naturales protegidos o en pequeñas poblaciones, un producto totalmente opuesto a establecimientos y destinos masificados.



Parador de La Granja

5.1

Cómo nos perciben los clientes

Paradores cuenta desde 2016 con una herramienta de “Guest Intelligence” que permite monitorizar y gestionar la reputación online de la organización y el nivel de satisfacción de los clientes. Esta herramienta de “Guest Intelligence” recoge las opiniones de 175 agencias de viajes en línea (OTA), de las páginas de opinión y también los comentarios y valoraciones recogidos en los cuestionarios internos de satisfacción.

A. Principales indicadores de experiencia de cliente:

- El “Global Review Index ⁽¹⁾ de la Red de Paradores alcanzado en 2021 ha sido **87,6%**. Nuestros clientes dejaron 77.706 opiniones en los diferentes portales de opinión, el **84,5%** fueron positivas, el **9,5%** neutrales, y el **6%** negativas.
- La puntuación de la Red de Paradores en 2021 en los cuestionarios internos de satisfacción ha sido de **4,50 puntos sobre 5**. Los clientes cumplieron 79.804 cuestionarios, el **91,1%** fueron positivos, el **6,6%** neutros y el **2,3%** negativos.

Los clientes han valorado muy positivamente los protocolos implantados por Paradores para hacer frente a la Covid-19, otorgándonos una puntuación de **4,67 sobre 5**.

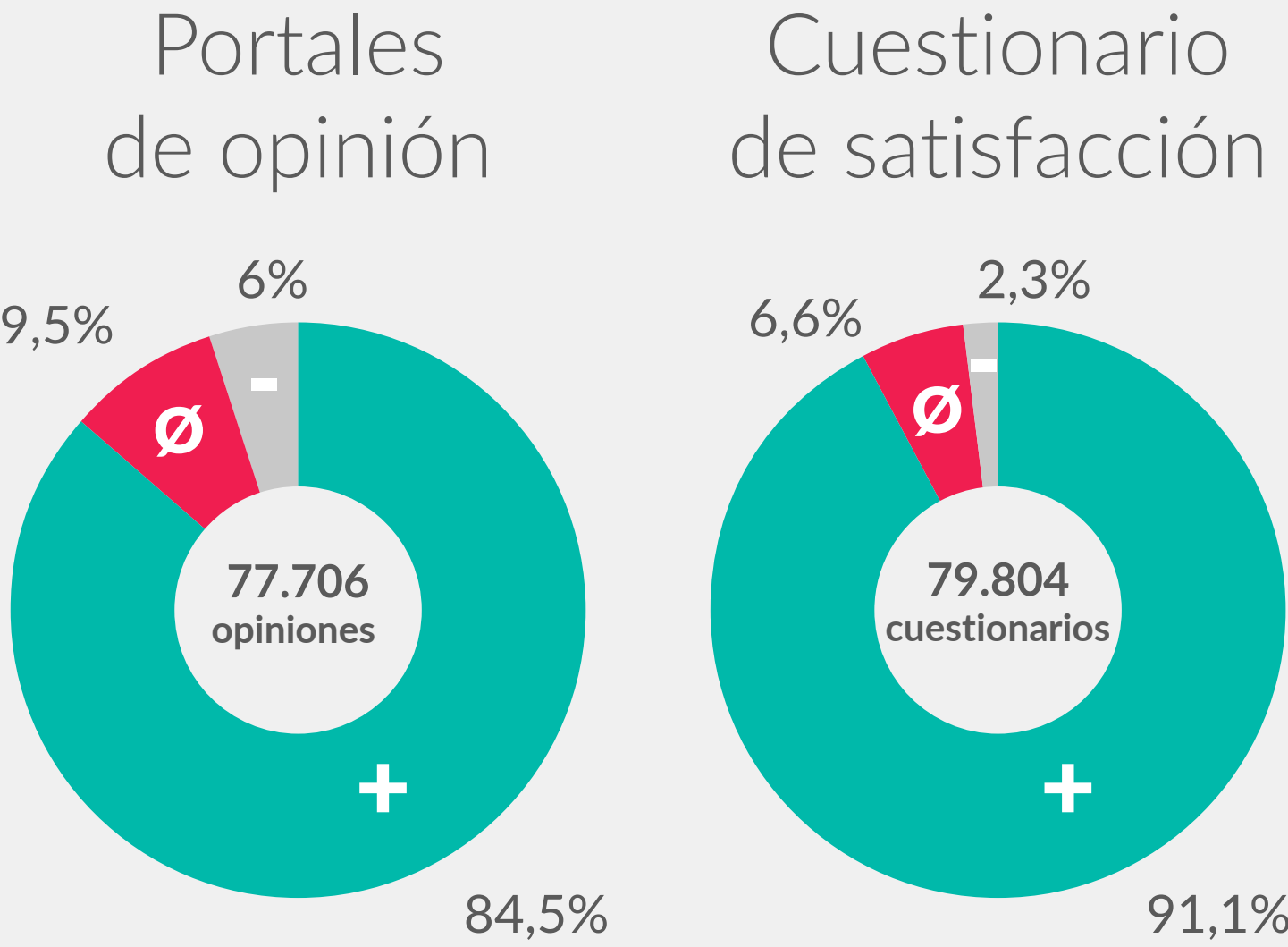
- El NPS o índice de recomendación⁽²⁾ mantiene su evolución al alza desde 2017 y ha vuelto a tener una considerable subida respecto al año anterior, alcanzando en 2021 una puntuación global de red de 60,38 puntos. Esta excelente puntuación ha situado a Paradores en la 4ª posición en el ranking nacional y en la 5ª posición en el ranking europeo, al compararse con cadenas hoteleras de características similares.

Por fuentes, del total de opiniones recibidas, el 46% fueron de Google, el 35% de Booking, un 10% de Tripadvisor y el 9% restante de diversos portales. **La red de Paradores ha sido uno de los ganadores de los “Traveller Review Awards 2022”** de Booking, al haber conseguido en este portal a lo largo de 2021 una puntuación global de toda la red de **8,6 sobre 10**.

⁽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.

Global Review Index **87,6%** | Traveller Review Awards 2022 **8,6/10**



Puntuación de la Red de Paradores en 2021



Reacción de Paradores frente a la covid-19

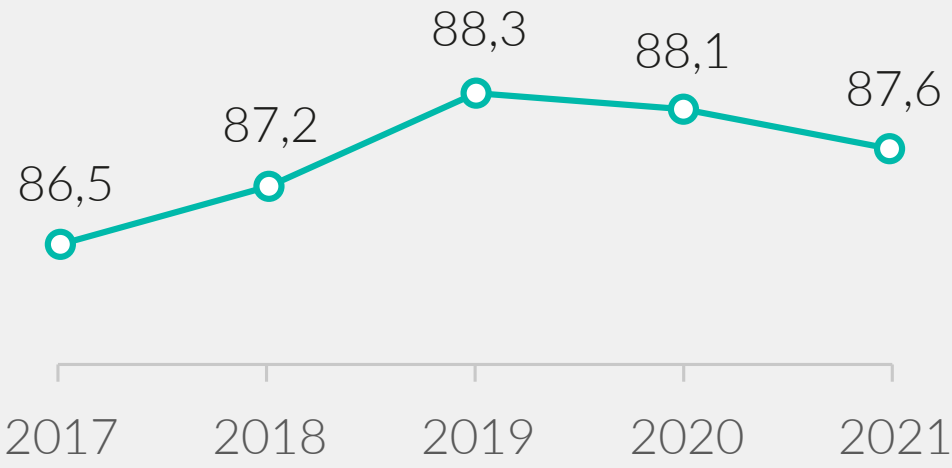


B. Evolución de los principales indicadores CX experiencia de cliente 2017 – 2021:

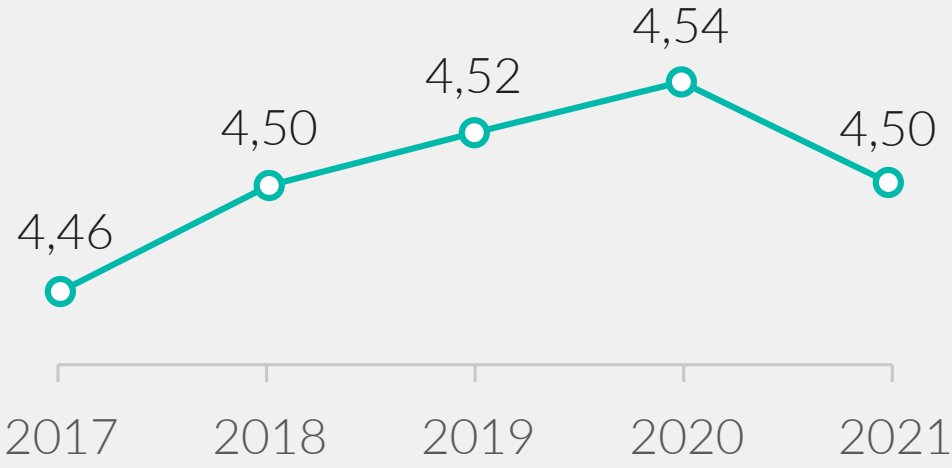
En el análisis de la evolución de los principales indicadores de experiencia de cliente (CX), en el caso de los índices de opiniones (GRI) y cuestionarios (GSS) se observa una tendencia positiva desde la implantación de la herramienta de Guest Intelligence en 2017 hasta 2019, seguida de un ligero retroceso en estos dos años de la Covid-19.

En el caso del índice de recomendación (NPS), la puntuación ha tenido un crecimiento constante de 12 puntos en el total de este periodo, lo que indica un progresivo aumento del alto nivel de satisfacción de nuestros huéspedes.

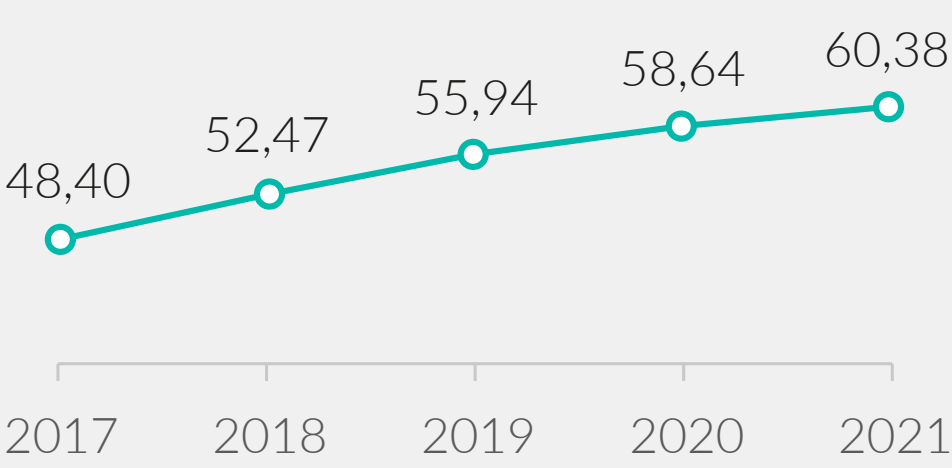
GRI (opiniones)



GSS (cuestionarios)



NPS (recomendación)



C. Campañas de marca:

Paradores vuelve a ser en 2021 una de las marcas preferidas por los españoles según Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas. Según la consultora, Paradores es la marca española con mayor reputación dentro del sector hotelero y la segunda marca nacional con mayor reputación entre los españoles.

Además, en junio de 2021, Paradores recibió varios premios por su campaña publicitaria de 2020. En concreto:

- Cuatro oros de los Premios Nacionales de Creatividad 2021 en la categoría “Craft-Ilustración”.
- Premios ADG LAUS de Diseño Gráfico y Comunicación dentro de la categoría de Publicidad.

En 2021 se ha hecho evolucionar esta campaña, introduciendo el uso de la técnica del collage por parte de diferentes artistas que han creado piezas únicas para nuestras campañas comerciales y de marca:

- La primera fase de la campaña anual se dedicó a ilustrar y transmitir el nuevo proyecto “Naturaleza para los sentidos” de la artista gallega Lara Lars.
- Para la campaña comercial de verano se eligió a la artista visual Vivian Pantoja, reconocida en el área editorial y en el arte a nivel nacional e internacional.
- “Viaje al corazón del otoño” fue el claim de la siguiente campaña comercial, para la cual contamos con la personal interpretación de nuestra marca por parte del artista visual Randy Mora.
- La última campaña comercial del año ha sido “Amantes del invierno” de Beppe Conti.



5.2

Sistemas de reclamación

Un 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:

- 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) que está regulada por cada Comunidad Autónoma.
- A través del Servicio Corporativo de Atención al Cliente. El cliente puede dirigirse a este servicio a través de correo electrónico, carta o redes sociales siendo estas quejas tratadas con la máxima brevedad. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los paradores.

Resultados 2021:

El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2021 ha sido de 2.379, lo que supone un incremento de un 36% frente a 2020, resultado del aumento de actividad de 2021 con respecto a 2020. El número de quejas por cliente alojado es de un 0,2%, y todas ellas se han resuelto convenientemente.

Los motivos de estas incidencias en 2021 son los siguientes:

Número de Incidencias | Motivos

326

Reembolso o prórroga de promociones

231

Devolución- cambio de venta de tarifa anticipada

230

El Parador no cubre expectativas

154

Disconformidad ofertas y promociones

144

Mal servicio en comedor

111

Cargos por no show

87

Mal servicio en la recepción

78

Mal servicio en el bar

78

No se aplica promoción/ oferta

70

Calidad baja de cocina

49

Mal estado de conservación habitaciones

48

Plazo prórroga / bono / tarjeta regalo



Parador de Carmona

5.3

Reconocimientos recibidos en 2021

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

- Premio FIJET España 2021 de la Federación mundial de periodistas y escritores de turismo
- Premio al stand más sostenible en FITUR 2021
- Paradores recibe dos Premios ADG Laus de Diseño gráfico y comunicación por la campaña de marca 2020
- Ganadores de 4 oros de los Premios Nacionales de Creatividad 2021 en la categoría “Craft-Ilustración” referidos a la campaña 2020, siendo la empresa que más oros recibe.
- Premio “Los Mejores 2021” en la categoría “Del Viajar” que concede la revista especializada Alacena Roja a las mejores iniciativas turísticas y gastronómicas
- Premio internacional al Parador de León: Hotel & Property Awards como el Mejor Hotel de Europa por su diseño.
- Premio de la Asociación de los pueblos más bonitos de España a Paradores por su compromiso con el cuidado y la protección del patrimonio rural 2021
- Premio Excelencia Digital en la categoría “Impacto Social” 2021 concedido por el grupo Vocento y la comunidad de líderes digitales CIONET.
- Primer premio VII Certamen Alcalá Gastronómica 2021 al Restaurante Santo Tomás del Parador de Alcalá de Henares.
- Nominado al premio Winner Gourmand el libro La pata-tera del Jefe de Cocina de Cáceres, Francisco Romero, en la categoría de Mejor libro de cocina y entretenimiento.
- Parador de Gijón recibe la certificación Biosphere Sustainable Lifestyle que se otorga a las empresas y entidades que pueden demostrar todos sus esfuerzos relacionados con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y sus 169 metas.
- Paradores renueva la certificación del sello Safe Tourism Certified que otorga el ICTE.
- Reconocimiento de la Cruz Roja y la Diputación de la provincia de Cádiz al PT de Cádiz y su personal por al Plan de Empleo y la colaboración para la realización de prácticas – selección de personal así como diferentes colaboraciones que se repiten año tras año como donaciones de elementos como almohadas, cuadrantes, colchones, mantas y otros.



5.4

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Paradores ha revalidado por segundo año el sello **Safe Tourism Certified** que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y con el que se garantizaba el cumplimiento de las “máximas garantías” higiénico-sanitarias en la prestación de sus servicios en sus 97 establecimientos.

El compromiso con la seguridad abarca otros ámbitos dentro de Paradores, como son:

A. La Seguridad industrial:

Paradores dispone de un ambicioso plan de mantenimiento preventivo que permite identificar y llevar un riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente.

B. 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.

C. El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC):

Se trata de un sistema de autocontrol efectivo y racional, que tiene como objetivo asegurar alimentos inocuos, mediante el análisis y control de los posibles peligros que pueden aparecer en todas y cada una de las fases de la producción y la comercialización.

D. Prevención de la legionela:

Con el fin de evitar o reducir al máximo la presencia de este patógeno en las instalaciones donde es capaz de proliferar y diseminarse, se dispone de un “Protocolo de Legionela” en el Parador.

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

Con el fin de proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos para la salud, la empresa tiene en funcionamiento distintos instrumentos internos (“Protocolo de Autocontrol”) y externos (a través de una empresa experta en la materia).

F. Protocolos de seguridad para controlar los riesgos sanitarios derivados de la pandemia:

Para proteger a sus clientes y empleados, Paradores dispone de un conjunto de protocolos y guías de la Covid-19 elaboradas siguiendo las pautas indicadas por la OMS, por las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y por la norma internacional UNE-ISO/PAS 5643 de Requisitos y directrices para la reducción de la transmisión de la Covid-19 en la industria turística.



Curso de prevención de riesgos en el Parador de Argómaniz

6. Cadena de suministros



Parador de Zafra



Los procesos de compra de Paradores se ajustan a los principios de “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a mejor relación calidad-precio”. Estos procesos de contratación se ajustan a lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP).

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**.

Paradores dispone de una nueva **Instrucción Interna de Contratación** con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales que se van a utilizar en la selección de los proveedores. Esta normativa fue aprobada en el Consejo de Administración de fecha 30 de septiembre de 2021.



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 con 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.
- 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 permiten evaluar y analizar la situación legal, financiera, medioambiental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los procedimientos de licitación, con lo que se reduce una parte de los posibles riesgos que puedan generar en su relación con Paradores.

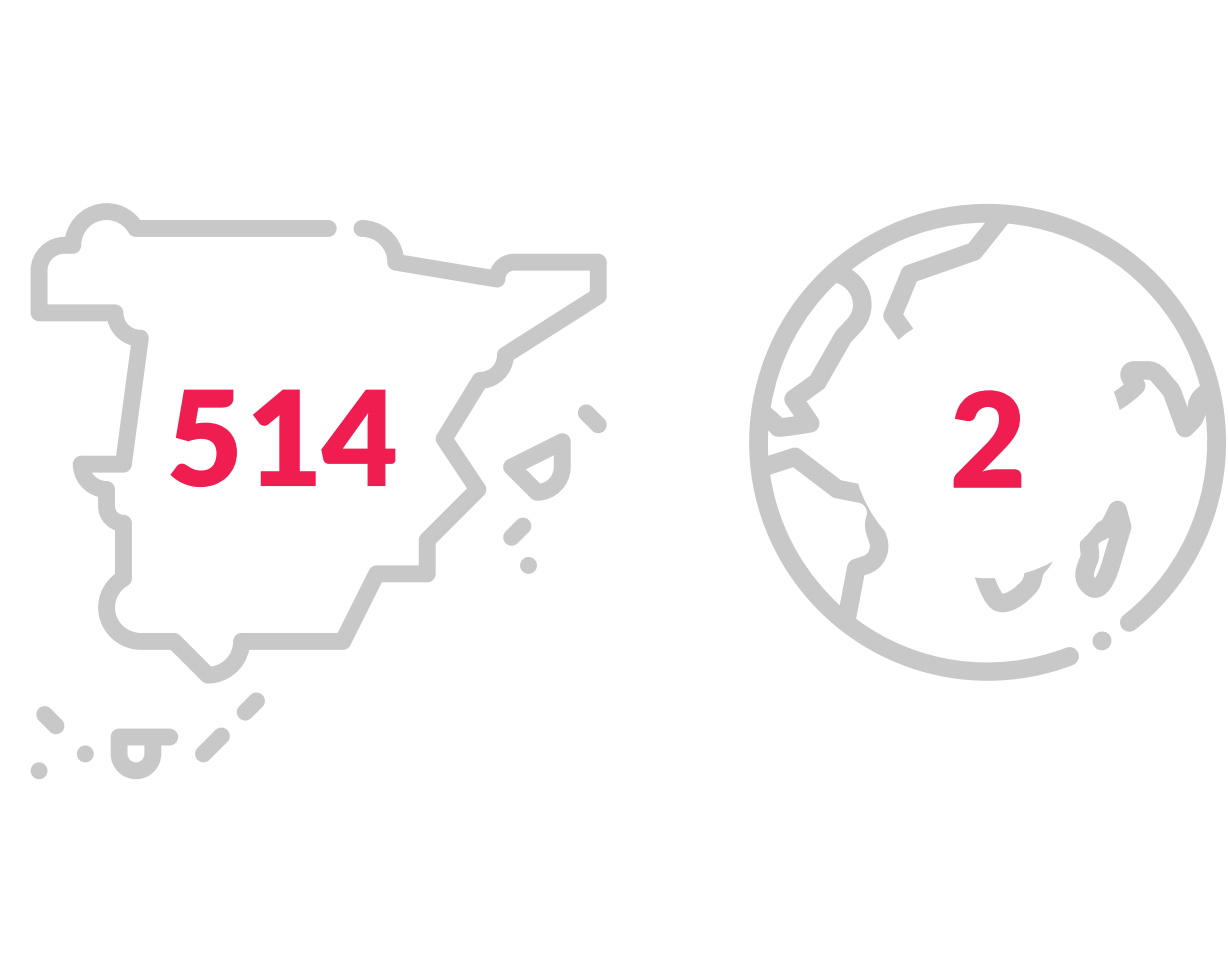


Reunión con proveedores locales. Parador de Gredos.

6.3

Desempeños en 2021

Nº de proveedores



243 servicios



251 suministros



22 obras

El volumen anual de pagos a proveedores

Compras centralizadas

48.771.439€
60,51%

Compras desde los Paradores (proveedores locales).

31.829.187€
39,49%

Total 80.600.626€* 100%

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

Desarrollo de la compra sostenible:

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y ambiental, la Dirección de Compras ha introducido criterios de evaluación en los pliegos de contratación durante 2021 con los siguientes resultados:

El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de **cláusula social, medioambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral**, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras, que ascendió a 27,78 millones de euros.

- Destacan los **contratos reservados** que se han llevado a cabo para **mejorar las condiciones de vida** de las **personas con discapacidad** por un valor anual de 52.545€.
- Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 506.306,13 € en **Centros Especiales de Empleo**.
- También se han contratado **productos de proximidad**, en la apuesta de Paradores por el fomento de la gastronomía local donde operan los Paradores por un valor estimado de 2.000.000€, un 350% más que en 2020.
- Se han firmado **77 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 245 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral**.
- Se traslada a todos los proveedores 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** generados.



Cata organoléptica para la selección de productos



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 344 encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos, con el resultado de que el 97,67 % 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. Sociedad: compromiso de Paradores con el desarrollo sostenible



Parador de Santo Estevo



La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son la guía de la actividad de Paradores, lo que se refleja en múltiples proyectos e iniciativas.

Fiel a su misión, la Red de Paradores mantiene un papel protagonista en la vida socio económica de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad.



Parador de El Saler

7.1

Balance Social

Los indicadores clave de desempeño de 2021 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:



Parador de Vic-Sau

Contribución económica 2021:



Pago de impuestos:
24.515.580€



Cargas sociales
(seguridad social y
otros gastos sociales):
29.993.763€



Sueldos, Salarios y asimilados:
87.441.929€



Total pagos a proveedores:
80.600.626€
(este dato NO incluye el pago del
canon de Paradores al Estado).

Contribución social:



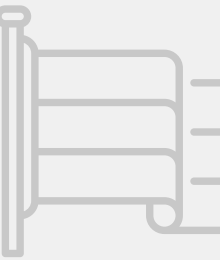
Empleados
contratados
en plantilla:
5.025



Inversiones en
conservación de edificios
y equipamientos:
9.914.249€



Mantenimiento
de instalaciones
(sin gastos de personal):
9.907.447€



Canon, aportación de
Paradores al Estado:
El importe del Canon
2020 ha sido de:
2.000.000€
Este importe es destinado a
inversiones del Instituto de
Turismo de España en la Red de
Paradores.



Donaciones a
proyectos sociales:
40.978€



Proyectos de cooperación
educativa:
193 convenios

7.2

Impacto de Paradores en el desarrollo local

7.2.1 Conservación y difusión del Patrimonio histórico-artístico de Paradores

A. 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 conservación y presentación de la colección y forman parte del plan anual de la Compañía. En este sentido, en 2021:

- Se ha actualizado el Manual de Buenas prácticas con el propósito de concienciar y sensibilizar sobre la colección e informar de las medidas de conservación a adoptar.
- Seguimiento del estado de conservación de las piezas artísticas de Paradores con la colaboración de los establecimientos.
- Se licita la restauración de 20 obras muebles de la colección de Paradores entre pintura, mobiliario y talla, como parte del Plan Anual de Restauración.

B. 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 2021, entre las que destacan:

- **“Realidad extraterrestre. Antonio Lorenzo (Madrid, 1922-2009)”**. Exposición permanente del gran pintor, dibujante y escultor Antonio Lorenzo en el Parador de Alcalá de Henares.
- Montaje de colección de obras del artista santanderino **Ramiro Tapia** en el Parador de Limpias.

Otros proyectos enfocados a la difusión de la colección:

- **Conferencias y participación en congresos:**

Masterclass para los alumnos del Grado en Diseño de Interiores de la Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) sobre los últimos proyectos de remodelación de Paradores, así como de su patrimonio artístico y cultural.

Participación en la **XI edición de la Semana Internacional Contract Galicia**, organizado por la Xunta de Galicia en el Parador de Costa da Morte en Muxía.

- **Parador Museo de León.** Revisión y actualización de los contenidos del proyecto Parador Museo, siendo León el primer parador actualizado en 2021 coincidiendo con su reapertura en 2020.

Actualización del proyecto **Vive la Historia**, adaptación al soporte digital de la **Conserjería Virtual** de Paradores, así como creación de otros contenidos sobre la colección de arte de Paradores.



Equipo del Parador de Lorca

7.2.2 Promoción de los recursos turísticos y culturales

Durante el año 2021, la compañía ha continuado aportando valor a la promoción del destino España, **manteniendo activa la comunicación 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 el Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, colaborando con las entidades Los Pueblos más bonitos de España, Rutas del Emperador Carlos V, Red de Juderías 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 las siguientes actividades:



- Asistencia a workshops internacionales virtuales, ferias y jornadas profesionales internacionales online.
- Presentaciones junto con el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España en las ciudades de Madrid, París, Frankfurt y Munich.
- Asistencia a ferias y presentaciones internacionales en Londres (World Travel Market), Portugal (Mundo Abreu), Gales (IGTM), Nueva York (sales calls), seminario “Spain Reloaded” en Ginebra, Berna y Zurich y “Roadshow Spagna 2021” en Milán, Turín, Roma y Nápoles.
- Fitur 2021
- Congreso OPC España en Granada
- Convención de Turespaña en Sevilla
- Jornadas Eventoplus en Madrid, presentaciones y ferias en Madrid, Barcelona, Santiago de Compostela, Córdoba, Sevilla, Málaga, Cambrils, Cervera de Pisuerga, León, Jaén, Úbeda, Baeza, Murcia, Salamanca Cruz de Tejada, Carmona, Toledo Alicante y Valencia.



Participación de Paradores de Turismo en diversas jornadas técnicas de sector turístico

7.3

Gastronomía

La restauración es una parte muy significativa del negocio de Paradores. Este año la actividad vuelve a estar impactada por la Covid-19 y ha condicionado la actividad normal **adaptando nuevos protocolos y acciones en la restauración.**

A lo largo del 2021, se han ido actualizando los protocolos para adaptarlo a las normativas de cada comunidad autónoma y para seguir ofreciendo la mayor seguridad al cliente. Al mismo tiempo, 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. Algunos ejemplos de estos productos de proximidad son: panes locales, quesos y cervezas regionales, carnes de Raza 100% Autóctona, frutas y verduras, o licitaciones específicas para determinados paradores como son los pescados de lonja, la fabada asturiana y los embutidos y fiambres locales entre otros.

En 2021 se han llevado a cabo numerosas **acciones gastronómicas** entre las que destacan las siguientes:

Jornadas gastronómicas locales:

- Jornada de la alcachofa en el Parador de Benicarló
- Jornada de la alcachofa de Jàvea
- Jornada de la Ruta de la Fabada de Cangas de Onís
- Jornada de Cocina castiza en Alcalá de Henarés
- Jornada Pintxo centenario en Argómaniz
- Jornada con motivo de la Feria de Alcalá de Henares

- Jornadas Sefardíes en Córdoba
- Jornada del cocido de taba de Chinchón
- Jornada Gastronómica del Bierzo en Villafranca
- Jornada micológica en Soria
- Jornada Gastronómica Llanada Alavesa en Argómaniz
- Jornada Tapéate en Ferrol
- Jornada de la verdura en Calahorra.

Menús especiales:

- Menú de la trufa de Soria
- Menú literario con motivo del Premio Cervantes en Alcalá de Henares
- Evento Paradores con Ciudades Patrimonio en el Museo Thyssen
- Cena prehistórica “Menú de la siega verde” en Ciudad Rodrigo
- Menú Nazarí en Granada.
- Cena Starlight en Guadalupe
- Cena medieval en Ávila
- Cena Ciudades Patrimonio en Ávila y Toledo



Otras acciones especiales:

- **“A Cuatro Manos”**: una experiencia centrada en subrayar el valor del producto de proximidad a través de reputadas figuras de la gastronomía.
- Elaboración del **postre especial 25º Aniversario de Amigos de Paradores** con el siguiente nombre: “25 años de amistad con chocolate, yogur y almendra”.
- Difusión interna, a través de la publicación semanal **“De Par en Par”** de las recetas de temporada de nuestros chefs.
- **Reportajes** en varios medios de comunicación de nuestra oferta gastronómica.
- Participaciones de nuestros chefs en **concursos de cocina** y obtención de varios premios.
- **Libro Tesoros Gastronómicos de Zaragoza y provincia en Sos.**
- **Acciones gastronómicas** varias como el “Peix de Roca de Begur” en Aiguablava, la IX Ruta de Cruces y Tapas en La Palma, la Torta del Casar y la participación en las “Semanas Gastronómicas de Pescados y Mariscos de España” en Nerja, Lorca, Vic, Aiguablava, Cruz de Tejada y Cañadas del Teide.
- Colaboración, por tercer año consecutivo, con la organización de Productores Pesqueros de Lugo (OPP Lugo) en la campaña de **promoción de la merluza del pincho y del bonito de Burela**. Esta acción se desarrolla en los paradores de Santiago, Lleida, Santo Domingo, León, Cuenca, Alcalá de Henares, Toledo y Ávila.

- **“Chocolate Solidario”** durante la navidad en toda la red, para destinar el importe de venta de las tazas de chocolate vendidas en la cafetería a un proyecto solidario de la Cruz Roja Española en La Palma.
- **Recetario intolerancias alimentarias**: Como complemento al curso de intolerancias y alergias alimentarias se ha realizado un recetario de postres para intolerantes en la que han colaborado cocineros de la “Asociación de Cocineros”.



7.4

Cooperación con la Comunidad Educativa

El programa de prácticas de Paradores está orientado a los ODS 4 y 11: Educación de Calidad y Ciudades y Comunidades Sostenibles respectivamente. Bajo este compromiso, se han definido **tres objetivos** para estos programas:

- Participar en el desarrollo y la formación de los estudiantes ofreciéndoles la posibilidad de vivir una experiencia real en el mundo laboral, siempre bajo la supervisión de un tutor.
- Cooperar y apoyar a los centros educativos locales para que sus estudiantes completen adecuadamente sus ciclos formativos.
- Disponer de una cantera de nuevos empleados y participantes en programas de desarrollo de personas.

El año 2021 se puede dividir en tres periodos distintos:

- **Primer trimestre:** poca actividad en los paradores debido al estado de alarma vigente, el toque de queda, el límite de aforos y los cierres perimetrales.
- **Segundo y tercer trimestre:** elevada actividad del programa de prácticas al ser el período ordinario para la realización de prácticas de Formación Profesional. Paradores, siendo la única cadena hotelera que permanecía abierta en su totalidad, facilitó y promovió la realización de prácticas de los estudiantes en nuestros Centros de Trabajo.
- **Cuarto trimestre:** nuevo periodo de alta actividad dirigido a aquellos alumnos que no han superado todas las asignaturas en primera convocatoria.

Durante 2021, **518 alumnos realizaron sus prácticas en Paradores** frente a los 203 del año 2020. El mayor crecimiento ha tenido lugar en las áreas de Alojamiento y de Gestión, pero se ha producido un estancamiento en el área de Restauración, afectando principalmente el área de Comedor, en la que prácticamente no cuentan con alumnos en los últimos años.

Para aumentar la presencia de Paradores en los Centros Educativos e incrementar el número de estudiantes en prácticas, se han realizado presentaciones en las escuelas Centro Superior de Hostelería de Galicia, EUHT Sant Pol y Vatel, así como el lanzamiento del **Proyecto Embajadores de Marca**.

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 a través de convenios de prácticas formativas con instituciones como Cruz Roja, Fundación Alendoy, Cáritas, Plena Inclusión Extremadura, etc.

7.5

Otras contribuciones sociales: donaciones

Tiempos de alianzas

Durante la emergencia sanitaria causada por la pandemia La emergencia sanitaria ha impactado con fuerza sobre la economía y está teniendo una incidencia muy importante en sectores y colectivos que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad. Por ello, el futuro pasa por estrechar la colaboración entre los diversos colectivos sociales para asegurar que la ayuda llega allí donde más se necesita. Asimismo, en 2021 Paradores ha tenido muy presente la situación crítica generada por la erupción del volcán Cumbre Vieja en la Isla de La Palma.

La acción social se ha convertido en una prioridad para muchos de nuestros grupos de interés y para reforzar el impacto de la acción social ante la complejidad del entorno actual, Paradores está trabajando el concepto “Tiempo de Alianzas” con el fin de poner de relieve la importancia de la cooperación y la acción conjunta con diversas instituciones, fundaciones, etc.

Entre otras actuaciones, a lo largo de 2021, destacan las siguientes:

- Participación en la Campaña “Restaurantes contra el Hambre” de la ONG Acción contra el Hambre. Han colaborado los restaurantes de los Paradores de El Saler, La Granja, Toledo, Santo Estevo, Santiago, Alcalá, Granada y Cádiz. Se ha donado un importe de 8.380,40€.
- Colaboración con la Fundación Juegaterapia en la campaña solidaria “Colorín colorado, estos peques se han curado”, a través de la cual Paradores solicita a los clientes un donativo para el redondeo de su factura para la Fundación Juegaterapia que está decorando una zona del hospital Gregorio Marañón de Madrid en la que se atienden a los niños en tratamiento oncológico.
- Colaboración con la Cruz Roja Española en diversas iniciativas como la donación de 8.068 mantas; la ejecución de un proyecto educativo en La Palma para el que se invitó a los clientes alojados a añadir el redondeo a su factura para esta causa; y la campaña “Chocolate solidario por La Palma” con una recaudación de 28.083 euros.
- Aportación de 2.000 euros al Fondo de Becas Soledad Cazorla, en virtud del Convenio firmado en 2019 con la Fundación Mujeres. Una ayuda destinada a becas para niños y niñas huérfanos por la violencia de género.



8. Sostenibilidad Ambiental



Parador de Cangas de Onís



Para llevar a cabo la protección del medioambiente, Paradores cuenta con diversas políticas y herramientas, entre ellas, las más importantes son:

- **La Política de RSC y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental.**
- El **Sistema de Gestión Medioambiental** que permite identificar los impactos ambientales con el objetivo de minimizar los mismos dentro del compromiso de Paradores con la mejora continua.
- Las **actividades de sensibilización y de información medioambiental** para los empleados, clientes y proveedores.
- Los **acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales** para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.



Actividad "Naturaleza para los Sentidos" del Parador de Cangas de Onís

8.1

La Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental

El sistema adoptado por Paradores en la protección del medioambiente ha permitido minimizar el impacto que la actividad de la empresa produce en el medio natural. **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.

Se ha continuado el camino para la **adaptación a la nueva ISO 22483 que sustituye a la norma UNE182001** realizando las auditorías internas conforme a la nueva norma para certificarnos con ella en el 2022. Tras la Auditoría de Certificación pertinente, se renovaron los certificados conforme a las tres normas de referencia mencionadas en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa.

Asimismo, debido al impacto de la Covid-19, se adaptaron nuestros procesos a la nueva situación consiguiendo la certificación **Safe Tourism Certified (TURISMO SEGURO)** otorgada por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) sin ninguna no conformidad.



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 de amplio alcance.

En el ejercicio 2021 se han llevado a cabo:

- 35 auditorías internas (34 Paradores y Servicios Centrales);
- 7 auditorías externas de seguimiento de certificación de acuerdo con la entidad de certificación (6 Paradores y Servicios Centrales);
- 10 Paradores auditados más los Servicios Centrales para la obtención de la certificación en modalidad multisite del sello Safe Tourism Certified.
- Auditorías de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en todos los paradores y con una frecuencia trimestral.



8.2

Indicadores ambientales claves de desempeño

Para hacer frente a los diversos impactos sobre el medio ambiente, 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 el 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 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. Este plan 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.

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. Actualmente, los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos y 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.
- Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica.

2. Economía circular y gestión de residuos




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

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. La mejora de la gestión de los residuos 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 de Sostenibilidad de Paradores.

Para ello, la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Excelencia en la Gestión contemplan objetivos vinculados con la generación de residuos y su impacto ambiental, e impulsa, normaliza y supervisa la identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación.

El **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** es una guía que contiene pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

Residuos más importantes 2021:

Residuos más importantes 2021				Residuos más importantes 2020			
Tipo de Residuo	Cantidad en kilogramos	Valor relativizado	% Respecto al 2020	Tipo de Residuo	Cantidad en kilogramos	Valor relativizado	% Respecto al 2020
 Basura	4.905.875	2,7341	-11%	 Fluorescentes y bombillas	1.201	0,0006	-15%
 Vidrio	600.666	0,3348	5%	 Envases plásticos que han contenido sustancias peligrosas*	13.406	0,0064	-34%
 Papel/Cartrón	466.930	0,2602	-9%	 Residuos equipos eléctricos	576	0,0003	224%
 Envases y plásticos	263.057	0,1466	-17%	 Restos Jardinería	269.472	0,1293	21%
 Aceite usado de cocina*	40.153	0,0224	-7%	 Pilas	817	0,0004	-25%
 Grasas decantadores	135.950	0,0758	8%	 Baterías	272	0,0001	-41%
 Cartuchos Tóner	1.034	0,0005	1%	 Lodos de las depuradoras	586.348	0,2814	-4%
 Aerosoles	1.038	0,0005	-41%	 Escombros	78.375	0,0376	16%

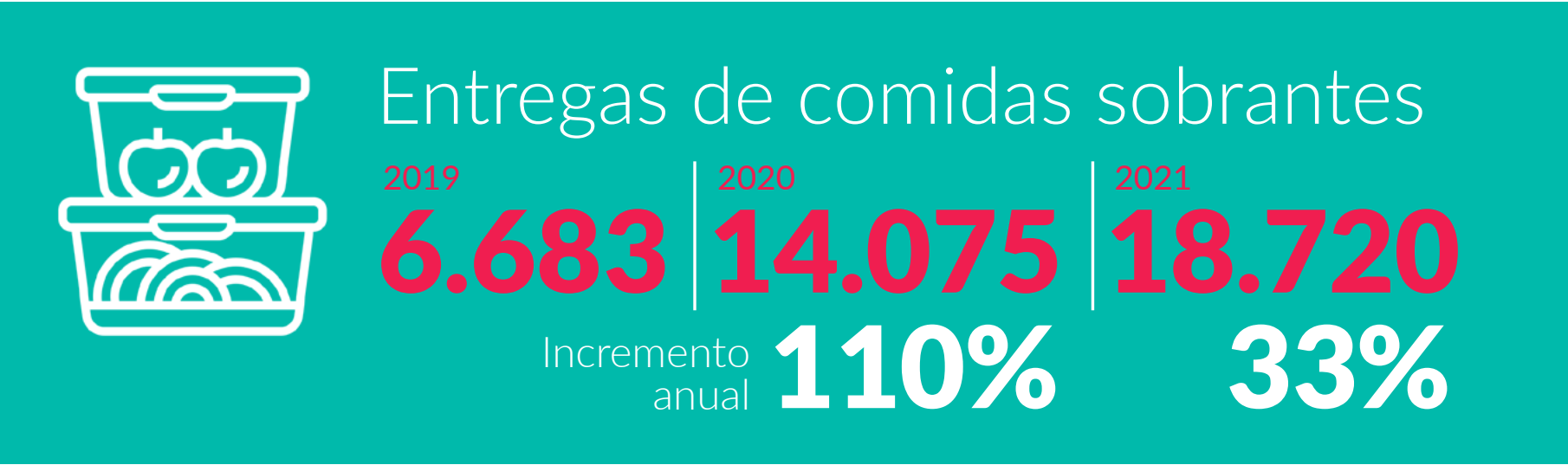
(*): datos facilitados por la empresa que recoge los residuos.

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.
- **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.

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

Para minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, 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 gracias a unos recipientes biodegradables. En los años 2020 y 2021 se ha mantenido esta iniciativa con los siguientes resultados:



C. Lucha contra el plástico

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), durante el 2021 Paradores continuó con su ambicioso objetivo de evitar plásticos de un solo uso en los establecimientos.

Actuaciones en Alojamiento:

En el área de alojamiento, hace ya varios años que Paradores inició distintas actuaciones para conseguir que las habitaciones sean 100% libres de plásticos de un solo uso como es el caso de los amenities.

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 evitando el plástico al tiempo que se contribuye a la reducción de uso de recursos petroquímicos y 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 sustituyeron por otras de papel o materiales reciclados y compostables.

Actuaciones en Restauración:

En el área de restauración se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Actualización de todo el packaging y los elementos de servicio de las diferentes ofertas gastronómicas
- Se han introducido en el buffet envases individuales y la reutilización de ciertos envases.
- Se han eliminado la mayoría de los envases de plástico del buffet y se trabaja con los proveedores para seguir eliminando o sustituyendo cualquier artículo que sea de plástico.
- Los soportes y papel de las cartas de todas las ofertas gastronómicas son lavables y desinfectables.

Paradores va a continuar su lucha contra el plástico en 2022 con diversos proyectos en alianza con la **Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos** (Global Tourism Plastic Initiative - GTPI), una iniciativa de economía circular que agrupa a gobiernos y a agentes del sector turístico detrás de una visión común para luchar contra la contaminación por plásticos recogida en la **Estrategia de Turismo Sostenible One Planet** (liderado por la Organización Mundial del Turismo).

3. Uso sostenible de los recursos naturales

A. El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

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 efectos del cambio climático. Por este motivo, la gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de Paradores.

En 2021, el consumo de agua (m3/habitación ocupada) fue de 0,84, sensiblemente mayor que el consumo de 2019 (que fue de 0,76). Al mismo tiempo, los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, tuvieron un consumo del 10% inferior al del año 2019.

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 (perlizadores en los grifos, válvulas de doble descarga, 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 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%. Esta actuación está contemplada en el proyecto de reforma integral del Parador de Jávea.
- 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.

Además, Paradores lleva a cabo un estricto:

- Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos.
- Cumplimiento de la legislación en materia del agua.
- Ejecución 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.



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), Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos y desperdicios y que permiten ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable. La empresa gestiona la materia prima (víveres y bebidas) 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.
- Adecuación desayuno buffet a la carta y oferta gastronómica en baja actividad, reduciendo compras y stocks tanto de víveres como bebidas
- Aprovechamiento de materias primas para hacer segundas elaboraciones en entradas de carta, aperitivos de bienvenida, algunas elaboraciones de carta cafetería, desayuno y carta de postres.
- 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.

La ratio de coste ingreso de víveres se ha situado en el 27,2%. Se aprecia una mejora de 0,5 puntos comparada con la ratio del ejercicio 2019, último ejercicio anterior a la pandemia. Esta mejora se traduce en un **ahorro de gasto cercano a los 400 mil €**. El coeficiente de bebidas ha sido del 18,5% y en este caso la reducción frente al año 2019 es más leve, de 0,13 puntos, es decir, casi **24 mil € de ahorro**.

Con respecto al año 2020, la ratio de víveres del 2021 mejora notablemente en casi 3 puntos (27,2% frente a 30%) y la de bebidas cerca de 2 puntos (18,5% frente a 20,3%).

Esos porcentajes de mejora están influidos por una serie de factores, entre ellos:

- La realización de un exhaustivo inventario físico de mercancías.
- La eliminación de la mercancía caducada.
- Las ventas en 2021 a precios más elevados influyen igualmente en la rebaja de las ratios con respecto a 2020.

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.
- 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.



Envase biodegradable

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. Actualmente se están haciendo una serie de auditorías que se estructuran 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 y del sistema de conteo 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) con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones.

En el ejercicio 2021, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- **Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas:** 52,02 kWh/habitación ocupada, frente a los 62,90 del año 2020 o los 45,28 del año 2019. El consumo total de electricidad en 2021, (56.037.733 kWh) es de un 4,8% menor que en 2019, (58.855.556 kWh), aunque hay que tener en cuenta que la ocupación fue un 16% inferior. Quedan excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno.
- **Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía.** Este dato es de 67,93 kWh/habitación ocupada en 2021, frente a los 90,55 en 2020 y los 58,14 del año 2019. Si comparamos con la cifra del 2019, se aprecia un incremento de un 16.84% debido a que, a lo largo de 2021, los consumos de gas se han mantenido para dar servicio de calefacción o de cocina, pero la ocupación ha sido más baja.

Paradores presta especial atención a las actuaciones en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones, siendo algunas de estas:

- **Transformación de sala de calderas de gasóleo a gas.**
- **Sistemas de control** de las instalaciones.
- **Climatización eficiente.**
- **Alumbrado exterior LED.**
- **Guía de Buenas Prácticas de Ahorro y Eficiencia Energética.**

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

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 2021.

La empresa está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos establecimientos como instalaciones de biomasa, aerotermia o energía fotovoltaica:

- **Biomasa:** 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 2021 se ha implantado en los paradores de Mazagón (inversión de 164.566 €) y de Gredos (inversión de 184.612 €). Actualmente se está trabajando en el parador de Cervera de Pisuerga con el proyecto para la implantación de una nueva instalación de biomasa y se ha realizado el proyecto para otra instalación de calderas de biomasa en Tordesillas.

- **Fotovoltaica en El Saler y Málaga Golf:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. En el año 2021 se han ejecutado las instalaciones del parador de **Málaga Golf y a principios de 2022 está prevista la finalización de El Saler.** En 2022 está prevista la instalación fotovoltaica en La Palma.
- **Energía solar térmica y aerotermia:** La aerotermia, consistente en sacar 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. Terminada la instalación de energía solar térmica y aerotermia en el Parador de La Gomera, se instalarán este tipo de instalaciones en los próximos años en los paradores de Alarcón, Ceuta, Guadalupe y Vielha. Otro parador donde se instalará esta tecnología entre otras muchas de origen renovable es en la reforma integral del Parador de Jávea.

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 para llamar la atención sobre el problema del cambio climático. Desde hace más de 10 años, Paradores participa en la Hora del Planeta, promovida por WWF España. El sábado 27 de marzo de 2021, de 20.30 a 21.30 h, los paradores apagaron sus luces y encendieron velas para sumarse a esta campaña.



4. Cambio Climático

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 enca-minadas a alcanzar la neutralidad en carbono en 2030, las más importantes son:

A. Cálculo de la huella de carbono

En 2021, Paradores calcula la huella de carbono del año 2020 en todos sus establecimientos, con los siguientes resultados:

Huella de Carbono 2020	15.888,55 toneladas de CO ₂ eq
Alcances	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, de fuentes móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) y alcance 2 (consumo de energía eléctrica)
Metodología de cálculo	ISO 14064:1-2012 y GHG Protocol
Fuentes de Emisión	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potencial Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol

La evolutiva de emisiones por fuentes es la siguiente:

Fuente	t.CO ₂ 2019	t.CO ₂ 2020	% de Evolución 2019-2020
ALCANCE 1			
Fuentes fijas	18.904,98	14.213,34	-25%
Fuentes móviles	93,53	142,07	52%
Emisiones fugitivas	1.713,95	1.533,14	-11%
ALCANCE 2			
Energía eléctrica	307,97	0,00	-100%
TOTAL	21.020,42	15.888,55	-24%

El mapa de emisiones que se ha obtenido para 2020 indica lo siguiente:

1. La reducción de las emisiones de CO₂ en el año 2020 se debe básicamente al impacto de la pandemia de la Covid-19 sobre la actividad de la empresa.
2. Al igual que en 2019, la huella procede, fundamental-mente, de las emisiones derivadas del consumo de com-bustibles de fuentes fijas (gas natural, propano, gasóleo y butano), que representan casi el 90% de la huella total de Paradores de 2020.
3. Paradores cuenta con energía 100% renovable y dis-pone de Certificados con Garantía de Origen (GdO) que acreditan que la totalidad de la electricidad consumida en 2020 (46.285 MWh) proviene de fuentes de energía 100% renovable. Para el cálculo de las emisiones deri-vadas de la electricidad adquirida, se ha considerado el factor de emisión 0 kg CO₂/kWh de acuerdo con el origen de esta electricidad, que es 100% renovable.

B. Plan para reducir la Huella de Carbono, alcances 1 y 2: Paradores NetZero

Se han llevado a cabo medidas con actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética como a la implantación de energías renovables, contemplando además las medidas ya existentes en paradores que requieren continuidad en el tiempo.

El plan de reducción de emisiones contempla un objetivo de reducción a partir de la aplicación de las diversas medidas de un 30% con respecto al año base de 2019 y una importante inversión para la implantación de tecnologías más eficientes con el consumo energético y la sustitución de fuentes y combustibles fósiles por fuentes renovables.

Las medidas más significativas se recogen en el siguiente cuadro:

Mejora de la eficiencia	Uso de tecnologías más eficientes
	Mecanismos de control sobre los consumos
	Reducción de pérdidas energéticas
	Gestión y seguimiento de las medidas de ahorro y eficiencia
Energías Renovables	Modificación de los usos de la energía
Apuesta por una cultura de ahorro energético	Aprovechamiento de los recursos naturales
	Impulso de una cultura que involucre a toda la empresa
	Implicación de clientes y proveedores en la reducción de la huella

La apuesta por una cultura de ahorro energético se ha concretado en un plan de formación y sensibilización con los siguientes resultados:

- Guía de buenas prácticas de ahorro y eficiencia energética.
- Talleres de sensibilización para las Direcciones de los Paradores y personal de las áreas de mantenimiento de los hoteles.
- Newsletters y diversos artículos para empleados para dar a conocer las actuaciones climáticas de la empresa.
- Vídeo para explicar los principales objetivos del Plan de Reducción de emisiones de CO₂.

C. Plan para compensar la huella

Para conseguir el objetivo de Net Zero, se ha desarrollado un plan de compensación para aquellas emisiones que no puedan ser reducidas con el plan de reducción de emisiones. Para este objetivo, se estima una inversión anual en compensación hasta 2030.

En el **plan de compensación**, se contempla un conjunto de opciones de dos ámbitos:

1. **Ámbito Nacional / Local**
Inversión en proyectos de absorción de CO₂ inscritos en la sección de absorción de CO₂ del Registro Español de Huella de Carbono.
2. **Ámbito Internacional, mercado voluntario.**
Adquisición de bonos procedentes de proyectos de reducción/absorción de emisiones certificados según estándares reconocidos (Gold Standard y VCS).

D. Registro de la Huella de Carbono en la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio de Transición Ecológica.

En octubre de 2021 se presentó la solicitud de **registro de huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO₂** creado por Real Decreto 163/2014 de 14 de marzo. De esta forma, Paradores espera obtener el sello con la parte “Calculo” activada.

De acuerdo con el compromiso de la empresa con el Clima, también se espera obtener la parte “Reduzco” en 2023 y activar la parte “Compenso” por la participación de Paradores en proyectos de la compensación inscritos en la sección b.) del Registro.

En definitiva, se espera conseguir el **Triple Sello** que reconozca y refleje las iniciativas adoptadas por la empresa para luchar contra el cambio climático en los tres frentes más importantes: **el cálculo de la huella, la reducción de las emisiones y la compensación de parte o de todas las emisiones no reducidas.**

8.3

Protección a la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural es parte importante de la oferta de valor que ofrece Paradores a sus clientes y a sus grupos de interés, y se integra en los diversos procesos y actividades de la empresa para reducir los impactos y preservar la biodiversidad de los entornos en los que opera

Hay que tener presente que Paradores desarrolla gran parte de su actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas y, desde hace ya varios años, son bastantes los paradores que realizan las acciones de promoción y conservación del patrimonio natural, poniendo en valor la flora y fauna de su entorno, colaborando para la protección de especies protegidas o con limpiezas de playa y bosques.

Entre las iniciativas más significativas que se han realizado en 2021 están las siguientes:

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, Paradores contrató a la Fundación Global Nature a través de una licitación pública. El resultado es el programa de “Naturaleza para los Sentidos” que persigue los siguientes objetivos:

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

Este programa se ha puesto en marcha en los paradores de Cangas de Onís, Bielsa y Villafranca del Bierzo y se ha iniciado la consultoría en los paradores de Mazagón y Gredos. Su desarrollo está previsto en 21 Paradores.

B. Campañas de sensibilización ambiental:

Por cuarto año consecutivo, se apoya la difusión de las campañas de sensibilización de la Fundación Ocenogràfic de Valencia, en concreto “El Mar empieza aquí”, sobre la basura marina; “Las medusas son importantes”; y “¿Desde cuándo no me ves?”, con el objetivo de 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 (Mazagón, La Palma, Cañadas del Teide, Ciudad Rodrigo 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”.



D. Iniciativas en el Parador de El Saler:

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del parador.
- Regeneración dunar. Se ha procedido a la plantación en un área de 8.172 m2 de 1.955 plantones y se han dispersado 2 millones de semillas. En total se han introducido 24 especies diferentes, 5 de ellas en peligro de extinción. Además, se han eliminado plantas invasoras (uña de gato, Carpobrotus edulis) en una superficie de 5.713,60 metros cuadrados.
- Suelta de tortugas marinas. Se han liberado 4 tortugas a su hábitat natural en colaboración con diversas entidades como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Consellera de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica.
- Centro de detección de fauna exótica. Se ha continuado con los dos puntos de detección puestos en marcha en 2020, donde se han podido obtener evidencias de la presencia de 5 especies de mamíferos en la zona (erizos, jabalíes, zorros, ginetas y garduñas) lo que demuestra la alta diversidad del entorno del Parador de El Saler.

E. Huertos Urbanos:

16 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.

F. Basuraleza:

En 2021, los paradores de Cangas de Onis y de Vic-Sau se han sumado a la iniciativa del Proyecto Libera desde SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes para concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a la naturaleza, y la importancia de mantener los espacios naturales libres de residuos contaminantes. Las acciones llevadas a cabo han consistido en organizar una jornada de recogida de basura en la naturaleza de los entornos cercanos a estos paradores, dentro de la campaña “1m² contra la basuraleza”.



Experiencia baño de bosques del Parador de Bielsa

PARADORES

NATURALEZA *para los* SENTIDOS

Descubre el nuevo programa de actividades de Paradores donde la naturaleza y los sentidos se fusionan en una experiencia única.

