

# Memoria de sostenibilidad

**2022**

Parador de La Gomera

# Índice

<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>3</b>	<b>5. COMPROMISO CON LAS PERSONAS</b>	<b>67</b>
<b>HITOS 2022</b>	<b>4</b>	5.1 Empleo en Paradores	69
<b>1. ORGANIZACIÓN DE PARADORES</b>	<b>10</b>	5.2 Organización en el trabajo	72
1.1 Información general	11	5.3 Igualdad y diversidad	77
1.2 Estructuras de gobierno corporativo	13	5.4 Formación, desarrollo y crecimiento profesional	80
1.3 Paradores en cifras	16	5.5 Entorno laboral seguro y saludable	84
1.4 Modelo de gestión responsable	18	<b>6. NUESTROS CLIENTES</b>	<b>92</b>
1.5 Evolución del negocio	21	6.1 Cómo nos perciben los clientes	94
1.6 Plan estratégico 2023-2026	23	6.2 Sistemas de reclamación	100
1.7 Gestión de riesgos	24	6.3 Programa de fidelización “Amigos de Paradores”	101
<b>2. SOSTENIBILIDAD</b>	<b>26</b>	6.4 Reconocimientos	102
2.1 Contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	28	6.5 Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103
2.2 Plan de sostenibilidad 2021-2024	31	<b>7. CADENA DE SUMINISTROS</b>	<b>104</b>
<b>3. BUEN GOBIERNO</b>	<b>33</b>	7.1 Política de contratación	106
3.1 Compromiso ético	34	7.2 Selección de proveedores	107
3.2 Sistema de cumplimiento	36	7.3 Desempeño en 2022	108
3.3 Canal de denuncias	37	7.4 Desarrollo de la compra sostenible	109
3.4 Elementos de control	38	7.5 Evaluación de proveedores	110
3.5 Transparencia	39	<b>8. SOCIEDAD: COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>111</b>
3.6 Derechos humanos	40	8.1 Balance social	113
<b>4. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL</b>	<b>41</b>	8.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local	114
4.1 Gestión de riesgos ambientales	43	8.3 Gastronomía	117
4.2 La Política de calidad y Sostenibilidad ambiental y el Sistema de gestión medioambiental	44	8.4 Cooperación con la comunidad educativa	122
4.3 Indicadores ambientales	45	8.5 Otras contribuciones sociales	124
4.4 Protección a la biodiversidad	63		

## Criterios de elaboración de la memoria de sostenibilidad

Esta Memoria de Sostenibilidad completa el Estado de Información no Financiera de 2022, aprobado e integrado como parte del Informe de Gestión de 2022 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 2022 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.

CARTA DEL PRESIDENTE

# Memoria de sostenibilidad 2022



Como cada año, es un placer presentar la Memoria de Sostenibilidad de Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A., en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2022, como resultado del estricto cumplimiento del compromiso de nuestra compañía con la transparencia en los ámbitos medioambiental, social, y de buen gobierno.

Durante ese año, la compañía elaboró el Plan Estratégico 2023-2026 (avance hasta 2028), teniendo a la sostenibilidad como eje transversal de dicho Plan. Esto no podía ser de otro modo bajo nuestra convicción de que el turismo debe ser reorientado hacia la sostenibilidad. Y esto implica la necesidad de cumplir con los compromisos internacionales (Acuerdo de París, Pacto Verde Europeo, Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa), la legislación nacional (PNIEC, Ley de residuos y suelos contaminados para una economía circular, reforma laboral) y los objetivos de los programas de financiación europeos como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Paradores, y esto se ha dicho muchas veces, tiene en su haber una historia de compromiso con la sostenibilidad en sus casi 100 años de vida. Lo lleva en su ADN. Pero en estos tiempos donde es crítica la lucha contra el cambio climático y el compromiso con el bienestar de las personas con el fin de alcanzar una mayor resiliencia

económica y social, Paradores, como empresa pública e instrumento de política turística, debe posicionarse como líder en las políticas de sostenibilidad de modo que sea un referente para todo el sector en ese esfuerzo transformador hacia una actividad turística más sostenible.

Debe ser así porque creemos firmemente que Paradores, y la industria turística en general, puede crear valor a partir de los valores de la sostenibilidad. Sólo de esta forma tendremos un turismo moderno y de calidad que pueda competir en un mercado donde el cliente exige, con mayor pertinencia y responsabilidad, que la actividad turística proteja el medioambiente y la biodiversidad, fortalezca su compromiso con las personas trabajadoras, genere ingresos y riqueza en las comunidades locales contribuyendo a una distribución equitativa de los beneficios del turismo, y se gestione bajo las mejores prácticas para alcanzar los objetivos empresariales y la mayor satisfacción de los clientes. Por tanto, reorientar el turismo hacia la sostenibilidad no sólo es lo correcto, sino que también es lo inteligente si queremos que el turismo en España siga siendo competitivo, y un motor esencial de desarrollo económico y social para todo el territorio.

Quiero destacar, en la Memoria que os presento, la alianza de Paradores con la Iniciativa Mundial sobre turismo y plásticos (GTPI) de la Organización Mundial del Turismo (OMT),

la ampliación al alcance 3 en la medición de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, y la extensión del programa de Naturaleza para los Sentidos a nuevos paradores, un programa que, en lo que se refiere al ámbito social, está aportando valor económico, cultural y social a las comunidades en las que se encuentra. En lo referido a la gobernanza, Paradores, en 2022 presentó su nuevo código ético que justifica un modelo de negocio que asegura la misión, visión y valores de la empresa.

Asimismo, Paradores, como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, renueva su apoyo y compromiso con la iniciativa, comprometiéndose a cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial y a contribuir a la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Finalmente, agradezco a todo el equipo de Paradores su dedicación y entrega que tiene su reflejo en el excelente desempeño del 2022, y a nuestros clientes y a la sociedad por seguir apostando por nuestra cadena hotelera pública comprometida con la sostenibilidad.

**Pedro Saura García**

*Presidente - Consejero Delegado*

# Hitos 2022

## Enero

Paradores apuesta en Fitur por el patrimonio cultural y la sostenibilidad

Paradores logra un doble premio al ser reconocido como Mejor Stand en el apartado de empresas, y como Stand Más Sostenible por tercer año consecutivo.



Paradores vende más de 38.000 habitaciones en la campaña promocional “Amantes del invierno”

Del 11 al 24 de enero Paradores ha puesto a la venta habitaciones a 65, 75 y 95€ en todos sus establecimientos para viajar hasta el 31 de marzo.



Campaña Chocolate solidario por la Palma

Paradores ha destinado las ventas de tazas de chocolate durante las navidades de 2021 a un proyecto educativo de la Cruz Roja Española dirigido a niños y jóvenes afectados por las consecuencias de la erupción del volcán Cumbre Vieja en La Palma. La recaudación total ha supuesto más de 28.000 euros.



## Febrero

Paradores apuesta por los productos de cercanía en las cocinas de sus establecimientos

El modelo turístico sostenible de Paradores aboga por la gastronomía local ampliando su gama de productos de cercanía, con sello de calidad u otro tipo de certificación como el sello 100% raza autóctona.



Paradores dona 11.300 mantas a Cruz Roja Española para personas en situación de vulnerabilidad y emergencia

Se trata de material textil en buen uso que ha sido retirado de las habitaciones una vez amortizado y al que a través de esta iniciativa se da una segunda vida cumpliendo al mismo tiempo un fin social.



# Marzo

Paradores organiza el II Simposio Internacional “Paradores, Turismo y Territorio” en la Universidad Laboral en Gijón.

El Campus de Gijón de la Universidad de Oviedo ha sido el escenario de un grupo de expertos internacionales para reflexionar sobre el valor y el potencial turístico, socioeconómico, natural y cultural que posee la cadena hotelera pública.



# Abril

Paradores impulsa el reciclaje de los tapones de corcho con fines solidarios

La cadena hotelera ha firmado un acuerdo de colaboración con la Asociación Parkinson Soria para sumarse a la campaña “Tu corcho puede tapar algunos agujeros”, una acción solidaria y sostenible para reciclar los tapones de corcho y destinar los beneficios a financiar actividades rehabilitadoras, sociosanitarias y asistenciales de esta asociación.



Paradores se suma al proyecto “Menú V Centenario de la I Vuelta al Mundo” de la junta de Andalucía

Paradores se sumó al Proyecto “Menú V Centenario de la Primera Vuelta al Mundo” impulsado por la Consejería de Turismo de la Junta, en el marco de la iniciativa ‘Andalucía, Origen y Destino’ que conmemora la efeméride de la trascendental hazaña de Fernando de Magallanes y Juan Sebastián Elcano. Los 16 Paradores andaluces han ofrecido en su carta un plato singular elaborado con productos precolombinos y descubiertos en ultramar. Las recetas están inspiradas en recetas de las cocinas medieval, sefardí, andalusí y romana.



# Mayo

El Parador de Benavente celebra su 50 aniversario

En el marco de su celebración, el Presidente de Paradores ha anunciado las obras de mejora de las habitaciones y redecoración general para 2023.

El parador abrió sus puertas al público el 20 de marzo de 1972 con el nombre de “Rey Fernando II de León”.



Paradores, único ganador en los premios nacionales de creatividad en la categoría “Craft-ilustración”

La campaña de publicidad “Amantes del Invierno” ha obtenido el único galardón otorgado en los Premios Nacionales de Creatividad en la categoría “Craft-Ilustración”.



# Junio

## El Parador de Vic Sau celebra su 50 aniversario

El parador de Vic – Sau ha festejado sus bodas de oro con una celebración.

La construcción del Parador significó un cambio en el entorno y un impulso en la promoción del territorio. En 1978 el Parador de Vic-Sau pasó a la historia porque albergó la reunión de los parlamentarios catalanes encargados de redactar el anteproyecto del Estatuto de Catalunya, más conocido como la “Comisión de los veinte”.



## Paradores se une a la lucha contra la “Basuraleza”

Varios paradores se unen en la edición de junio a la campaña “1 m2 contra la basuraleza” del Proyecto Libera de SEO/Birdlife con Ecoembes. La actuación consiste en la recogida de residuos para concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a los entornos naturales.



# Julio

## Premio Platinum Contact Center Awards

Paradores ha recibido el premio “Mejor Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de la Crisis” de los Platinum Contact Center Awards, uno de los premios más reconocidos a nivel nacional en el sector de Contact Center.

Un jurado independiente de expertos ha puesto en valor el ejemplo que ha ofrecido Paradores en afrontar una situación imprevista y haberlo hecho con calidad y una enorme responsabilidad social, sin perder la excelencia en la atención a sus clientes, proporcionando seguridad en un entorno de incertidumbre como fue la crisis de la covid-19.



## Paradores aprueba el Código Ético

El Consejo de Administración ha aprobado un nuevo Código Ético que deroga y sustituye al anterior Código Ético y al Manual de Buenas Prácticas.



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

Un año más, se ha lanzado, en toda la cadena, la campaña estival “El mar empieza aquí” para concienciar del problema de la contaminación del mar por el plástico y de la importancia de reciclar, reutilizar y reducir.



# Agosto

Paradores apuesta por la tecnología “Zafiro Cast” en todas sus habitaciones

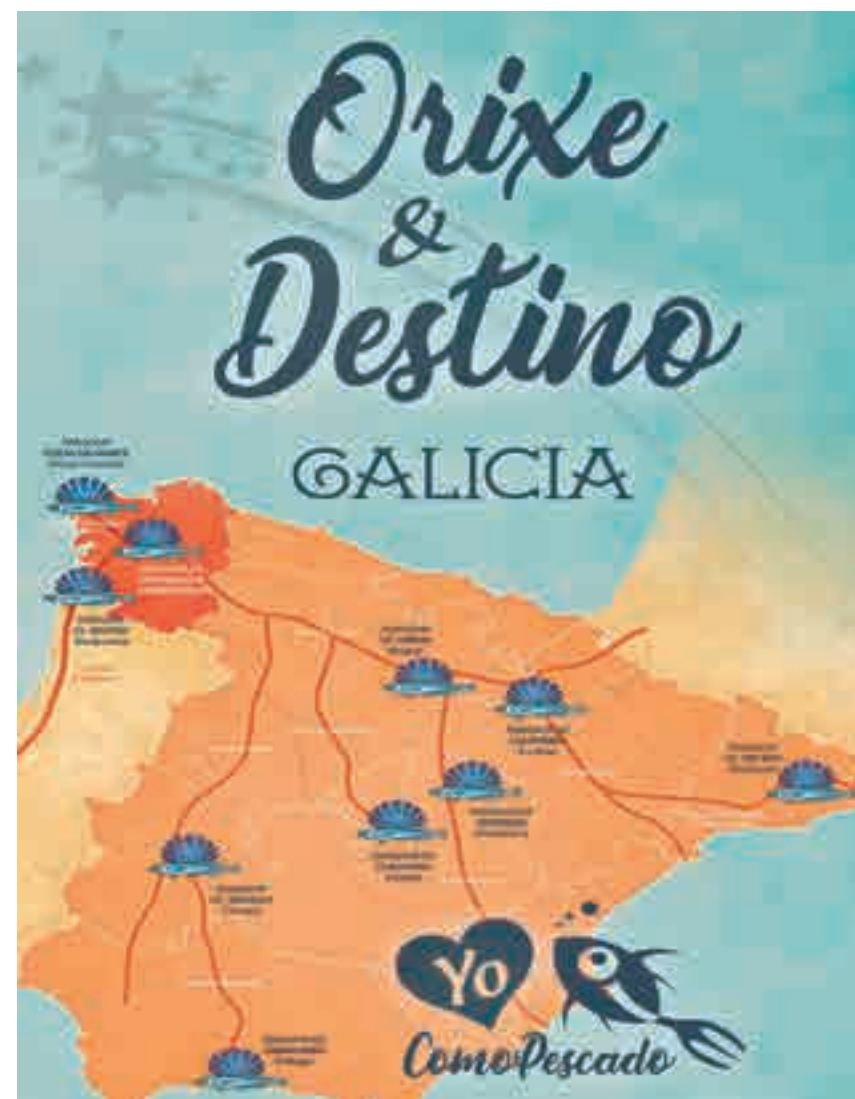
Zafiro es un sistema tecnológico de entretenimiento que se ha instalado en las televisiones de las 6.000 habitaciones de Paradores.

A partir de ahora, los clientes pueden compartir de forma privada, segura y sencilla los contenidos de sus aplicaciones favoritas en su habitación, así como conocer todos los servicios e instalaciones del parador.



Promoción de la merluza de Burela

La hotelera pública ha colaborado por cuarto año consecutivo con la Organización de Productores Pesqueros del Puerto de Burela en la campaña “Orixe & Destino Galicia”. La iniciativa ha estado presente en una decena de Paradores ubicados en diferentes rutas del Camino de Santiago donde se ofrecen diversas elaboraciones con merluza.



# Septiembre

Instalado el “Campamento tortuga” en el parador de El Saler para proteger el único nido de tortuga marina de España

Un año más un grupo de voluntarios han velado día y noche los 101 huevos de tortuga en las tiendas de campaña instaladas junto al parador de El Saler, que les ha brindado su manutención.

El objetivo de esta acción ha sido garantizar el nacimiento de las crías de esta especie marina amenazada evitando la posible interferencia de turistas o curiosos en plena época estival.



El parador de Limpias acoge el “Photowalk” organizado con PHotoESPAÑA en torno a la fotografía de paisaje

Esta iniciativa ha sido un taller dirigido por el fotógrafo Eduardo Nave para aprender las diferentes técnicas utilizadas en la fotografía contemporánea de paisaje.

A partir de las imágenes resultantes, se compondrá una galería en la web y redes sociales de PHotoESPAÑA y Paradores.



Presentación de las inversiones en Paradores del Plan de Recuperación financiado con los fondos Next Generation

El Gobierno de España invertirá 81,4 millones de euros en la rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento del patrimonio histórico de la red de Paradores de Turismo, un presupuesto que procede del Plan de Recuperación financiado con los fondos Next Generation EU. El Plan ha sido presentado en el Parador de La Granja (Segovia).



# Octubre

## La Ministra Reyes Maroto inaugura oficialmente el Parador de Costa da Morte

El Parador abrió sus puertas por primera vez el 25 de junio de 2020 y debido a la pandemia no había sido inaugurado oficialmente. El parador de Costa da Morte nació de la catástrofe ecológica del Prestige que tuvo lugar en 2002 y se ha convertido en un referente de sostenibilidad y conservación del medioambiente, y en una fuente de desarrollo económico, social y cultural en esta zona de la Costa da Morte.



## La campaña “Vuelve a soñar” de Paradores gana el Premio Control de Publicidad

“Vuelve a soñar” es el eslogan que ha centrado la estrategia de comunicación y la creatividad de la campaña de marca de Paradores durante este año. Darwin & Verne ha sido la encargada de diseñarla a partir de los principales ejes de comunicación de la hotelera pública: patrimonio cultural, servicio de calidad, gastronomía tradicional y sostenibilidad. Los premios Control de Publicidad son concedidos por la revista especializada CTRL Control Publicidad.



# Noviembre

## El Parador de La Gomera celebra su 50 aniversario

El parador ha festejado su 50 aniversario con una fiesta.

En octubre de 1972 se inaugura el Parador con la presencia las máximas autoridades de la época. Fue el primer hotel que se abrió en la Isla. En estos años se ha ampliado en varias ocasiones para aumentar su capacidad hotelera hasta llegar a las 60 habitaciones con las que cuenta actualmente y se han reformado sus instalaciones en varias ocasiones para adaptarlo a las tendencias actuales que demanda el turista actual.



## Paradores celebra sus 100.000 seguidores en Instagram regalando habitaciones

En noviembre, Paradores ha superado los 100.000 amigos en esta red social y lo celebra regalando 25 habitaciones dobles con desayuno. Paradores viene realizando distintas campañas en RRSS para agradecer la fidelidad de los seguidores.





# Diciembre

## Paradores se une a la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos de la Organización Mundial de Turismo

A través de esta iniciativa, Paradores se compromete a reportar los avances de eliminación y reducción de plásticos.

La lucha contra los plásticos de un solo uso se inició en 2019 en Paradores con la eliminación de éstos en las habitaciones.



Join us to **scale-up action** by tourism stakeholders to fight plastic pollution by 2025



## Paradores superará por primera vez los 300 m€ en ingresos en 2022

Paradores cierra el excelente año turístico y supera su propio récord de ingresos, que por primera vez rebasa los 300 millones. La ocupación ha crecido un 5% respecto a la registrada hace tres años.



## Paradores inaugura el primer campo de golf urbano de Córdoba

Se trata de un *Pitch and Putt* de nueve hoyos cuyo recorrido ha sido homologado por la Real Federación Española de Golf.

El proyecto incluye una Escuela de Golf, toda una novedad en la ciudad que carecía de un centro para la formación de futuros jugadores de este deporte. Las instalaciones son en régimen de arrendamiento a la empresa promotora Golf Córdoba SL que ha invertido en esta actuación medio millón de euros.



## Parador de Lerma estrena imagen

El establecimiento burgalés cierra el año 2022 con un importante proyecto de redecoración y una nueva colección artística.

El nuevo discurso expositivo está marcado por la colección del duque de Lerma e incorpora piezas de los artistas contemporáneos Rubén Rodrigo, Lino Lago y José Manuel Ballester que ahondan, a través de distintos lenguajes y técnicas, en reconocidas obras clásicas.

Se ha renovado la decoración del patio de Bolaños para dar mayor calidez y dinamismo al espacio combinando elementos de mobiliario de gran valor que ya estaban en el Parador con piezas contemporáneas.



## Cangas de Onís, Premio Alojamiento Sostenible de interior de la Revista Viajar

El 2022 cierra con un nuevo reconocimiento para Paradores. Los premios "Viajar Turismo Sostenible" otorgan al parador de Cangas de Onís el galardón del mejor alojamiento sostenible de interior.



# 1. Organización de Paradores



Parador de Lerma

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

Su **objeto social** es la gestión y explotación, directa o indirecta, de la red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, o de los que la entidad adquiera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación. Para esa finalidad, la empresa es concesionaria del uso y ocupación de los edificios e instalaciones propiedad del Estado español a través del Instituto de Turismo de España

(TURESPAÑA), y es este organismo público, adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo, a quién corresponde fijar la estrategia y la planificación de Paradores y controlar su eficacia.

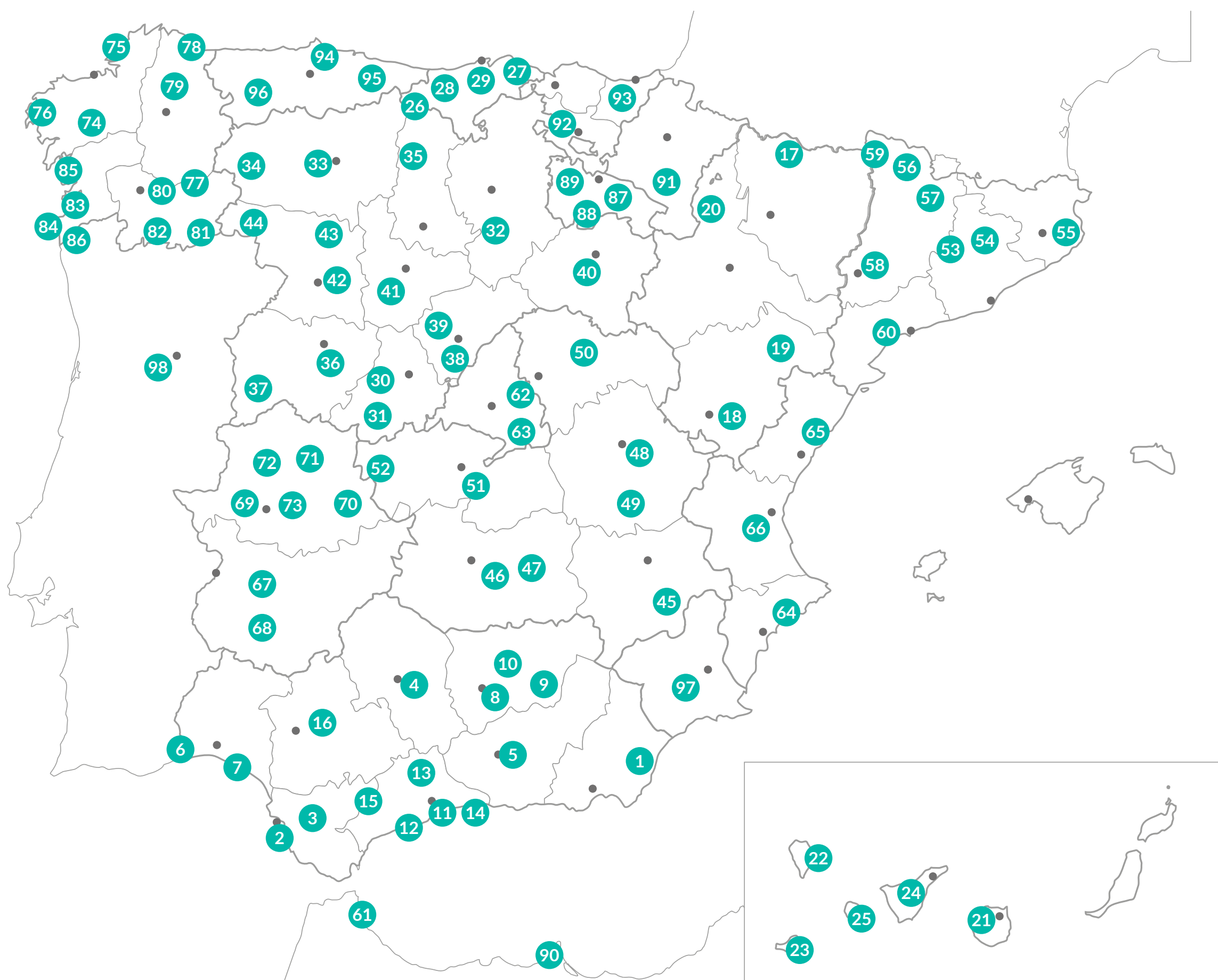
El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo, firmado entre Turespaña y Paradores.

Los 97 Paradores que conforman la Red pública están distribuidos en la Península Ibérica, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. A excepción de las Islas Baleares nuestra empresa tiene representación por el territorio nacional. No obstante, el Parador de Ibiza se encuentra en fase de construcción.

Paradores cuenta también con un establecimiento franquiciado en Portugal, el parador Casa da Ínsua, ubicado en la localidad de Penalva do Castelo.



Parador de Ávila



● 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 Tejada\*\*\*\*
- 22. La Palma\*\*\*\*
- 23. El Hierro\*\*\*
- 24. Cañadas del Teide\*\*\*
- 25. La Gomera\*\*\*\*

**CANTABRIA**

- 26. Fuente Dé\*\*\*
- 27. Limpías\*\*\*\*
- 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 Montereire\*\*\*\*
- 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. Argómániz\*\*\*\*
- 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

El gobierno y la administración de la sociedad, según sus Estatutos Sociales, están encomendados a la **Junta General de Accionistas** y al **Consejo de Administración**.

## El Consejo de Administración

A lo largo del ejercicio 2022, el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones presenciales.

El Consejo de Administración asume la representación social de Paradores y tiene plenitud de facultades. 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. El Secretario es designado por el Consejo y asiste a las reuniones con voz pero sin voto. 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 2022 son los siguientes:

Presidente Consejero Delegado  
S. D. Pedro Saura García

Consejeros

- Sra. D<sup>a</sup>. Lucía Zabia Mata
- Sra. D<sup>a</sup>. María Teresa Santolaria Solana (Comisión de Auditoría y Control)
- Sra. D<sup>a</sup>. Ana Isabel Mateo Lozano
- Sr. D. Omar Rodríguez Cabrera
- Sr. D. Jose María Martínez López
- Sr. D. Jaime Díez Bermejo
- Sr. D. Angel Montero Cabrera
- Sra. D<sup>a</sup>. Lara María Arranz Faz
- Sr. D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa (Comisión de Auditoría y Control)
- Sra. D<sup>a</sup>. María Velasco González
- Sr. D. Manuel Cavanilles Barcina
- Sra. D<sup>a</sup>. María Laura Minguito Gil (Comisión de Auditoría y Control)
- Sra. D<sup>a</sup>. María José Pérez Ruiz
- Sra. D<sup>a</sup> Isabel Martín Benítez

Secretaría del Consejo  
D<sup>a</sup> Mar Sebastian Merino



Inauguración oficial del parador Costa da Morte.  
Reyes Maroto, Ministra de Industria, Comercio y Turismo, Pedro Saura, Presidente de Paradores y equipo del parador.

### Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico financiera facilitada por la empresa, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer.

A lo largo del ejercicio 2022, esta Comisión se ha reunido 4 veces. Está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la empresa. El Presidente es elegido entre sus miembros y el secretario de esta Comisión coincide con el Consejo de Administración.

### Comité de Dirección

Este comité marca la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de "alta dirección" conforman el Comité de Dirección. Además, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos. En 2022 han formado parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

A lo largo del ejercicio 2022, el Comité de Dirección se ha reunido en torno a 45 veces.



Reunión de la Dirección Regional Sur



Reunión de la Dirección Regional Centro



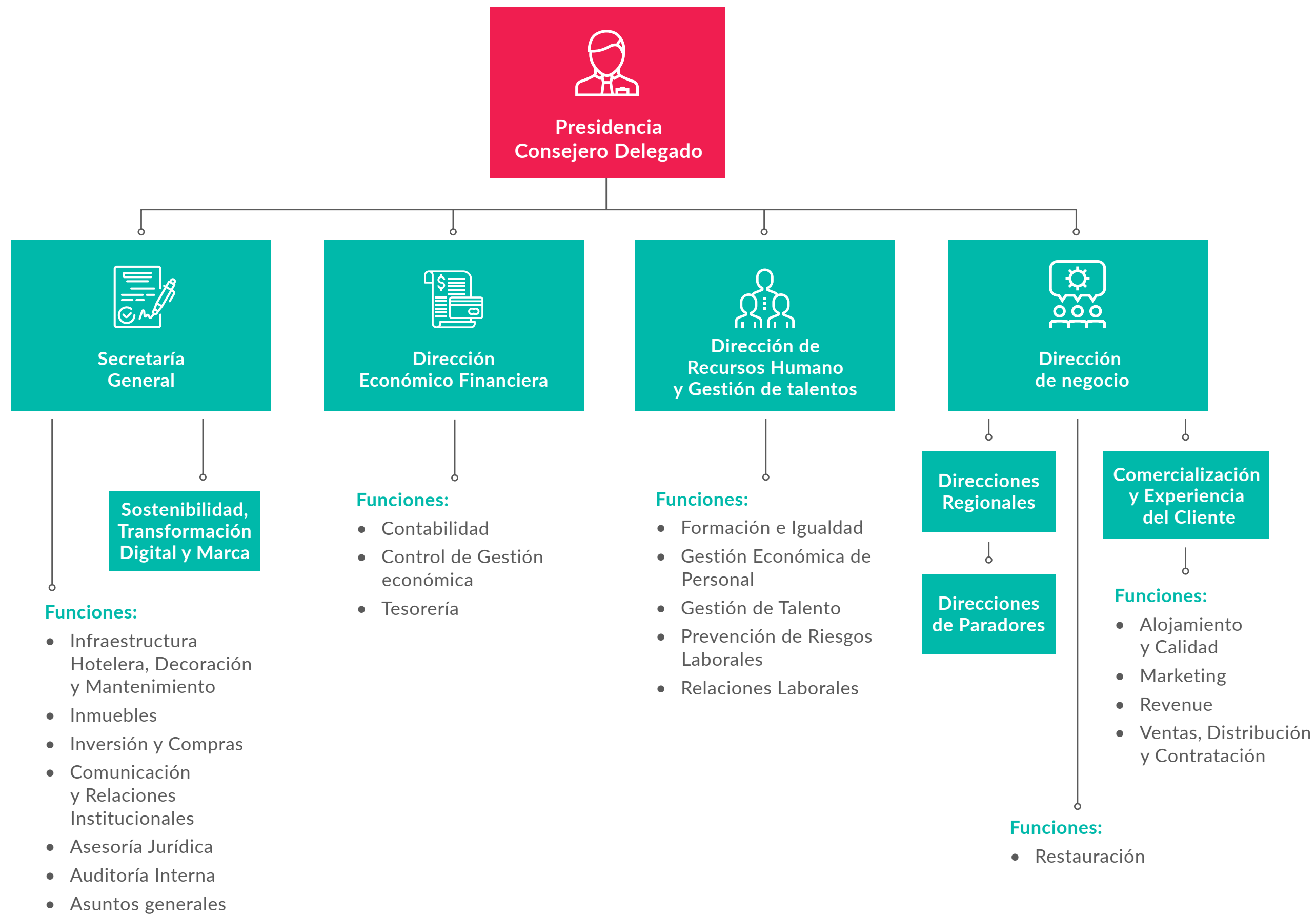
Reunión de la Dirección Regional Este



Reunión de la Dirección Regional Norte

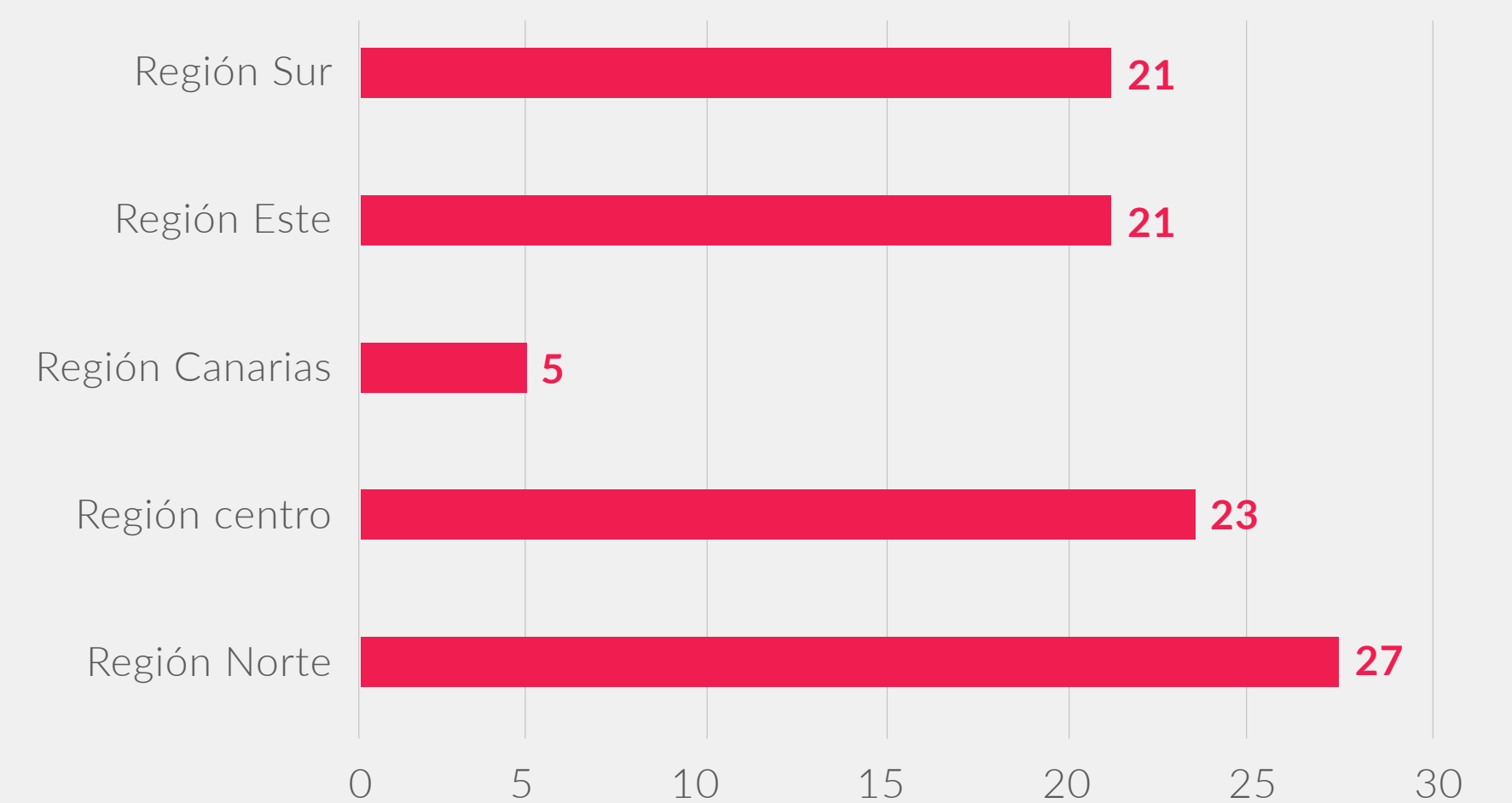
## Estructura Organizativa

La estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



Dentro de la Dirección de Negocio, se encuentran las direcciones regionales que se encargan de la coordinación de los paradores de sus zonas.

## Distribución del número de Paradores por regiones



## 1.3 Paradores en cifras 2022

- **Número de establecimientos:** 97 establecimientos en el mercado español y una franquicia en Portugal.
- **Nacionalidad de los clientes:** 69% cliente nacional - 31% cliente internacional. Dentro del **mercado nacional**, los más mayoritarios siguen siendo los madrileños que representan el 24,5% del total.
- **Principales mercados internacionales emisores:**
  - El **mercado europeo** es el que más aporta ocupación a la red. El conjunto de los países de: Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Suiza, Portugal, Italia e Irlanda suponen un 68% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros. Francia, Países Bajos, Bélgica e Irlanda mejoran sus datos con respecto a 2019 aunque no consiguen compensar la caída de Reino Unido, Alemania, Suiza, Portugal e Irlanda entre otros.
  - **Mercado norteamericano:** Estados Unidos se sitúa como el tercer país a nivel Red que mayor ocupación aporta. Junto a México y Canadá, conforman 16,1% sobre el total de habitaciones de extranjeros.

- **Canales de venta:** 75% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (recepción Parador, web, Call Center...) y el 25% restante realizaron su reserva con un intermediario.
- **Mix de negocio:** 81% de las habitaciones ocupadas han sido de clientes individuales, un 4,8% de viajes corporativos, un 5,4% de grupos turísticos y un 3,7% de clientes MICE.
- **Restauración.** La facturación de la línea de negocio de restauración representa un 44% del total de ingresos de explotación.

# 98

**PARADORES**  
(97 + 1 FRANQUICIA)



**5.986**  
habitaciones

Ingresos



**56%**  
alojamiento y otros



**44%**  
restauración



**4.338**  
plantilla media



## Principales magnitudes 2022

### Alojamiento

 **66,6 %**  
Índice de ocupación

 **1,46 M**  
Clientes (69% nacionales -  
31% internacionales)

 **120,53 €**  
Ingreso medio por habitación  
vendida (ADR)

 **80,32 €**  
Ingreso medio por habitación  
disponible (RevPar)

### Restauración

 **2,02 M**  
Cubiertos vendidos

 **96,6 €**  
Ingreso medio restauración  
(restaurante + bebidas) x  
habitación ocupada.

### Ingresos

 **301,30 M€**  
Ingresos de explotación

 **157,3 M€**  
Ingresos por alojamiento

 **133 M€**  
Ingresos por restauración

 **10,9 M€**  
Otros ingresos

### Resultados

 **33,5 M€**  
G.O.P. (EBITDA) canon incluido

 **11,15 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, 95 años después, Paradores conserva sus principios fundacionales, aunque adaptados a las necesidades del cliente actual. De este modo, 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 en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico y a la preservación y disfrute de espacios naturales de nuestro país.

Es, a la vez, el motor del conjunto de las acciones 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 del desarrollo turístico.
- Orientación a la innovación y el desarrollo tecnológico.
- Cuidado de la cultura gastronómica tradicional.
- Responsabilidad Social Corporativa.
- Orientación a la rentabilidad.

## Instrumento de promoción turística



01

**Conservación  
Patrimonio  
Histórico**



02

**Producto  
Turístico  
de Calidad**



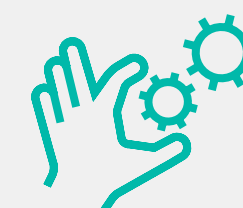
03

**Gastronomía  
Regional**



04

**Desarrollo  
Sostenible**



05

**Motor de  
Desarrollo**



06

**Empresa  
Rentable**

A lo largo de la memoria vamos desarrollando el contenido del **modelo de negocio de Paradores basado en:**

- **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo sólido que funciona para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, el cumplimiento de la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible, fundamentos que dan continuidad a la empresa y contribuyen a mantener una relación de confianza con los diferentes grupos de interés, lo que permite seguir haciendo realidad la misión de la empresa. En 2022 la novedad es el desarrollo de un nuevo Código Ético que deroga el anterior y el Manual de Buenas Prácticas.
- **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha sido reconocida y premiada por sus clientes, hay una fuerte fidelización y 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 ISO 22483 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos.

- **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de su historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema **“amabilidad, calidad, leyenda”**. Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada, dada la variedad de oferta que hay en la Red de Paradores. En 2022 se ha creado un Comité de Producto en el que se analiza semanalmente la implantación de experiencias y la puesta en marcha de otras nuevas.
- **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, nuestra marca es diferenciada, fuerte y goza de una excelente reputación que contribuye muy positivamente al crecimiento de ventas de la compañía. En 2022 se han recibido varios premios a la marca Paradores.

- **La promoción de la restauración:** El 44% de los ingresos de los Paradores provienen del área de restauración; este porcentaje es muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es “hoteles y restaurantes desde 1928”. Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional de cada zona, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y recetas con ingredientes del destino donde está ubicado el Parador y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes. En el apartado 7º del Informe se da cuenta de su desempeño en 2022.



Autora: Adelina Gómez González-Jover. Fotografía realizada en el taller “PHotoWalk” con Eduardo Nave organizado por Paradores y PHotoEspaña en el parador de Limpias.

- **La acción comercial:** En un mercado cada vez más volátil, 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. La estrategia comercial se ha centrado en la consolidación del mercado nacional alcanzado en los años en de la covid-19, a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca, en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España, la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para la compañía tiene un gran potencial, sin olvidar que el cliente de Paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web...). También muy importante ha sido el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración, los eventos, etc.
- **El negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- **El valor de las personas:** Para llevar a cabo sus objetivos, Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto por la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los paradores ocupan una superficie construida de 865.960 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. De los 97 Paradores que operan hoy, 45 ocupan edificios considerados bienes de interés cultural (BIC) o están en recintos históricos con esta calificación. Estos paradores o bien constituyen destinos de turismo cultural en sí mismos, o bien forman el eje central de los destinos

culturales por su ubicación privilegiada en cascos históricos o en conjuntos monumentales. Las actuaciones en inmuebles más importantes acometidas en 2022 han sido en los Paradores de Cervera, Ciudad Rodrigo, Benavente, Carmona, Baiona, Santo Estevo, Almagro y Benicarló y las principales redecoraciones han sido en los paradores de Benicarló, Ronda, Albacete, Almagro, Jarandilla de la Vera, Málaga Golf, Lerma, La Seu de Urgell, Soria y Granada.



Parador de Monforte de Lemos

## 1.5

## Evolución del negocio

De acuerdo con la opinión mayoritaria de los analistas del sector, 2022 es el año de la recuperación de la actividad turística, a pesar de que los resultados empresariales seguirán impactados por los todavía elevados precios energéticos, de suministros, financieros e incrementos de costes salariales.

Paradores termina el año 2022 con unos ingresos y un nivel de habitaciones ocupadas récord. El resultado final después de impuestos supera levemente los 11 millones de euros (M€), una sustancial mejora respecto a los 3 M€ de 2021. Asimismo, el EBITDA de la compañía, canon incluido, ascendió a 33,5 M€ en 2022, un incremento sustancial respecto al registrado en 2021.

La mejora en los resultados corporativos se debe a un mayor ritmo en la recuperación del turismo a lo largo del año, lo que se ha traducido en que, por primera vez en la historia, la hotelera pública ha superado los 300 M€ en ventas para situarse en 301,3 M€, un aumento del 15,6% respecto a 2019. Como palancas de estos resultados están:

## 1.5.1 Estrategia Comercial

La estrategia comercial ha estado centrada en romper la marcada estacionalidad y atraer nuevos nichos de clientes que llenen nuestras habitaciones a lo largo de todo el año. También se se ha puesto especial hincapié en el programa de fidelización “Amigos de Paradores” consolidando la tarifa “Precio de Amigo” que ofrece un 5% de descuento sobre la “Tarifa Parador” si se reserva directamente a través de la Web de Paradores. Asimismo, se han ofrecido descuentos únicos para este colectivo en los restaurantes de la compañía.

Además, 2022 se ha presentado como año de consolidación del cliente internacional individual, que ya ha vuelto a sus destinos favoritos. La estrategia seguida con estos clientes implica una mayor anticipación y está más centrada en la oferta del patrimonio histórico de la compañía.

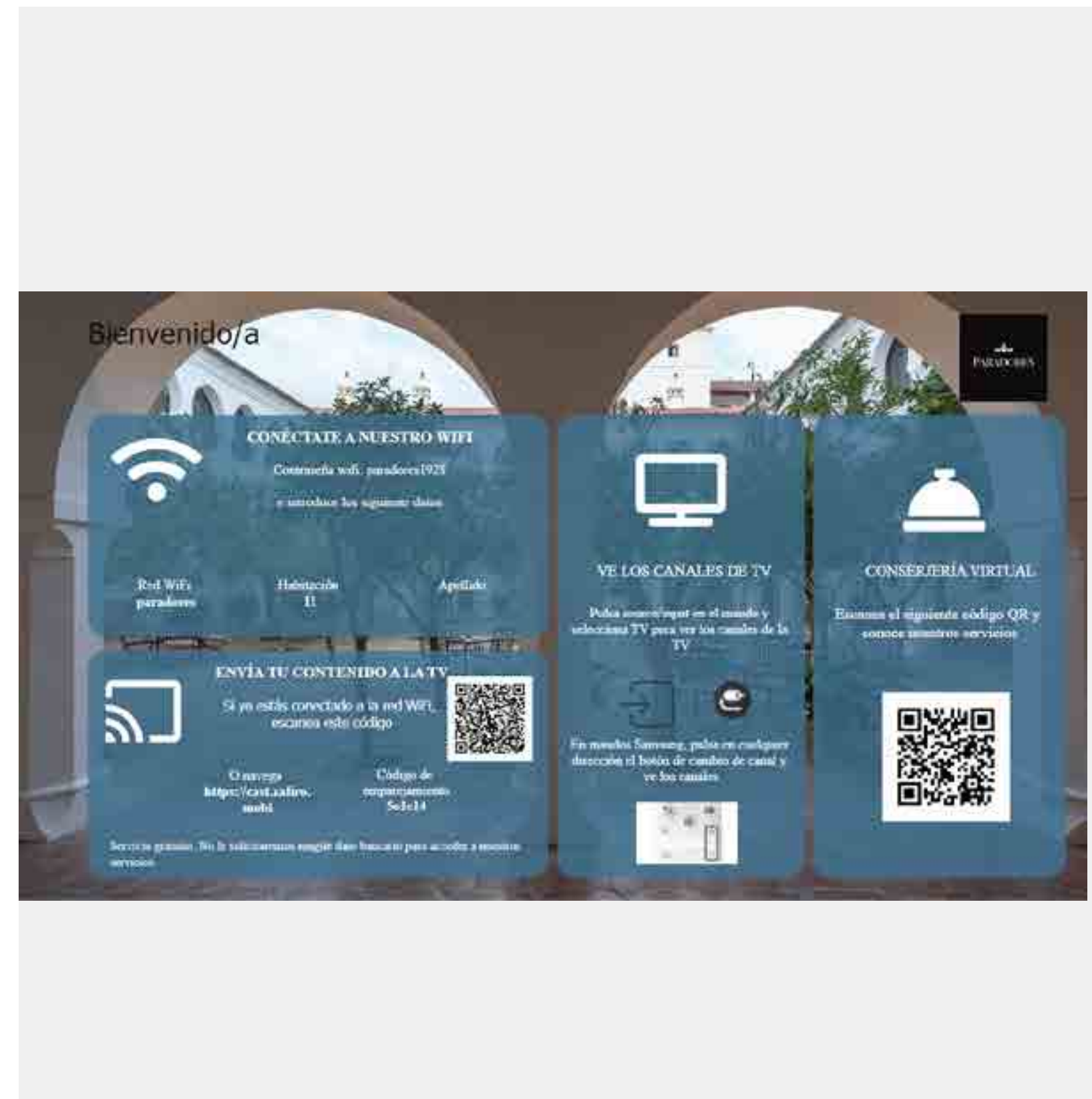


Parador de Ciudad Rodrigo

### 1.5.2. Desarrollos tecnológicos para aumentar la seguridad y facilitar las gestiones por el cliente

Para continuar con la mejora de la experiencia del cliente, se ha instalado en todas las televisiones de las habitaciones un Chromecast® de Zafiro Cast que permite compartir los contenidos de los dispositivos del cliente en la televisión, de forma segura. Nuestros huéspedes también cuentan ya con los servicios de PressReader, plataforma a través de la que ofrecemos a nuestros clientes acceso de cortesía a miles de periódicos y revistas digitales, personalizando así su estancia con los contenidos de su preferencia y en su idioma. Un servicio sostenible al eliminar el papel y que mejora la calidad de su estancia.

Además, se han acometido otros desarrollos tecnológicos dirigidos a modernizar el software y hardware de Paradores con el objetivo de mejorar la eficiencia y competitividad de la compañía e integrarla en los procesos de la gobernanza del dato y del *Business Intelligence*.

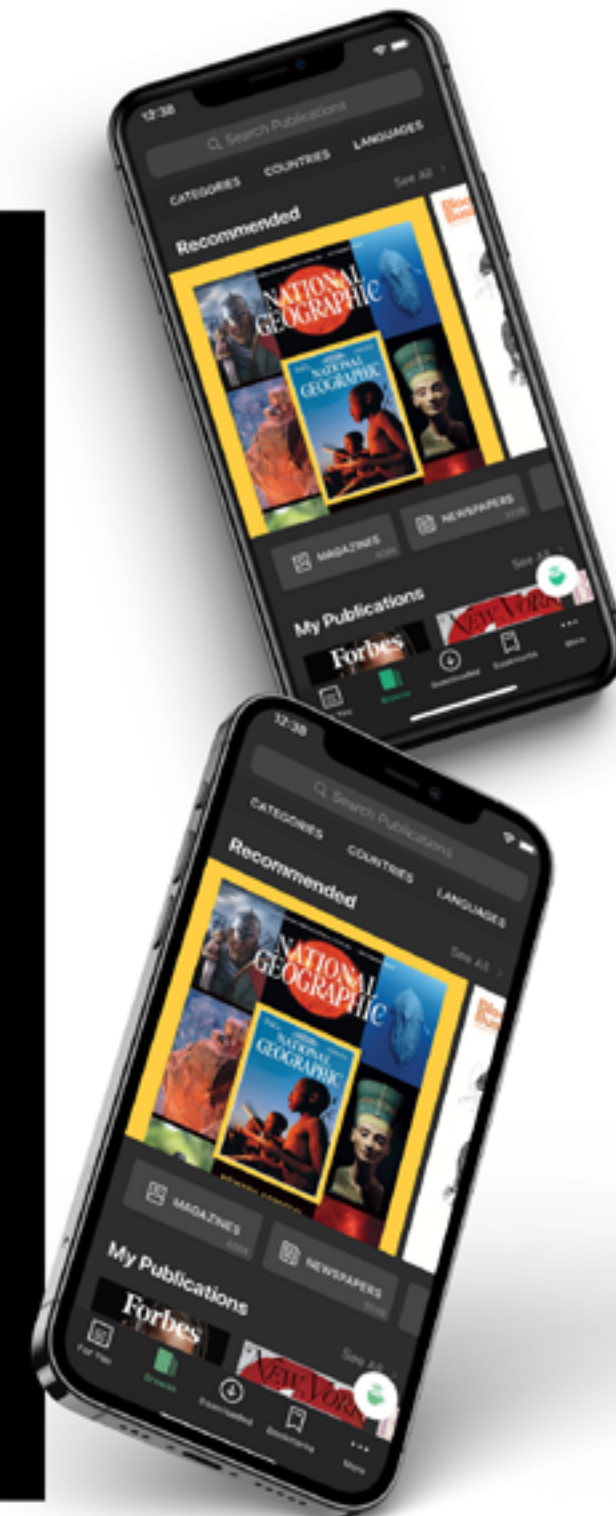


**Accede a miles de periódicos y revistas**  
**Access thousands of newspapers and magazines**

Paradores te ofrece acceso de cortesía a periódicos y revistas. Conéctate a nuestra Wifi, descarga la app de PressReader y empieza a leer online, o descárgate los contenidos para leer después.

Paradores offers you complimentary access to newspapers and magazines. Connect to our Wi-Fi, download the PressReader app and start reading online, or download the content to read later

App  
  
  
 web: [pressreader.com](https://pressreader.com)



## 1.6

# Plan Estratégico 2023-2026

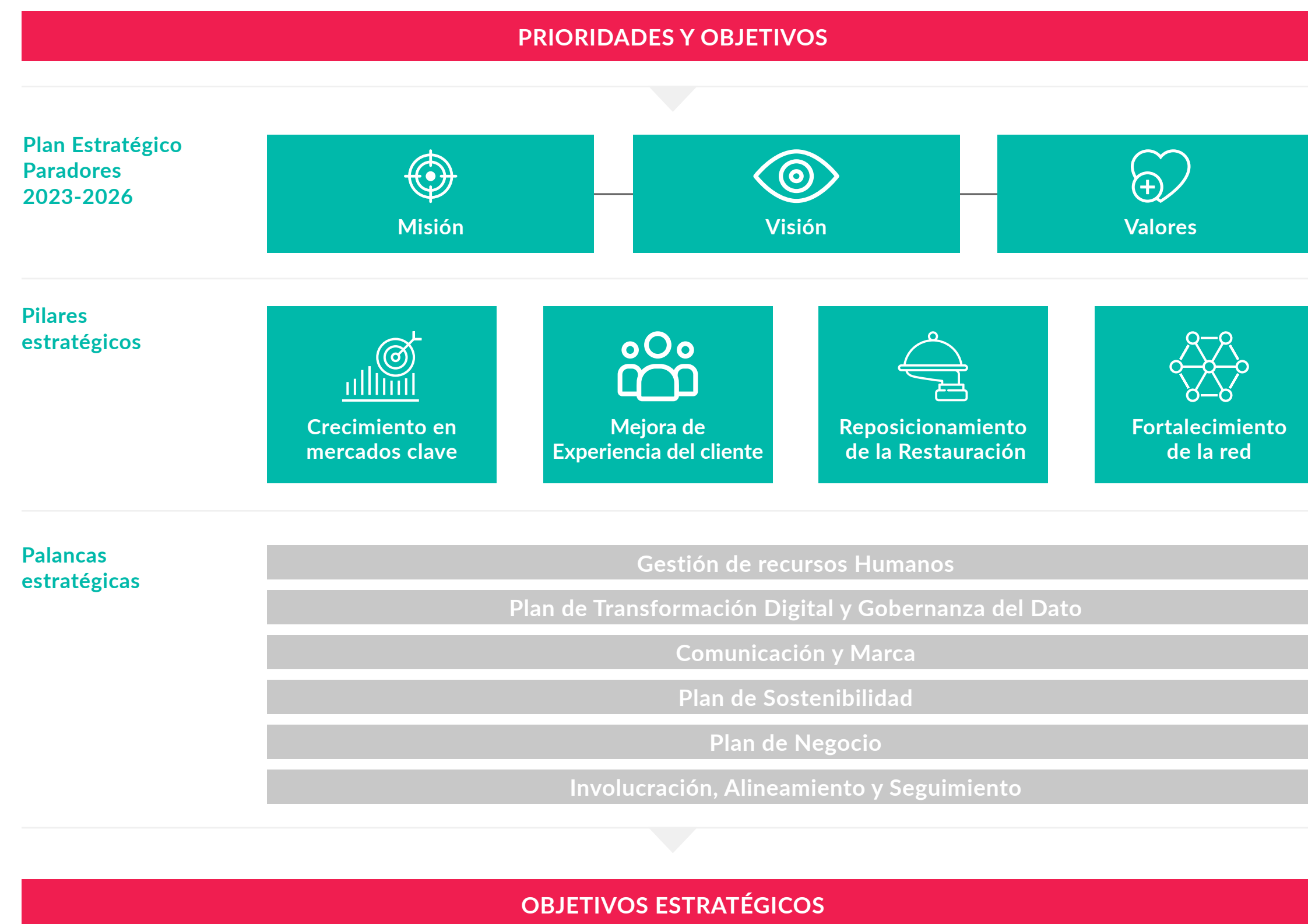
En 2022, la compañía ha elaborado un Plan Estratégico 2023-2026 (avance hasta 2028) que ha sido aprobado en el Consejo de Administración de noviembre. El propósito del Plan es crear un marco de actuación que **dé respuesta a los desafíos generados por los cambios en el contexto económico global así como en las tendencias y hábitos de los viajeros**. La empresa necesita adaptarse a un entorno más complejo derivado de la pandemia, la invasión de Ucrania, un nuevo cuadro macroeconómico marcado por la inflación y el alza de tasas de interés, la financiación proveniente de los fondos Next Generation EU (NGEU) así como las políticas dirigidas a la transición verde y la transformación digital.

Ese contexto, junto con la mayor propensión a ofrecer una atención totalmente adaptada a las preferencias de los clientes, exige una estrategia para reorientar la actividad de la empresa hacia una oferta de servicios más moderna y de calidad. Para hacer posible esa transformación, el Plan incorpora, iniciativas destinadas a crecer en mercados estratégicos, creación de producto y reposicionamiento de la restauración, un programa más intenso de mejora de los establecimientos a través de intervenciones de rehabilitación, mantenimiento y eficiencia energética e implantación

de renovables (parcialmente financiada con fondos europeos), inversiones destinadas a la modernización y aplicación de nuevas tecnologías, iniciativas dirigidas a mejorar la gestión de los recursos humanos, y un escenario para la puesta en práctica del Plan de Sostenibilidad.

En su conjunto, el objetivo de la Estrategia de Paradores es **reorientar el modelo de la compañía para que, ante los retos del sector, cree mayor valor**, siga siendo competitiva, incremente sus ingresos, fortalezca sus resultados corporativos y pueda cumplir con la misión asignada a la empresa pública en la preservación del patrimonio y de los espacios naturales, la generación de actividad económica en sus entornos y ser un referente para el resto del sector hacia un nuevo modelo de turismo más sostenible.

A partir de las proyecciones del Plan Estratégico, estructurado en cuatro pilares, seis palancas y 32 iniciativas, **Paradores prevé incrementar los ingresos en más de 100 millones de euros para 2028, elevar la tasa de ocupación del 67% al 80%** y generar, de manera consistente y sostenida, un Ebitda promedio de en torno a 50 millones de euros.



## 1.7

# Gestión de Riesgos

El Consejo de Administración de Paradores ha aprobado en noviembre de 2022 su “Modelo de Gestión de Riesgos y Política de Gestión de Riesgos”.

El Modelo de Gestión de Riesgos que se ha elaborado 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 y 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.

Parador de El Saler





Como resultado, se ha elaborado y aprobado 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, operativos y penales.

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

- **La implantación de las tres líneas de defensa** con el fin de que las áreas asuman los programas de identificación, tratamiento y control de los riesgos. Se definen a continuación:
  - » 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, 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.
  - » Tercera línea de defensa, formada por Auditoría Interna. Tiene la misión de velar por el buen funcionamiento del sistema de gestión de riesgos. Auditará tanto a la primera como a la segunda línea.
- **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.



Parador de Oropesa

## 2. Sostenibilidad



Parador de Vielha

Desde sus orígenes, la sostenibilidad ha sido un hilo conductor de la estrategia de la empresa. A lo largo de los años, Paradores, fiel a su misión, ha jugado un papel protagonista en la economía de los entornos locales, ha contribuido a la conservación y el disfrute de un importante patrimonio histórico-artístico y ha llevado a cabo actuaciones que han ayudado a la protección de los entornos naturales.

En 2018 lanzamos nuestro primer Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa que sirvió para sentar los cimientos de los tres pilares ASG (Ambiental, Social y Gobernanza). Al término de este Plan, hicimos un estudio de materialidad para preparar el Plan de Sostenibilidad 2021-2024.

En 2022 se ha empezado a implantar este plan que, formalmente se ha aprobado en la reunión del Consejo de Administración de mayo de 2022, Este Plan, junto con la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el Comité de Sostenibilidad (antes comité de Responsabilidad Social Corporativa), son las herramientas de referencia para la incorporación en el negocio de la gestión responsable de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

Este año hemos cambiado el nombre de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, de 2018, a Política de Sostenibilidad. Esta política dota a nuestro compromiso de más fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo.

Parador de El Hierro



## 2.1

# Contribuciones 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 de Santo Estevo

## Contribuciones



Paradores con la colaboración de Mapfre ha implantado desde hace varios años el programa “Elige vivir mejor” cuyo objetivo es el bienestar de todos sus empleados a través de la propuesta de hábitos saludables.



Desarrollo del programa “Embajadores de marca” para presentar la empresa a los distintos centros de formación cercanos ofreciendo un programa formativo de prácticas para los estudiantes cooperando y dando oportunidades de formación y trabajo a la comunidad local. Además, Paradores mantiene sus programas internos de formación y desarrollo.



Paradores defiende la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Actualmente está en proceso la negociación del segundo Plan de Igualdad.



Paradores difunde entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y dispone de sistemas para su control. Forma parte de la alianza STEPBYWATER.



Paradores opera en 16 CCAA y está comprometido con ofrecer a la sociedad un trabajo decente que permita el crecimiento económico sostenible e inclusivo en todas las partes en las que estamos presentes u operamos, eliminando todas las prácticas que puedan significar infringir los derechos humanos.



Fiel a su misión, Paradores protege el patrimonio histórico y la obra artística de sus hoteles, promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, por supuesto, cuidando el entorno ambiental de su actividad. Por ejemplo, en 2022 destacan los trabajos de conservación y restauración de elementos artísticos acometidos en el parador de Lerma.



En 2022, destacamos nuestra alianza con la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos para luchar contra la contaminación de plástico que sufre el planeta. Desde 2019, Paradores ha llevado a cabo prácticas para proteger la vida marina y reducir la presencia de los plásticos de un solo uso en las habitaciones de los hoteles y en el área de restauración. Además, estamos trabajando el uso sostenible de los recursos naturales y el aprovechamiento de los residuos que generamos con prácticas de segregación correcta, de reducción, reciclado y reutilización de los mismos.



Paradores está muy sensibilizado con la lucha contra el cambio climático y tiene como objetivo la neutralidad en 2030 para los alcances 1 y 2. Por segundo año consecutivo, medimos la huella de carbono de la organización en sus tres alcances. El 100% de su electricidad es de fuentes renovables.



Destacamos nuestra alianza con la Fundación Oceanográfico con campañas de concienciación y sensibilización “El Mar empieza aquí” con las que se colabora desde hace varios años.



El programa de experiencias de naturaleza “Naturaleza para los Sentidos” es un ejemplo de contribución a este ODS. Actualmente está en marcha en 11 paradores.



En 2022 se ha actualizado el Código Ético y se ha terminado de elaborar el Mapa de Riesgos 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.

Paradores también ha actualizado sus sistemas para luchar contra la corrupción con la actualización del Modelo de Gestión de los Riesgos Penales.



Para el desarrollo de diversos proyectos en beneficio de la sostenibilidad, Paradores pertenece a la Red Española del Pacto Mundial, forma parte de FORÉTICA, participa en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas y tiene un convenio marco con 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.

**forética**



**Pacto Mundial**  
Red Española



## 2.2

# Plan de Sostenibilidad 2021-2024

Como parte esencial de la transformación del modelo de negocio, contamos con un ambicioso **Plan de Sostenibilidad 2021-2024** que ha servido de base como palanca transversal al Plan Estratégico 2023-2026.

En 2022 Paradores ha actualizado el Plan de Sostenibilidad 2021-2024 con la ambición de consolidar las prácticas de sostenibilidad que se iniciaron en el plan 2018. En el 2022, este plan ha sido presentado y aprobado por el Consejo de Administración.

El Plan contempla inversiones superiores a 29 millones de euros. Las inversiones principales se concentran en el ámbito ambiental con un 67% sobre el total del presupuesto. Los proyectos sociales representan el 29% de las inversiones previstas y los de gobernanza el 4%. 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.

En la memoria de sostenibilidad de 2021 detallamos el **“Estudio de Materialidad”** que se hizo para identificar qué asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) son los más relevantes para sus grupos de interés y cuáles son sus expectativas en estos ámbitos, así como su alineamiento a las prioridades ASG internas. Este estudio ha tenido su reflejo en las prioridades del Plan de Sostenibilidad.

Para la elaboración de este estudio se contó con los principales grupos de interés con los que Paradores interactúa. Los grupos de interés prioritarios para Paradores son: Empleados, Clientes, Proveedores, Sociedad Civil, Ciudadanos, Comunidades locales, Administraciones Públicas y Accionistas.

Una vez aprobado formalmente el Plan por el Consejo de Administración, en julio ha tenido lugar la reunión anual del Comité de Sostenibilidad presidido por el Presidente donde se presentó el contenido del plan y se identificaron los diferentes sponsors de cada proyecto.



Parador de Córdoba

A lo largo de esta Memoria se detallan los proyectos principales que hemos desarrollado en el seno de cada uno de los tres criterios en los que se fundamenta nuestra gestión: ambientales, sociales y de gobernanza.



## Ambientales

- **Plan de Acción Climática** que contempla el objetivo de ser NetZero en 2030 (alcance 1 y 2).
- **Economía circular.** Se han suscrito diferentes acuerdos y se ha colaborado en campañas que refuerzan nuestro compromiso con la circularidad. Destaca la nueva alianza con la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos para luchar contra la contaminación de plástico que sufre el planeta, así como el convenio con la Red Española de Compostaje.
- **Capital Natural.** Hemos desarrollado el Programa “Naturaleza para los Sentidos” para la creación de experiencias de ecoturismo.



## Sociales

### Empleados, clientes, proveedores y comunidades sostenibles

- Desarrollo de talento (impulso programa FIA) y acciones de formación y cooperación educativa
- Actualmente está en proceso la negociación del segundo plan de igualdad.
- Promoción de hábitos saludables y bienestar emocional entre los empleados.
- Proyecto “HOTELES JUSTOS”.
- Infografía con los atributos de sostenibilidad para los clientes.
- Promoción cultural y del patrimonio histórico – artístico.
- Promoción de la gastronomía (jornadas gastronómicas relativas a producto local y de temporada, recetarios tradicionales, apoyo gastronómico a las fiestas locales, participación en certámenes y concursos gastronómicos, etc)
- Refuerzo de la evaluación de la reputación on line.
- Fomento productos turísticos sostenibles y responsables.
- Desarrollo de criterios ASG dentro de los procesos de contratación de proveedores para que sea sostenible y responsable.



## Gobernanza

- Elaboración de un nuevo **Código Ético** de Paradores.
- Elaboración de un **Mapa de Riesgos** y definición de su Plan de Tratamiento.
- Obtención en todos los paradores del **Compromiso de viaje sostenible de la UNESCO** que está impulsado por una asociación entre la UNESCO y Expedia Group. El objetivo de este compromiso es promover viajes sostenibles, la conservación del patrimonio a nivel internacional y la resiliencia colectiva, con el fin último de impulsar un cambio positivo en la industria de viajes que sirva para los futuros viajeros.



### 3. Buen Gobierno



Parador de Chinchón

### 3.1

# Compromiso ético

En 2022 se ha aprobado un nuevo Código Ético por el Consejo de Administración. Este nuevo documento deroga y sustituye al anterior Código Ético y al Manual de Buenas Prácticas.

La intención de este nuevo Código responde a dos propósitos. Por un lado, **ampliar el ámbito de actuación de los principios y valores** que deben guiar la conducta de la empresa y por otro, **unificar el Código Ético de 2006 y el Manual de Buenas Prácticas de 2016** en un único documento.

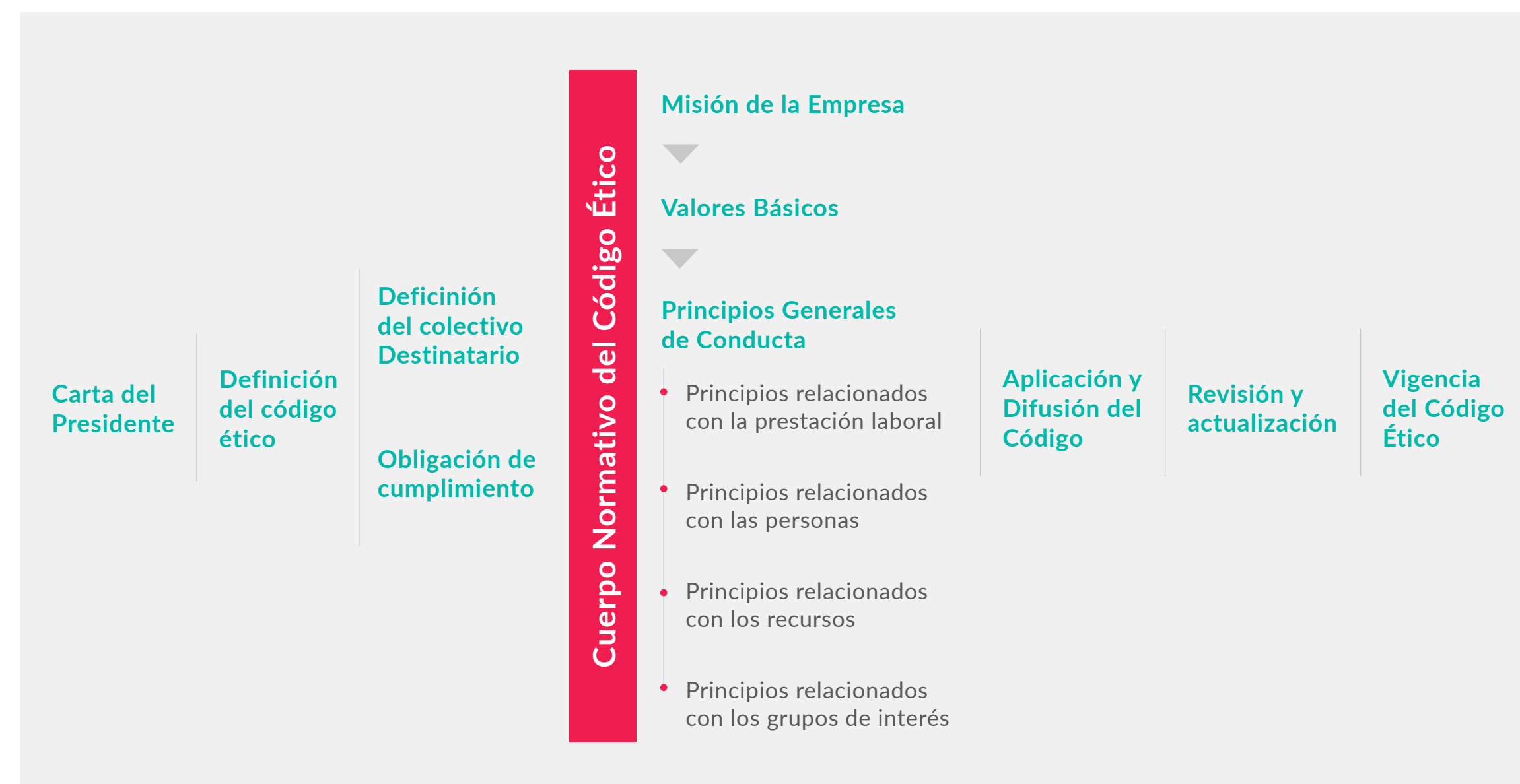
El nuevo Código Ético está estructurado a partir de 5 valores básicos que desarrollan la misión de la empresa y que deben guiar nuestro modelo de actuación.



Paradores cuenta con un marco de responsabilidad coherente con distintas iniciativas para fomentar y poner en valor una cultura ética y de cumplimiento conforme a los principios y valores Compañía.

La estructura del Código Ético es la que se indica gráficamente a continuación, donde la misión y valores de Paradores concurren en unos principios generales de conducta agrupados en cuatro bloques:

- Prestación laboral
- Personas
- Recursos
- Grupos de interés



A su vez, estos valores se despliegan a través de unos principios generales de conducta agrupados en cuatro bloques y cada uno de ellos tiene su desarrollo:

- Prestación laboral (dedicación profesional, conflicto de Intereses y cumplimiento de la legalidad).
- Personas (diversidad, igualdad e inclusión, liderazgo ejemplar, selección de personal basada en la igualdad y la capacidad, promoción del desarrollo profesional y entorno de trabajo sano y seguro).
- Recursos (La protección de los recursos de la empresa, transparencia e integridad de la información, derecho a la privacidad, protección de datos de carácter personal, uso adecuado de las tecnologías de la información, protección del conocimiento de la empresa y de la Marca Paradores).
- Grupos de interés (relaciones con la comunidad local, clientes, proveedores, competidores y administraciones, soborno y corrupción, regalos, obsequios y atenciones, blanqueo de capitales y relaciones con el medio ambiente).

A través del área de formación, se ha creado un entorno online para dar a conocer el nuevo Código a todos los empleados con el fin de para garantizar su correcta comprensión y cumplimiento.



## 3.2

# Sistema de cumplimiento

Paradores tiene implantado su “Modelo de Prevención de Riesgos Penales” desde el año 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.

En 2022, dentro del desarrollo del Mapa de Riesgos, se ha finalizado el “Mapa específico de riesgos penales”, que sustituye al anterior y actualiza el Modelo de gestión de riesgos penales, lo que reforzará el adecuado tratamiento de estos.

Para la gestión de este modelo, Paradores cuenta con la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa, órgano creado en 2015 con el objeto de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del modelo de prevención implantado en Paradores para la prevención de los delitos. Esta comisión depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría, integrada por tres consejeros del Consejo de Administración y el secretario del Consejo.

Periódicamente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa, da cuenta a la Comisión de Auditoría de su actividad, y en el cuarto trimestre del año, se presenta al Consejo de Administración un informe anual

que contiene los aspectos relevantes de la actividad de esta Comisión, el funcionamiento del sistema de prevención penal y las propuestas de mejora, así como de las principales incidencias acaecidas.

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

- 1 Evaluación de riesgos y actividades de control. De forma regular se revisa la aparición de nuevas normativas y se identifican las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los hechos delictivos.
- 2 Actividades de investigación de las posibles irregularidades cometidas y, en su caso, traslado a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para las medidas disciplinarias que pudieran derivarse.

Durante 2022, la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se ha reunido en trece ocasiones, se han realizado cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se ha trasladado el preceptivo informe anual al Consejo de Administración.

### 3.3

# Canal de denuncias

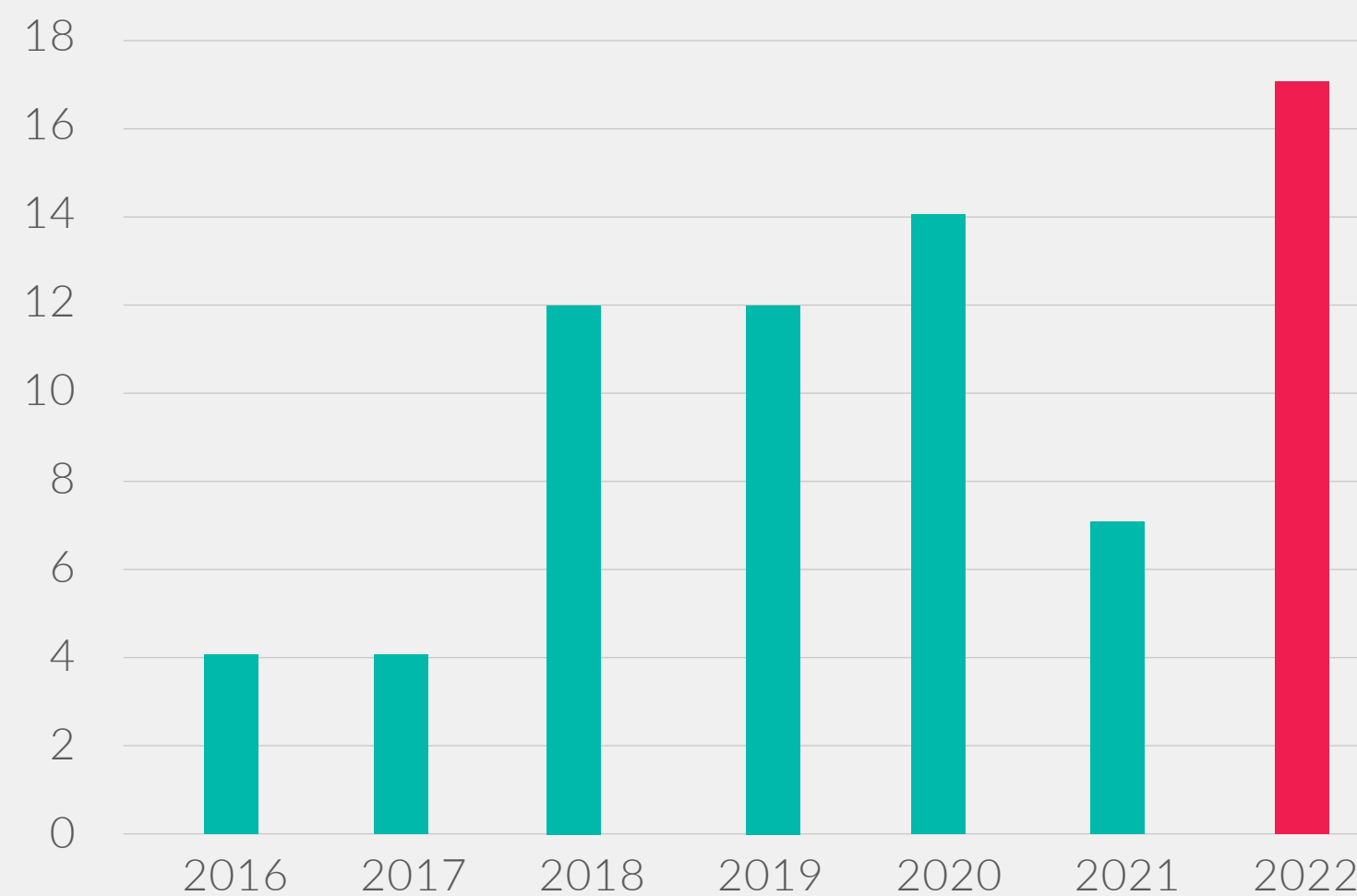
Paradores tiene a disposición de los empleados un Canal Ético a través del cual se puede poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las siguientes situaciones:

- 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.

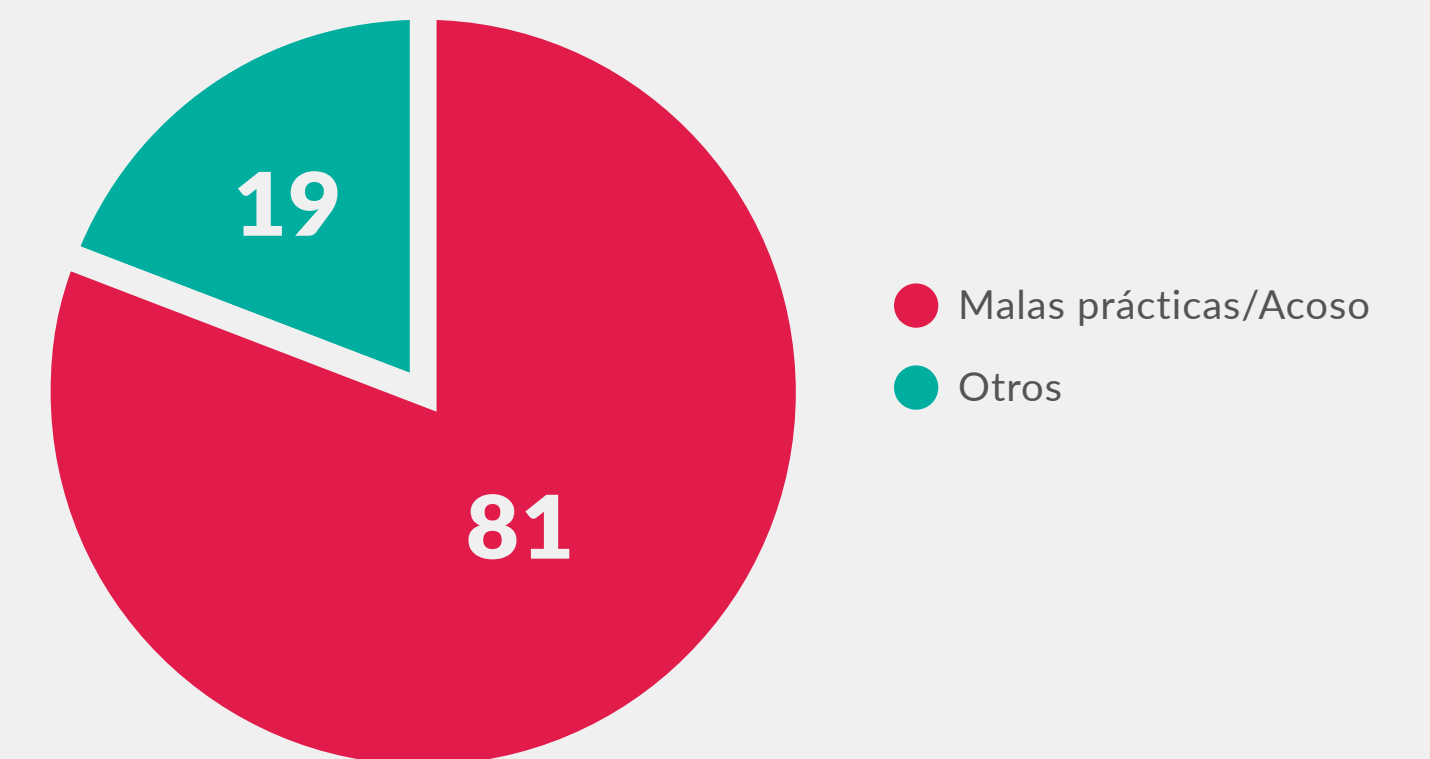
Durante 2022, se han recibido 17 denuncias, 12 de ellas referentes a malas prácticas/acoso laboral. Como puede observarse, la naturaleza de las denuncias en 2022 es muy similar al histórico de los años de funcionamiento del Canal Ético. En este ejercicio no se han registrado en el canal de denuncias ningún incidente de corrupción en la organización.



## Denuncias recibidas 2016-2022



## Naturaleza de las denuncias 2016-2022



### 3.4

## Elementos de control

Paradores lleva a cabo diversas auditorías internas en establecimientos de la Red y realiza determinados controles e informes semestrales para todos los establecimientos.

Entre los cometidos del área de Auditoría Interna de Paradores, se comprueba el cumplimiento de la limitación a los pagos en efectivo que establece la Ley 7/2012 y su posterior modificación en 2021 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 2022 no se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

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



Parador de Mérida

## 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.

Paradores cuenta con un portal de transparencia que 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.

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 ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con el objetivo de hacer esa información accesible a los grupos de interés.



Parador de Lorca



## 3.6

# Derechos Humanos

Paradores es una empresa comprometida con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad y la libertad de las personas, la sociedad y las comunidades donde opera.

Además de recoger la protección de los derechos humanos en el Código Ético, Paradores es miembro firmante de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y renueva anualmente su compromiso y da cuenta de su progreso a través de la web de la Red del Pacto Mundial. La Compañía sigue teniendo en consideración los 10 principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco de referencia para el diseño de la estrategia y gestión de la Responsabilidad Corporativa de la Compañía. El Pacto Mundial, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, ostenta también el mandato de Naciones Unidas para ejercer como catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido, Paradores se impone, entre otras cosas:

- **Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas** y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- **Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.**

- **Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados**, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.
- **Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores** con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- **Promover la igualdad de oportunidades** y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.
- **Tratar adecuadamente los datos personales de los clientes, proveedores, empleados** y demás agentes con los que se interactúa de acuerdo con la legislación vigente y a fin de garantizar el derecho a la privacidad.
- **Proteger el derecho a la seguridad y a la salud de los clientes** con protocolos adecuados de higiene alimentaria y cumpliendo la legislación en materia de legionelosis y mantenimiento de las diversas instalaciones.
- **Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia penal** y llevando a cabo la actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia. Paradores reconoce que la corrupción es uno de los factores que socava las instituciones, los valores éticos y la integridad de las personas. Por ello, cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales y cumplimiento legal para evitar la comisión de conductas irregulares o ilícitas relacionadas con cualquier tipo de corrupción.

**Otras herramientas de Paradores** con las que se refuerza un modelo de gobierno sólido y responsable, en los que la compañía se compromete a llevar a cabo un papel activo en la promoción de los derechos humanos son:

- Convenios colectivos (general y convenios del Parador de León y Santiago).
- La Política de Sostenibilidad.
- El canal ético.
- Protocolo de Acoso.
- Plan de Igualdad.
- La Instrucción Interna de Contratación que regula el procedimiento de contratación con criterios de eficiencia y de respeto a los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.
- Protocolo de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos 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.



## 4. Sostenibilidad ambiental



Parador de Cervera de Pisuerga



La orientación hacia la **sostenibilidad ambiental** es una de las principales señas de identidad de Paradores conscientes además de que los impactos del cambio climático son todavía más sensibles en el sector turístico en el que desarrollamos nuestra actividad. Esta orientación se plasma en diversas políticas y herramientas, entre las que podemos destacar las siguientes:

- La Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- El “Sistema de Excelencia en la Gestión” es el Sistema de Gestión Medioambiental de Paradores acorde a la norma ISO 14001:2015, el cual nos permite identificar los impactos ambientales con el objetivo de minimizar los mismos dentro del compromiso de Paradores con la mejora continua. Asimismo, hay una monitorización continua de la legislación ambiental de aplicación a nuestros Paradores.
- Las actividades de sensibilización y de formación medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.
- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.

En 2022 Paradores ha continuado con las iniciativas de sostenibilidad ambiental ya emprendidas y ha iniciado otras nuevas, como por ejemplo la adhesión de Paradores a la “Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos” (GTPI), de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la medición de emisiones para el alcance 3 y la extensión del programade Naturaleza para los Sentidos a más Paradores. Además, a pesar de subir la ocupación en la Red, se ha conseguido controlar el consumo de gas natural y se han reducido los consumos de energía eléctrica, de agua y algunos residuos.

Paradores tiene claro que, en su camino hacia un turismo más sostenible, los clientes, empleados y proveedores juegan un papel esencial. Por eso, cuenta con ellos para incluirles en las iniciativas y seguir avanzando en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 12 (Producción y Consumo Responsable), 13 (Acción por el Clima), 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres).



## 4.1

# Gestión de riesgos ambientales

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

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

- Emisión de contaminantes peligrosos, tóxicos o nocivos para la atmósfera procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas u otros productos químicos peligrosos, que pueden impactar en la fauna y flora local en caso de no ser correctamente gestionados.
- Riesgo de contaminación acústica, lumínica o por radiaciones electromagnéticas: luz artificial, vibraciones o el ruido generado por un establecimiento, que pueden afectar los ciclos de vida de diferentes especies, así como al propio hábitat.
- Emisión de gases de efecto invernadero como consecuencia de la propia actividad hotelera.

- Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.

Los **impactos** asociados a estos riesgos son:

- Consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.
- Impacto en el medio natural ya sea en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, así como residuos o las propias aguas residuales que, en caso de no ser controlados de la forma adecuada, pueden llegar a contaminar el suelo o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.
- Impacto en la atmósfera en forma de emisiones de CO<sub>2</sub> lo que supone un aumento de la temperatura global.

Para minimizar estos riesgos y sus impactos hay establecidos distintos sistemas de control permanentes que se describen en los siguientes epígrafes.



Parador de Arties

## 4.2

# La Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Excelencia en la Gestión

El compromiso de Paradores con el medio ambiente está plasmado en la Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental.

Para llevar a cabo estas políticas, Paradores tiene implantado un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001, ISO 22483 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* lo que garantiza un enfoque basado en la gestión del riesgo, con controles establecidos para minimizar los riesgos y eliminar o reducir los impactos asociados a nuestra actividad.

Este Sistema ha permitido minimizar el impacto que la actividad de la empresa produce en el medio ambiente, los grupos de interés más cercanos en el respeto al medio ambiente: empleados, clientes, proveedores y sociedad.

## Plan de seguimiento

En un periodo de tres años, todos los establecimientos reciben una auditoría interna donde se revisan tanto la evaluación de aspectos ambientales, los objetivos y sus resultados, con un enfoque de mejora continua que se plasma en la revisión del sistema de gestión realizada con carácter anual. Además de este control, hay un análisis continuo por parte de la función centralizada de Calidad y Certificaciones en los servicios centrales, con la monitorización de indicadores y el establecimiento de objetivos a nivel corporativo.

De manera adicional a estas auditorías de tercera parte, se realizan auditorías externas de certificación del sistema, tanto de renovación como de seguimiento de un número de Paradores determinado por los requerimientos de certificación de Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y del Instituto para la Calidad Turística Española.

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

En el ejercicio 2022 se han llevado a cabo:

- **35 auditorías internas** (34 paradores y servicios centrales).
- **9 auditorías externas** de seguimiento de certificación de acuerdo con la entidad de certificación (8 paradores y servicios centrales). En el año 2022 Paradores ha renovado sus certificados con el resultado de ninguna no conformidad, lo que muestra la madurez del sistema de gestión y de sus controles.
- Y las auditorías de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) en todos los paradores y con una frecuencia trimestral.

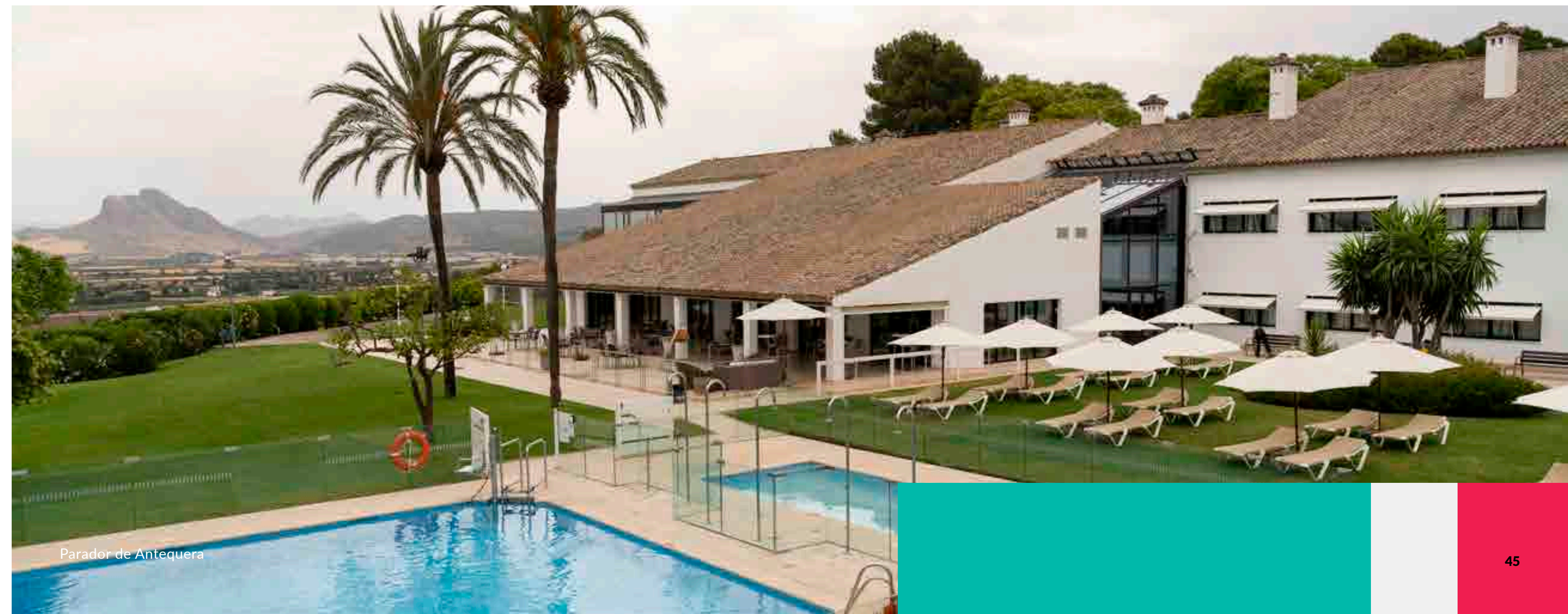
## 4.3

# Indicadores ambientales

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. Las actuaciones que se siguen son:

- 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.

De manera adicional, Paradores está inmerso en un proyecto de digitalización del sistema de mantenimiento y de otros procesos del sistema de calidad y medio ambiente con el objetivo de mantener un mayor control de los indicadores y a través de la agregación de la información facilitar la toma de decisiones y la mejora continua.



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

## 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** que establece revisiones y controles para garantizar el **correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía** (calderas de calefacción y agua caliente, planta frigorífica, climatizadores y fan-coils, grupo electrógeno, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye

a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (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 las autoridades industriales.

- 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. Anualmente los Paradores realizan un simulacro de evacuación en el que incluyen actuaciones en materia ambiental, además de desarrollar simulacros específicamente de situaciones medioambientales de manera complementaria en algunos establecimientos. Paradores cumple con la normativa aplicable y con medidas que minimizan el impacto ambiental de un posible accidente ambiental.

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

- El Sistema de Excelencia en la Gestión identifica y evalúa el impacto que el ruido tiene en el medio ambiente, teniendo en cuenta la ubicación y la insonorización de las instalaciones, además de las quejas o reclamaciones de clientes por ruido. Los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos, ya que se tienen que instalar en el exterior de los edificios. Para mitigar este impacto acústico, la contratación del suministro o sustitución de enfriadoras se ha hecho con unos requerimientos concretos de reducción de ruido como son los encapsulados de compresores. Cuando presenta un valor calificado como significativo, se establecen acciones de minimización del impacto negativo.
- Finalmente, Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

## 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 que genera la empresa a lo largo de la cadena de valor hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y es uno de los proyectos del Plan 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.

En los Paradores se realiza una labor constante de concienciación sobre la eliminación o minimización de los residuos generados con clientes, proveedores y empleados. Para ello, se dispone de un **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales**, que es una guía que se difunde en la Intranet entre los empleados de los diferentes departamentos y contiene pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

Durante el 2022 se ha desarrollado un importante esfuerzo dentro de un acuerdo de colaboración suscrito con la Red Española de Compostaje (REC), una asociación que aglutina científicos, profesores de universidad y centros de investigación dedicados al análisis, la gestión y el tratamiento de los residuos orgánicos. Tenemos dos paradores pilotos donde hacemos auto compostaje y en el resto de los paradores estamos trabajando para impulsar la gestión del residuo orgánico y su reciclaje en los municipios donde opera Paradores.






















Parador de Úbeda

## Residuos más importantes 2022

En la siguiente tabla se ofrecen los datos de la cantidad total expresada en kilogramos de cada tipo de residuo y los valores relativizados con respecto a dos variables:

- Total cubiertos para los residuos procedentes de los procesos de restauración (basura, vidrio, papel y cartón, envases plásticos y aceite usado de cocina).
- Total plazas ocupadas por clientes para el resto de los residuos.

Tipo de residuo	Valores Absolutos (KG)				Valores Relativos (plazas ocupadas RP o total cubiertos RNP)			
	2021	2022	Dif	%	2021	2022	Dif	%
 Vidrio	600.666	476.308	-124.358	-21%	0,3348	0,2351	-0,100	-30%
 Papel /cartón	466.930	500.123	33.193	7%	0,2602	0,2469	-0,013	-5%
 Envases y plásticos	263.057	297.101	34.044	13%	0,1466	0,1467	0,000	0%
 Aceite usado de cocina*	40.153	48.408	8.255	21%	0,0224	0,0239	0,001	7%
 Grasas decantadores	135.950	101.409	-34.541	-25%	0,0758	0,0501	-0,026	-34%
 Cartuchos tóner	1.034	1.205	171	17%	0,0005	0,0005	0,000	-6%
 Aerosoles	1.038	1.182	144	14%	0,0005	0,0005	0,000	-9%
 Fluorescentes y bombillas	1.201	1.417	216	18%	0,0006	0,0005	0,000	-5%
 Envases que han contenido sustancias peligrosas*	13.406	20.671	7.265	54%	0,0064	0,0080	0,002	24%
 Residuos de equipos eléctricos RAEEs	576	241	-335	-58%	0,0003	0,0001	0,000	-66%
 Restos de jardinería	269.472	136.964	-132.508	-49%	0,1293	0,0528	-0,076	-59%
 Pilas	817	1263,8	447	55%	0,0004	0,0005	0,000	24%
 Baterías	272	191	-81	-30%	0,0001	0,0001	0,000	-44%
 Lodos de las depuradoras	586.348	89.675	-496.673	-85%	0,2814	0,0346	-0,247	-88%
 Escombros	78.375	42.826	-35.549	-45%	0,0376	0,0165	-0,021	-56%
 Residuos orgánicos (alimentación)		2.508.307				1,2383		
 Basura Resto	4.905.875	1.436.412	-949.104	-19%	2,7341	0,7091	-0,781	-29%
 Compost		12.052				0,0059		
 Residuos orgánicos (jardinería)	269.472	136.964	-132.508	-49%	0,1293	0,0528	-0,076	-59%

(\*): 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. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de los residuos de envases plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.
- **Los residuos peligrosos** (envases con sustancias químicas, tóner, pilas...) son recogidos por gestores autorizados, que se encargan del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferen-

ciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.

- **Tapones de corcho.** A lo largo de 2022, Paradores ha entregado 38.000 tapones de corcho para su reciclaje a la Asociación de Parkinson de Soria bajo el paraguas de un convenio de colaboración entre ambas. El proyecto llevado a cabo por Parkinson Soria se llama “Tu corcho puede tapar algunos agujeros” y consiste básicamente en la entrega por parte de paradores de los tapones de corcho de las botellas de vino consumidas por los clientes en el parador. Con los tapones recibidos la asociación los envía a reciclar para darles una segunda vida. Esta es una acción solidaria, social y ecológica y está en línea con el ODS 3, ODS 12 y ODS 17. Los beneficios económicos que se derivan de esta acción son destinados para ayudar a financiar actividades rehabilitadoras, sociosanitarias y asistenciales de Parkinson Soria.



Corchos solidarios en Olite

**B.- La reducción del desperdicio alimentario:**

Paradores es consciente de los cambios legislativos próximos relativos a la futura implantación de la Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario que afectará a la gestión de la restauración en Paradores. En el apartado B de uso sostenible de los recursos naturales detallamos la operativa de los procesos para identificar dónde se producen las pérdidas de alimentos, y las medidas para minimizarlos.

En Paradores desde 2019, nos adelantamos a la obligatoriedad de la norma con el ánimo de minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, poniendo en marcha una iniciativa que animaba a los clientes de restaurante a llevarse los excedentes de comida que no habían consumido en la mesa. Para ello, se les ofrecían unos recipientes biodegradables. Los resultados de esta esta iniciativa son los siguientes:

	2019	2020	2021	2022
Envases de comida entregados	6.683	14.075	18.720	24.169
Incremento anual		110%	33%	29%



Compost elaborado en el parador de Argómaniz. Regalo del Parador a sus clientes.



Autocompostaje en el Parador de El Hierro



**C.- Lucha contra el plástico de un solo uso:**

En el año 2022 Paradores ha continuado dando pasos en su modelo de economía circular. No se trata de eliminar completamente los plásticos, sino de evitar su uso innecesario y que se conviertan en residuos, eliminando los artículos problemáticos y utilizando las alternativas disponibles de otros materiales. Buena muestra de ello es la reciente adhesión y adquisición de compromisos dentro de la “Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos” (GTPI), de la Organización Mundial de Turismo (OMT), un programa 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”. La incorporación de Paradores a esta iniciativa supone asumir compromisos concretos que incluyen la eliminación de envases y plásticos problemáticos y la metamorfosis del modelo de un solo uso hacia la reutilización de los artículos.

Paradores ha hecho suyo el compromiso sostenible, en sintonía con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y ODS 14 (Vida Submarina), continuando y expandiendo las actuaciones que se iniciaron a finales de 2019, eliminando los plásticos de un solo uso en las habitaciones y en algunos artículos de restauración como la retirada de pajitas, vasos y botellas de plástico.

Ya en un plano general, y como complemento a estas acciones, Paradores se ha sumado, un año más, a la campaña de concienciación “El mar empieza aquí”, en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia, cuyo objetivo es sensibilizar a clientes y empleados sobre la necesidad de contribuir a la gestión responsable de residuos. Y es que el 80% de los residuos que contaminan nuestros mares, provienen de la tierra.



Cartel de la campaña: “El Mar Empieza Aquí”

## Uso sostenible de los recursos naturales

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

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

En 2022, **la ratio de consumo de agua (m3/habitación ocupada) ha sido de 0,80** mientras que en el 2021 el mismo valor fue de 0,84 y en el 2020 fue de 1,02 aunque este dato está fuertemente marcado por la pandemia de ese año. Por tanto son datos que muestran un valor a la baja de la ratio de un 4,82% en el consumo de agua en toda la Red.

Paradores atiende los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, con un consumo, en valor absoluto, de un 23% superior al del año 2021. Más en concreto, en 2021 se consumieron 893.597,98 m3, mientras que en 2022 el consumo fue de 1.078.003,82 m3. Este dato que, en principio pudiera parecer elevado, es una confirmación del buen dato de ocupación que tuvo Paradores en 2022 ya que dicha ocupación se elevó hasta un 27% más que en 2021, y refrenda el dato de descenso en el consumo de agua porque mientras que el dato de ocupación subió un 27%, el dato de consumo de agua lo hizo en un 17%.

Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito 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.
- Mensualmente, 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 como los perlizadores en los grifos, las válvulas de doble descarga, las griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de riego. Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
- En próximos proyectos de reformas integrales de establecimientos se van a 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.
- 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. Además, hay 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.

Asimismo, Paradores lleva a cabo un estricto:

- Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos: Para asegurar la calidad del agua de consumo, Paradores realiza análisis de agua con el apoyo de una empresa experta conforme a la legislación que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. En el caso de los vertidos, se realizan mantenimientos preventivos en todos los Paradores que disponen de “Estación Depuradora de Aguas Residuales”. Con la periodicidad indicada por el órgano competente, se llevan a cabo estrictos controles sobre el funcionamiento de la depuradora y sobre los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.
- Cumplimiento de la legislación en materia del agua: Paradores asegura el acatamiento de la legislación que le aplica a cada parador en función de su ubicación e instalaciones. Se lleva a cabo a través de un estricto control tanto del suministro de agua y las posibles limitaciones establecidas en la normativa de aplicación como del vertido de aguas residua-

les y sus posibles límites y controles analíticos.

- Paradores dispone de planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.
- En junio de 2020, Paradores se adhirió a la alianza STEPBYWATER, que reúne al sector público, privado, tercer sector y sociedad civil, y que surge en torno al Decenio de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible, que pone el foco en el agua y sitúa el ODS 6, Agua y Saneamiento, como un objetivo transversal dentro de la Agenda 2030 y donde se emplaza a la sociedad a trabajar como conjunto y crear alianzas con el fin de afrontar las metas y desafíos que plantea respecto del recurso hídrico.

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

Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el desperdicio y residuo de alimentos y que permiten ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma sostenible y rentable. En estos términos, la sociedad actúa en su gestión de alimentos y bebidas con un enfoque económico y sostenible:

- Procedimientos de control para garantizar una producción responsable a lo largo de todo el ciclo: compras, recepción

de producto, almacenamiento, gestión de stocks, producción/elaboración, servicio y residuo.

- Trabajamos con estándares de gramajes de producto de acuerdo con el tipo de servicio que se trate.
- Todos nuestros platos están registrados en los diferentes recetarios de cada parador con su hoja de coste correspondiente.
- Llevamos a cabo segundas elaboraciones para evitar desperdicio alimentario cuando el producto está en buenas condiciones para el consumo.
- Entregamos a nuestros clientes, cuando lo desean, la comida no consumida en el restaurante para llevársela en envase biodegradable.
- Controlamos los stocks evitando una sobredimensión de los mismos, así como las roturas de stock.
- Controlamos minuciosamente las fechas de caducidad y los consumos preferentes para evitar alimentos no aptos para su consumo y disminuir el desperdicio alimentario.



Parador de Toledo

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

El Real Decreto 56/2016 obliga a las grandes empresas a realizar una auditoría energética cada cuatro años que cubra, como mínimo, el 85% del consumo total de la energía final del conjunto de sus instalaciones. Conforme a esta normativa, Paradores llevó a cabo en 2017 una auditoría individual en cada uno de los establecimientos de la Red para obtener una fotografía de la situación energética, identificar el potencial de ahorro energético y plantear medidas para mejorar la eficiencia energética en los años posteriores y también se han realizado las auditorías correspondientes al año 2021. Estas auditorías se hacen cada 4 años y se han estructurado en 3 bloques:

- 1 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.
- 2 Análisis energético, en el cual se estudian los suministros energéticos de los 3 últimos años, analizando el balance de los consumos del último año.
- 3 Análisis detallado del *Building Management System* (BMS) y del sistema de contaje de energía, proponiendo mejoras.

En 2022, la novedad es la obtención de las certificaciones energéticas de todos establecimientos, de acuerdo al RD 390/21 de 1 de junio de 2021, que establece su obligatoriedad de ponerla en un lugar visible “en los edificios o partes de edificios con una superficie útil total superior a 500 m2 destinados a residencial público: hoteles, hostales, residencias, pensiones, apartamentos turísticos y similares”. A la fecha actual, se dispone de la etiqueta energética en 74 de los 97 paradores porque, aunque se han realizado las gestiones para conseguir la etiqueta en todos los paradores, la emisión de dicha certificación depende de cada comunidad autónoma. En aquellos Paradores en los que no se dispone de la etiqueta, disponen de toda la documentación necesaria para justificar que se ha llevado a cabo toda la tramitación de la misma. Actualmente faltarían las etiquetas de los paradores de Castilla y León, País Vasco, Cantabria y Asturias.

En el ejercicio 2022, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

### Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas



Lo que supone un importante descenso en la ratio de un 14,61%. El consumo total de electricidad en 2022, (60.668.689 kWh) respecto al 2021, (56.037.733 kWh), es de un 8,26% superior lo cual contrasta con el 26,57% que ha subido la ocupación, es decir, mientras la ocupación ha subido casi un 27%, el consumo eléctrico apenas ha subido algo más del 8% lo que pone de relieve el esfuerzo que se está haciendo dentro de Paradores para contener el consumo eléctrico dentro de los edificios. Queda 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



En términos absolutos el consumo de gas natural en 2022 es de 36.885.472,77 kWh frente a los 34.426.794 kWh de 2021, pero es un buen dato si tenemos en cuenta que, mientras la ocupación en estos paradores se ha elevado hasta un 31,84%, el consumo de gas natural apenas ha subido un 7% en valor absoluto. Este importante descenso en la ratio de consumo del 18,73%, no hace sino poner de relieve el esfuerzo de la cadena en contener el consumo energético, también en lo relativo a gas natural.

Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones. Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar la merma eléctrica, fan-coils con motores EC de última tecnología para garantizar un consumo mínimo con un funcionamiento silencioso o aparatos elevadores con máquinas sin reductor, combinados con variador de frecuencia y distintos modos de funcionamiento en modo ahorro o iluminación LED en cabina, son algunas de las actuaciones que se hicieron en el año 2022, más en concreto:



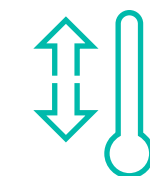
#### **Transformación de sala de calderas de gasóleo a gas:**

En el 2022 se ha terminado la instalación de calderas de condensación a gas natural en el Parador de Baiona. Esta actuación que ha permitido dejar de utilizar el gasóleo en el parador, ha supuesto un importante avance en eficiencia energética y reducción de emisiones de CO2 por el elevado rendimiento de las calderas de condensación frente a las antiguas de gasóleo o la incorporación de variadores de velocidad en los motores de las bombas o quemadores. También se iniciarán los proyectos para realizar las transformaciones a gas natural en los paradores de Ciudad Rodrigo y Manzanares.



**Sistemas de control:** Paradores tiene una clara determinación hacia la automatización de sus procesos y el control de todas las instalaciones al máximo nivel. En cada establecimiento se trabaja para mejorar al máximo lo relativo a esta materia, llegando al final de esta implementación a la unificación de todos los sistemas de control en un único *Building Management System* (BMS) de forma que se podrá realizar la gestión de todas las instalaciones desde un único punto, ya sea, arranque y parada de equipos, cambios de temperatura de consigna, avisos de avería, medición de rendimientos, históricos, etc. Otro de los grandes objetivos de la Red, (de hecho ya está instalado en algunos paradores), es la comunicación entre el sistema de

control de habitaciones y el sistema de control de instalaciones de forma que, cuando se realiza una reserva para un determinado día por parte de un cliente, el sistema de control sabe automáticamente cuando tiene que activar la climatización de una determinada habitación, en los distintos modos de funcionamiento, ya sea, encendido, apagado, preconsigna o consigna en función del estado de las habitaciones: bloqueada, asignada, ocupada o libre. Para gestionar el estado de ocupación, se recogerá la señal del tarjetero de la habitación lo que permitirá ser aún más eficientes. Paradores donde ya está instalada esta tecnología son Plasencia o Ribadeo. En el 2022 se ha instalado en el Parador de Cáceres y se seguirá implantando en otros como Albacete, Las Cañadas del Teide o Vielha.



**Climatización eficiente:** En paradores como Plasencia (la obra de la climatización terminará a principios de 2023) o Fray Bernardo de Fresneda, (ya iniciada y prevista su finalización para principios de 2023), esta medida está focalizada especialmente en la sustitución de enfriadoras actualmente instaladas en los paradores por otras de mayor eficiencia y mayores prestaciones. También se han sustituido a lo largo del año 2022 las enfriadoras en los Paradores de Almagro y Trujillo. Al ahorro energético que supone una enfriadora de mayor eficiencia, (compresores más eficientes con regulaciones más precisas para adaptarse

mejor a la demanda, variadores de velocidad en los ventiladores de condensación o válvulas de expansión electrónicas), se le unen unos bajos niveles de ruido de la máquina con encapsulado de todos los elementos que lo emiten y amortiguan las vibraciones que se pudieran transmitir al edificio. Además, en esta medida, se contempla el paso de instalaciones de 2 tubos a 4 tubos que permiten aportar frío y calor simultáneamente para un total confort del cliente, fan-coils eficientes con motores EC, válvulas de dos vías con control y estabilización de la presión diferencial, o variador de velocidad en las bombas.

**Alumbrado exterior LED:** Todos los paradores disponen de tecnología LED en sus instalaciones interiores, y se está trabajando en una tecnología para la iluminación exterior. De esta manera, se terminó en el año 2022 la instalación de alumbrado exterior con tecnología LED en los distintos patios y claustros del Parador de Almagro. Esta actuación, más allá de la eficiencia energética alcanzada con esta tecnología, realza aún más si cabe, la belleza natural de estos espacios. Actualmente se está trabajando en la implementación de luminarias LED en el Parador de Alcalá de Henares habiéndose iniciado la realización del proyecto.



Es importante destacar que Paradores dispone, desde finales de 2020, de una **Plataforma SaaS (Software as a Service) de Gestión Energética**, que proporciona herramientas disruptivas para ahorrar energía y conseguir la excelencia operativa. Al ser una plataforma con integración multiprotocolo, multimarca y multienergía (electricidad, gas natural, agua, gasóleo, etc.) puede integrar dispositivos (contadores, concentradores de datos, etc.) actuales de Paradores que tengan protocolo abierto, recoger dichos datos, analizarlos con su módulo big-data y establecer medidas de ahorro energético para una mejora continua de la eficiencia energética en nuestros establecimientos.

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

En Paradores también se cuenta con una **Guía de Buenas Prácticas de Ahorro y Eficiencia Energética**, que fue objeto de un curso de sensibilización en 2021. Esta guía está disponible en la Intranet y contiene un conjunto de medidas encaminadas básicamente a usar mejor la energía tratando de utilizar la mínima cantidad posible mientras se mantienen los niveles de confort y la actividad habitual del Parador. Durante los meses de verano, el área de negocio recordó a los establecimientos la importancia de seguir medidas de ahorro y eficiencia energética en la operativa de los establecimientos.



Parador de de Mojácar



### D.- Uso de energías renovables:

En el Plan de Sostenibilidad 2021-2024, la empresa ha presentado 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, desde 2018 se ha contratado el **suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los paradores**. Este compromiso tiene una importante repercusión en la reducción de las emisiones de CO2 de la cadena.

Igualmente desde hace varios años, Paradores está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos establecimientos donde sea factible. A lo largo del año 2022 se han terminado algunas instalaciones de biomasa, aerotermia o energía fotovoltaica y se prevé seguir implantando otras en 2023. Actualmente estas instalaciones están como se detalla a continuación:



**Biomasa en Gredos, Cervera y Tordesillas:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funcionaba hace años y sigue funcionando en dos Paradores (Villafranca y Teruel), terminándose en el año 2020 su implantación en Mazagón y en el 2021 se ha terminado la instalación de Gredos. En el año 2022 se ha terminado la instalación de biomasa en el Parador de Cervera de Pisuerga y se ha realizado el proyecto para otra instalación de calderas de biomasa en Tordesillas y se implantará la obra en 2023.



**Fotovoltaica en El Saler y Malaga Golf:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Paradores ya dispone de energía fotovoltaica en el Parador de Málaga Golf y en el 2022 se terminó la instalación de energía fotovoltaica en el parador de El Saler. En 2023 se llevará a cabo una instalación fotovoltaica en La Palma y se está trabajando en el proyecto de reforma de cubierta e instauración de fotovoltaica en los Paradores de Tordesillas así como la implantación de una cubierta de dicha tecnología en el parador de Toledo.



**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 acoplarán este tipo de instalaciones en los próximos años en los paradores de Alarcón, Ceuta, Guadalupe y Carmona.



**Movilidad sostenible:** en cumplimiento del Real Decreto-Ley 29/2021 de 21 de diciembre según el cual, "...en los edificios que sean titularidad de la Administración General del Estado o de los organismos públicos vinculados a ella o dependientes de la misma, se instalará una estación de recarga por cada 20 plazas de aparcamiento o fracción, hasta 500 plazas, y una estación de recarga más por cada 100 plazas adicionales o fracción." A finales de 2022 se ha publicado la licitación para la instalación de puntos de recarga de vehículo eléctrico y para los dos próximos años se prevé, en toda la Red de Paradores, la instalación de 294 puntos de recarga de vehículo eléctrico de carga semi rápida (cargadores en corriente alterna de 22 kW ) y rápida (con carga en corriente continua de 25 a 50kW).



Caldera de biomasa del Parador de Cervera de Pisuerga

## Cambio Climático

En el marco internacional, el Acuerdo de París de 2015 constituye un hito en la lucha contra el cambio climático. Con el fin de cumplir con los compromisos de este acuerdo, la Comisión Europea informa de la elaboración del Pacto Verde Europeo con medidas para impulsar la transición ecológica y la descarbonización, a finales de 2019.

Como consecuencia, el gobierno español desarrolla el Plan Nacional de Energía y Clima (2021-2030), y en mayo de 2021 publica la Ley de Cambio Climático para alinear los esfuerzos españoles con los objetivos del Pacto Verde Europeo y el Acuerdo de París.

En este contexto, Paradores promueve la adopción de objetivos ambiciosos para la descarbonización de su actividad a través de su plan de acción climática que forma parte de su Plan de Sostenibilidad. Este plan contiene, entre otras, tres líneas de actuación importantes:

- 1 Cálculo anual de la huella de carbono
- 2 Plan de reducción de la huella de carbono
- 3 Plan de compensación de la huella de carbono

Este proyecto evidencia el esfuerzo de Paradores por luchar contra el cambio climático y afianza su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (con especial atención a la contribución del 13, Acción por el clima).

Así, Paradores trabaja con el objetivo de convertirse en una compañía Net Zero (neutra en emisiones de carbono) en 2030, a través de un plan de reducción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

La compañía inició el análisis de sus emisiones de CO2 en 2020, con el cálculo de la huella de 2019, el cual se establece como año base a partir del cual computar las reducciones. El cálculo abarca todos sus establecimientos y la oficina de los servicios centrales (SSCC).

Mientras que el cálculo de la huella del ejercicio 2022 se prolonga hasta mayo 2023, los últimos datos que se han medido y que se reportan en este informe corresponden a la huella del año 2021.

Además, 2021 supone un año importante en lo relativo al cálculo de la huella, dado que por primera vez este cálculo ha abarcado el cómputo de emisiones de Alcance 3



Parador de Gijón

**A.- Cálculo de la huella de carbono en Paradores:**

Para estos cálculos se ha seguido la metodología establecida por GHG Protocol. La evolutiva de emisiones por fuentes y alcances es la siguiente.

Alcance	Fuente	t.CO <sub>2</sub> 2019	t.CO <sub>2</sub> 2020	t.CO <sub>2</sub> 2021	% de Evolución 2019-2020	% de Evolución 2020-2021	% de Evolución 2019-2021
1	Fuentes fijas	18,904,98	14.213,34	16.712,35	-25%	18%	-12%
	Fuentes móviles	93,53	142,07	81,62	52%	-43%	-10%
	Emisiones fugitivas	1.713,95	1.533,14	1.641,94	-11%	7%	-4%
Fuera de Alcances	Emisiones biogénicas	17,37	3,72	30,47			
2	Energía eléctrica	307,97	0,00	0,00	-100%	0%	-100%
<b>Total Alcances 1 y 2</b>		<b>21.037,79</b>	<b>15.892,27</b>	<b>18.435,91</b>	<b>-24%</b>	<b>16%</b>	<b>-12%</b>
3	Bienes y servicios adquiridos	-	-	43.188,13	-	-	-
	Bienes de capital	-	-	4.874,46	-	-	-
	Actividades relacionadas con el combustible y la energía	-	-	4.541,43	-	-	-
	Transporte y distribución aguas arriba	-	-	27,60	-	-	-
	Residuos generados en las operaciones	-	-	3.171,60	-	-	-
	Viajes de negocios	-	-	155,09	-	-	-
	Desplazamiento in itinere	-	-	557,15	-	-	-
Transporte y distribución aguas abajo	-	-	20.987,87	-	-	-	
<b>Total Alcance 3</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>77.503,31</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Al tratarse del primer año en el que se ha medido el impacto del Alcance 3 en el total de emisiones, no es posible valorar la evolución en las emisiones de la empresa en este ámbito. Sin embargo, es posible apreciar, en cuanto a las emisiones totales de los Alcances 1 y 2, una disminución del 12% respecto al año base (2019-2021).

A continuación, se muestra una tabla resumen del cálculo de la huella de carbono 2019-2021.

	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Huella de Carbono (toneladas equivalentes de CO2)	<b>21.037,79 t CO2eq</b>	<b>15.892,27 t CO2eq</b>	<b>95.939,22 CO2eq*</b>
Alcances	<p>Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración)</p> <p>Alcance 2 (consumo de energía eléctrica)</p>	<p>Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración)</p> <p>Alcance 2 (consumo de energía eléctrica)</p>	<p>Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración)</p> <p>Alcance 2 (consumo de energía eléctrica)</p> <p>Alcance 3 (otras emisiones indirectas, consecuencia de la actividad de Paradores, ocurridas en fuentes que no son propiedad de Paradores)</p>
Fuentes de Emisión	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC y CNMC	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potential Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potential Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol, IO DEFRA 2021 - Greenhouse Gas Protocol, OCC

\*Abarca el cálculo de emisiones de Alcance 3.

El análisis de los 3 alcances de la huella de carbono en su conjunto permite observar que el que tiene un mayor impacto sobre las emisiones es el alcance 3, con un 80,78% del total de la huella, seguido por el alcance 1 con un 19,22%. Bajo el enfoque de mercado, en el que se tiene en cuenta que las emisiones proceden de energía renovable, el alcance 2 representa el 0% de emisiones.

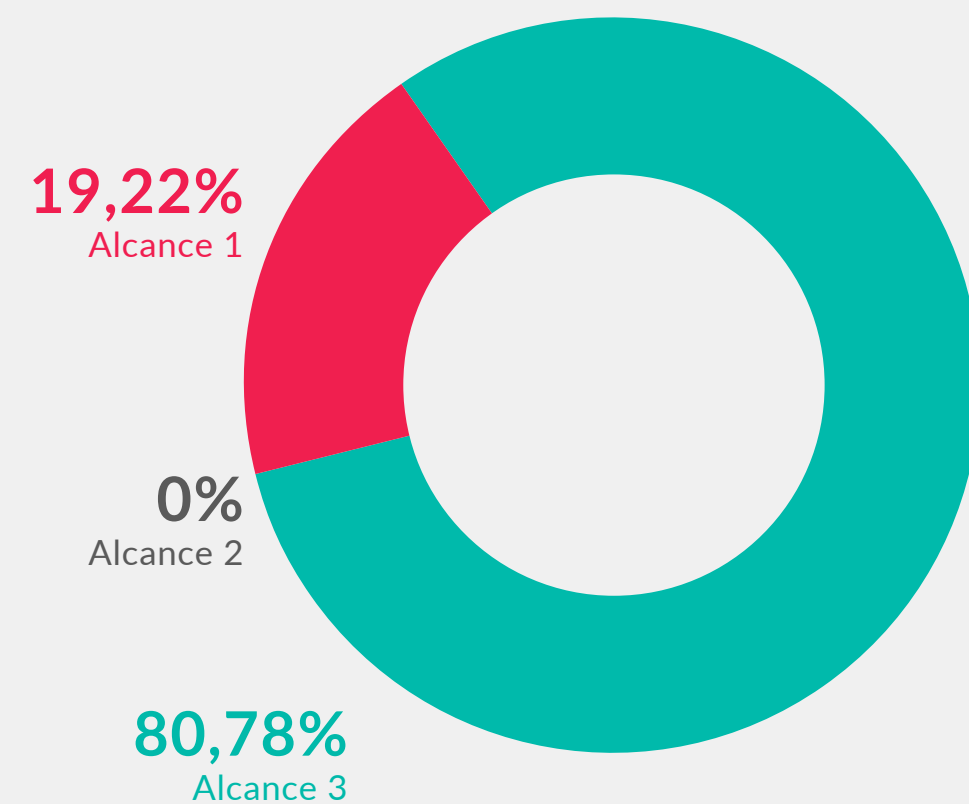
En cuanto a los Alcances 1 y 2, en 2021, las emisiones asociadas al consumo de combustibles de fuentes fijas representan un 90,65% de la huella.

En segundo lugar, les siguen las emisiones conocidas como fugitivas provocadas por el escape de gases refrigerantes en los equipos de climatización y refrigeración, ocupando un 8,91%.

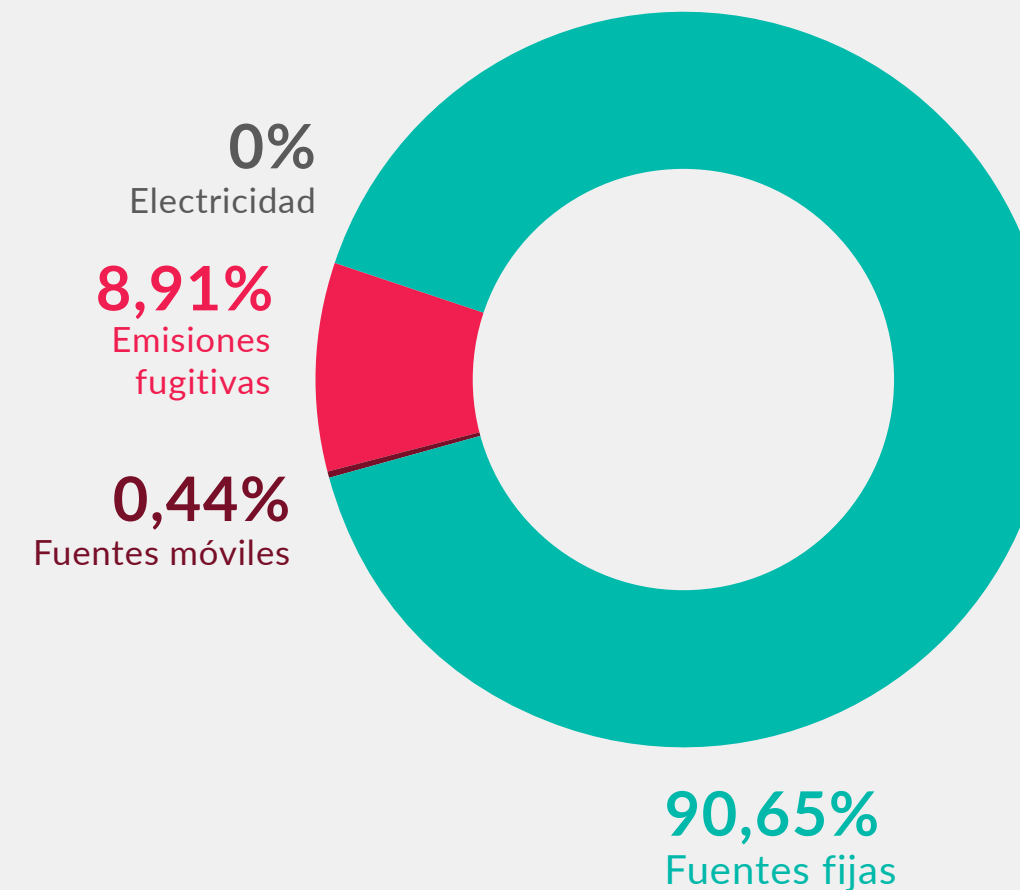
En tercer lugar, se encuentran las emisiones asociadas al consumo de combustibles de fuentes móviles con un 0,44%.

Por otro lado, las emisiones de las distintas categorías del Alcance 3 se distribuyen de la siguiente manera:

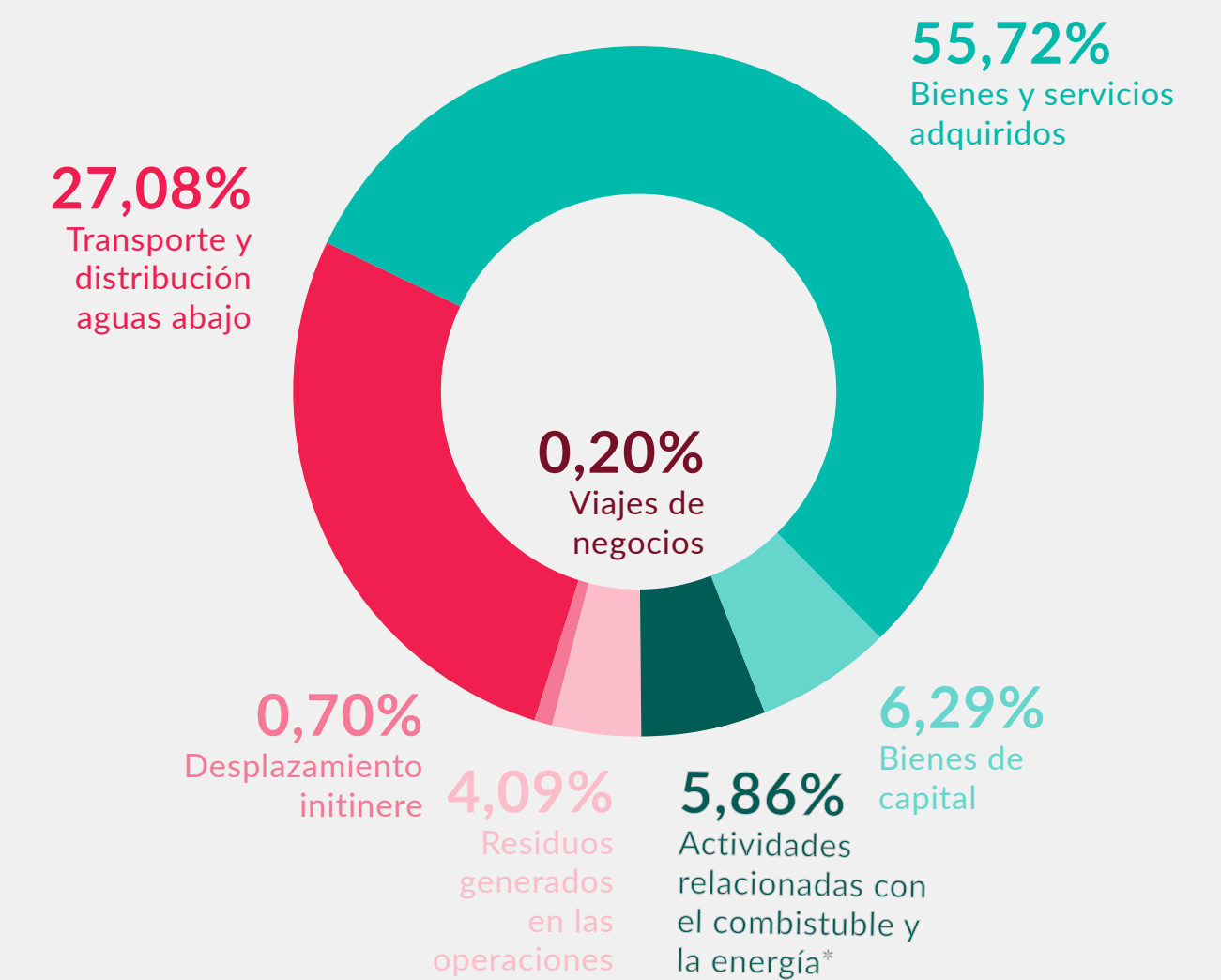
## El análisis de los 3 alcances de la huella de carbono



## Emisiones asociadas al consumo



## Distribución de emisiones de Alcance 3 por categorías



\*no incluidas en los Alcances 1 y 2.

**B.- Plan de Reducción:**

En cuanto al **plan de reducción de la huella de carbono**, aprobado en 2021, las medidas contemplan actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética (sustitución de equipos deficientes o altamente emisores de CO2, mejora de los sistemas de control automático del consumo energético, difusión de buenas prácticas entre los empleados...) así como a la implantación de energías renovables, contemplando, además, las medidas ya existentes en paradores que requieren continuidad en el tiempo.

Durante 2022, para cada una de las medidas propuestas, se han evaluado las reducciones de emisiones y los ahorros energéticos y se han analizado las inversiones necesarias.

A partir de esta información, el plan contempla una simulación del impacto sobre la huella de carbono resultante de aplicar diversos escenarios formados por la combinación de medidas en diferentes centros de trabajo, y su comparación con el escenario tendencial en ausencia de medidas:

- Escenario tendencial: refleja las emisiones de GEI previstas con el crecimiento de la actividad de Paradores hasta 2030 y hasta 2050.
- Escenarios con medidas: corrigen los escenarios anteriores con la implantación de las diversas medidas de reducción de emisiones que se hayan previsto a lo largo de los años.

Los escenarios representan la evolución temporal de las emisiones resultantes de la aplicación de las diversas medidas a partir del año base (2019), y a un horizonte de 10 años,

hasta el 2030 y a 30 años, hasta el 2050. Estas simulaciones se actualizan con los informes de seguimiento del plan y los datos de emisiones y reducciones obtenidos.

El plan de reducción de emisiones contempla objetivo de disminución 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
Apuesta por una cultura de ahorro energético	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

**C.- Otras consideraciones:**

De manera complementaria, está previsto desarrollar un plan de compensación para mitigar las emisiones que no se consigan reducir con las medidas propuestas. Como muestra de este compromiso, desde hace dos años, se está compensando la huella de carbono emitida en el stand de Fitur, de forma que se ha elaborado un plan de sostenibilidad que mide esta huella para después compensarla y así lograr un evento sostenible neutro.

## 4.4

# 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.

Por eso, Paradores ha valorado las siguientes oportunidades que ofrece su localización para el desarrollo turístico compatible con la conservación de nuestro patrimonio natural:

- Reforzar la oferta ligada con el espacio natural protegido, basada en la puesta en valor de los recursos naturales y culturales.
- Identificar el perfil del visitante habitual de los espacios naturales protegidos, imprescindible para ofrecerle experiencias satisfactorias.
- Incrementar la visibilidad de marca Paradores entre colectivos que hasta ahora no habían relacionado a Paradores con el mundo natural y el ecoturismo.

- Estrechar los vínculos con los gestores de los espacios naturales protegidos y potenciar el desarrollo local a través de alianzas.
- Aportar valores diferenciales a la marca con la suma de conceptos relacionados con la protección y preservación del medio ambiente y su biodiversidad, la vivencia de experiencias gratificantes, la innovación de la oferta, etc.

Son numerosos los paradores que realizan las acciones de promoción y conservación del patrimonio natural, poniendo en valor la flora y fauna de su entorno o colaborando para la protección de especies protegidas, o con limpiezas de playa o bosques.



Parador de Fuente Dé

Entre las iniciativas más significativas que se han realizado en 2022 están las siguientes:

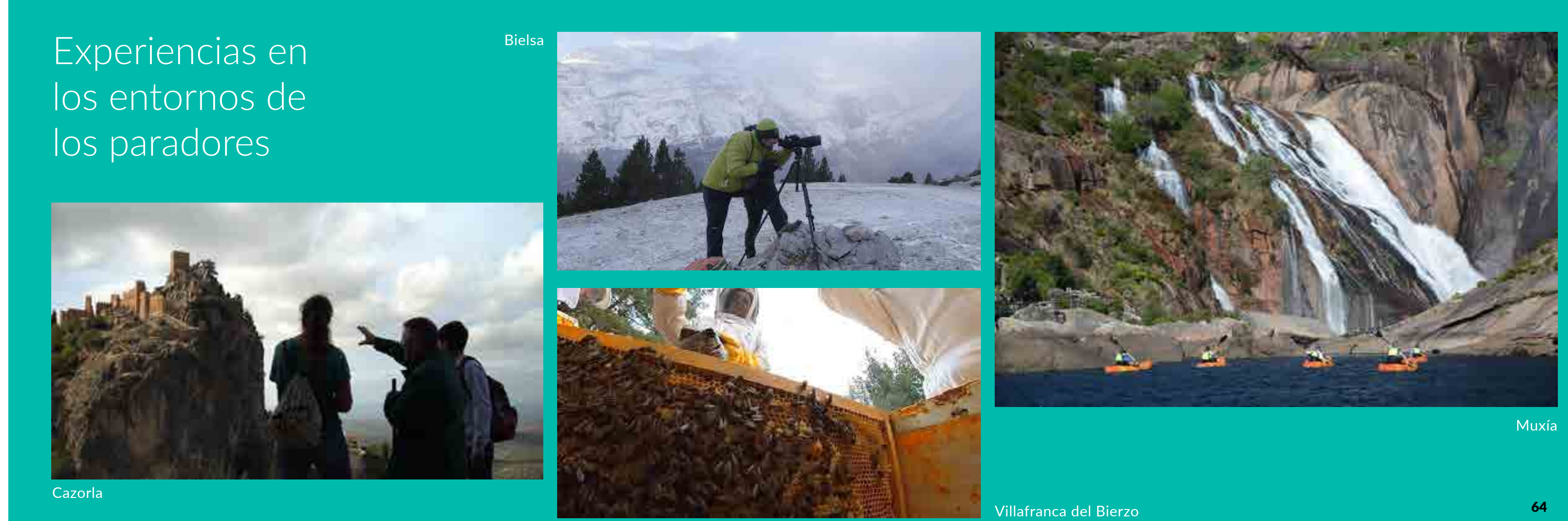
**A.- Programa Naturaleza para los Sentidos:**

Paradores ha puesto este programa de experiencias de naturaleza para los clientes desde 2020. Este programa consiste en la creación de experiencias de ecoturismo que ponen en valor la conservación de la biodiversidad y la función social de los espacios naturales protegidos como motores de una economía vinculada a la gestión y conservación del paisaje y de sus valores naturales. Para su desempeño, Paradores cuenta con la Fundación Global Nature. Sus objetivos son:

- 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.

Actualmente el programa está desarrollado en 15 paradores: Cangas de Onís, Bielsa, Villafranca del Bierzo, Mazagón, Gredos, Cazorla, Vic, Manzanares-Almagro, Vielha,-Arties, Fuente Dé, Cervera, Muxia y Guadalupe.

El proyecto no genera un retorno económico significativo para los paradores, pero contribuye a reforzar la marca como empresa comprometida con el turismo sostenible, el desarrollo local y la defensa del entorno natural. Por eso, este proyecto forma parte de la estrategia de sostenibilidad de la empresa y contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13, 14, 15 y 17 especialmente.



Experiencias en los entornos de los paradores

Bielsa

Muxia

Cazorla

Villafranca del Bierzo



### B.- Acciones de sensibilización ambiental:

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

La campaña de sensibilización **“El Mar empieza aquí”**.

En el Parador de Jávea, además se sigue con la colaboración con la campaña **“¿Desde cuándo no me ves?”** que consiste en la colocación de una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada de orientación sur del Parador con el objetivo de concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos.

Por otra parte, Paradores se une desde hace más de 10 años a la **campaña de sensibilización La Hora del Planeta** promovida por WWF España y cuyo lema en 2022 ha sido ‘Repensar los plásticos’. Todos los años, a las 20:30 horas del último sábado de marzo, millones de personas de más de 190 países y territorios se unen apagando sus luces para crear conciencia sobre los problemas a los que se enfrenta nuestro hogar común, la Tierra. Paradores elimina o reduce la iluminación de sus establecimientos durante ese intervalo de tiempo.



Otra campaña a la que se han unido algunos paradores es **“Basuraleza”** que es una iniciativa del Proyecto Libera desde SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes y tienen como objetivo concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a la naturaleza, y la importancia de mantener los espacios naturales libres de residuos contaminantes. En 2022, los paradores de Cangas de Onís y de Vic-Sau se han sumado a la campaña **“1m2 contra la basuraleza”**. Además, los paradores de Benicarló, Jávea, El Saler y Málaga Golf participaron en campaña 1m2 por las playas y los mares. Estas acciones han consistido en organizar una jornada de recogida de basura en la naturaleza de los entornos cercanos a estos paradores y han contado con la participación de empleados, clientes y habitantes de la localidad.

Finalmente, se destaca que los paradores de la Comunidad Valenciana han participado de nuevo en la **campaña de comunicación ¡Alerta tortuga!** cuyo objetivo es alertar sobre la presencia de tortugas marinas y la posibilidad de nidificación en las playas valencianas.

## Actividades de Basuraleza en los paradores de Cangas de Onís y Jávea



### C.- Iniciativas en algunos paradores:

#### Iniciativas Parador de El Saler

El entorno del Parador de El Saler es un lugar único por su biodiversidad y está ubicado en el corazón del Parque Natural de l'Albufera. Por este motivo, colabora activamente con varias entidades conservacionistas y cuenta con una amplia oferta de experiencias de naturaleza para el cliente. En 2022 ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-60 kg de residuos. En 2022 se han recogido aproximadamente 650 kg de residuos, frente a los 550 kg de 2021.
- Regeneración dunar: En 2022 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2021 de recuperación del entorno dunar del Parador. Se han introducido 650 plantones y un millón de semillas de 15 especies diferentes (3 en peligro de extinción) en 3.200 m<sup>2</sup>. De esta manera en los dos últimos años se han recuperado 11.372 m<sup>2</sup> de dunas con un total de 2.605 plantones y 3 millones de semillas. Además, se han liberado 2350 m<sup>2</sup> de zona dunar invadida por la uña de gato (*Carpobrotus sp*) planta invasora que desplaza a las autóctonas. En estas zonas liberadas se procederá a plantar durante 2023.

- Suelta de tortugas marinas: En 2022 se han liberado 4 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas entidades como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Consellera de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica. Se explica a los participantes la importancia de la suelta de estos animales, curiosidades de su vida y todo el proceso de recuperación que acaba con la liberación.
- Centro de detección de fauna autóctona. En 2022 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.



**Paradores con sello Starlight.** 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". Los paradores con certificado Starlight son los de Mazagón, La Palma, Cañadas del Teide, Ciudad Rodrigo, y Gredos.

**Entornos de biodiversidad:** Muchos de nuestros establecimientos ponen en valor la flora y la fauna de su entorno como por ejemplo los paradores de La Gomera, La Palma, Nerja, Granada, Cañadas del Teide, Cazorla, Muxía, Argómaniz, Chinchón, Carmona, Teruel, Oropesa o El Hierro entre otros. Otros prototipos, son los Paradores de Viella y Arties que han implantado un sistema para eliminar de manera ecológica (no se utiliza ningún producto químico ni plaguicida) a la procesionaria que invade sus pinos.

**Europarc:** Turismo Sostenible: Los paradores de Cervera de Pisuerga, Gredos y Mazagón están muy cercanos a espacios protegidos adheridos a este importante proyecto de conservación natural. Forman parte de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos (CETS). Esta iniciativa de la Federación Europarc tiene como objetivo global promover el desarrollo del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos de Europa.



## 5. Compromiso con las personas



Equipo del parador de Granada



El capital humano de Paradores es su principal activo, y tras recuperar la actividad después de la pandemia, la compañía está centrada en la atracción y desarrollo del talento y sostener su motivación y su orgullo de trabajar en Paradores.

El Personal de Paradores destaca por su compromiso con la misión, valores y estrategia de la empresa, mostrando una total orientación al cliente, así como una profesionalidad y cercanía con los mismos. Este es el perfil de competencias de nuestros empleados, es el reflejo de lo que como empresa transmitimos a nuestros clientes: igualdad, ambiente de trabajo seguro y saludable, así como fomento del trabajo en equipo, son los pilares sobre los que construimos todos los programas dirigidos a nuestros empleados, de formación y crecimiento.

En 2022 Paradores ha terminado de ejecutar el proceso correspondiente a la Tasa de Estabilización 2018 y prorrogado a 2021 debido a la covid-19. En este proceso, 143 empleados accedieron a un contrato indefinido al haber superado el proceso concurso-oposición que Paradores puso en marcha en la convocatoria lanzada en el mes de septiembre de 2021. Del total de posiciones convocadas se reservó un 5% para aspirantes con el certificado de discapacidad, teniendo en todas ellas candidatos, aunque no fueron cubiertas en su totalidad al no superar alguno de ellos las pruebas planificadas.

Por otra parte, a finales del mes de diciembre, Paradores publicó las bases de convocatoria de una Oferta Pública de Empleo (OPE) correspondiente a la tasa de reposición del año 2019. Las posiciones publicadas han sido 62 entre las que nuevamente se encuentra reservado el 5% para aspirantes con el certificado de discapacidad.

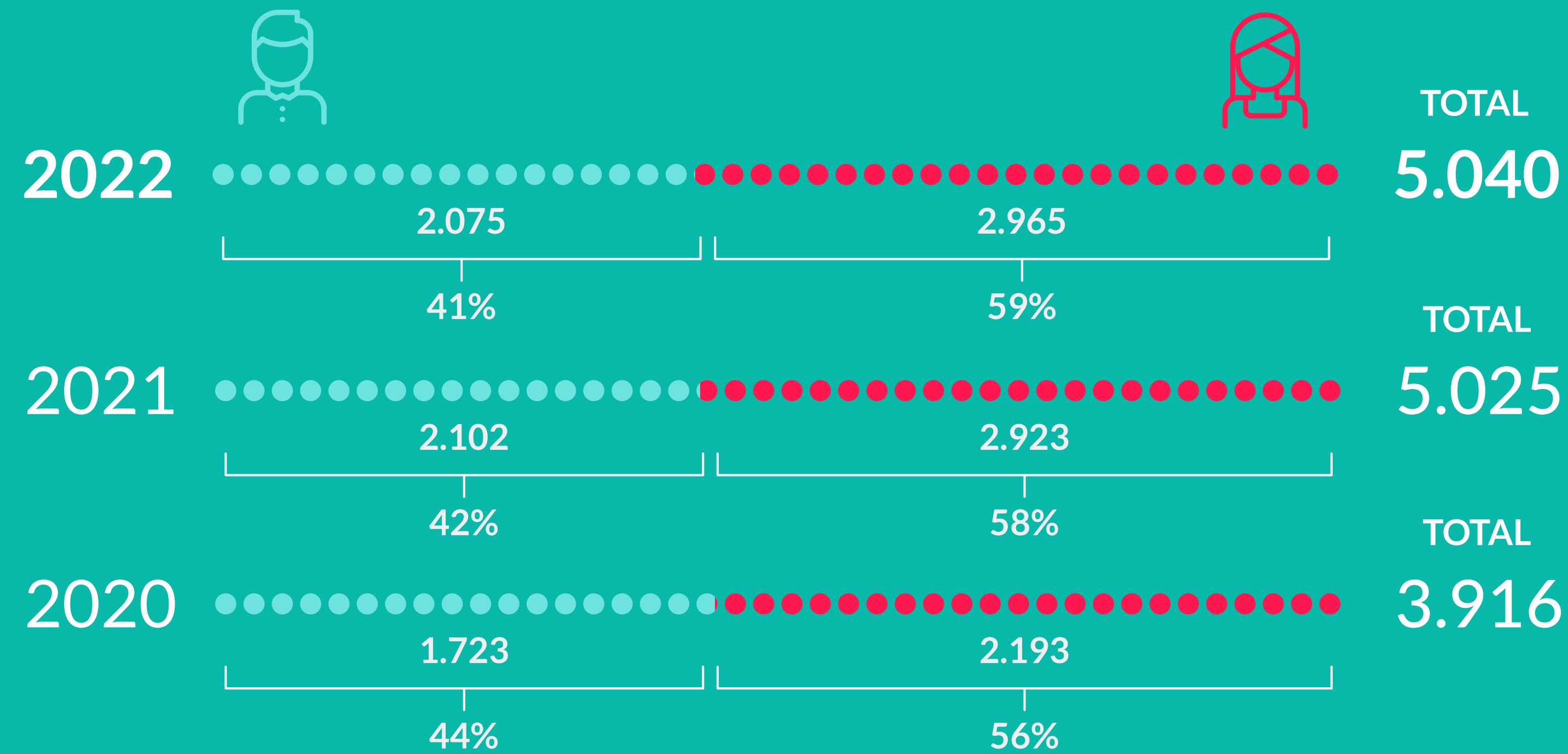


Equipo del parador de Cruz de Tejada

## 5.1

# Empleo en Paradores

### Distribución de empleados por sexo



### Distribución de empleados por edad

Edad	2021		2022	
	Nº de trabajadores	%	Nº de trabajadores	%
Entre 20 y 29 años	705	14	661	13
Entre 30 y 39 años	909	18	973	19
Entre 40 y 49 años	1350	27	1337	27
Entre 50 y 59 años	1312	26	1334	26
Mayor o igual a 60 años	749	15	735	15
<b>Total</b>	<b>5025</b>		<b>5040</b>	
	TRABAJADORES		TRABAJADORES	

**Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial)**

**Personal excluido de convenio**

- Presidente y Alta dirección.
- Personal directivo de la empresa.
- Personal cualificado: técnicos, comerciales, especialistas.

**Personal de Convenio**

- Nivel 1: Jefaturas de departamento.
- Nivel 2: Segundos jefes de departamento.
- Nivel 3: Oficiales de departamento.
- Nivel 4: Ayudantes de departamento.
- Nivel 5: Auxiliares de departamento.

Por otra parte, a finales del mes de diciembre, Paradores ha publicado las bases de convocatoria de una Oferta Pública de Empleo (OPE) correspondiente a la tasa de reposición del año 2019. Las posiciones publicadas han sido 62 entre las que nuevamente se encuentra reservado el 5% para aspirantes con el certificado de discapacidad.



**PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO**



**PERSONAL CONVENIO**

Directivos (*)	2%	120 trabajadores
Personal cualificado	2%	110 trabajadores
Alevín - formación / FIA	<1%	13 trabajadores
Primeras experiencias	<1%	2 trabajadores
<b>Total excluido convenio</b>	<b>5%</b>	<b>245 trabajadores</b>

Nivel 1	11%	547 trabajadores
Nivel 2	4%	190 trabajadores
Nivel 3	26%	1.313 trabajadores
Nivel 4	44%	2.213 trabajadores
Nivel 5	11%	532 trabajadores
<b>Total convenio</b>	<b>95%</b>	<b>4.795 trabajadores</b>

(\*) se incluye alta dirección

**5.025 trabajadores**

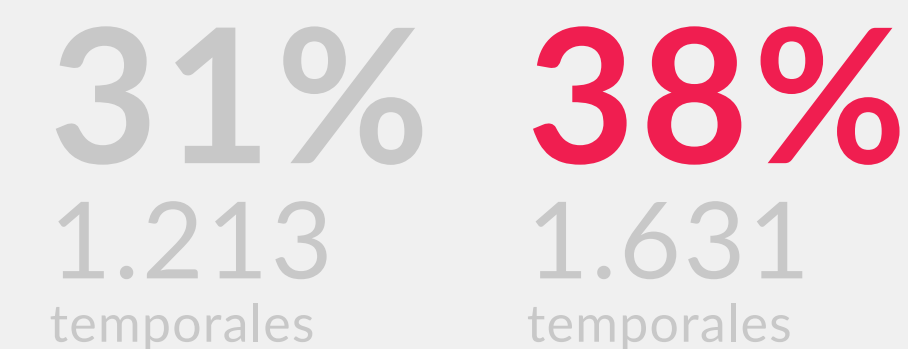
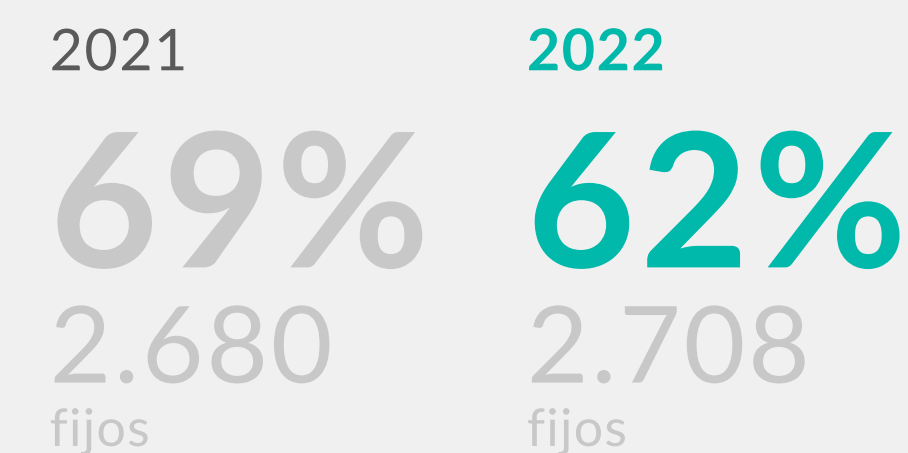
Tanto el personal fijo como el temporal, así como el personal con contrato a tiempo completo o a tiempo parcial, dispone de iguales beneficios a excepción del seguro médico, para el que es necesario tener contrato indefinido.



## Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2021		2022	
Fijo tiempo completo	45,03%	2.263	45,79%	2.301
Fijo tiempo parcial	7,30%	367	11,66%	586
Fijo discontinuo	4,72%	238	5,03%	253
Temporal tiempo completo	25,35%	1.274	26,01%	1.307
Temporal tiempo parcial	17,59%	884	11,80%	593
<b>TOTAL</b>		<b>5.025 trabajadores</b>		<b>5.040 trabajadores</b>

La plantilla media anual es la siguiente:



## 5.2

# Organización en el trabajo

### 5.2.1. 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.

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.

Por último, Paradores 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

Durante el 2022 se han mantenido regularmente reuniones de 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 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 los convenios de Santiago de Compostela y de León continúan abiertas las negociaciones de sus convenios.



Entrega de insignia de los 33 años de dedicación a Paradores a Alfredo Marchena de Frutos, Jefe de Administración del Parador de Teruel



## 5.2.2. Conciliación

Paradores potencia medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral. Tanto el Plan de Igualdad como los convenios contienen diversas medidas de conciliación. Las más significativas son:

### En el Plan de Igualdad

- Derecho a elección de turno o adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional, titulación oficial o perfeccionamiento profesional, siempre que la organización de turnos lo permita. Esta medida se lleva a cabo de común acuerdo entre el trabajador o trabajadora y el director/a del parador.
- Permiso no retribuido de dos días para la realización de gestiones previas a las adopciones internacionales y la opción de excedencia con reserva de puesto de 4 meses.
- Los empleados adoptantes o acogedores de menores de edad tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor afectado por un cáncer o por cualquier otra enfermedad grave.
- Flexibilidad horaria para acumular el período de reducción de jornada en días completos cuando se tenga un hijo menor de 12 años que resida habitualmente en el extranjero.

- Permiso retribuido por días completos para las trabajadoras en tratamientos de técnicas de reproducción asistida con un máximo de 5 días anuales y debidamente justificados.
- Suspensión para mujeres de un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y de forma continuada, por motivo de estudios oficiales.

### En el Convenio General

En el Convenio Colectivo de 2018, actualmente vigente, se recogen los siguientes derechos:

- **Permiso para la atención de hijos lactantes.** Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
- **Reducción de jornada por motivos familiares:**
  - » El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo.
  - » Los empleados con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido.

- » De mutuo acuerdo podrá acumularse la reducción en el cómputo de horas semanales, estableciéndose la prestación de manera continuada.
- » De mutuo acuerdo se podrá flexibilizar, por un periodo máximo de 3 meses al año, en una hora, el horario de entrada y salida de la jornada.



### Otras Licencias retribuidas

El trabajador cuenta con un tiempo indispensable para:

- Acompañamiento de hijos menores de 12 años y personas dependientes a la asistencia sanitaria.
- La asistencia médica a especialista de la red sanitaria pública o a médico de cabecera, incluyendo tanto el tiempo de visita como el tiempo invertido en los desplazamientos.
- 2 días por asuntos propios a fin de atender necesidades personales.

## Medidas de conciliación más solicitadas

En 2022, se han beneficiado 282 trabajadores de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar

	 2021   2022		 2021   2022	
Permiso de maternidad	0	0	43	36
Permiso de paternidad	49	24	0	0
Permiso de Lactancia	12	9	39	28
Reducción de Jornada por cuidado de menores	10	4	50	32
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	5	1	14	5
Flexibilidad horaria	50	55	99	88
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>221</b>	<b>189</b>

## Nº trabajadores beneficiados


  
**93**  
Hombres


  
**189**  
Mujeres


  
**282**  
Total

### 5.2.3. Implantación de políticas de desconexión laboral








En 2022 se ha firmado un acuerdo con la RLT para permitir el acceso a la jubilación parcial en la modalidad del 75% para todas aquellas personas trabajadoras que lo solicitasen y que cumplieran todos los requisitos legales para ello. La vigencia del presente acuerdo se prolonga para las jubilaciones parciales cuya fecha de acceso a la jubilación, por cumplimiento de edad y cotización mínimas, se encuentre dentro del año 2022.

Al cierre del ejercicio, la empresa se encuentra gestionando un proceso de Oferta Pública de Empleo para la contratación indefinida de relevistas que posibilite la jubilación parcial del personal que lo haya solicitado.

### 5.2.4. Beneficios sociales

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

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 tener contrato indefinido.

	€
 <b>Créditos (Fondo anual)</b>	<b>93.725</b>
 <b>Becas</b>	<b>41.185</b>
 <b>Ayudas Libros</b>	<b>14.827</b>
 <b>Seguro Vida (Prima anual)</b>	<b>238.931</b>
 <b>Seguro Médico (Personal excluido de convenio)</b>	<b>97.947</b>
 <b>Premio Natalidad</b>	<b>3.893</b>
 <b>Premio Nupcialidad</b>	<b>8.452</b>

### 5.2.4. Proyecto Hoteles Justos

En 2022 Paradores ha participado en el proyecto piloto de “Hoteles Justos Laborablemente Responsables” (sello *Fair Hotels*). El proyecto es promovido por la Secretaría de Estado de Turismo, los sindicatos CCOO y UGT y la Universidad de Málaga.

Este sello establece un sistema de 17 indicadores divididos en seis categorías:

- Relación empresa / trabajadores
- Empleo
- Salud y seguridad en el trabajo
- Formación y desarrollo profesional
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Equidad retributiva

El proyecto piloto tiene por objetivo poner a prueba los indicadores y la metodología de auditoría y certificación. Durante el piloto se genera un informe de auditoría sobre cada hotel participante en el que se valora la adecuación del hotel a la calificación de hotel justo. Esta auditoría es realizada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Paradores ha participado con 12 Paradores: Arcos, Bielsa, Cervera, Ceuta, Corias, Lleida, Muxia, Tortosa, Lorca, Villalba, Mazagón y Jaén. Todos ellos han superado satisfactoriamente la auditoría.



## 5.3

# Igualdad y diversidad

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

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

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

## El Código Ético

El Código prohíbe, de forma expresa, cualquier tipo de discriminación, y promueven el respeto por la legislación aplicable. Los apartados específicos son:

- **Diversidad, Igualdad e Inclusión:** En sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores, etc., las personas

que trabajan para Paradores evitarán cualquier tipo de discriminación por razones de edad, género, raza, religión, discapacidad, enfermedad, nacionalidad o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad. No está permitida ninguna forma de discriminación.

- **Selección de personal basada en la igualdad y en la capacidad profesional:** Está prohibida toda forma de discriminación en la selección y capacidad. También está prohibido el trato de favor de los candidatos por razones familiares o personales en todos los procesos de selección. Las decisiones y actuaciones de selección se llevarán a cabo sin la influencia de elementos que pudieran alterar la adecuada evaluación profesional de los candidatos.
- **Promoción del Desarrollo Profesional:** Paradores es una empresa comprometida con la promoción y la formación profesional de sus empleados, por lo que está obligada a:
  - » Aportar las políticas y los medios necesarios.
  - » Fomentar el desarrollo profesional con criterios basados en la capacidad, la competencia y el mérito profesional.
  - » Llevar a cabo planes anuales de formación continua, esenciales para la capacitación profesional de los empleados, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de su

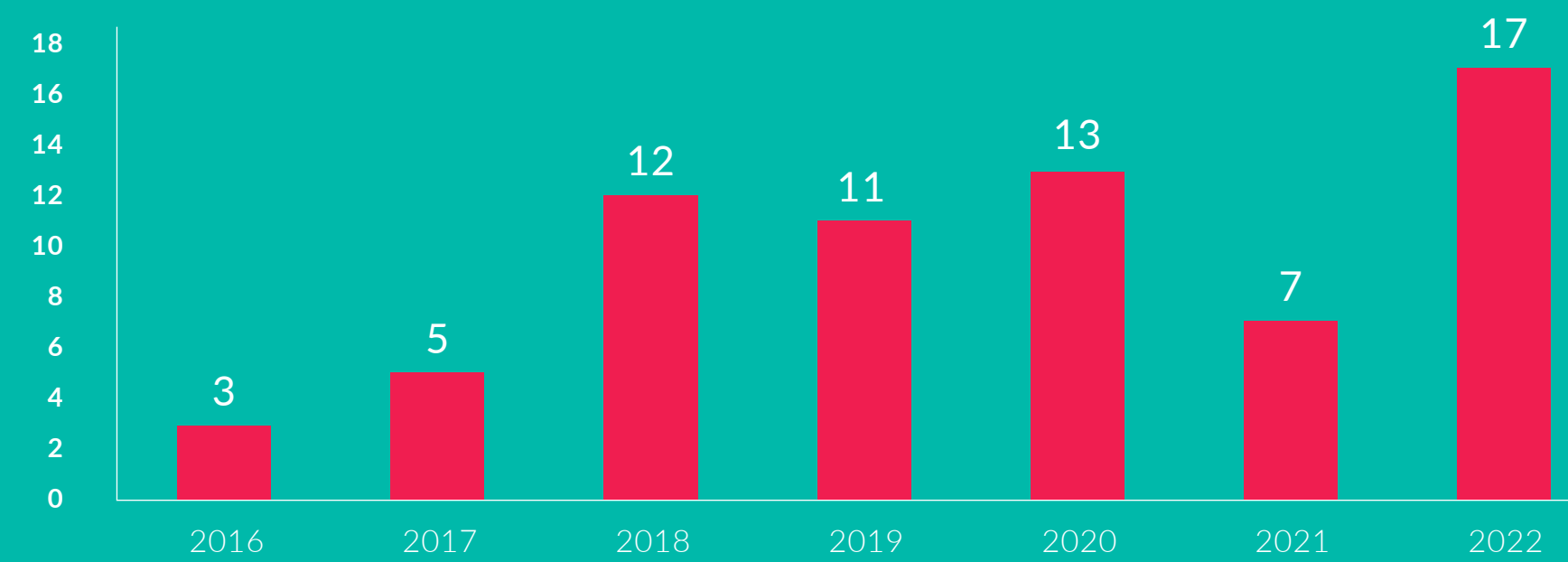
carrera profesional. Los planes de formación y promoción se llevarán a cabo a través de procesos transparentes en condiciones de igualdad de oportunidades y se fundamentarán en criterios de mérito y capacidad definidos en los perfiles profesionales de los puestos de trabajo.



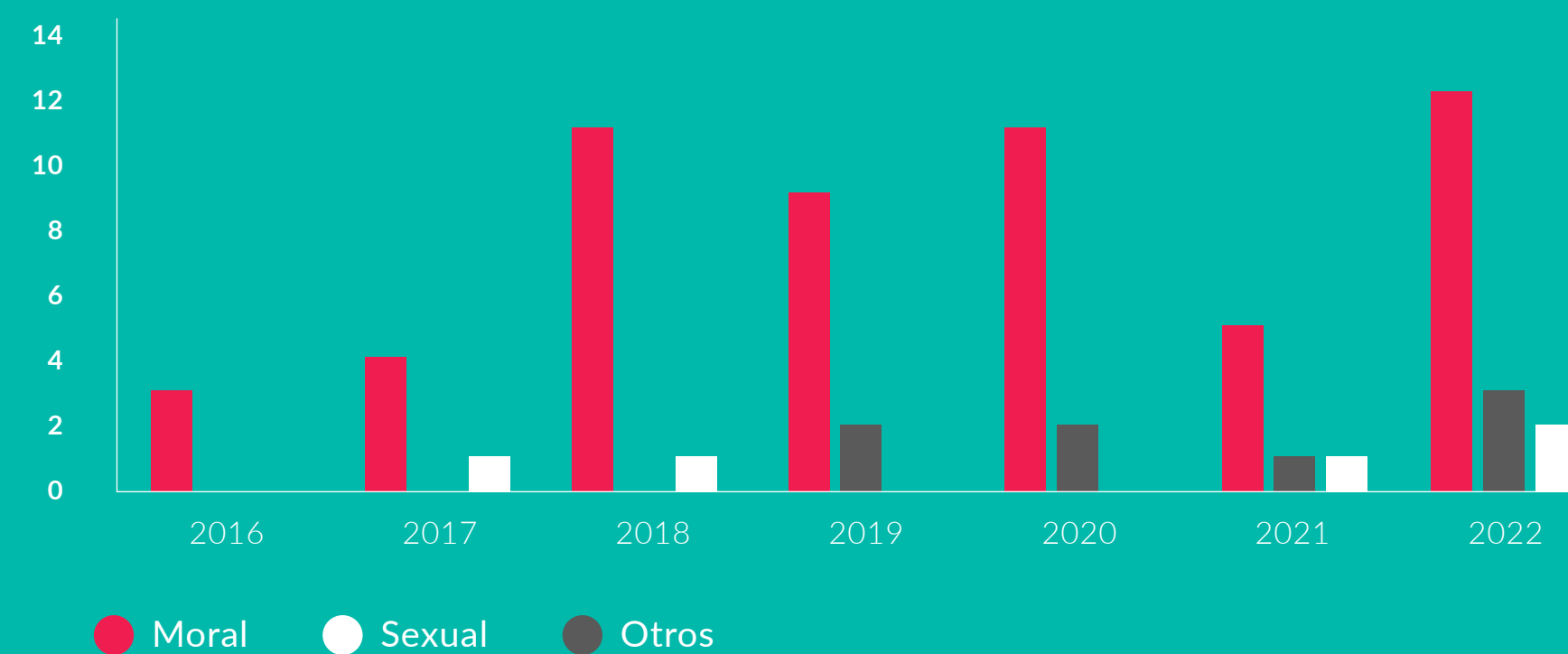
**Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual** con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

Dentro de la negociación del Plan de Igualdad, se está trabajando en la actualización de este protocolo. La aplicación del mencionado protocolo a lo largo que estos años es la siguiente:

## N.º Denuncias por año



## N.º Denuncias por tipo de acoso y año



### Plan de Igualdad

Al cierre del ejercicio, sigue abierta la negociación del nuevo Plan de Igualdad con la representación legal de los trabajadores. Destacan 3 grandes hitos:

- 1 Cierre del 1º Plan de igualdad de Paradores, que puso en marcha en marzo de 2016 con acuerdo de la representación legal de los trabajadores.
- 2 Negociación del 2º Plan de igualdad cumpliendo los requisitos dispuestos en los RD 901/2020. En 2022 se ha negociado el diagnóstico y se ha empezado a trabajar en la negociación de las acciones.
- 3 Transparencia retributiva y obligación de igual retribución por trabajo de igual valor, por lo principios establecidos en el RD.902/2020. En este sentido ya están realizados los registros retributivos de toda la plantilla, la auditoria retributiva, los sistemas de valoración de puestos de trabajo de la clasificación profesional y el derecho de información de los trabajadores.

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

### Discapacidad

#### Accesibilidad Universal de las personas con Discapacidad

Paradores cuenta con un plan de adaptación para aquellos trabajadores que puedan resultar aptos con limitaciones para su puesto de trabajo después de haberse realizado la vigilancia de la salud. En estos casos, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales hace una adaptación de su puesto a esas limitaciones. Durante 2022 se han realizado 107 adaptaciones o revisiones de estas.

Si resultase que a un trabajador le fuera declarada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (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 2022 se han tramitado 21 expedientes por solicitud de los interesados.

A 31 de diciembre de 2022 hay un total de 58 trabajadores con discapacidad, con una relación porcentual entre mujeres y hombres del 50%-50%.

trabajadores  
con discapacidad

82

50% hombres  
50% mujeres



Pruebas de habilitación

## 5.4

# 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 2022 se presentó al Comité de Dirección y a la Mesa de Formación (RLT) en el último trimestre de 2021. Este plan se desarrolla cumpliendo los siguientes objetivos:

- Posibilitar la adquisición de **conocimientos técnicos** necesario para la **profesionalización del servicio** (interno y externo)
- Entregar herramientas que permitan el desarrollo de **habilidades tanto profesionales como personales**

- Crear **espacios que fomenten la interacción, el conocimiento y la cooperación entre los distintos departamentos y personas.**
- Potenciar la **gestión del conocimiento interno.**
- Ser una herramienta que **permita transmitir, anclar y potenciar nuestra cultura de Paradores**
- A partir de estos objetivos, se diseñan las acciones formativas organizadas en **6 áreas de competencias y conocimientos** que darán respuestas a las necesidades detectadas



Curso de facturación en el Parador de Almagro



Por áreas, las principales acciones son:

**Área operativa:** En esta área se enmarcan todas las acciones formativas relacionadas con los conocimientos, competencias y habilidades técnicas específicas necesarias para desempeñar las funciones y tareas del puesto.

**Área habilidades:** Se incluyen todas las acciones formativas relacionadas con las habilidades blandas (atributos o características que permiten tener un desempeño exitoso e interactuar con otras de manera efectiva, tanto en el **ámbito laboral** como en **la vida personal**). En esta área incluimos, además, todas las habilidades relacionadas con la gestión **de personas**.

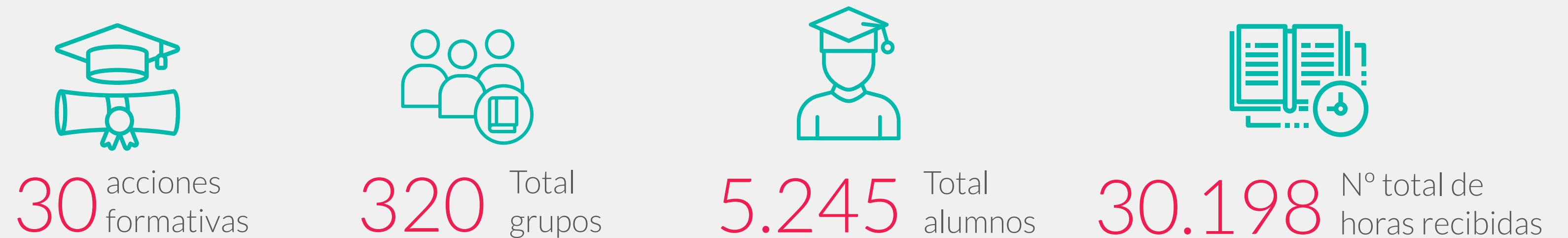
**Área Digital (TI):** Quedan englobadas todas las acciones formativas relacionadas con los conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias necesarias **para el uso de los medios digitales, las tecnologías de información** y de las distintas **herramientas y soluciones** que tenemos implantadas en Paradores.

**Área de cumplimiento normativo:** Comprende todas las acciones formativas de **cumplimiento normativo** relacionadas con la actividad y desarrollo del negocio conforme a **la normativa vigente** y a las **políticas y procedimientos internos** establecidos.

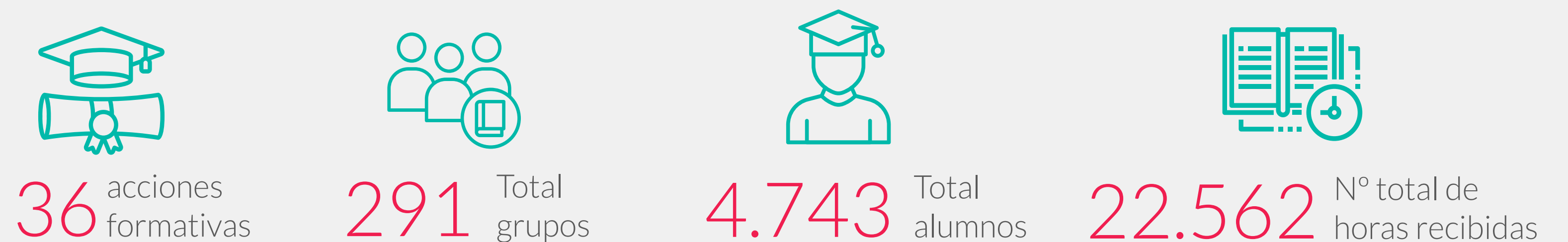
**Área de idiomas:** Son todas las acciones formativas relacionadas con el **aprendizaje de otros idiomas**, que es esencial para poder establecer **relaciones comerciales** con clientes e instituciones.

**Área de sostenibilidad:** Está constituida por todas las acciones formativas relacionadas con la creación de un **cultura sostenible e igualitaria** dentro de Paradores.

En 2022 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:



2021

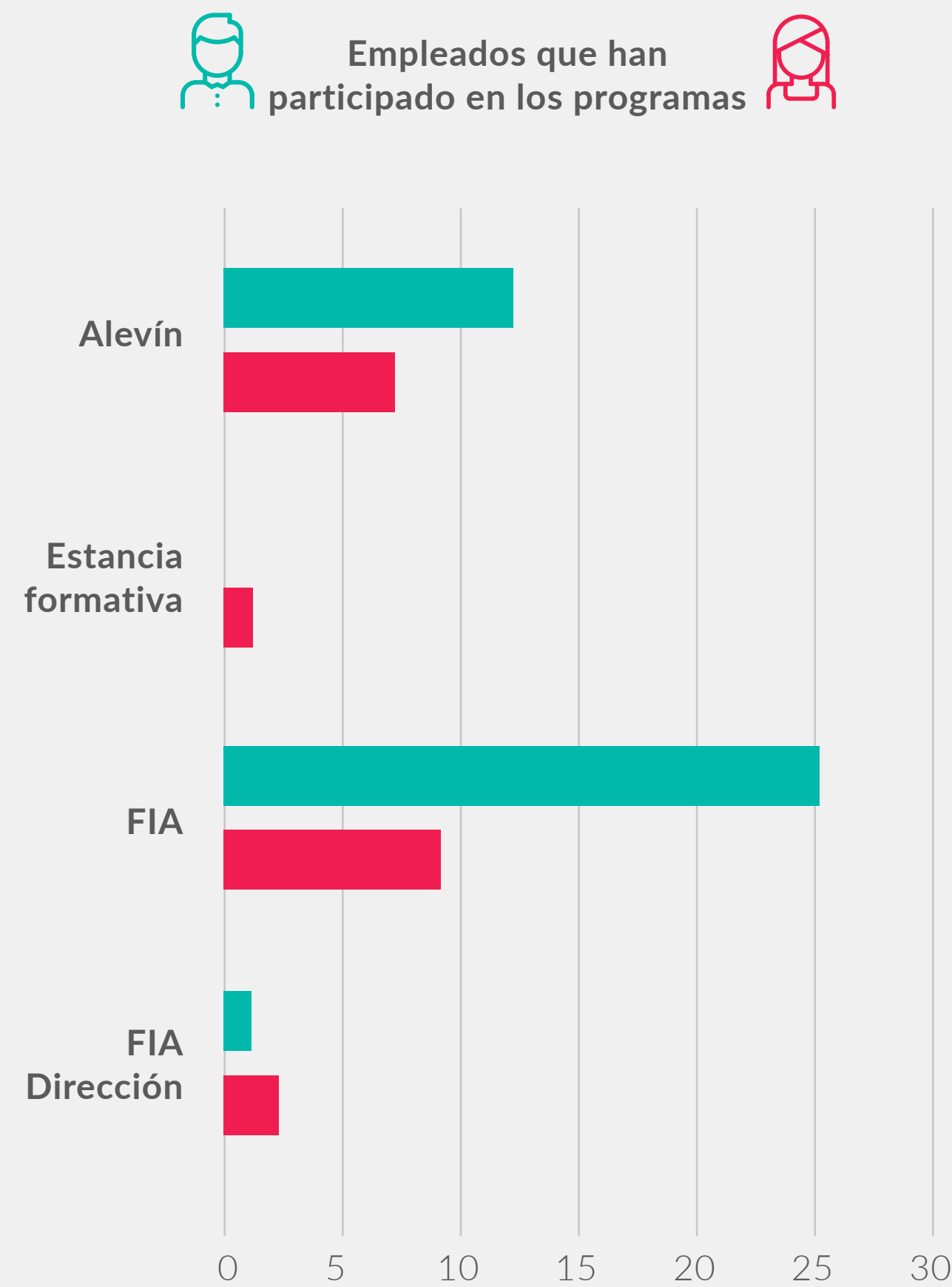


### Planes de Desarrollo

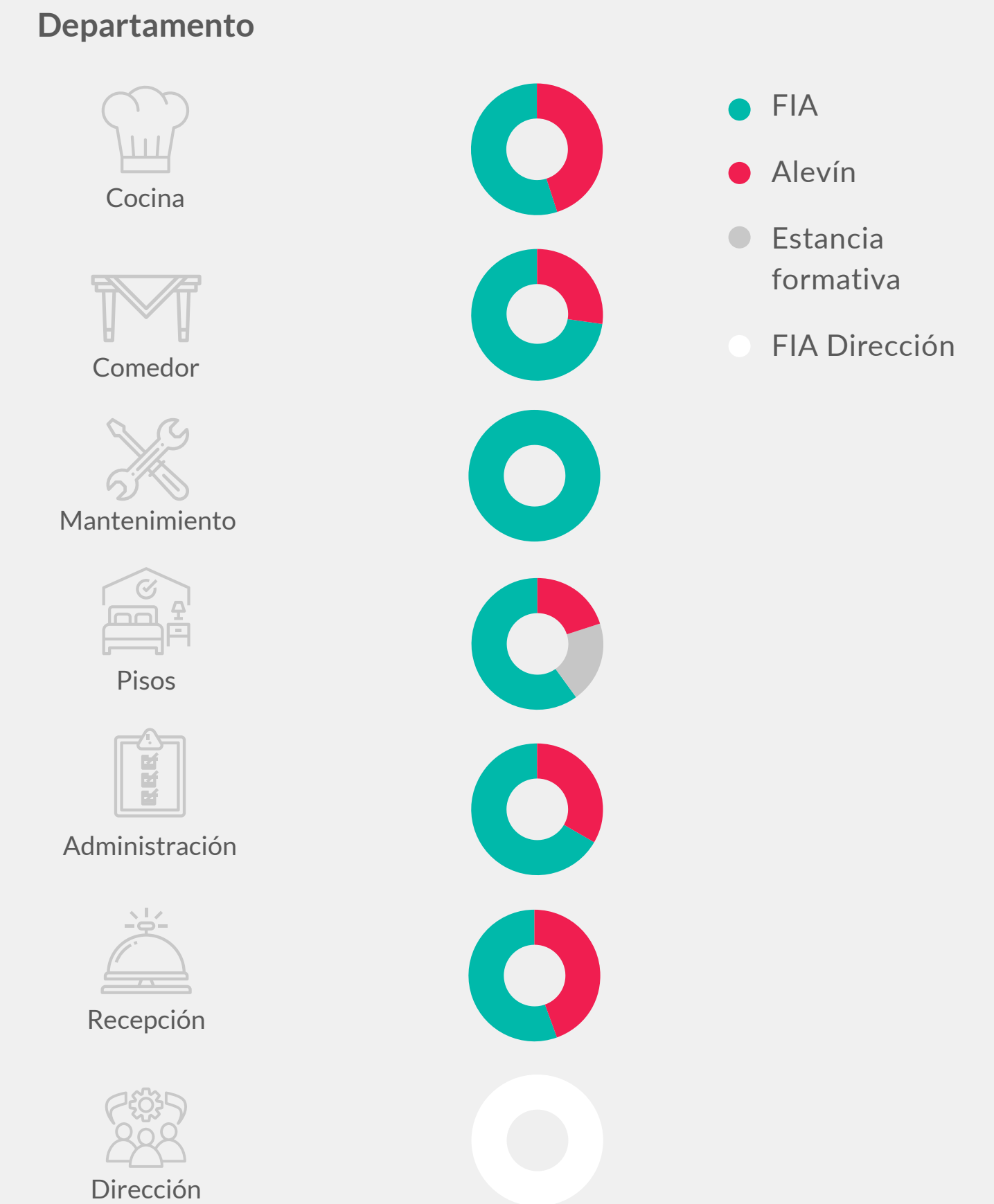
Los planes de desarrollo de Paradores, denominados internamente FIAS y Alevines, persiguen un doble objetivo: por un lado, identificar, fomentar y fidelizar el talento existente en la compañía; y por otro, garantizar el relevo generacional de los jefes de departamento y directores de paradores.

- El programa Alevines está dirigido a recientes incorporaciones en la empresa o incluso alumnos que han realizado sus prácticas con nosotros y han tenido un buen desempeño durante las mismas. Con la tutorización de un jefe de departamento, que facilite la adquisición de conocimientos técnicos, así como su adaptación a la cultura e idiosincrasia del parador, el alevín irá adquiriendo y ampliando sus conocimientos en su área de conocimiento con autonomía y responsabilidades crecientes.
- 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 2022, ambos programas han alcanzado los siguientes resultados:



La distribución de los participantes en los planes de desarrollo por sexo y área funcional es la que se muestra en el siguiente gráfico:



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.

Durante el año 2022, el número total de empleados que ha participado en el programa asciende a 57 (34 FIA; 19 Allevines; 3 FIAS de Dirección y 1 estancia formativa). En este ejercicio se ha apostado fuertemente por estos programas al aumentar considerablemente la actividad respecto al año anterior por la covid-19. Las áreas funciones que han contado con mayor número de participantes han sido cocina y comedor ya que son los ámbitos en los que se ubican nuestras necesidades de selección.

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 2022 el número de estancias se ha visto reducido a una, ya que la prioridad se ha centrado en la selección de FIAS.



Cursos de cocina sefardí

## 5.5

# 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, se ha incorporado esta prioridad en el Plan de Sostenibilidad, tal como se refleja en la matriz de la materialidad que se elaboró para este Plan. Además, la empresa cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral (a disposición de todos los empleados en la Intranet de la empresa), cumple con la legislación vigente y desarrolla planes preventivos anuales dirigidos a elevar los niveles de seguridad y salud laboral del personal, contribuyendo de ese modo a los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

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

### 5.5.1. 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 (actualizada en 2013), en la que se establecen los principios básicos y el compromiso de la empresa en todos los niveles jerárquicos y centros de trabajo con la promoción de las mejores condiciones de trabajo. Los principios rectores de esta Política son:

- Conseguir un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer, implantar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que proporcione el marco adecuado 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.

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

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

- Evaluación de riesgos y emisión de los informes de riesgos. La metodología que se emplea para hacer esta evaluación se basa en el método propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los informes de riesgos se trasladan al mapa de riesgos que la empresa actualiza periódicamente.
- Durante 2022 se ha continuado con el 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 prevención de riesgos laborales (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.

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

#### A.- Información a los trabajadores

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

#### B.- Consulta y participación de los trabajadores

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

- **Delegados de Prevención:** han sido elegidos entre los Delegados de Personal en cada centro de trabajo y participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de prevención de riesgos laborales.

- **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores y cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud que opera como máximo órgano de participación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- **El Comité Intercentros de Seguridad y Salud,** durante el año 2022, 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.



Sesión de trabajo en el Parador de La Granja

#### 5.5.4. Indicadores claves de desempeño

Durante 2022, en Paradores ha habido un total de 172 accidentes de trabajo, de los cuales 105 fueron mujeres y 67 hombres, 34 accidentes más que en 2021, año en que hubo 138 accidentes, de los cuales 85 fueron mujeres y 53 hombres. Este aumento en el número de accidentes puede estar relacionado con un incremento en la actividad.

##### 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.

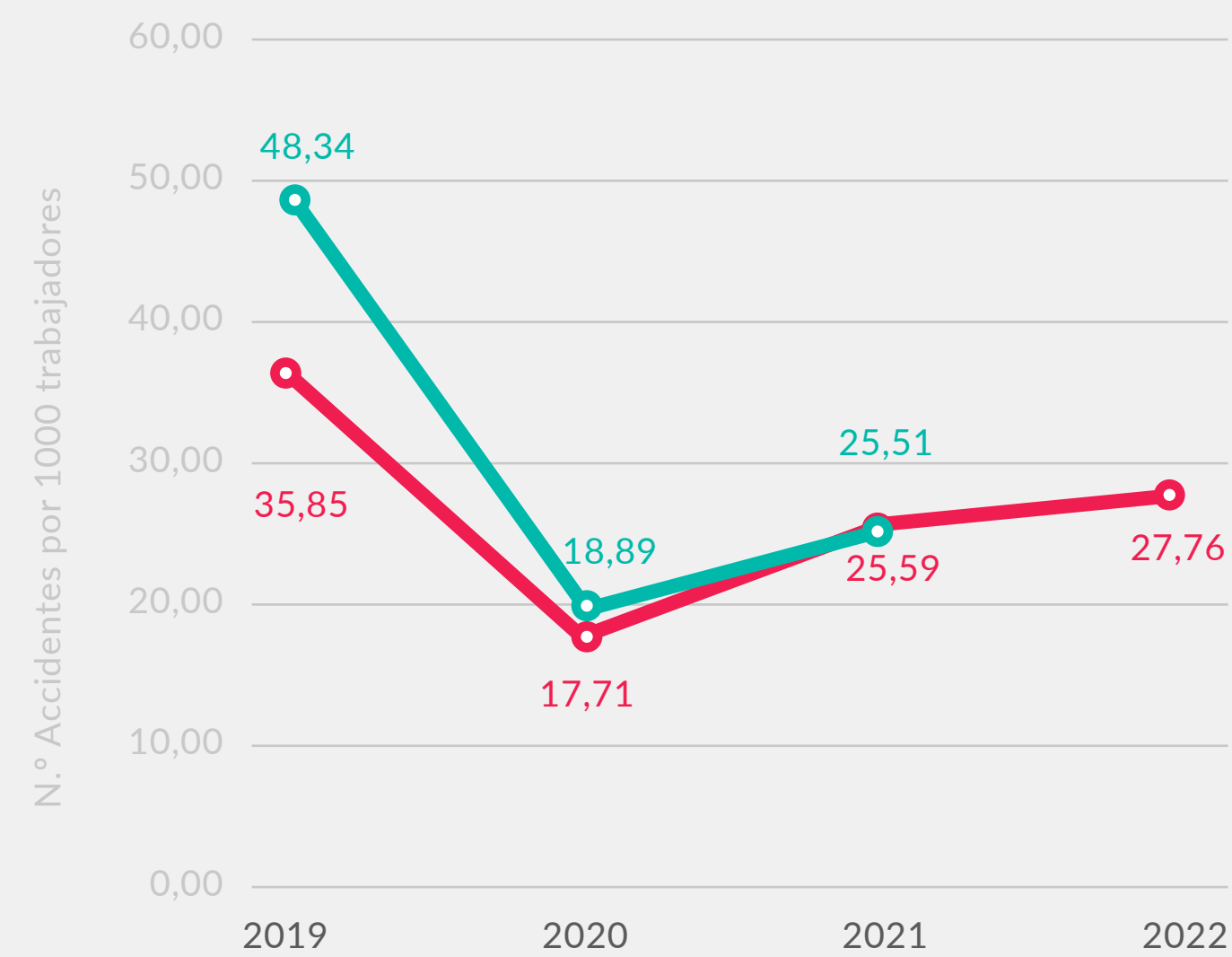
En 2022 se han realizado 23 evaluaciones psicosociales.

##### 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 causan baja y su duración en días naturales.

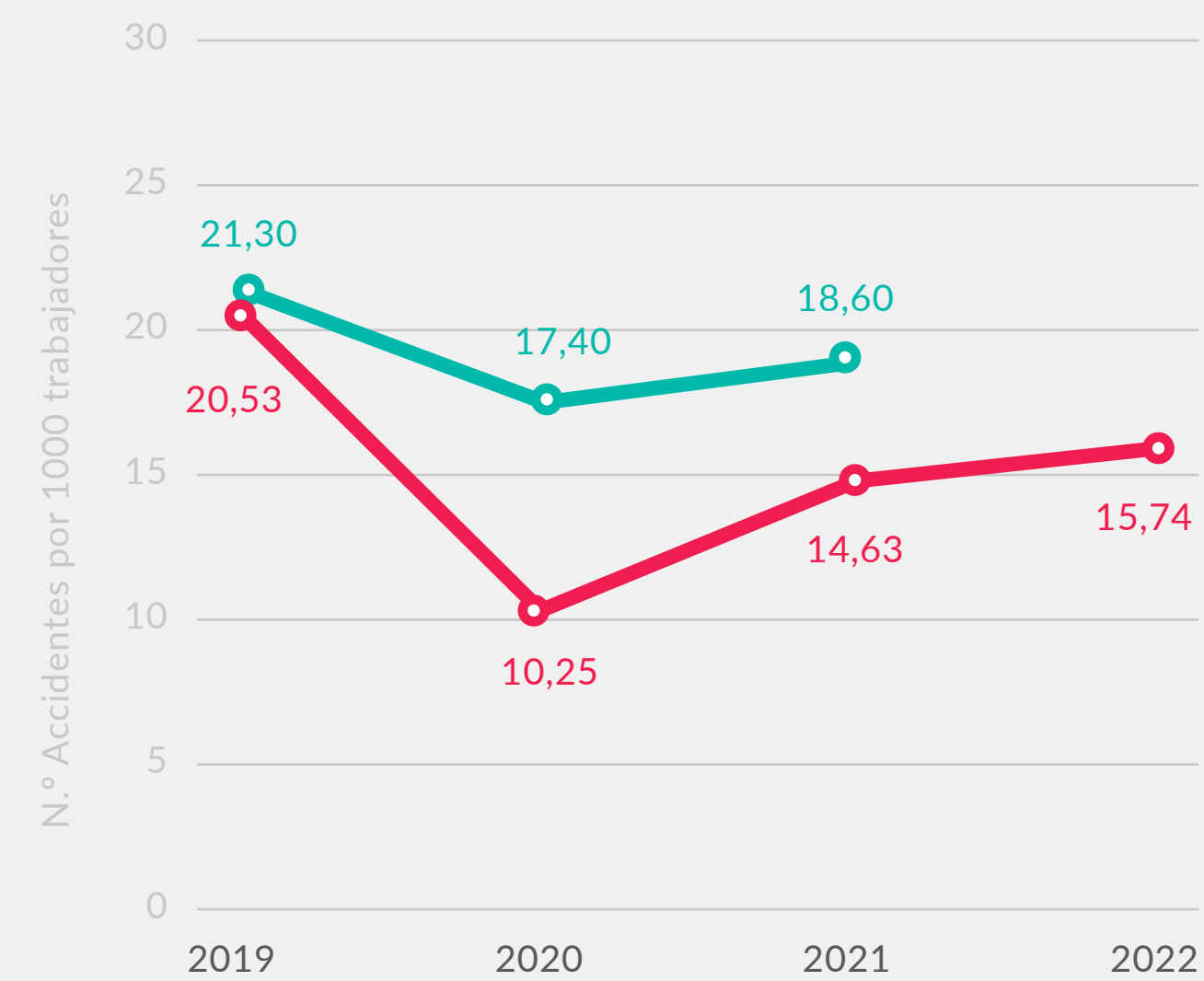


La evolución de la incidencia, frecuencia y gravedad de accidentes está detallada en las siguientes gráficas

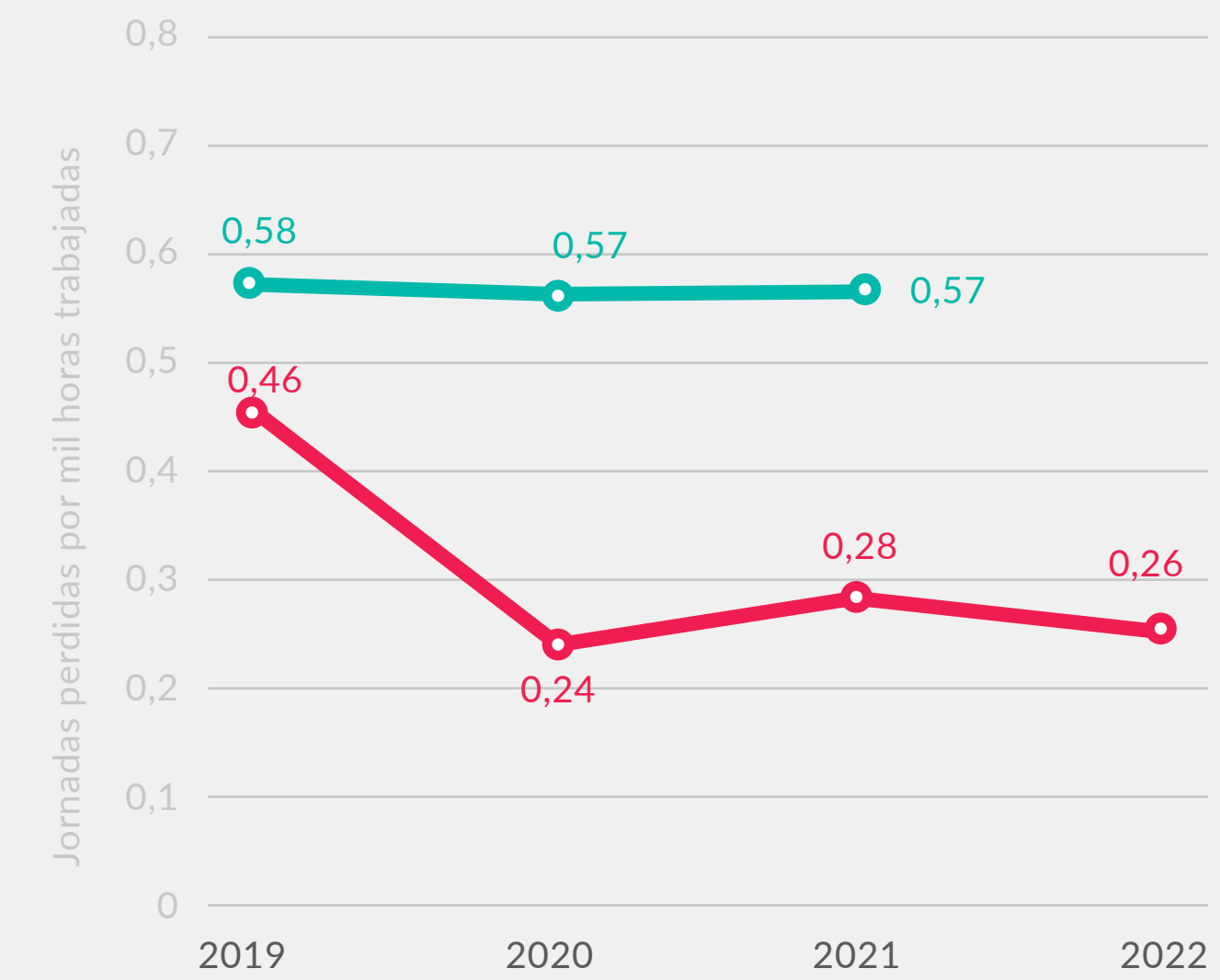


— Paradores  
— Subsector

Evolución frecuencia de accidentes: frecuencia Paradores / sector



Evolución I. Gravedad Paradores / sector



### C.- Investigación del accidente laboral:

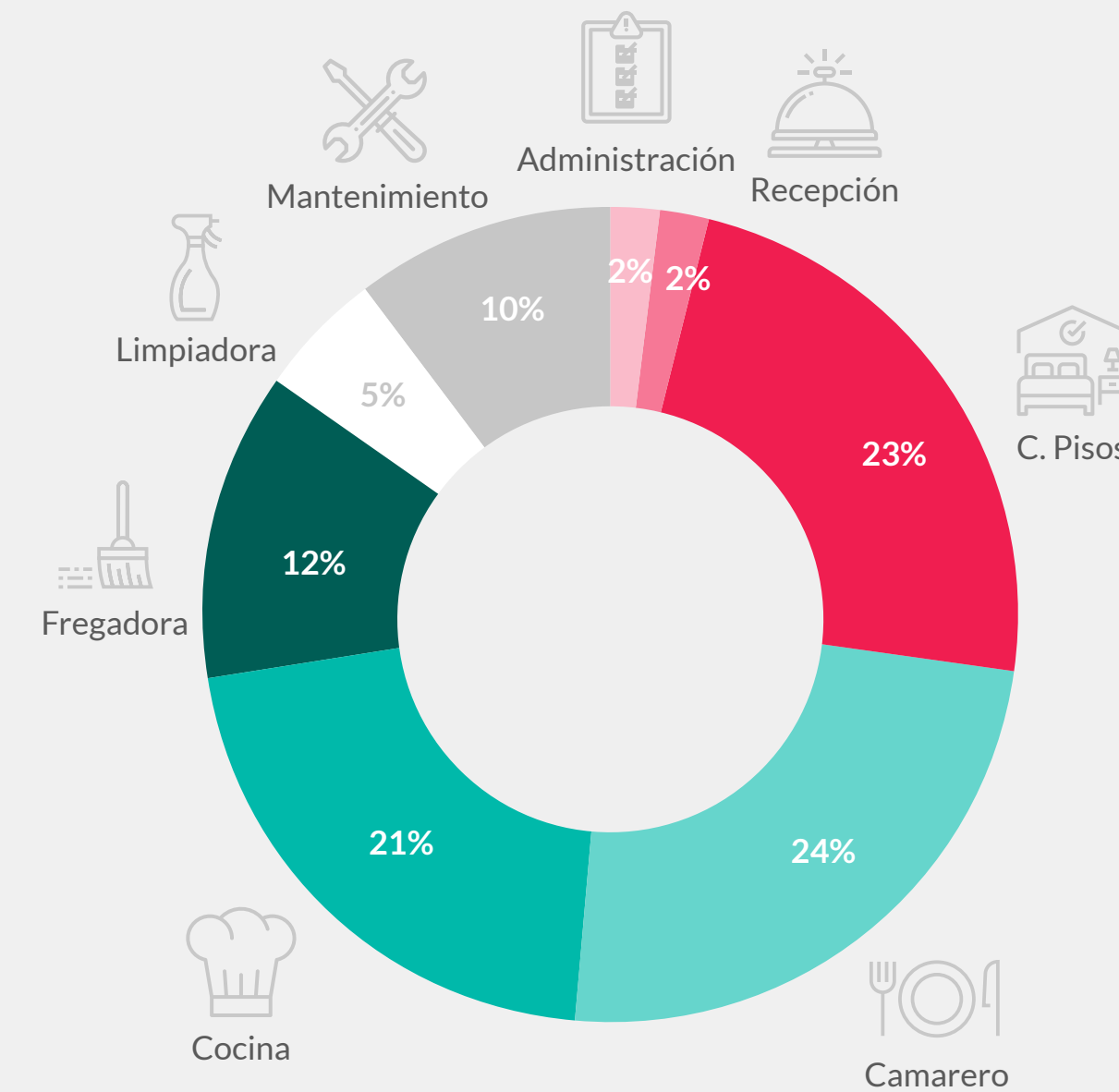
En lo que se refiere a la **investigación del accidente laboral**, con el fin de conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se lleva a cabo un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de **declaración e investigación de accidentes** que contiene las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento ha sido actualizado en 2022. Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: sobreesfuerzo, golpes, cortes e in itinere.

Como se puede observar, el puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de camareros, seguido de las camareras de pisos y cocineros.

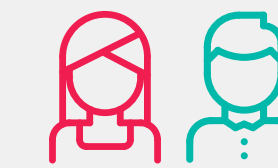
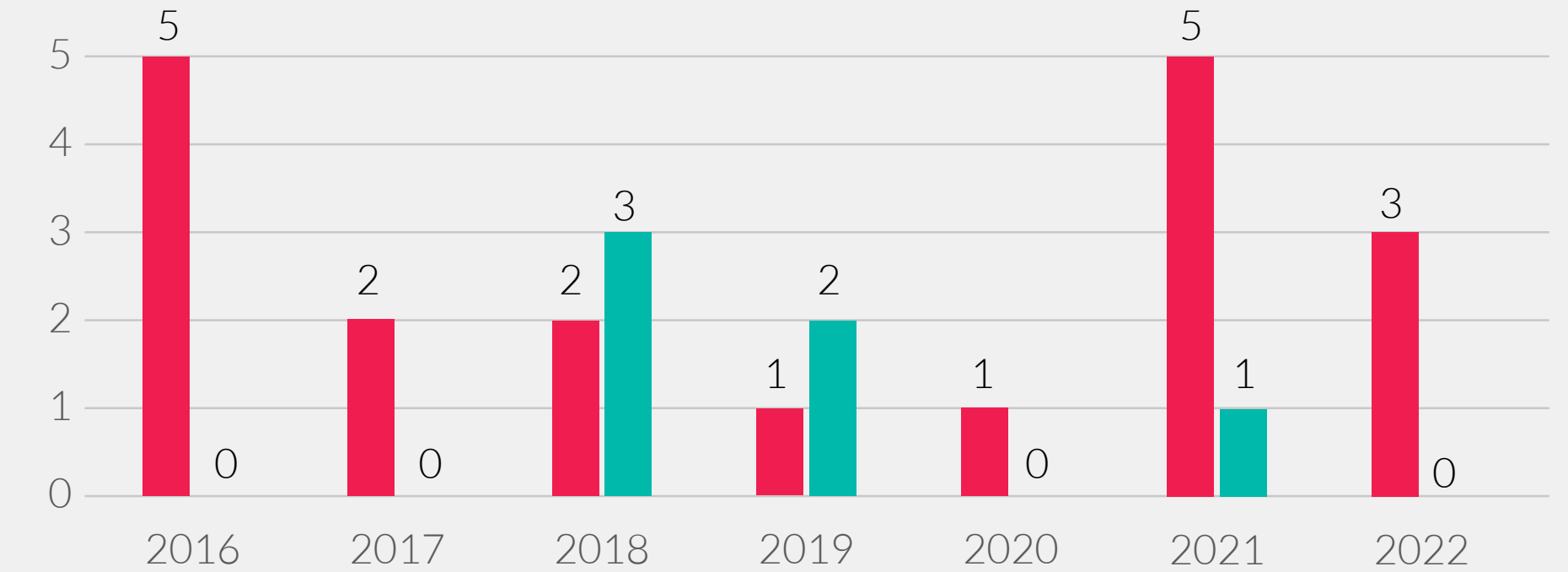
### D.- Enfermedad profesional

Desde hace 10 años en Paradores se identifican y gestionan las declaraciones de enfermedades profesionales. La mayoría de estas se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron ser provocadas por la realización de movimientos repetitivos. Con el objeto de poder valorar si su 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.

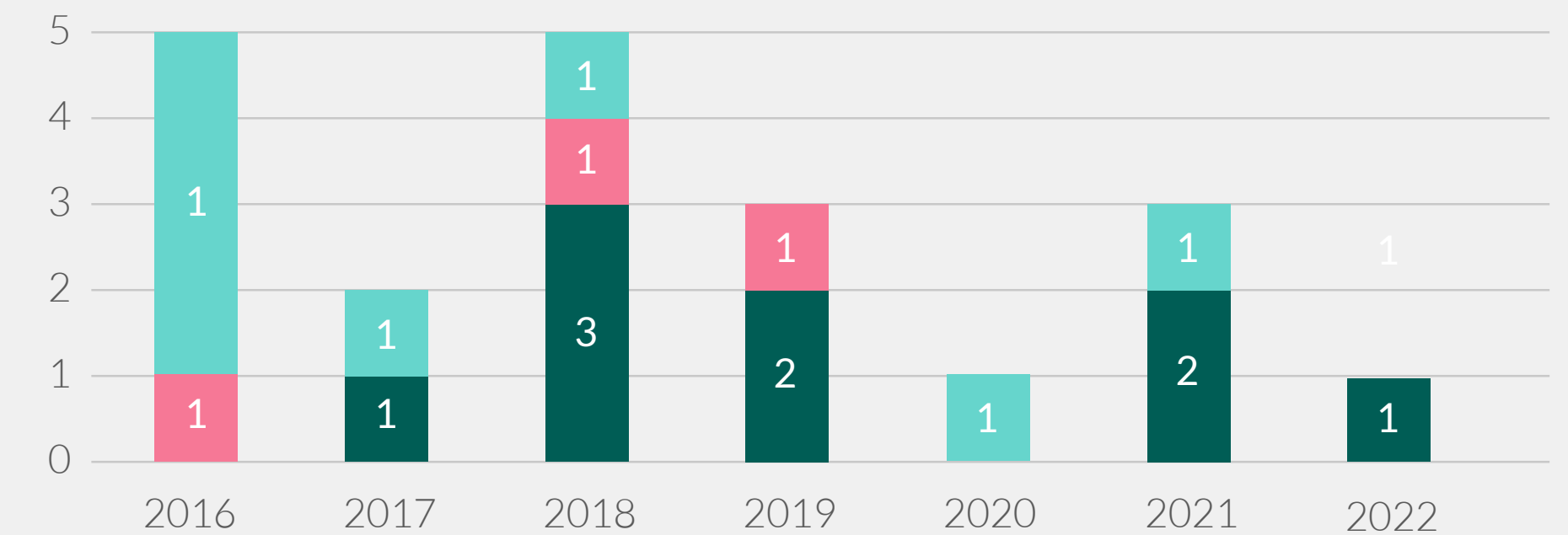
Porcentaje por puestos de trabajo con AT 2022



Evolución n.º Enfermedades Profesionales por año y sexo



La evolución de las enfermedades profesionales por áreas funcionales es la siguiente








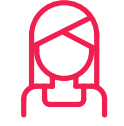
### E.- Formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

En 2022, Paradores ha llevado a cabo 75 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 2.034 participantes. Estas acciones están destinadas tanto a los nuevos empleados como al reciclaje de las personas de Paradores con el fin de que periódicamente reciban contenidos actualizados de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Estos cursos tienen carácter obligatorio.



Simulacro Parador de Ávila

2022

	 Grupos	 Alumnos/as	 Hombres	 Mujeres
Prevención de Riesgos Laborales para delegados de prevención	2	10	5	5
Prevención de Riesgos Laborales en SS.CC.	4	29	8	21
Prevención de Riesgos Laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	1	1.438	560	878
Riesgos Laborales en puesto (presencial)	68	557	223	334
<b>TOTALES</b>	<b>75</b>	<b>2.034</b>	<b>796</b>	<b>1.238</b>

### F.- Planes de emergencia y evacuación

Anualmente se realizan simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa, ya que 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.

### G.- Vigilancia de la salud y promoción de un estilo de vida saludable

Durante 2022 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes a un total de 2.083 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1.960 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 120 resultaron aptos con limitaciones o condicionados y 3 resultaron no aptos.

### H.- Promoción de la salud y el bienestar

En 2022 Paradores ha renovado su convenio de colaboración con la Fundación Mapfre que pone a disposición de los trabajadores una plataforma on line que actualiza y mejora el Programa “Elige Vivir Mejor”. Se trata de un programa de salud y bienestar corporativo que proporciona a los empleados un plan de alimentación saludable con recetas una vez que cada persona completa su perfil nutricional y sugerencias para evitar el desperdicio alimentario; un plan de ejercicio físico a medida para entrenar desde casa una vez completado el cuestionario de condición física que la app te proporciona, y un plan de bienestar emocional con prácticas y consejos audiovisuales que ayudan a minimizar el impacto negativo de las emociones y sus consecuencias en la salud.

### I.- Coordinación de actividades empresariales

Durante el año 2022 se han realizado un total de 585 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



Participación personal de Servicios Centrales en la Carrera Solidaria Fundación Manantial

### 5.5.5. Absentismo laboral

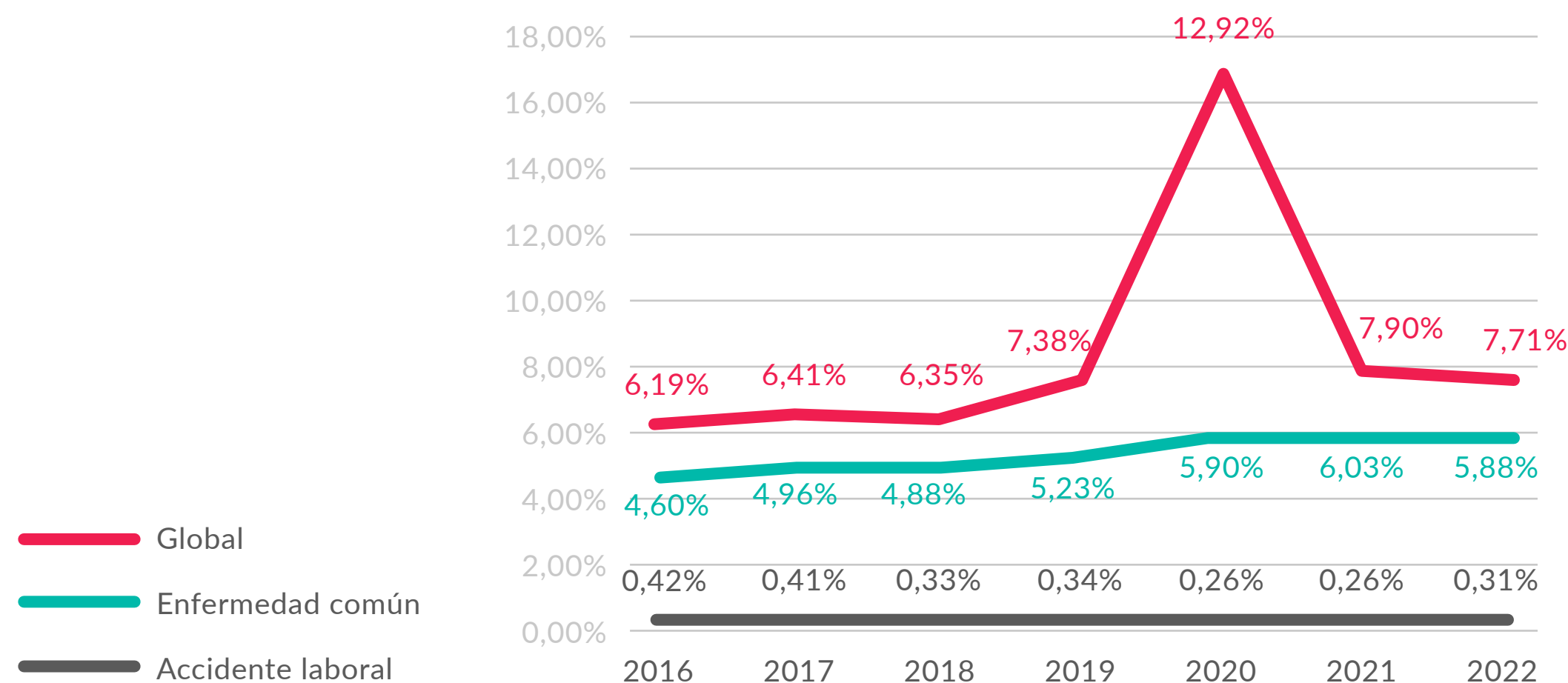
El absentismo en 2022 se ha normalizado con respecto a 2020 debido, en su mayor parte, a que se ha eliminado el concepto de “permiso no recuperable” que se generó en 2020 en el momento del cierre de la actividad decretada por el Gobierno con motivo de la covid-19.

Igualmente ha contribuido al incremento del absentismo los días perdidos por la IT covid-19, tanto por infección, como por contacto/exposición o trabajador especialmente sensible.

#### A.- Índices de absentismo

	2019	2020	2021	2022
Índice global de absentismo por todos los conceptos	7,38%	16,92%	7,90%	7,71%
Total días perdidos por todos los conceptos	122.273	260.532	129.196	140.702
Total días perdidos por contingencia común	86.541	90.804	98.595	107.329
Total días perdidos por accidente laboral	5.654	4.047	4.208	5.639
Total días perdidos por incapacidad temporal	92.195	94.851	102.803	112.968

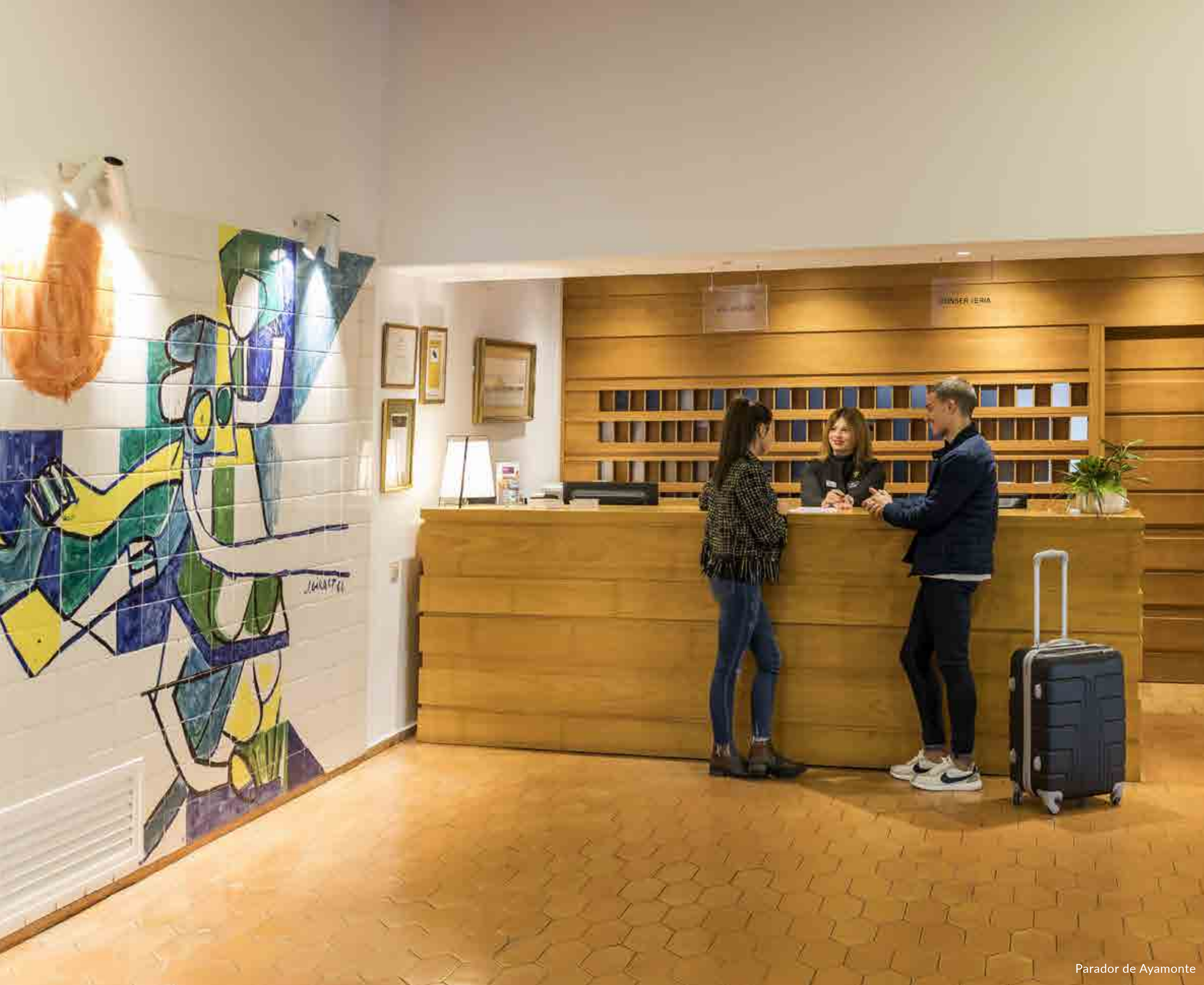
#### B.- Evolución del absentismo



Al igual que en 2021, la pandemia por la covid-19 ha contribuido al incremento del absentismo en nuestra organización. Los datos correspondientes a 2022 quedan reflejados en la siguiente tabla.

	N.º INCAPACIDADES TEMPORALES			DÍAS PERDIDOS		
			TOTAL			TOTAL
TOTALES	513	367	880	3.634	3.003	6.637

## 6. Nuestros clientes



Parador de Ayamonte



Paradores cuenta con un marco de responsabilidad coherente con distintas iniciativas para fomentar y poner en valor una cultura ética y de cumplimiento conforme a los principios y valores Compañía.

**En el ámbito de la sostenibilidad**, Paradores trabaja para hacer partícipes a los clientes de sus iniciativas sostenibles. En 2022 destacamos los siguientes hitos:

- La incorporación de la sostenibilidad a la encuesta de satisfacción de clientes.
- Realización de una infografía con los principales atributos en materia de sostenibilidad de cada Parador y que se exhibe en los mismos, la cual ha tenido muy buena acogida.
- Avances en los procesos de eliminación de papel, potenciando las conserjerías virtuales y herramientas como el “Press Reader” a disposición de los clientes en sustitución de la prensa en papel.

2022 ha sido el año de la reactivación del turismo en España y este hecho se ha traducido también a la actividad de negocio de Paradores. Sin las restricciones de los años anteriores había muchas ganas de viajar, y los clientes han respondido muy positivamente a este periodo de consolidación.

Paradores es una compañía orientada al cliente, que tiene muy en cuenta sus necesidades, sus expectativas y su opinión con respecto al estado de las instalaciones y la calidad

del servicio recibido. En este sentido, se analizan todos los puntos de interacción y de contacto entre Paradores y clientes para asegurar que su experiencia es satisfactoria (antes, durante y después de la estancia). Para esta labor, la compañía se apoya fundamentalmente en dos herramientas:

- El servicio de “cliente misterioso” (*mystery guest*). Es una visita de un profesional en la materia que se aloja como un cliente anónimo y observa una serie de puntos acordados desde los servicios centrales. En 2022 se han realizado 94 visitas y las evaluaciones obtenidas han sido superiores al 88% en lo relativo a los procedimientos y experiencia del cliente.
- La monitorización de la opinión del cliente. Mediante una serie de métricas, se mide la reputación online y la satisfacción del cliente. Esta herramienta es explicada en más profundidad en el punto siguiente.

Los resultados obtenidos por estas dos herramientas en 2022 han sido muy satisfactorios y, junto con otras fuentes, aportan una valiosísima información sobre la percepción de los clientes.

## 6.1

# Cómo nos perciben los Clientes

La gestión de la experiencia de cliente es en la actualidad una parte muy importante en las empresas de servicios en particular. Además, una puntuación alta en reputación online y satisfacción de cliente influye positivamente en aspectos claves del negocio como son la fidelización, la preferencia a alojarse en un Parador frente a otros alojamientos o al aumento de la rentabilidad.

En este aspecto, Paradores de Turismo es una compañía con una imagen de marca muy fuerte, una marca querida, reconocida, admirada y muy bien valorada por nuestros huéspedes. La percepción de Paradores en la mente de los consumidores se mantiene en unos niveles muy altos, como ha venido haciendo a lo largo de su historia.

La empresa ReviewPro es la actual adjudicataria del servicio de seguimiento y monitorización de la reputación online y la satisfacción del cliente de Paradores. Esta herramienta facilita enormemente la gestión de recopilación, análisis y respuesta de las reseñas y cuestionarios recibidos, que en la actualidad alcanza ya un número muy elevado.

<sup>(1)</sup> 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 valora de 0 a 100.

<sup>(2)</sup> El NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se basa en la pregunta: «¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este negocio a un amigo o familiar?». Se responde 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.

## A.- Principales indicadores de experiencia de cliente

En el año 2022 Paradores ha alcanzado unos resultados muy positivos en este ámbito. A continuación, se reflejan los principales indicadores de la gestión de la experiencia de cliente:

- El “Global Review Index”<sup>1</sup> de la Red de Paradores alcanzado en 2022 ha sido de un **87,1%** un valor que está 0,5 puntos por debajo del valor obtenido en 2021. En este ejercicio (2022) nuestros clientes dejaron 85.710 opiniones en los diferentes portales de opinión (más de 8.000 opiniones más que el año anterior) siendo la gran mayoría de ellas (el **85,4%**) de carácter positivo.
- La puntuación en los cuestionarios internos de satisfacción fue de **4,53 puntos sobre 5**, que supone 0,04 puntos por encima de la puntuación de 2021. En 2022, al igual que en el punto anterior, también hubo un considerable incremento en el número de cuestionarios cumplimentados recibidos, alcanzando la cifra de 87.917 cuestionarios. De ellos, el **91,8%** fueron positivos, el **6,1%** neutros y solamente el **2,1%** fueron negativos.

- El NPS o índice de recomendación<sup>2</sup> mantiene su tendencia al alza desde 2017 y ha vuelto a tener una considerable subida respecto al año anterior (4,05 puntos más), alcanzando en 2022 una puntuación global de red de 64,43 puntos. La excelente puntuación en este indicador es especialmente importante puesto que el NPS mide precisamente el grado de satisfacción del consumidor y por ende su predisposición a recomendar el establecimiento. Esta puntuación media global de la red implica que la gran mayoría de Paradores tienen un NPS superior a 50, y muchos de estos, superior a 70, una puntuación altísima.



Parador de Alarcón

**B.- Principales indicadores de experiencia de cliente (CX reputación y satisfacción del cliente) 2022**

Las puntuaciones alcanzadas en 2022 tanto en los indicadores principales como en los de los diferentes conceptos, y tanto en cuestionarios de satisfacción como en opiniones son muy positivas.

Desglosado por conceptos, en 2022 lo mejor valorado por nuestros clientes ha sido la ubicación de los Paradores, seguido de la limpieza y el nivel de servicio. La ubicación fue también la razón principal para escoger alojarse en un Parador, con el 66,53% del total de clientes que nos enviaron el cuestionario de satisfacción cumplimentado<sup>3</sup>.

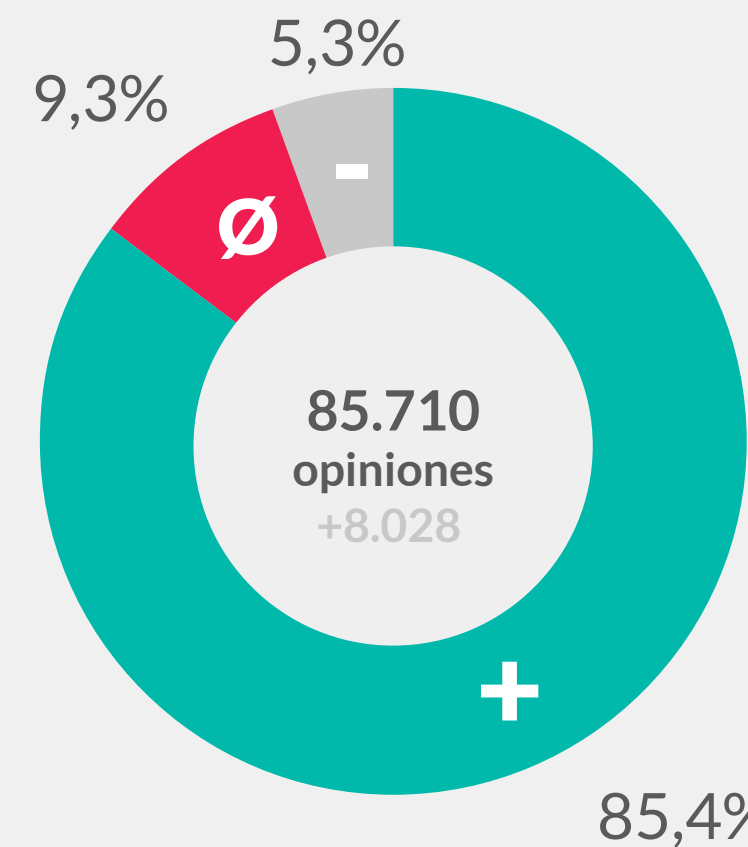
En cuanto a la pregunta incluida este año en los cuestionarios de satisfacción referida a la valoración de nuestros clientes sobre las medidas de sostenibilidad implantadas en Paradores, el resultado indica que la percepción sobre ellas está muy bien considerada, ya que, de los 87.917 cuestionarios recibidos en este periodo, 69.872 clientes respondieron esta pregunta, y de ellos, más del 90% dieron la calificación a estas medidas de excelente o bien.

<sup>(1)</sup> Código de colores: Verde: Mejora respecto al mismo periodo del año anterior; Negro: Igual que el mismo periodo del año anterior; Naranja: Empeora hasta 0,5 puntos respecto al mismo periodo del año anterior; Rojo: Empeora más de 0,5 puntos respecto al mismo periodo del año anterior ( Las medidas de sostenibilidad no pueden compararse porque se han empezado a medir este ejercicio)

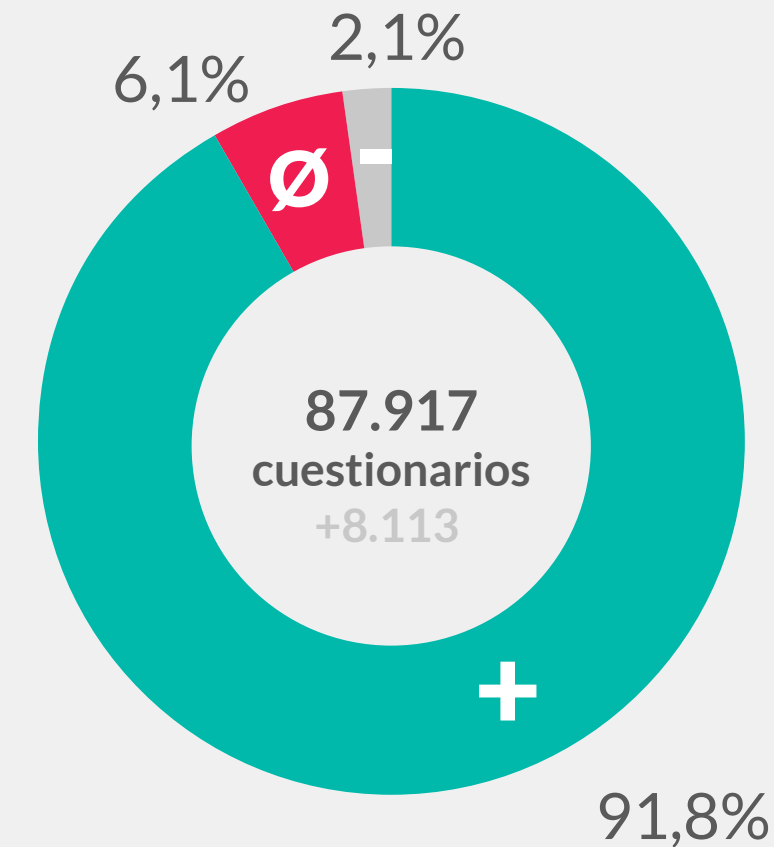
## Total Red año 2022

Global Review Index™ **87,1%** | Net Promoter Score **64,43%**

### Portales de opinión



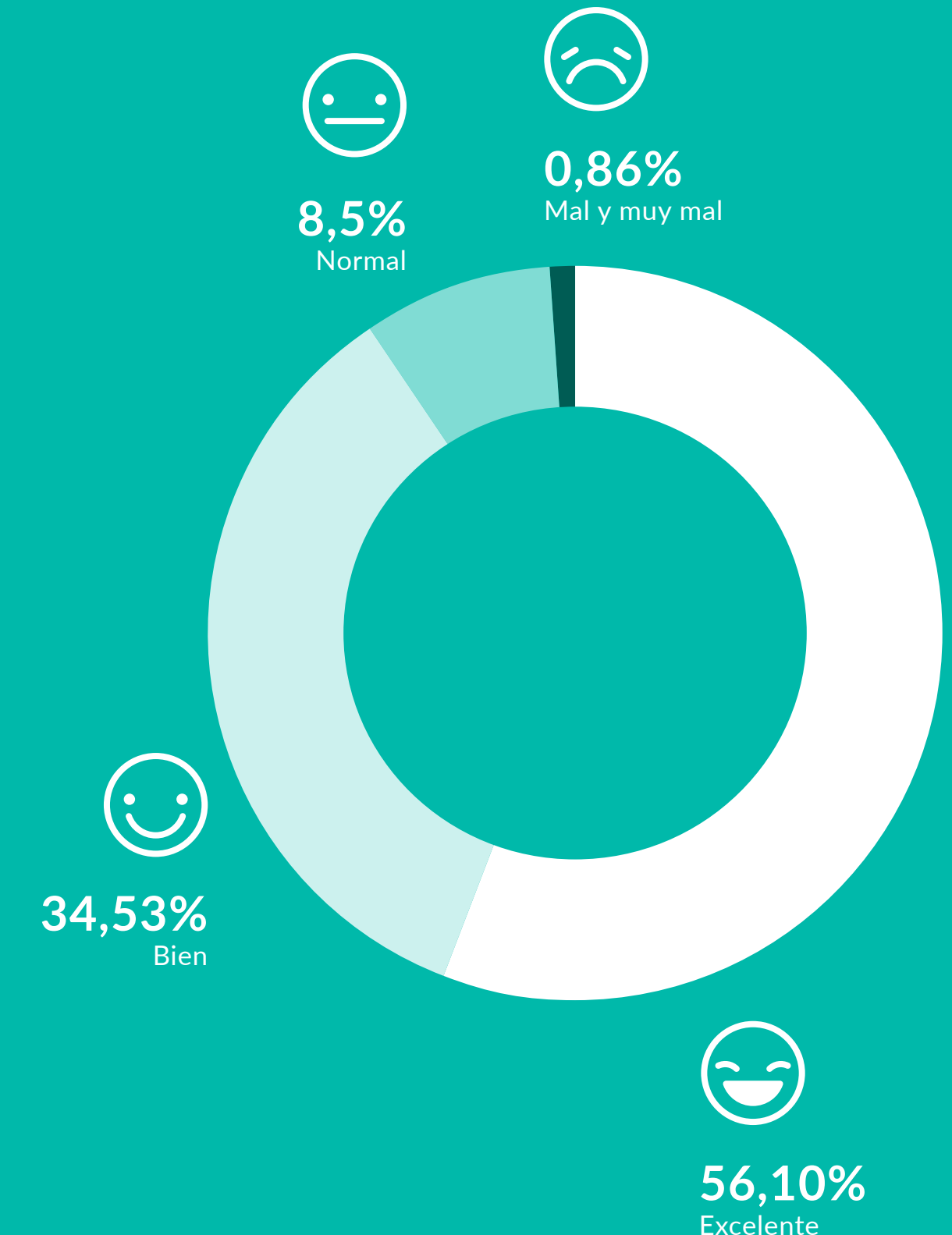
### Cuestionario de satisfacción



### Puntuación de la Red de Paradores en 2022



## Valoración del programa “Naturaleza para los sentidos”



Además, en su compromiso con la sostenibilidad, Paradores ha dado un paso más en la protección de la biodiversidad a través del desarrollo de su programa **“Naturaleza para los Sentidos” (NPLS)** en sus establecimientos. El programa, que arrancó en 2020, consiste en la creación de experiencias inolvidables que ponen el foco en la naturaleza, en la importancia de la biodiversidad y en el valor de los productores locales, que protegen los tesoros de la España rural.

Los paradores donde ya se había implantado el programa son: Cangas de Onís, Bielsa, Villafranca del Bierzo, Mazagón, Gredos, Cazorla, Vic, Manzanares-Almagro, y Vielha,-Arties.

En el último trimestre de 2022, se ha empezado a trabajar en los Paradores de Fuente Dé, Cervera, Muxia y Guadalupe, y se prevé tener disponibles sus experiencias a partir del segundo trimestre de 2023.

Además, con la finalidad de pulsar la opinión de los clientes que realizan las actividades de “NPLS” en los diversos Paradores de la red que paulatinamente las van implantando, se ha creado un cuestionario de satisfacción específico, muy sencillo y fácil de cumplimentar, el cual nos aportará además información muy útil acerca de las actividades ofertadas y hacer los ajustes necesarios para adaptar las mismas a los requisitos de nuestros clientes.

Actividades de Naturaleza para los Sentidos en el Parador de Mazagón





### C.- Campañas de marca

La campaña de publicidad de 2022 “Vuelve a soñar” ha sido reconocida con tres grandes publicitarios:

- un bronce en la categoría publicidad en prensa de los Premios Laus
- un bronce en dirección de arte e ilustración en el Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria
- Un bronce en el World Independent Advertising Awards (WINA) en la categoría de Print Craft – Illustration.

Además, la reputación de la marca Paradores vuelve a ser reconocida por Brand Finance que coloca a Paradores como la mejor marca hotelera española en reputación, y en el panorama internacional, como compañía líder después de las cadenas Hilton, Sheraton y Marriot.

La creatividad publicitaria de 2022, tanto para las campañas comerciales como para el posicionamiento de los atributos de la marca, continúa con la estrategia creativa de las campañas de 2020 y 2021 que busca comunicar nuestros atributos diferenciales de una manera más efectiva, para lo cual evitamos usar la imaginación predominante en la publicidad del sector

hotelero basada en el uso de la fotografía y en su lugar utilizamos ilustraciones realizadas por artistas visuales. Cabe destacar que, aun manteniendo la estrategia creativa de los dos años anteriores, las campañas de 2022 aterrizan dicha estrategia mediante un desarrollo visual absolutamente distintivo respecto a todas las campañas anteriores.

El concepto creativo para todo el año 2022, después de dos años protagonizados por la incertidumbre, las preocupaciones y las diferentes crisis, devuelve a nuestras audiencias algo que se había perdido: la ilusión por volver a viajar, por volver a soñar con experiencias únicas en todos los sentidos, como las que ofrece Paradores. Por eso, nuestro lema publicitario que une las diferentes campañas del año fue “Volver a Soñar”. En términos de desarrollo visual, optamos por ilustraciones hiperrealistas en la que se retrata un paisaje enraizado en la realidad de diferentes lugares de la geografía española donde se encuentran nuestros establecimientos que incorporan elementos oníricos, y tienen siempre como denominadores comunes un Parador imaginario pero posible y el elemento humano del viajero que vive la experiencia extraordinaria de soñar con un viaje a Paradores. Las campañas se han desarrollado formatos para gráfica, prensa, display, vídeo digital y social media.



Parador de Pontevedra

**En 2022, destacan las siguientes campañas comerciales:**

- Campaña de Primavera. A través del imaginario y evocador mundo que se desprende de la primavera, los sueños cobran vida gráfica y audiovisual en la campaña. La ejecución visual de la pieza ha sido desarrollada por la artista gráfica rusa Olga Antonenko.
- Campaña de Verano. La imagen busca representar la sensación de vivir un verano idílico en un parador rodeado de fantasía. Para esta campaña, colaboramos con el artista barcelonés Carles Marsal, especializado en *matte painting*, *concept art*, ilustración, diseño gráfico y dirección de arte.
- Campaña de Otoño. Los paisajes multicolor, la caída de las hojas caducas de los árboles, la invasión de las setas, los frutos secos, los platos de cuchara, vino, asados, las escapadas micológicas y las rutas por el campo son algunos de los hitos de esta admirada estación. El encargado de ilustrar este concepto ha sido Mikel Camara.
- Campaña de Invierno. El artista brasileño Wwilson Wallace firma la imagen de la campaña de Paradores para esta pieza. Este retocador creativo brasileño buscó un universo único y tomó como inspiración el cine fantástico y épico para crear la imagen de Invierno de emociones.



Imágenes de las campañas de primavera y verano



Imágenes de las campañas de otoño e invierno

**Nuestras campañas publicitarias** han sido reconocidas por los sectores publicitario y turístico con los siguientes premios nacionales e internacionales en 2022:

- La ilustración de nuestra campaña “Amantes del Invierno” ha obtenido el premio bronce en la categoría “Impresión y Exterior” en la edición 2022 de los ADGE Awards (certamen internacional para la industria publicitaria europea). El jurado, formado por 54 destacados creativos de 20 países, se reunió de forma telemática primero, y luego en persona, en el Disseny Hub Barcelona para debatir los mejores trabajos creativos de 20 países europeos.
- La campaña de publicidad “Amantes del Invierno” ha obtenido el único galardón otorgado en los Premios Nacionales de Creatividad 2022 en la categoría ‘Craft-Ilustración’.
- La campaña de publicidad, “Viaje al corazón del otoño”, ganó el premio “Los Anuncios del Año 2021” de la revista Anuncios, en la categoría Gráfica. La campaña de Paradores se situó en cabeza de estos galardones ya que es, junto con Pepsi, la única marca finalista en dos categorías, Gráfica y Radio.
- La campaña “Vuelve a soñar” recibió el premio de ‘Mejor anuncio en prensa’ otorgado por Control Publicidad. Los premios son concedidos por la revista especializada CTRL Control Publicidad, en un proceso en el que durante todo

un año los lectores registrados de la publicación deciden con sus votos las mejores campañas de publicidad, los soportes, las agencias o los profesionales del sector.

- Galardón de plata Best!n Travel en la categoría de Gráfica en medios impresos por la campaña “Vuelve a Soñar”. Es de especial relevancia que el jurado que otorga los premios y reconoce las buenas prácticas publicitarias de Paradores como referente en el sector está compuesto por varias de las principales compañías e instituciones de la industria: NH Hotel Group, Iberostar Group, Riu Hotels, Hotel InterContinental Madrid, Turespaña, Turismo Gran Canaria y Viajes El Corte Inglés.

Otro hito de la comunicación de la marca en 2022 fue la presencia de Paradores en FITUR. El stand, inspirado en el patrimonio arquitectónico y cultural de la red de Paradores, estaba formado por mallas metálicas donde la arquitectura sin materia está modelada por la luz. Este volumen etéreo estaba configurado como un gran claustro y una galería de arcos que genera un paseo donde se muestran las últimas novedades y atributos diferenciales de la compañía. Los materiales utilizados permitieron su reutilización íntegra. El proyecto obtuvo el reconocimiento de público y de la organización de Fitur, obteniendo los premios a Mejor Stand de Fitur en el apartado de empresas, y a Stand Más Sostenible por segundo año consecutivo.



## 6.2

# Sistemas de reclamación

Desde siempre Paradores ha promovido la comunicación y el diálogo permanente con los clientes, facilitando los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.

La obligación de Paradores es ofrecer en todo momento la información que le requieren los clientes a través de diferentes puntos de contacto.

En este escenario, Paradores plantea una estrategia a corto/medio plazo de omnicanalidad, por medio de la cual se establece la relación del cliente con la empresa desde el primer contacto hasta conseguir que el cliente no sólo se fidelice sino que también se convierta en recomendador de la marca.

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

- El Establecimiento en el que reciben el servicio. El Sistema de Gestión de Calidad establece la metodología para atender una queja emitida por un cliente en el Parador y gestionarla hasta dar una solución satisfactoria. El cliente puede transmitir una incidencia al parador de forma presencial o por correo electrónico, por carta o por un portal de opinión. Igualmente, el cliente puede formular una reclamación oficial de conformidad con la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones). Esta vía oficial está regulada por cada Comunidad Autónoma,

ya que los asuntos en materia de turismo están transferidos a dichas Comunidades. Como consecuencia, todos los paradores tienen en su recepción, a disposición de los clientes, las correspondientes hojas de reclamaciones oficiales.

- El Servicio Corporativo de Atención al Cliente que gestiona las quejas y reclamaciones que llegan a este servicio. Este servicio funciona como un importante punto de contacto para que los clientes puedan exponer sus quejas, reclamaciones y sugerencias, que son tratadas con la máxima brevedad, conforme a su urgencia, y el cliente es informado del proceso de su queja en los plazos establecidos. El cliente puede dirigirse a este servicio a través de correo electrónico, carta o redes sociales. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los paradores.

### Resultados 2022

El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2022 ha sido de 2.459, lo que supone un incremento de un 3,4% frente a 2021 (que fueron 2.379), dado por el aumento de actividad de 2022 con respecto a 2021. Si relativizamos el número de quejas considerando el total de habitaciones ocupadas totales, el valor obtenido es de 0,18% frente un 0,22% del 2021.

El 45,4% de las quejas son por motivos generales de compañía y el 47,4% afectan a Paradores concretos. Un 7,2% se debe a otros motivos.

Los motivos principales de estas incidencias en 2022 son los siguientes

402

Reembolso o prórroga de promociones

73

Servicio en recepción

246

El Parador no cubre expectativas

63

Calidad de la cocina

209

Devolución-cambio-venta anticipada

55

Malentendidos/errores en precio/oferta en Recepción

130

Disconformidad ofertas y promociones

53

Servicio en el bar

128

Cargos por *no show*

49

Temperatura no adecuada

109

Servicio en el comedor

44

Atención en recepción

75

No se aplica una promoción/oferta

## 6.3

# Programa de fidelización “Amigos de Paradores”

El programa Amigos de Paradores sigue aumentando sus titulares, representando un colectivo importante. Son clientes que muestran una gran fidelidad, exigentes y con gran interés por la cultura, la gastronomía, el patrimonio histórico y la participación en distintas actividades, que el Parador y el propio destino les brinda.

A 31 de diciembre de 2022, el programa Amigos de Paradores cuenta con un total de 1.269.955 titulares, de los cuales 78.757 se han adherido durante 2022 lo que supone un 6% más que en 2021.

El 80% de los titulares son españoles y un 20% extranjeros. Durante 2022, los titulares extranjeros han ido poco a poco aumentando sus visitas, una vez pasada la pandemia. Son Reino Unido, Francia y Alemania los titulares extranjeros que más nos visitan.

La fidelidad de este colectivo se refleja en los distintos niveles de tarjetas, siendo los titulares Oro, Círculo y Amigos para siempre los que nos visitan más asiduamente. Este tipo de titulares tiene creado un vínculo emocional con nuestros establecimientos, y son verdaderos embajadores de la marca.

Para premiar la fidelidad de este tipo de clientes, se celebró en el Parador de Gredos un evento en mayo para compartir experiencias y poder estrechar aún más la relación de lealtad con estos clientes con motivo de la clausura del 25 aniversario del programa Amigos.



Amigos de Paradores FITUR 2022

## 6.4 Reconocimientos

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

- FITUR 2022: Premio al mejor Stand de la zona de empresas y premio al stand más sostenible por tercer año consecutivo.
- El restaurante del Parador de Granada recibe Premio a la mejor restauración de hotel en los premios gastroturísticos IDEAL 2022.
- Premio “Mejor Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de la Crisis” de los Platinum Contact Center Awards. Uno de los premios más reconocidos a nivel nacional en el sector de Contact Center. Un jurado independiente de expertos ha puesto en valor el ejemplo que ha ofrecido Paradores en afrontar una situación imprevista y haberlo hecho con calidad y una enorme responsabilidad social.
- Parador de Benicarló recibe el premio el Sello de Calidad SIDTED (Sistema Integrado de Calidad Turística Española en Destinos).
- Premio al Parador de Villalba por la mejor tapa de Queso San Simón Da Costa.
- Premio Viajar al Parador de Cangas de Onís al mejor Alojamiento Sostenible de Interior concedido en diciembre de 2022 por la revista VIAJAR, publicación decana en el sector.
- Premios a las campañas de publicidad mencionadas en el apartado anterior: La campaña ‘Amantes del Invierno’ ha obtenido el único galardón otorgado en los Premios Nacionales de Creatividad 2022 en la categoría ‘Craft-Illustración’; la campaña ‘Vuelve a soñar’ el premio de ‘Mejor anuncio en prensa’ otorgado por Control Publicidad; y el Galardón de plata Best inTravel en la categoría de Gráfica en medios impresos por la campaña “Vuelve a Soñar”.
- Los tres establecimientos asturianos de Paradores, Cangas de Onís, Corias y Gijón, se han erigido en embajadores de la marca “Alimentos del Paraíso Natural”. La cadena ha alcanzado un acuerdo con el Principado de Asturias, titular de este sello alimentario, para promocionar esta marca de garantía que tiene como finalidad distinguir determinados productos agroalimentarios y pesqueros destinados al consumo humano que producidos y/o elaborados en la comunidad autónoma, reúnen unas condiciones y cumplen unos requisitos que garantizan a los consumidores unos productos únicos y exclusivos de Asturias.



Premio Viajar al Parador de Cangas de Onís



53ª edición Premios Control al mejor Anuncio de Prensa



Paradores, Cangas de Onís, Corias y Gijón, se han erigido en embajadores de la marca “Alimentos del Paraíso Natural”.



Premio el Sello de Calidad SIDTED otorgado al parador de Benicarló



Premio “Mejor Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de la Crisis” de los Platinum Contact Center Awards.



Parador de Granada recibe Premio a la mejor restauración de hotel en los premios gastroturísticos IDEAL 2022.

## 6.5

# Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

El comienzo del año 2022 hasta el mes de abril, ha estado marcado por las medidas preventivas de la covid-19. La última actualización de la Guía Covid-19 instaurada en Paradores ha sido a partir del cambio legislativo, aplicando las modificaciones necesarias que nos han permitido seguir contando con las máximas garantías de seguridad con nuestros empleados, proveedores y clientes.

Motivados con la nueva “normalidad” y con el convencimiento de volver a ella progresivamente, Paradores ha decidido no renovar el sello ‘*Safe Tourism Certified*’ por tercer año, certificación otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), pero sí se han seguido aplicando las medidas necesarias para seguir manteniendo las “máximas garantías” higiénico-sanitarias en la prestación de los servicios en los 97 establecimientos.

Además del impacto que ha supuesto la pandemia de la covid-19, el compromiso de Paradores con la seguridad abarca otros ámbitos dentro de nuestra compañía, como son:

## A.- Seguridad industrial

Con el fin de garantizar la seguridad en nuestras instalaciones y la protección de las personas, la prevención es clave en la seguridad de clientes y trabajadores. Disponemos de un ambicioso plan de mantenimiento preventivo implantado en todos los Paradores que permite identificar y llevar un

riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente, entre las que se encuentran las instalaciones y equipos del sistema contra incendios. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.

## 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.- Prevención de la Legionella

Paradores dispone de un “Protocolo de Legionela” en el parador, que recoge medidas preventivas específicas y programas de mantenimiento a realizar en las instalaciones de riesgo. Para gestionar este protocolo, el personal de los servicios técnicos del parador tiene la formación homologada por el Ministerio de Sanidad y Consumo (capacitación inicial o actualización, según corresponda). Esta formación le permite realizar operaciones de mantenimiento higiénico-sani-

tario de las instalaciones con riesgo de proliferación y dispersión de Legionela, y aplicar los protocolos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente para estas instalaciones (mantenimiento, revisión, limpieza y desinfección y tratamiento del agua).

## D.- 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 (físicos, químicos y microbiológicos), la empresa dispone de un “Protocolo de Autocontrol” específico de cada instalación, ajustado a la legislación vigente de aplicación (estatal y autonómica). Dicho protocolo se encuentra en la propia piscina a disposición del personal de mantenimiento y de la autoridad competente.

Paradores cuenta con el apoyo de una empresa experta colaboradora que realiza controles, mediciones y seguimientos, así como el asesoramiento necesario para el cumplimiento de la normativa vigente.

## 7. Cadena de suministros







Paradores mantiene un dialogo constante y transparente con sus proveedores. Los procesos de compra de Paradores están marcados por el cumplimiento del marco legislativo que le afecta por su condición de empresa del Sector Público.

Paradores, como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP) y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil estatal, con forma de sociedad anónima, y no constitutiva de poder adjudicador, le imponen. Por ese motivo, los procesos de contratación de proveedores se ajustan, entre otros y en todo momento, a los valores de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a mejor relación calidad-precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la citada LCSP.



Garbanzos pedrosillano con Bacalao

## 7.1

# Política de Contratación

Con el fin de asegurar que todos los procesos de contratación se ajustan a la legalidad y a los objetivos y valores indicados, y se minimizan los riesgos, Paradores cuenta con una Instrucción Interna de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

En 2022 esta Instrucción Interna de Contratación ha sido modificada y aprobada en el Consejo de Administración a fecha 31 de marzo de 2022. Está publicada, junto con el Código Ético, en el Perfil del Contratante de la Sociedad y en la Plataforma de Contratación del Sector Público. La instrucción recoge la regulación necesaria para imponer el cumplimiento de los principios antes señalados, con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales para la selección de los proveedores.



Parador de Salamanca

## 7.2

# Selección de Proveedores

Los pliegos de contratación de Paradores que se elaboran siguiendo al marco normativo de la Ley de Contratación del Sector Público y la Instrucción Interna, tienen en cuenta 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 para que sea una gestión más transparente, segura y más eficaz en los procesos de contratación.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- La introducción de criterios de protección medioambientales.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos de aplicación).

- Regulación de la calidad en el empleo.
- La imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en materia de prevención de riesgos y salud laboral.
- Prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados. En este sentido, hay una 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 fomenten la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Este conjunto de criterios, que aseguran el cumplimiento normativo y una mayor eficiencia en la contratación, permiten evaluar y analizar la situación legal, financiera, medioam-

biental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los concursos licitados, con lo que se reduce una parte de los posibles riesgos que puedan generar en su relación con Paradores tanto en la prestación del servicio contratado como en el cumplimiento de las normativas exigidas.

Desde hace dos años, Paradores dispone de una plataforma de gestión interna de expedientes de contratación en servicios centrales de Paradores y a finales de 2022 se ha empezado a probar en los paradores. Con esta plataforma se gestiona mejor el control de tiempos y hay más transparencia y seguridad en el proceso de preparación de las licitaciones.



Cata para selección de vinos

7.3

# Desempeño en 2022

Nº de proveedores



**8.500**

8.059  
en 2021

Volumen anual de pagos a proveedores

2021	2022
<b>80.600.626€</b>	<b>146.035.914€</b>

Dif 22/21 **65.435.288€ 81,18%**

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

Pagos realizados por servicios centrales y pagos realizados por Paradores

2021	2022
<b>61%</b> <b>39%</b>	<b>65%</b> <b>35%</b>
Pagos SSCC	Pagos Paradores
Pagos SSCC	Pagos Paradores

Periodo medio de pago durante el ejercicio

 **59** | 58  
en 2021

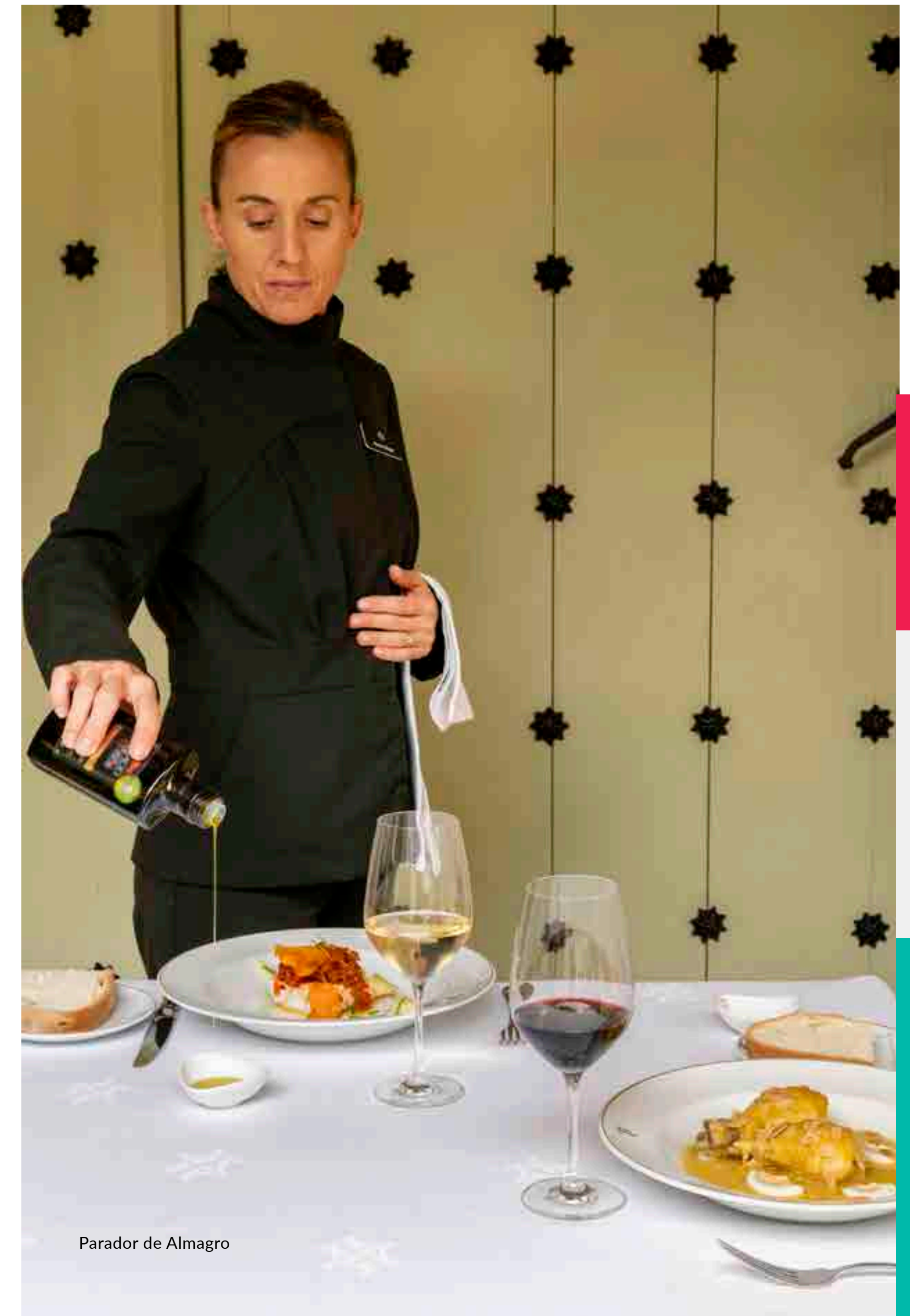
## 7.4

# 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 2022 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 de 46,26 millones de euros.

- Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 620.730,67 €, IVA excluido, en Centros Especializados de Empleo y de productos de cercanía por valor estimado anual de 2,20 millones €, IVA excluido.
- Se han firmado 34 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente, 281 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.
- Se traslada a todos los proveedores el Código ético y la Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y sostenibilidad ambiental con el objetivo de promover en la cadena de suministros el respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos que se generan durante la prestación del servicio a Paradores.



Parador de Almagro

## 7.5

# Evaluación de Proveedores

Para evaluar los procedimientos de selección de proveedores existen las siguientes herramientas:

- 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).

Además, Paradores evalúa el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos. En 2022, se han realizado 611 encuestas e informes, y el resultado es que el 96,73 % de proveedores han aprobado y un 3,27 % han suspendido.



proveedores  
valorados  
satisfactoriamente

# 96,73%

611 encuestas e informes



Gastronomía en el Parador de Ronda



Parador de Granada

# 8. Sociedad: compromiso con el desarrollo sostenible



Paradores persevera en su compromiso con el desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores. 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 y sigue consolidando alianzas estratégicas.



Parador de Bielsa



## 8.1

# Balance Social

Los indicadores clave de desempeño de 2022 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:



## Contribución económica 2022



Pago de impuestos

**30.506.724,98€**



Cargas sociales  
(seguridad social y otros gastos sociales)

**36.265.431€**



Sueldos, Salarios y asimilados

**102.754.266€**



Total pagos a proveedores

**146.035.914€**

(este dato NO incluye el pago del canon de Paradores al Estado)

## Contribución social



Empleados contratados en plantilla

**5.040**



Mantenimiento de instalaciones

Reparaciones y conservación (\*)

**11.475.832€**

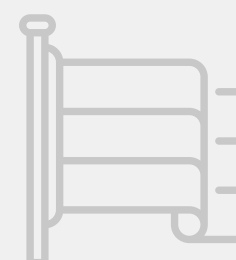
Solamente incluye los gastos por este concepto facturados por terceros.

Roturas y Gastos de Dotaciones

**1.418.255€**

Reparación y Conservación del medioambiente

**141.424 €**



Canon, aportación de Paradores al Estado

**3.000.000€**

Este importe es destinado a inversiones del Instituto de



Donaciones a proyectos sociales:

**3.840€**



Proyectos de cooperación educativa:

**258** convenios

## 8.2

# Impacto de Paradores en el desarrollo local

### 8.2.1. Conservación y difusión del Patrimonio histórico-artístico de Paradores

Paradores es pionera en la recuperación y preservación de edificios históricos en el ámbito de la hostelería y el turismo, contando en la actualidad con más de 45 establecimientos ubicados en edificios protegidos bajo la denominación Bien de Interés Cultural (BIC) como monumentos y conjuntos históricos. Paradores cuenta con una colección artística con más de 9.000 piezas, formada por pinturas y esculturas, grabados, fotografías, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc.

Las principales líneas de actuación relacionadas con este patrimonio histórico-artístico son los siguientes:

#### A.- Conservación y restauración de piezas artísticas

Paradores pone especial énfasis en la conservación de la colección artística. En 2022, se ha continuado con el seguimiento del estado de conservación de las piezas artísticas con actuaciones como la re enmarcación de obra artística con los materiales adecuados para su conservación o la instalación de filtros solares que evitan la exposición directa al sol de las piezas artísticas.

Dentro del Plan Anual de Restauración se han rehabilitado 23 obras, entre pintura, mobiliario y talla.

#### B.- Difusión de la colección de arte

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 2022, entre las que destacan los siguientes:

- Artista Eduardo Roldán en el Parador de Nerja.
- Artista Julián Casado en el Parador de El Saler.
- Obras de temática taurina en el Parador de Ronda.
- Varias obras de temática variada en el Parador de Cangas de Onís.
- Adquisición de obras y montaje de colección en el Parador de Lerma.
- Artista granadino Antonio Valdivieso en el Parador de Granada.

Además, Paradores ha incorporado piezas a la colección artística mediante donaciones, cesiones y compra. Ha sido donada la colección de cerámica de Gustavo Gilli, se ha cedido un tapiz de manufactura flamenca del siglo XVII, "El rey Poros herido es conducido ante Alejandro" (1675-1700) y forma parte de la serie de la Vida de Alejandro Magno según modelos de Charles Le Brun y la escultura "Ola" del

artista gallego Álvaro de la Vega. Paradores ha adquirido para su colección las obras: "Lugar para una Anunciación" de José Manuel Ballester, "Fake Abstract (Rubens)" de Lino Lago y " Estudio para un crucifixión después del Greco I y II" de Rubén Rodrigo.



Restauración mobiliario

### C.- Otros proyectos enfocados a la difusión de la cultura

- Organización del “II Simposio Internacional: Paradores, Turismo y Territorio, rumbo al Centenario”, junto con la Universidad de Oviedo. La Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” de la Universidad Laboral ha sido el punto de encuentro de expertos que analizan el impacto turístico de la cadena pública desde la perspectiva del territorio, la sostenibilidad, el turismo, la cultura, la geografía, el patrimonio, la economía, el arte y la naturaleza. El resultado de esas ponencias lo recoge la publicación de la Revista de Estudios Turísticos.
- Participación en el festival de PHotoESPAÑA con un Photowalk en el Parador de Limpias con Eduardo Nave.
- Participación en una jornada organizada por Aragón Exterior, “Como llega el arte a los grandes hoteles internacionales”.



II Simposio internacional Paradores, Turismo y Territorio



Mesa redonda “¿Cómo llega el Arte a los grandes hoteles internacionales?”, organizado por el Gobierno de Aragón.



PHotoWalk con Eduardo Nave” organizado por Paradores y PHotoEspaña del 9 al 11 de septiembre en el Parador de Limpias. Autor: Fernando García Pidal

## 8.2.2. Promoción de los recursos turísticos y culturales

En 2022, Paradores 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.

La estrategia comercial de 2022 ha estado centrada en tres actuaciones:

- 1 Promociones y productos segmento ocio, comentadas en la estrategia comercial en el apartado 2.9.
- 2 Plan de actividades comerciales dirigidas al segmento corporativo: Por su incidencia en los días de la semana de menor ocupación (de domingos a jueves), el segmento corporativo se posiciona como estratégico para la compañía. Las principales acciones para activar su dinamización se centran en viajes de empresas y operaciones MICE.
- 3 Plan de actividades comerciales dirigidas a mercados internacionales enfocado en países estratégicos para el destino España que iban abriendo sus fronteras para viajar tras la pandemia. Algunos ejemplos son los *sales calls* en Londres y Lisboa, asistencia a ferias internacionales como la de Bruselas, Salón des Vacances, Irish Travel Trade Show, Bit Milano, Iftm Top Resa Paris, World Travel Market, etc. Además de presentaciones comerciales en origen (Lisboa, Estocolmo, Ciudad de México, Monterrey, Tokio y Seul) y *roadshows* en Italia, Bélgica, Holanda y EEUU.



Participación del equipo comercial de Paradores en la IBTM de Barcelona



El Presidente de Paradores en la II Convención de Turespaña



Presentación de Paradores al grupo Ciudades Patrimonio

## 8.3

## Gastronomía

El **compromiso** de Paradores con el desarrollo sostenible es también muy significativo en el área de alimentos y bebidas. La restauración de Paradores se ha significado a lo largo de su historia por ser guardiana de las raíces gastronómicas del lugar y el entorno en el que se ubica cada Parador. Productos locales y el recetario de la cocina tradicional española, siguen siendo hoy en día el fundamento de nuestra oferta gastronómica que se sustenta en la gastronomía tradicional.



Parador de Benicarló. Lomo de Gallo San Pedro con alcachofas D.O. Benicarló y aceite de ñoras

Las líneas de actuación principales de la empresa son:

#### A.- Compras

Paradores promueve el consumo de alimentos de cercanía con el propósito de seguir contribuyendo con la economía local, poniendo en valor el producto regional y de temporada, así como actuar contra el cambio climático. A lo largo de 2022 se han licitado productos específicos de distintas zonas geográficas. Algunos ejemplos son: Camarón y cigala para paradores gallegos; sobaos pasiegos, quesada, corbatas y palmeras de hojaldre para los Paradores de Cantabria; caviar de Río Frío para el Parador de Granada; cerdo vasco Euskal txerria para el parador de Argómaniz; pescados de lonja para los paradores de Nerja, Mojácar, Aiguablava y Santiago de Compostela; agua mineral de manantial local envasada de Canarias y frutas y verduras, basados en acuerdos marco con proveedores locales mediante subastas mensuales teniendo en cuenta los productos de temporada.

Además, este año se han hecho licitaciones de productos de calidad que abarcan a todos los establecimientos de la red. Entre otros, destacan el jamón dehesa Extremadura y el vino premiado y uva recuperada.

Por otra parte, en 2022, con el fin de reducir el número de envases y la huella de carbono se ha aprobado el cambio de sistema en el servicio de agua en los restaurantes de los

paradores. Actualmente se ofrece agua filtrada que se sirve en botellas de cristal rellenables.

También para los recipientes del desayuno, se reutilizan envases de cristal para alimentos que se presentan individualmente.

#### B.- Difusión de la gastronomía

A lo largo del año 2022, Paradores ha participado en numerosos eventos gastronómicos. Destacamos los siguientes:

##### Participación gastronómica en eventos solidarios

- “10 bocados solidarios”. Tapas a favor de la Asociación Española contra el Cáncer en el parador de Santiago de Compostela.
- Presentación del proyecto “Comer con placer para personas con disfagia” en el parador de Cuenca.
- Semana del Corazón con platos saludables en la carta del restaurante del parador de Alcalá de Henares.
- Celebración **y participación** del parador de Corias en el II Encuentro Internacional de Gastronomía, Mujeres y Mundo Rural (Gastrofeminas) cuyo objetivo es la protección cultural gastronómica de las guisanderas asturianas.

### Participación en la promoción de la cocina española en certámenes o exhibiciones gastronómicas

- Campeonato de España de Pote Asturiano celebrado en el parador de Corias.
- VIII Certamen Nacional de Gastronomía. Trofeo al Mejor Ayudante de Cocina para Antonio Jesús Sánchez López, miembro del equipo de Cocina del parador de Cádiz-Hotel Atlántico.
- Jornada europea de la Cultura Judía: degustación de platos de la gastronomía sefardí en los paradores de Calahorra, Jaén, Tui, Segovia y Toledo.
- Celebración del “Día mundial de la tapa” con oferta en todos los paradores.
- Difusión de la Capital Española de la Gastronomía en el parador de Cuenca.
- Festival Gastronómico del Bicentenario de la Diputación de Castellón en el parador de Benicarló.
- Platos del Menú V Centenario de la I Vuelta al Mundo en los paradores andaluces.
- Presentación en el Parador de Trujillo del proyecto de innovación europeo “Agro Chef”. Se trata de un proyecto innovador que une campo, gastronomía y productores.
- Participación en Feria Alimentaria de Zamora.

### Promoción y difusión de los productos de temporada y/o locales y recetas tradicionales

Calendario mensual de festividades gastronómicas en las que participan los paradores de la zona en las que se celebran. Algunos ejemplos son:

- XV Jornadas Micológicas en los paradores de Castilla-León.
- Jornadas gastronómicas micológicas del parador de Sigüenza.
- XIII Jornadas de la cazuelilla en el parador de Calahorra.
- Jornada de la alcachofa en el parador de Benicarló.
- Jornada de la caza en los paradores de Alcalá y de Soria.
- Jornadas del cocido en los paradores de Almagro y de Alcalá.
- Oferta de cocido de taba durante el invierno en el parador de Chinchón.
- Muestra gastronómica de los cocidos de España en el Parador de Córdoba.
- Feria del pimiento den el parador de Benavente.
- Jornada gastronómica del pimiento murciano en Lorca.
- Festa Do Meixon (angula) en el parador de Tui.



Jornadas merluza de Burela en el Parador de Málaga Gibralfaro



Demostración cocina berciana

- Festival Cheese Pun de la Feria Fromago en Zamora.
- Menú de productos jienenses en las Jornadas Degusta Jaén.
- Menú especial por la Campaña Gastronómica del pescado de roca de Begur en el parador de Aiguablava.
- Menú especial de temporada de Trufa negra en el parador de Soria.
- Menú Jornadas gastronómicas de la Verdura en el parador de Calahorra.
- Menú mes del Caviar Nacarii en el parador de Artés
- Menú de la patata alavesa en el parador de Argómaniz.
- Peregrinaje de la Merluza de pincho de Burela por las Rutas Xacobeas de la Campaña "Orixe & Destino Galicia" en los paradores de Santiago, Vic, Málaga Gibralfaro, Trujillo, Chinchón, Sigüenza, Calahorra, Lerma, Baiona y Costa da Morte.
- Promoción del Aceite de Oliva Virgen Extra de la D.O. Monterubio en los paradores de Extremadura.
- Promoción de la alubia IGP La Bañeza en 17 paradores.

- Ruta de la Cocina y repostería de cuaresma y Semana Santa-Caminos de Pasión-Torrija en diferentes paradores.
- Ruta de la tapa: Nerja (boquerón relleno), Alcañiz (rollito de ternera), Ciudad Rodrigo (tapa farinata), Alcalá de Henares (platos tradicionales) y La Palma.
- Oferta de tapas de melva y caballa en los paradores de Andalucía oriental por campaña promocional propuesta por los Consejos Reguladores de las correspondientes Indicaciones Geográficas .
- Acción promocional de la Denominación de Origen de Cava en todos los paradores.

### Puesta en valor del recetario regional

- Exhibición gastronómica gallega con motivo de la inauguración oficial del parador de Costa da Morte.
- Exhibición gastronómica de las islas Canarias con motivo del 50º aniversario del parador de La Gomera.
- Exhibición gastronómica catalana con motivo del 50º aniversario del parador de Vic.
- Exhibición gastronómica de la cocina zamorana con motivo del 50º aniversario del parador de Benavente.



- Los paradores asturianos son embajadores de la Marca de Garantía, “Alimentos del Paraíso Natural”.
- Promoción del plato de migas tradicional, “Los jueves tienen miga” en el parador de Alcalá de Henares.
- Menú de la cocina charra en el parador de Ciudad Rodrigo durante el carnaval del toro.
- Menú especial del día de Andalucía con un recorrido de los platos tradicionales de cada provincia en todos los paradores andaluces.
- Menú de sidrería de la Llanada Alavesa en el parador de Argómaniz.
- Velada flamenca con menú andaluz en el parador de Chinchón.
- Taller de cocina tradicional navideña en el Mercado Municipal de Tui y Baiona.
- Taller infantil “inviernos en familia” en los Paradores de Chinchón, Cuenca y Sigüenza para promocionar la cocina tradicional entre los más pequeños.

#### Participación en concursos gastronómicos

- Concurso del pulpo a caduf y pescados de lonja en el parador de Benicarló.

- Concurso de tapas “Todos los Santos” en el parador de Tordesillas.
- Concurso de tapas de queso San Simón da Costa, en el parador de Vilalba.
- Concurso de tapas del Festival del queso y del Vino de Castilla y León, en el parador de Tordesillas.
- Concurso de tapas de Jamón de Teruel, parador de Teruel.
- Concurso de tapas y pinchos medievales en la Fiesta Medieval de Sigüenza.
- Concurso Tapéate, parador de Ferrol.
- Festival de la tapa, parador de Zafra.

#### Participación gastronómica en fiestas locales

- Cena medieval teatralizada en los paradores de Sos del Rey Católico, Baiona (Fiesta de la Arribada), Sigüenza (Jornadas medievales de la ciudad), Oropesa (Jornadas medievales de la ciudad) y Ávila (Jornadas medievales de la ciudad).
- Menú con platos del siglo de oro en fiesta barroca teatralizada en el parador de Almagro.
- Menú de ferias por las fiestas locales de Alcalá de Henares y menú especial por la corrida goyesca en el parador de Ronda.



Parador de Argómaniz.- Menú de la Patata Alavesa



- Menú gaditano para la campaña de promoción de la ciudad “Cádiz, invierno pero no tanto” en el parador de Cádiz.
- Menú lúdico por el festival del Joc del Pirineo en el parador de la Seu.
- Menú La noche del Patrimonio en el parador de Toledo.
- Menú plato del tesoro en el parador de Costa da Morte con motivo del proyecto Rimartes para la puesta en valor de los pecios.
- Jornadas gastronómicas cervantinas en el parador de Alcalá de Henares.
- Jornadas gastronómicas “Las tentaciones del Rey” con un menú de especial de botillo en el parador de Villafranca del Bierzo.
- Jornadas gastronómicas del arroz de Calasparra en el parador de Lorca.
- Jornadas del renacimiento en el parador de Úbeda.
- Jornadas gastronómicas de la cocina romana en el parador de Calahorra.
- Jornadas gastronómicas de El Quijote en el parador de Antequera.

- Jornada Gastro en el parador de La Palma por las jornadas Sensitur Pro La Palma de sensibilización turística y medioambiental dirigidas a empresarios y profesionales del sector turístico en España.
- Un Menú de cine en el parador de Manzanares durante el Festival de Cine de Manzanares.

#### Muestra de la gastronomía española en *show cooking*

- *Show cooking* arqueogastronómico en el parador de Antequera.
- *Show cooking* de los paradores de Cáceres y Trujillo de los productos extremeños en Madrid.
- *Show cooking* del parador de Oropesa en el Salón de la Carne de Trujillo.



Jornadas medievales en el parador de Sigüenza



Muestras gastronómicas en el parador de Córdoba

## 8.4

# Cooperación con la comunidad educativa

Paradores con sus programas de prácticas está totalmente orientado a contribuir con 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:






**1** 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.

**2** Cooperar y apoyar a los centros educativos locales para que sus estudiantes completen adecuadamente sus ciclos formativos.

**3** Disponer de una cantera de nuevos empleados y participantes en programas de desarrollo de personas.

En 2022 se ha consolidado el programa “Embajadores de Marca”. Veintiocho paradores han participado en este exitoso programa por el cual, los directores de los paradores, apoyados por el departamento de recursos humanos, han visitado los centros educativos de su entorno con el propósito de firmar nuevos acuerdos de colaboración para las prácticas de su alumnado.

El número de alumnos en prácticas a lo largo de 2022 ha sido de 590 alumnos concentrados en los departamentos de cocina, recepción y sala, según se detalla en esta tabla:

Tipo de residuo	2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
 Alojamiento						
Eventos	7	4	11	3	1	4
Pisos	167	73	240	25	8	33
Recepción	-	-	-	122	45	167
 Gestión						
Administración	13	9	22	24	15	39
Cross training	25	24	49	14	6	20
Dirección	-	1	1	2	1	3
 Mantenimiento	1	9	10	2	38	40
 Restauración						
Comedor	50	60	110	80	99	179
Cocina	28	33	61	46	44	90
 SSCC	12	2	14	10	5	15
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>215</b>	<b>518</b>	<b>328</b>	<b>262</b>	<b>590</b>

Es restauración la principal área funcional y de negocio de la Compañía donde se concentran nuestras necesidades de selección.

En total en Paradores hay 258 convenios vigentes con las distintas escuelas y universidades que dan cobertura a estos 590 alumnos.

Como complemento a estos programas de prácticas, durante el año 2022 Paradores ha estado presente en los principales foros de empleo promovidos por los centros de estudios de mayor reconocimiento de nuestro sector, por ejemplo, el Centro Superior de Hostelería de Galicia, EUHT Sant Pol y Vatel.

Junto con los programas de prácticas de estudiantes, Paradores sigue colaborando con la comunidad educativa local a través de los programas de **Formación Ocupacional** que benefician a colectivos en riesgos de exclusión social (en total 38 estudiantes y 15 centros). Por ello, Paradores ha firmado y renovado convenios de prácticas formativas con instituciones tanto locales como nacionales, a través de las cuales los participantes han podido conocer el funcionamiento de un hotel en su día a día y han contado con el apoyo personalizado de un tutor designado por la empresa.



Parador de Jaén. Remojón Andaluz

## 8.5

# Otras contribuciones sociales

Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A., realiza, puntualmente, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro acogidas a la ley 49/2002 de 23 de diciembre del mecenazgo.

Además, existen patrocinios alineados con la misión de Paradores y que se enmarcan en Actividades culturales, educativas, deportivas, medioambientales, etc.

En 2022 para poder gestionar acciones concretas de donaciones y patrocinio Paradores ha tenido en cuenta lo establecido al respecto en la Ley 22/2021 de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado por la que se introduce una Disposición Adicional Vigésima Quinta de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria relativa a los acuerdos de colaboración y patrocinio suscritos por el sector público empresarial y fundacional.

Se ha elaborado nuevas instrucciones técnicas internas adaptadas a la referida ley que han sido aprobadas en enero de 2023.

En virtud d esta nueva Instrucción Técnica se establece que Paradores apoya aquellas actuaciones de donación que estén alineadas con la misión y valores de la compañía y estén enmarcadas en alguno de los siguientes ámbitos prioritarios:



Arte y Cultura



Acción Social



Educación, ciencia y juventud



Desarrollo económico



Investigación



Promoción de la salud



Deporte



Medio ambiente



Donación de mantas a Cruz Roja



Chocolate solidario por La Palma

Entre otras actuaciones, destacan las siguientes:

- Convenio de colaboración con la Cruz Roja para aportar las ventas de las tazas de chocolate que se consuman en las cafeterías de Paradores desde el 6 de diciembre 2021 a 6 de enero 2022. El dinero recaudado ha sido destinado a un proyecto de educación para los damnificados de la erupción del volcán de La Palma. El resultado de esta iniciativa ha sido: 11.503 tazas de chocolate vendidas, lo que supone una recaudación de 28.083 euros. Además, dentro de este convenio se animaba a los clientes alojados de Paradores a contribuir al mismo proyecto en el momento del pago de la factura a añadir el redondeo, un euro o lo que decidan, a su factura para esta causa. Esta colaboración se inició el 6 de diciembre de 2021 y finalizó el 15 de mayo de 2022.
- Convenio con Cruz Roja Española para establecer una colaboración entre ambas instituciones en los proyectos a través de los que esta Institución lleva a cabo su labor asistencial en España, apoyándola y colaborando en su finalidad de promover acciones de solidaridad y bienestar social en general y de servicios asistenciales y sociales, con especial atención a colectivos y a personas con dificultades para su integración social. Al amparo de esta colaboración, desde los paradores se han donado mantas a las delegaciones de Cruz Roja más cercanas. En 2022 se han donado 1.017 mantas.

- Convenio con la Fundación Manantial. Es una colaboración para aportar 4 bonos de 1 noche AD en concepto de patrocinio de la carrera solidaria que se realiza en Madrid sobre la salud mental, y además, Paradores abona los dorsales para los empleados de servicios centrales que participan en la carrera.

Además, desde los establecimientos se colabora con distintas asociaciones y fundaciones que representan en eventos solidarios donde se sortean bonos de Paradores. Algunos ejemplos son:

- El parador de Sos del Rey Católico ha donado sus *amenities* a la Asociación Segunda Familia en solidaridad al pueblo ucraniano. Esta asociación está ayudando directamente a la acogida de refugiados en la frontera de Polonia por parte de familias españolas.
- El parador Cruz de Tejada ha colaborado con “Sin Barreras Driving”, club de motor para personas con discapacidad, en la XIX Subida a Tejada.
- Los paradores de Santiago y Villalba participan en la iniciativa “10 Bocados Solidarios” que se celebró en el Hostal de los Reyes Católicos. La iniciativa reunió a 10 Chefs de Galicia, Madrid y Colombia para recaudar fondos para la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).

- Paradores colabora con la Asociación de Parkinson de Soria en su proyecto “Tu corcho puede tapar algunos agujeros” entregándoles los tapones de corcho de las botellas de vino con el fin de reciclarlos para darles una segunda vida.
- El parador de Cuenca participa en la cena concierto solidaria para la Fundación Menudos Corazones a favor de las personas con cardiopatías congénitas y sus familias.
- La recaudación de la cena especial que se sirvió en el Puente de San Pablo con el fin de promocionar la candidatura de para Capital Española de la Gastronomía 2023, se destinó para la Asociación Parkinson Cuenca.
- El parador de Olite dio alojamiento durante una noche para que pudieran descansar dos grupos brigadistas forestales especializados en incendios que estaban trabajando para sofocar las llamas producidas en Navarra.
- Colaboración del parador de Cáceres con la Pasión Viviente de Cáceres donándoles 150 bolsas de picnic.

