

# PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera del  
ejercicio 2020

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) DEL EJERCICIO 2020**

Al Accionista Único de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo I "Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI" incluida en el EINF.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal). El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal) son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la Información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

## Conclusión

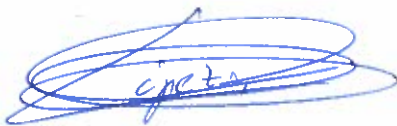
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI" del citado Estado.

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal

ROAC n.º S0231



José Manuel López García

ROAC n.º 22480

21 de abril de 2021



## **8- Estado de Información no Financiera**

**2020**

## **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020**

### **SUMARIO**

- 1. Criterios de elaboración del Estado de Información No Financiera**
- 2. Organización de Paradores**
  - 2.1. Nombre de la organización
  - 2.2. Actividades, Marcas y Productos
  - 2.3. Propiedad y forma Jurídica
  - 2.4. Distribución geográfica de los centros de trabajo
  - 2.5. Estructuras de gobierno corporativo
  - 2.6. Mercados en los que opera Paradores
  - 2.7. Principales magnitudes
  - 2.8. Modelo de negocio
  - 2.9. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la compañía
  - 2.10. Sostenibilidad
- 3. Sostenibilidad Ambiental**
  - 3.1. Política de Calidad y Medio Ambiente y Sistema de Gestión Medio Ambiental
  - 3.2. Indicadores claves de desempeño:
    - Contaminación.
    - Economía circular y gestión de residuos
    - Uso sostenible de recursos naturales
    - Cambio climático
    - Biodiversidad
- 4. Compromiso con las personas**
  - 4.1. Empleo
  - 4.2. Organización del trabajo
  - 4.3. Salud y seguridad laboral
  - 4.4. Relaciones laborales
  - 4.5. Formación
  - 4.6. Discapacidad
  - 4.7. Igualdad y diversidad
- 5. Derechos Humanos**
- 6. Corrupción y Soborno**
  - 6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
  - 6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales
- 7. Sociedad: compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible**
  - 7.1. Balance Social
  - 7.2. Impacto de Paradores en el desarrollo local
- 8. Cadena de suministros**
  - 8.1. Política de contratación
  - 8.2. Selección de proveedores
  - 8.3. Desempeño en 2020
  - 8.4. Evaluación de Proveedores

## **9. Consumidores**

9.1. Cómo nos perciben los clientes

9.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.

9.3. Reconocimientos recibidos en 2020.

9.4. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

## **10. Información fiscal**

### **Anexos:**

**Anexo 1:** Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI

**Anexo 2:** Distribución de empleados por centro de trabajo

**Anexo 3:** Niveles y categorías

**Anexo 4:** Media de las horas de formación anuales recibidas por los empleados por sexo y categoría profesional

## **1.- CRITERIOS DE ELABORACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

La elaboración de este Estado se ha realizado de conformidad con los requisitos previstos en 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.

Este Estado de Información No Financiera no sustituye a la Memoria de Sostenibilidad 2020 que será publicada a lo largo de 2021 detallando los contenidos de este documento.

El alcance del presente Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2020 y ha sido supervisado por verificador independiente.

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

Durante los meses de cierre se aprovechó para reforzar todos los protocolos de higiene y seguridad para velar por la seguridad de sus empleados y clientes. El 25 de junio, los paradores volvieron a abrir sus puertas, y se incorporaron a la operación el nuevo Parador de Costa da Morte en Muxía y el reformado parador de Aiguablava, y a finales de año, en diciembre, se ha reabierto el Parador de León, el Hostal de San Marcos.



## **2.- ORGANIZACIÓN DE PARADORES**

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.

### **2.1.- Nombre de la organización**

Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A.

- N.I.F: A-79855201
- Domicilio Social: calle José Abascal, 2-4, 28003 Madrid
- Página web de la empresa: [www.parador.es](http://www.parador.es)

### **2.2.- Actividades, marcas y productos**

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

### **2.3.- Propiedad y forma jurídica**

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

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

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

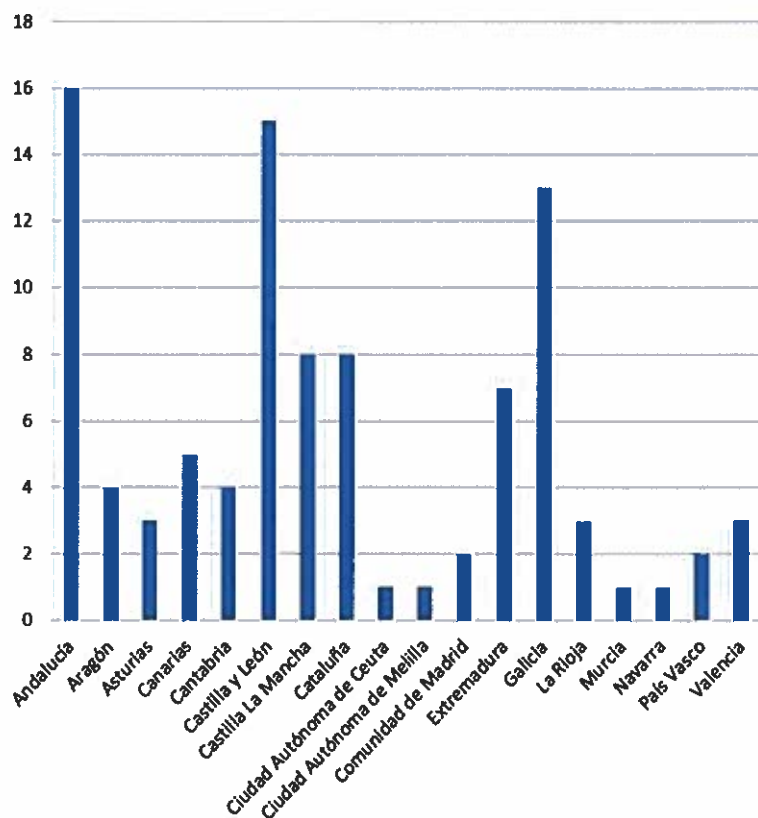
El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

### **2.4.- Distribución geográfica de los centros de trabajo**

Los 97 Paradores que conforman la Red pública están distribuidos en la Península Ibérica, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. Paradores tiene, por tanto, representación en todas las Comunidades Autónomas excepto en las Islas Baleares, si bien, en esta Comunidad, se encuentra en construcción por parte de TURESPAÑA el futuro Parador de Ibiza.

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

La distribución de Paradores por Comunidades Autónomas es la siguiente:



## 2.5.- Estructuras de gobierno corporativo

La sociedad estatal Paradores de Turismo de España S.M.E. S.A. se constituyó el 18 de enero de 1991.

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

Cada uno de los órganos de administración tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto en la Ley, se indica en los Estatutos de la sociedad.

### 2.5.1.- El Consejo de Administración

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

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

El cargo de Consejero será revocable, renunciabile y reelegible indefinidamente.

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

Los miembros y el Secretario del Consejo de Administración tienen derecho a percibir las dietas e indemnizaciones que correspondan por su asistencia a las sesiones del Consejo que son fijadas por la Junta General ajustándose en su cuantía al régimen previsto para las Administraciones Públicas. Los miembros del Consejo de Administración a la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2020 son los siguientes:

- Óscar López, Presidente Consejero Delegado
- D<sup>a</sup>. Aida Fernández González
- D<sup>a</sup>. María Teresa Santolaria Solano
- D. Roberto Reyero Sánchez
- D. Omar Rodríguez Cabrera
- D. José María Martínez López
- D. Jaime Díez Bermejo
- D. Ángel Montero Cabrera
- D<sup>a</sup>. Isabel Martín Benítez
- D<sup>a</sup>. Lara María Arranz Faz
- D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa
- D. Julio Jiménez Novella
- D. Luis García Martín
- D. Esteban Roca Morales
- D. Rafael Oñate Molina

Secretario del Consejo: Rafael García-Monteys.

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

#### 2.5.2.- Comisión de Auditoría y Control

La Comisión está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la empresa, nombrados por el Consejo de Administración. El Presidente es elegido entre sus miembros y actúa como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico- financiera a facilitar por la empresa, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer. Se reúne, al menos, cuatro veces durante cada ejercicio y siempre que se estime conveniente para el desarrollo de sus funciones.

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

#### 2.5.3.- Comité de Dirección

De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de "alta dirección"<sup>1</sup> conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos.

---

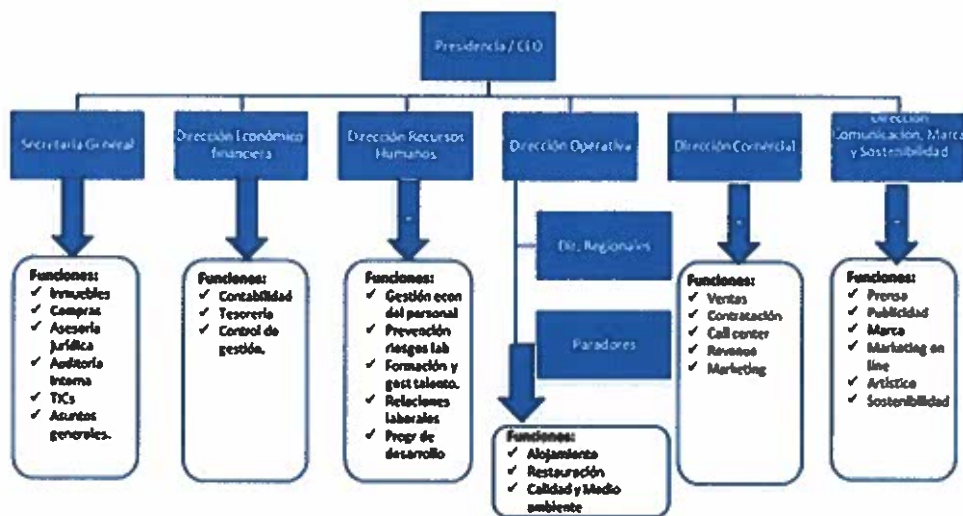
1 Se consideran como "alta dirección" aquellos directivos que tienen esta condición en virtud de lo establecido en los apartados Tercero y Cuarto de la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades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

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

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

#### 2.5.4.- Estructura Organizativa

A 31 de diciembre de 2020, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



#### 2.6.- Mercados en los que opera Paradores en 2020

- Número de establecimientos a 2020: 97 establecimientos en el mercado español y una franquicia en Portugal.
- Nacionalidad de los clientes: El 86% de sus clientes provienen del mercado nacional, el 14% son internacionales. En el mercado doméstico, prácticamente todas las comunidades aportan clientes en función de su peso en la población española, con la salvedad de Madrid que duplica con creces este porcentaje, aportando un tercio de los clientes nacionales. Es importante destacar el fuerte incremento del cliente nacional en el total de clientes de Paradores en 2020 como consecuencia de las restricciones a la movilidad internacional derivadas de la pandemia del coronavirus. El incremento del cliente nacional ha pasado de un 65% en 2019 a un 85% en 2020.
- Principales mercados internacionales emisores: Los principales se encuentran en Europa (Francia, Reino Unido, Alemania...), con un peso del 79% sobre el total de cliente internacional, y un 10% de cliente asiático.
- Canales de venta: en 2020 el 78% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (web, centro de relación con el cliente, recepción Parador...), siendo el 82% en el caso de los clientes nacionales y el 53% de los internacionales. El incremento del cliente nacional en 2020 y la seguridad que ofrecen (con información sobre protocolos COVID-19) ha hecho que los canales propios en 2020 sean los canales más elegidos por los clientes para hacer sus reservas. Hay que tener en cuenta que en 2019 eran utilizados por el 62% de los clientes.
- Mix de negocio a nivel Red: Si en 2019, el 85% de la actividad correspondía a viajes de ocio y el 15% a viajes de negocio y eventos de empresas, en 2020 esta relación ha cambiado notablemente como consecuencia de las restricciones administrativas al movimiento y agrupamiento de personas derivadas de la pandemia.

En 2020, la actividad de negocio y eventos de empresa ha bajado al 6,35% mientras que la actividad de ocio ha subido al 93.65%.

- Restauración. Por último, la actividad de restauración de los establecimientos de Paradores aporta el 43% de los ingresos de la sociedad, proporción similar al 2019, en la que la restauración aportaba el 45%. En Paradores los restaurantes operan para dar respuesta a los clientes alojados y como restaurantes de referencia en el entorno local donde se ubica cada Parador y son parada gastronómica en circuitos y rutas por España.

## 2.7.- Principales magnitudes

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

Establecimientos = nº de Paradores	97+1 franquicia
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * nº Paradores)	5.988
Oferta de habitaciones= nº habitaciones disponibles para la venta	1,34 M
Habitaciones ocupadas= nº habitaciones vendidas	0,73 M
Cubiertos vendidos (año)	1,14 M
Número de clientes (año) = personas alojadas (con independencia del nº de días que lo estén)	0,78 M
% Clientes españoles= clientes españoles alojados / total clientes alojados	86%
Ingresos totales (ventas) = ingresos brutos de explotación (hospedaje + restaurante + bebidas + otros servicios + franquicias)	128,8 M €
Ingresos por alojamiento= ingresos de hospedaje	71 M €
Ingresos por restauración= ingresos de restaurante (incluye desayunos) + bebidas	57 M €
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ocupadas)	97,14 €
Ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ofertadas)	52,95 €
Ingreso medio restaurante	40,68 €
Plantilla media= nº empleados medio anual en jornada completa (8 h)	3.695
G.O.P. (EBITDA) antes del canon= Total ingresos – Total gastos de operaciones	-40,7 M €
Resultado después de impuestos= Beneficio / pérdida final de la Compañía	-63,9 M €

## 2.8. - Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se cimenta en su misión, visión y valores. Como consecuencia, aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental.



Este modelo de negocio de Paradores se caracteriza por:

- **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo que es conforme con lo previsto en la legislación aplicable y 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.
- **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 norma española UNE 182001 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos. Esta apuesta por la calidad y la excelencia hacen de la experiencia brindada al cliente una experiencia única que contribuye a su vez a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.
- **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de sus más de 90 años de historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema "amabilidad, calidad, 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, cultural, natural y gastronómica local de cada Parador, como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, noches y rutas tematizadas, oferta de golf, maridajes y catas, jornadas gastronómicas o la promoción de las colecciones artísticas de Paradores compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural.
- **Marca y reputación.** La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca Paradores es fuerte y goza de una excelente reputación. La marca ayuda a la empresa a ser más visible y a que se la identifique con un producto seguro, de calidad contrastada. Genera demanda, influye en la decisión del cliente, potencia y refuerza los valores diferenciales, fideliza y es un factor clave de competitividad y sostenibilidad para Paradores.
- **La promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores. Su importancia se refleja en el hecho que casi el 50% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación 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.
- **La acción comercial.** En un mercado caracterizado por su dinamismo, evolución y competitividad, Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando el modelo comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en cada momento. La estrategia comercial se ha centrado en la generación de valor a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca, en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España, la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para Paradores tiene un gran potencial, sin olvidar que el cliente de paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web....). Muy importante ha sido el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración, 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 a la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los Paradores ocupan una superficie construida de 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. Es importante destacar que en 2020 se ha llevado a cabo la reapertura de tres Paradores que han tenido obras de rehabilitación integral. Estos Paradores son Jaén, en febrero, Aiguablava, en junio y San Marcos de León, en diciembre. 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, conjuntos monumentales, etc.

## **2.9.- Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la Compañía**

La declaración por parte del Gobierno del estado de alarma, el pasado 14 de marzo de 2020, para responder a la pandemia de la COVID-19, puede considerarse el arranque de una lucha sin cuartel para hacer frente a los devastadores efectos del virus en España. Las consecuencias de esta decisión, seguida de otras muchas tomadas en el mismo sentido por las diversas administraciones de España, y del resto del mundo, tuvieron consecuencias económicas sobre la actividad empresarial de múltiples sectores industriales, entre ellos el turismo y la hostelería, seguramente el sector más afectado, que sufrió como ningún otro las restricciones a la movilidad con caídas brutales de reservas, ingresos, etc.

Como la gran mayoría de las empresas del sector, Paradores estuvo expuesta a los impactos derivados de la pandemia y de las medidas administrativas adoptadas para su control. Por eso, tras la declaración del estado de alarma en España (RD 463/2020 de 14 de marzo), el 15 de marzo de 2020 Paradores procedió al cierre de todos los establecimientos durante el periodo de vigencia de dicho estado, ya que la situación excepcional y de extrema gravedad del momento obligaba a velar por la salud de los clientes y de todos los empleados. Paradores demostró su compromiso con la situación de alarma social motivada por el coronavirus.

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

¿En qué contexto se está moviendo Paradores?

### **Situación 2020:**

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

Según datos de Exceltur, esta desaceleración se debe, principalmente:

- A la enorme caída de los turistas extranjeros (y sus ingresos), que en 2020 ha tenido un descenso del 78%. En términos absolutos, los turistas extranjeros han disminuido en 64,8 millones, hasta quedarse en 18,7 millones (un 77,6% menos), y los ingresos turísticos se han desplomado en 55,3 mil millones de euros (un 77,7% menos), hasta quedarse en unos 15 mil millones (los peores datos de la historia reciente).
- La demanda turística del turista español también ha caído de forma espectacular. Los viajes turísticos de los españoles dentro de España se han reducido en 82 millones (un 47,4% menos) y el gasto turístico se estima que caerá en un 47%, hasta situarse en los 17 mil millones. La demanda española ha estado limitada y centrada regionalmente en un contexto marcado por las restricciones a la movilidad establecidas por el gobierno central y las comunidades autónomas. Incluso en los meses donde se ha permitido la plena



movilidad (como en verano), la demanda ha sufrido caídas muy relevantes por diversos factores relacionados con la pandemia. Por ejemplo:

- El menor nivel de renta y consumo por el impacto sobre el empleo que tiene la pandemia.
- Las decisiones de ahorro de los españoles ante la enorme incertidumbre laboral.
- Las decisiones de viajar por entornos controlados (en alojamientos no compartidos, menor uso de la restauración...) y más próximos (uso del vehículo propio) por miedo al contagio.

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

### **Respuesta de la empresa**

En este contexto pandémico, toda la cadena de valor del sector se ha visto muy afectada con impactos importantes en las líneas aéreas, en las agencias de viajes, en los hoteles, restaurantes... con un balance final general en la evolución de las ventas en 2020 de una caída cercana al 50% de la facturación. Todos los indicadores disponibles muestran que el turismo ha sido el sector que más ha sufrido el impacto de la epidemia en la economía española.

Dentro de este escenario, Paradores recibió también importantes impactos con una fuerte caída en su ocupación y en sus ingresos, tal como se detalla en el informe de gestión de las cuentas anuales 2020. A finales de 2020, el número de habitaciones ocupadas descendió un 44,22%, los ingresos de explotación cayeron un 49,78% y el número total de clientes bajó un 45%. El motivo obvio fueron las restricciones a la movilidad originadas por la pandemia y especialmente el cierre durante más de 100 días que se llevó a cabo en línea con la declaración del primer estado de alarma.

Como consecuencia, la empresa llevó a cabo diversos procesos de adaptación necesarios para responder ante este descomunal reto. Entre ellos, los más significativos han sido:

- 1. El desarrollo de un protocolo de seguridad sanitaria para empleados y clientes que ofreciera garantías ante el COVID-19.** Este protocolo de seguridad convirtió los Paradores en espacios seguros para sus clientes y empleados, y facilitó enormemente que Paradores fuese la única gran cadena hotelera española que reabrió todos sus establecimientos tras la desescalada que vino después del confinamiento de marzo, abril y mayo de 2020. Este esfuerzo fue certificado con el sello Safe Tourism Certified que otorga el Instituto para la Calidad Turística Hotelera Española por cumplir con las máximas garantías sanitarias. Paradores fue la primera gran cadena hotelera en obtenerlo.
- 2. La puesta en valor de dos hechos relevantes:** primero, que la mayoría de los establecimientos se sitúan en lugares apartados, lejos del turismo masificado, segundo que el tamaño de sus hoteles, casi todos medianos o pequeños, facilitan la implantación rigurosa de los controles de seguridad sanitaria para convertirlos en el lugar turístico más seguro.
- 3. El importante esfuerzo de los empleados de Paradores para garantizar los máximos niveles de seguridad en el marco de las instrucciones dadas por las autoridades sanitarias.**
- 4. A partir de estas palancas, y tras la reapertura de la red (el 25 de junio) en un escenario marcado por mercados internacionales cerrados, importantes restricciones internas a la movilidad y con algunos segmentos inactivos, como el "Corporate", la estrategia comercial se centró en la dinamización del mercado nacional de ocio y en los colectivos:**
  - **Las campañas de descuento y reducción de precios, entre ellas, las campañas para la "Reapertura", para la temporada de verano "Veraneadores", o la propuesta para el colectivo del Sector Sanitario, por ejemplo.** La campaña de verano ha marcado un hito importante para la empresa. Los protocolos de seguridad, la ubicación y el tamaño de los hoteles, y las fuertes promociones dieron un magnífico resultado que fue reconocido por los clientes que acudieron a los Paradores durante el período estival. Tras la apertura de la totalidad de la cadena una vez

finalizado el estado de alarma, Paradores encaraba la temporada veraniega con una fuerte incertidumbre ante el panorama tan triste que se avistaba para el sector turístico. Sin embargo, la realidad de los resultados superó satisfactoriamente las expectativas, con una ocupación media para el conjunto de los meses de julio y agosto del 77%, tan sólo 2 puntos inferior a la alcanzada el año pasado. La tradicional mayor dependencia que la Cadena tiene del cliente nacional se ha convertido en un aliado en esta situación extraordinaria.

- Para la reactivación del cuarto trimestre, tras el verano, Paradores planteó una batería de acciones basadas en los procesos de inteligencia de clientes, en la flexibilidad, el manejo de diferentes escenarios y la venta de productos que garantizase un consumo anticipado del mercado. En este sentido, cobró especial relevancia la dinamización del mercado dentro del diámetro del Parador y la reactivación de la demanda con atractivos descuentos. Por ejemplo, **la campaña de proximidad “Residentes” para proponer un turismo de vecindad**. La ampliación de la oferta destinada a los clientes que vivan en una localidad de una provincia o región sujeta a confinamiento perimetral en la que hay un parador cercano. Esta opción se enmarca en el contexto de restricciones a la movilidad que ha habido en toda España. Los residentes podrán conocer de cerca el Parador más cercano con una promoción importante vigente mientras duren las restricciones. Desde su lanzamiento en octubre de 2020, se han vendido más de 4.000 habitaciones con esta promoción a 31 de diciembre.
  - Como no podía ser de otro modo, durante el año 2020 el plan de actividades de Paradores con la “Travel Industry” se desarrolló mediante eventos On Line, en forma de seminarios, presentaciones o reuniones. Paradores estuvo presente en los grandes eventos internacionales como la WTM de Londres o la IBTM de Barcelona, y llevó a cabo actuaciones en el mercado nacional del tipo encuentros y presentaciones con las grandes redes de AAVV.
5. **Desarrollos tecnológicos para aumentar la seguridad y facilitar las gestiones por el cliente.**
- Es el caso de la **Conserjería Virtual**, una herramienta que evita al máximo la interacción personal entre los clientes y el equipo de Paradores. A través de esta aplicación, el cliente tiene acceso a toda la información del Parador (horarios, directorio de servicios o cartas de restaurante, ... ), puede hablar directamente con la Recepción a través de un chat y puede reservar mesa en el restaurante o un tratamiento en el spa. Esta innovación mejora la experiencia de cliente, refuerza los protocolos de seguridad y permite avanzar en la eliminación del uso del papel en las habitaciones.
  - También se ha puesto en marcha un proceso **de check in online**. Este mecanismo está operativo desde septiembre de 2020, con las ventajas en contact less asociadas a este tipo de funcionalidad. Es decir, el cliente recibe dos días antes su reserva para rellenar toda la información necesaria. Cuando hace la confirmación puede autoasignarse la habitación de forma online, minimizando el paso por recepción.
6. **Desarrollo de programas solidarios** para apoyar a los colectivos sociales más necesitados en el contexto de la pandemia.
7. **El desarrollo de un modelo integral de gestión de riesgos** que es relevante para el control y la gestión de la información vinculada con los riesgos de todo tipo relacionados o no con la pandemia, el desarrollo de un producto turístico vinculado con el turismo de naturaleza para diversificar su oferta en este segmento y lanzar un mensaje de compromiso a favor del medio ambiente, el cálculo de su huella de carbono, etc.
8. **La apertura del nuevo Parador de Muxía**. El 25 de junio se inauguró el Parador de Costa da Morte en Muxía. Un parador espectacular integrado en el entorno natural que fue proyectado para dinamizar la

zona, crear empleo y dar un homenaje a las gentes de Galicia, a la Costa da Morte y al Atlántico. Desde su apertura el 25 hasta el 31 de diciembre, el Parador ha tenido unos meses de junio, julio, agosto y septiembre muy buenos con casi el 100% de ocupación, una ratio que bajó a partir de octubre debido a la 2ª ola de la COVID-19 y a las restricciones y cierres perimetrales establecidos por las diferentes administraciones. El arranque ha sido espectacular por sus cifras de negocio y con una mayoría de plantilla contratada en la comarca (34 personas del entorno incorporadas en los meses de verano), por lo que el Parador ya está en línea con su objetivo de impulsar la economía de la zona a través del turismo y la riqueza de esta singular comarca costera.

Como se puede apreciar, una de las mayores prioridades de Paradores en estos momentos es cuidar de sus clientes y luchar por asegurar la mayor actividad posible. Una actividad que la empresa quiere llevar a cabo preservando los rasgos que siempre la han caracterizado: sostenibilidad, rentabilidad, respeto y cuidado del medio ambiente, impulso a la cultura y gastronomía locales, contribución al desarrollo social y económico de los entornos donde nos encontramos, sensibilidad por los colectivos sociales más desfavorecidos, salud, formación y promoción para sus empleados, etc.

Paradores es una marca reconocida por el mercado y por sus clientes, la calidad del producto también es reconocida por altos niveles de satisfacción, hay una fuerte fidelización y la empresa está haciendo frente a la pandemia COVID-19 con decisiones estratégicas muy relevantes que está llevando a cabo con el extraordinario esfuerzo de su equipo de personas, en el que hay que destacar su fuerte implicación y profesionalidad en un momento tan difícil.

En un año marcado por la caída del turismo extranjero y las restricciones de movilidad en nuestro país, el turista español confió en Paradores en diversos momentos del año, un respaldo que se refleja en que Paradores es la marca más recomendada por quienes la consumen, según el V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente en España, elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora estratégica Bain&Company. El producto/servicio de Paradores supera las expectativas de sus clientes y mantiene con ellos una vinculación emocional por encima de la media.

Además, la marca fue reconocida como la marca con mayor reputación de España en 2020 y la hotelera con mejor reputación del mundo, siendo la única empresa española que entró el "top" de las 10 marcas internacionales con mayor reputación, según Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas.

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

#### **Tendencias 2021:**

Según Exceltur, el año 2021 no parece que vaya a ser un año fácil. El nuevo año arranca con importantes incertidumbres ligadas a la extensión de la vacunación, a la regulación internacional de la movilidad, a la apertura de fronteras, a la fuerza de la pandemia, etc. La falta de datos certeros en relación con la evolución de aquellos factores que pueden determinar la reactivación económica es notable, por ejemplo:

- **La expansión de virus.** A la fecha de este informe, el mundo está sufriendo una tercera ola de la pandemia. En España, la demanda turística está bloqueada por medidas de control de la pandemia (confinamientos, cuarentenas, cierres perimetrales, toques de queda...) y el virus está mostrando una agresividad aún mayor por las mutaciones y variedades que están apareciendo.
- **La vacunación.** La incertidumbre en este punto también es muy elevada por el lento ritmo de vacunación, la eficacia de las vacunas antes posibles mutaciones, ... No parece fácil marcar la fecha a partir de la cual las poblaciones española y europea lleguen a la inmunidad de grupo.
- **Las medidas de control de la movilidad que las Administraciones Sanitarias puedan imponer para el control de la expansión del virus.** Hasta que la población alcance la inmunidad de grupo, la movilidad

seguirá regulada y limitada porque el virus estará entre nosotros, con el consiguiente efecto sobre el viaje turístico.

- **La capacidad empresarial de las cadenas hoteleras** para despertar y atraer una demanda acostumbrada a importantes descuentos y reducciones de precios se pondrá a prueba en 2021.
- **En este contexto, es difícil calcular el ritmo de la recuperación económica.** Como consecuencia, no es fácil estimar la renta disponible de las familias para viajar a lo largo del año. Pero puede estimarse que los niveles de renta y capacidad de gasto de las familias tardarán más en crecer aunque las restricciones a la movilidad vayan desapareciendo. En conjunto, la recuperación de la economía española será desigual y parcial a lo largo de 2021 (según estimaciones del Banco de España).

Exceltur estima que el año 2021 arrancará con el 86% de la demanda turística a España bloqueada por las restricciones impuestas por los países emisores y por las Comunidades Autónomas, por lo que el primer trimestre habrá una fuerte caída de las ventas. El inicio del año turístico parece dramático. Al menos, el Brexit impactará con menos fuerza gracias al acuerdo alcanzado a finales de diciembre de 2020 entre el Reino Unido y la Unión Europea.

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

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

Por todo ello, Exceltur estima una actividad (PIB Turístico) de 96.369 millones de € para el conjunto del 2021, lo que supondría recuperar 48 mil millones de € de los 106 mil de caída en el año 2020. De ahí que el peso del turismo en la economía española a cierre del año 2021 sería del 8,2%, es decir, 4 puntos porcentuales por encima del peso con que cerró el año 2020, y aún inferior al 12,4% de 2019, según el INE.

Esta estimación, que aún supone -58.118 millones de € inferior a los niveles pre-COVID-19 (-37,6% vs 2019) podría aún mejorar según discurre en el año el control de la pandemia tanto en España como en la UE y UK. Esto es así porque cada día parece más evidente que la demanda turística está sujeta a que se recupere la confianza en viajar sin la presencia del virus y las restricciones generalizadas a la movilidad que hoy están vigentes.

### **Gestión de Riesgos: mapa 360º**

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

- ✓ **La política de gestión de riesgos.** Se ha elaborado un documento que recoge el compromiso de la Dirección, los principios y responsabilidades básicas para la gestión de riesgos. La política fija el marco de gobierno del sistema.
- ✓ **Las Áreas y Responsabilidades de gestión de riesgos para el gobierno del sistema y sus programas.** Se ha preparado un documento que establece las funciones del área de gestión de riesgos y las líneas de defensa.

Estos documentos están pendientes de aprobación hasta que el sistema se complete con la elaboración del mapa de riesgos y el plan de tratamiento. A la fecha de este Informe se está trabajando en la fase de identificación, análisis y evaluación de los riesgos, para la que se han tenido que actualizar los siguientes instrumentos:

- ✓ **El análisis del contexto de la organización.** Se ha actualizado el análisis del contexto en el que vive la empresa, tanto en su dimensión externa (en lo político, legal, económico, grupos de interés, ...) como interna (estructura organizativa, políticas y estrategias existentes, grupos de interés internos...) con la finalidad de identificar los condicionantes internos y externos que pueden afectar a la capacidad del sistema de gestión de riesgos para lograr sus objetivos.
- ✓ **La definición de la metodología de identificación, análisis y valoración del riesgo.** Se ha actualizado la metodología para identificar, analizar y evaluar los riesgos.
- ✓ **La definición del mapa de procesos.** Se ha actualizado el mapa de los procesos de la organización con el fin de identificar claramente dónde están e impactan las diversas amenazas.

Como resultado de estos trabajos, se espera que en un plazo breve esté elaborado el mapa de riesgos y el plan para su gestión. Este plan está formado por las operaciones de:

- ✓ **Tratamiento de los riesgos,** con el fin de mitigar la exposición de la empresa al riesgo. Este plan contemplará las medidas, su priorización, las personas que rinden cuentas, las medidas del desempeño, los informes y los seguimientos requeridos para llevar a cabo el monitoreo de los riesgos y medidas de control definidas. Entre las medidas que contemplará este plan es importante destacar aquellas relacionadas con la actualización del Modelo de Compliance vigente en la Compañía.
- ✓ **La acción de corrección,** para ajustar el control del riesgo a los valores tolerables a través de las medidas oportunas.
- ✓ **Integración de la gestión de riesgos en las operaciones y estrategias de la empresa** a través de las líneas de defensa y demás responsables de los programas de identificación, tratamiento y control de los riesgos para cada área que comportan condiciones de conducta. La implantación adecuada de este plan permitirá la correcta gestión del riesgo y la adecuada captación de los cambios internos y externos.

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

- ✓ Asegurar el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa para su gestión de riesgos.
- ✓ Identificar, analizar y enfrentar el riesgo de forma ordenada de modo que la empresa pueda reaccionar de manera rápida y eficiente ante las diversas amenazas.
- ✓ Estructurar las actividades, procedimientos, documentos y registros para la implementación y mejora continua del proceso de gestión de riesgos.
- ✓ Integrar el proceso de gestión de riesgos en el gobierno corporativo de la empresa, en su planificación y estrategia, en los procesos de información, operaciones, valores y cultura.
- ✓ Aumentar la sensibilidad y la capacidad predictiva de la empresa ante los riesgos.

## 2.10. - Sostenibilidad

Desde su fundación en 1928, Paradores ha jugado un papel muy importante en los territorios donde se ubican los establecimientos ya que su actividad dinamiza la economía y el turismo local, difunde la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país y fomenta la protección ambiental. Por eso, los Paradores son un componente importante de la oferta de muchos destinos turísticos.

Este posicionamiento se vio reforzado en 2018 por tres importantes actuaciones que están integrando la sostenibilidad en la actividad de la empresa:

- La aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- La elaboración del Plan Director de RSC 2018-2020.
- La constitución del Comité de RSC.

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

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

Este avance en la integración de la sostenibilidad en el negocio está dando lugar a una nueva cultura, a una nueva forma de enfocar los proyectos, está creando nuevos hábitos de transmitir más y mejor lo que somos y hacemos, está impulsando el conocimiento de cuáles son los retos y riesgos a los que se tiene que enfrentar la empresa y está mostrando el camino para estrechar lazos y vínculos con nuestros grupos de interés, entre otros efectos.

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

A partir de este enfoque, Paradores ha podido enfrentar el entorno pandémico con una sensibilidad y una resiliencia aún mayores. El cuidado de la salud de nuestros clientes y empleados y el esfuerzo por preservar la actividad empresarial de nuestros hoteles han sido los dos ejes más importantes en el negocio a lo largo del 2020.

Pero no han sido los únicos, ya que la empresa ha seguido desarrollando su actividad con criterios de sostenibilidad en sus diversos ámbitos de influencia, teniendo a los ODS como una importante referencia: respeto por el medio ambiente, apoyo a la cultura y gastronomía locales, desarrollo social y económico de los entornos donde opera, apoyo por los colectivos sociales más desfavorecidos por la pandemia, mantenimiento del empleo de sus empleados, desarrollo de productos turísticos sostenibles, mejora en el modelo de gestión de riesgos, etc.

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

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

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



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



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

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

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

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



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





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



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



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



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



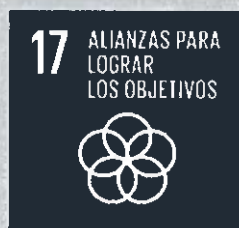
Paradores respeta y apoya la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes y con el desarrollo de productos turísticos sostenibles. Este compromiso con el capital natural se evidencia muy bien en el proyecto "Vive la Naturaleza". Este proyecto tiene como finalidad la creación de productos de ecoturismo con el fin de promover el turismo de naturaleza con la participación de empresas locales y diversas administraciones. Por eso, conlleva beneficios sociales, económicos y ambientales en aquellos territorios donde se enclavan los Paradores y donde la naturaleza es protagonista. El Parador de Cangas de Onís, en Asturias, es el primero en desarrollar un programa de experiencias de naturaleza. Además de contribuir al ODS 15, también conecta con el ODS 12, con el ODS 14 y con el ODS 17.





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

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



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

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

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

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

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

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

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

### **Materialidad: un Ejemplo de Participación y Diálogo con los Grupos de Interés**

La pandemia ha puesto en evidencia que el futuro pasa por estrechar la colaboración entre los diversos colectivos sociales para asegurar que la ayuda llega allí donde más se necesita. La emergencia sanitaria ha paralizado la economía y está teniendo una incidencia muy importante en algunos sectores y colectivos que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

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

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

#### **Grupos de interés prioritarios (Gdl):**

##### **Identificación:**

En primer lugar, Paradores elaboró la lista de los grupos de interés con los que se relaciona. Esta identificación se hizo a partir de las siguientes fases:

- Análisis
  - Agrupación
  - Segmentación
  - Perfiles
- **Análisis:**  
Un análisis de las actividades de la empresa dentro de su cadena de valor para identificar a los grupos de interés presentes en el desarrollo de esas actividades.
  - **Agrupación:**  
Los grupos de interés identificados se agruparon en diferentes categorías y ámbitos:
    - **Ámbito social:** para empleados, clientes, proveedores, sociedad civil y ciudadanos y medios de comunicación.
    - **Ámbito regulatorio,** para las administraciones públicas.
    - **Ámbito medio ambiental,** formado por las asociaciones y ONG medioambientales.
    - **Ámbito económico,** para el accionista.
    - **Ámbito industrial,** representado por las organizaciones profesionales y empresas competidoras.

- Segmentación

Dentro de las diversas categorías de grupo de interés (empleados, clientes...) se realizó una segmentación para poder identificar los colectivos concretos que los componen con el fin de optimizar el conocimiento de las expectativas de los Gdl, los canales de diálogo y conocer la percepción que tienen de la empresa.

- Perfiles

Una vez identificados los Gdl con sus categorías y subgrupos, se elaboró el perfil de cada uno de ellos conforme a ciertos parámetros básicos (necesidades y expectativas, impactos recíprocos, etc.)

SEGMENTACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	Subgrupos
Grupos Empleados	Alta Dirección Directores de Paradores Directores y Jefes Dpto. de SSCC Jefes de Dpto. de Parador Técnicos SSCC. Personal Base de Parador Becarios y alumnos en prácticas Delegados Sindicales y Delegados de Personal
Accionista	Accionista Único Consejo de Administración
Clientes	Cliente Local Amigos de Paradores Cliente Nacional Cliente Internacional Cliente de Restaurante Cliente de Eventos y Banquetes Empresas Intermediación
Proveedores	Proveedores locales Proveedores de servicios Proveedores de materias primas Proveedores con certificación Bancos financiadores Proveedores de obras
Administraciones Públicas	Administración local Administración regional Administración central del Estado Autoridades y órganos de control: locales, regionales, nacionales .... Secretaría de Estado de Turismo
Sociedad civil y ciudadanos	Tercer sector: Organizaciones no Gubernamentales con fines sociales y ambientales / Fundaciones y Asociaciones con fines sociales, culturales y ambientales. Instituciones académicas y centros educativos Líderes de opinión: locales, regionales y nacionales. Grupos de presión Opinión Pública Medios de Comunicación

## Priorización

Una vez que se identificaron los grupos de interés, Paradores los ordenó por su mayor impacto en el negocio a partir de los siguientes criterios:

- Capacidad de influencia sobre la empresa.
- Dependencia de la empresa.
- Tensión social con el GI.
- Relación del GI con los objetivos de negocio de Paradores
- Nivel probable de compromiso

	Criterio	Definición
1	Influencia	Se refiere al nivel de capacidad del Gdl de influir en las decisiones y operaciones de la empresa mediante el control de los recursos, los ingresos, las operaciones o por su capacidad para dañar la reputación de la empresa.
2	Dependencia	Nivel de dependencia directa o indirecta que tiene el Gdl respecto de las actividades, productos o servicios de la empresa.
3	Tensión social existente	Nivel de atención especial e inmediata que requiere el Gdl (más allá de la ordinaria) para evitar así daños económicos y/o reputacionales.
4	Relevancia del tema para Paradores	Nivel de aportación del Gdl a los objetivos de Paradores.
5	Compromiso	Nivel de compromiso que ambas partes están dispuestas a sumir para el desarrollo de proyectos y actividades conjuntas.

Como resultado, Paradores obtuvo un ranking de relevancia de sus grupos de interés. La tabla siguiente describe los grupos de interés más relevantes:

	Empleados	Clientes	Proveedores
¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Los empleados son el alma de la empresa. Su implicación y sus habilidades nos permiten conseguir los objetivos estratégicos.	El cliente es el centro del negocio. Es fundamental construir relaciones de confianza, fieles y estables.	Los proveedores tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de ofrecer productos y servicios a nuestros clientes.

<b>Canales de Comunicación</b>	<p>Revista interna, Intranet, comunicados, email, encuestas clima laboral, canal ético, entrevistas de cumplimiento de objetivos, grupos de trabajo, actividad formativa, contacto personal, portal del Empleado.</p>
--------------------------------	---

Web, newsletter, campañas, presentaciones, revista de clientes... canal de atención al cliente, encuestas de clientes, hojas de reclamaciones, central de reservas, hotel, portales de opinión, redes sociales, ...

Licitaciones y portal de contratación del sector público, Área de Compras.
--

	<b>Sociedad civil y ciudadanos (Comunidades Locales)</b>	<b>Administraciones Públicas</b>	<b>Accionista</b>
<b>¿Por qué es relevante el GI para la empresa?</b>	Colaboración en diversos temas, prescripción positiva de la marca Paradores, desarrollo y reputación... ..	Colaboración en actividades conjuntas de promoción turística y cultural del territorio, Apertura de nuevos Paradores...	Aportación económica, coordinación con otras administraciones públicas, apoyo a la gestión de la empresa, ...
<b>Canales de Comunicación</b>	Asociaciones vecinales Redes sociales Actividades sociales Medios de Comunicación,	Presencia institucional. Relaciones Institucionales, Actos y eventos...	<b>Junta General de Accionistas...</b>

## El Estudio de la Materialidad 2020 - 2021

En el último trimestre de 2020, Paradores ha puesto en marcha un nuevo estudio de materialidad con la finalidad de identificar y valorar los asuntos ambientales, sociales y de buen gobierno relevantes a partir del análisis de las expectativas de los grupos de interés y de las prioridades estratégicas de la empresa. Para ello, el estudio contempla los siguientes pasos:

1. Identificar los distintos asuntos de sostenibilidad, tendencias y retos presentes en el entorno social en el año 2020.
2. Identificar la importancia que tienen estos asuntos en el marco de los objetivos estratégicos y la cadena de valor de Paradores.
3. Identificar la opinión que tienen los distintos grupos de interés sobre los mismos asuntos de sostenibilidad para reconocer con qué nivel de relevancia son valorados y cómo influyen en sus decisiones.
4. Construir una matriz de materialidad, punto de referencia para la revisión y desarrollo de las diversas iniciativas y base para el nuevo plan de sostenibilidad de la empresa a partir de 2021.

Paradores actualizará los estudios realizados en 2018 y 2019 para dar una respuesta apropiada a los temas materiales en forma de plan de sostenibilidad integrando de una forma ordenada y estructurada las expectativas de los grupos de interés consultados.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD

### MEGATENDENCIAS

Análisis de megatendencias para identificar los asuntos de sostenibilidad que pueden ser potencialmente relevantes para la empresa y para los grupos de interés. Las tendencias se han extraído de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), del World Business Council For Sustainable Development, de los Marcos Internacionales de Reporting (GRI, SASB, entre otros), del World Economic Forum (Measuring Stakeholder capitalism: towards common metrics and consistent reporting of sustainable value creation), del European Green Deal, Comisión Europea, del World Tourism Organization (WTO) y del MSCI, industry Report, Hotels & Travel.

### CONSTRUCCIÓN DE LA RELEVANCIA INTERNA

Presentación del análisis de megatendencias a las diversas áreas corporativas y operativas para que prioricen su relevancia en el marco de la estrategia actual de la empresa

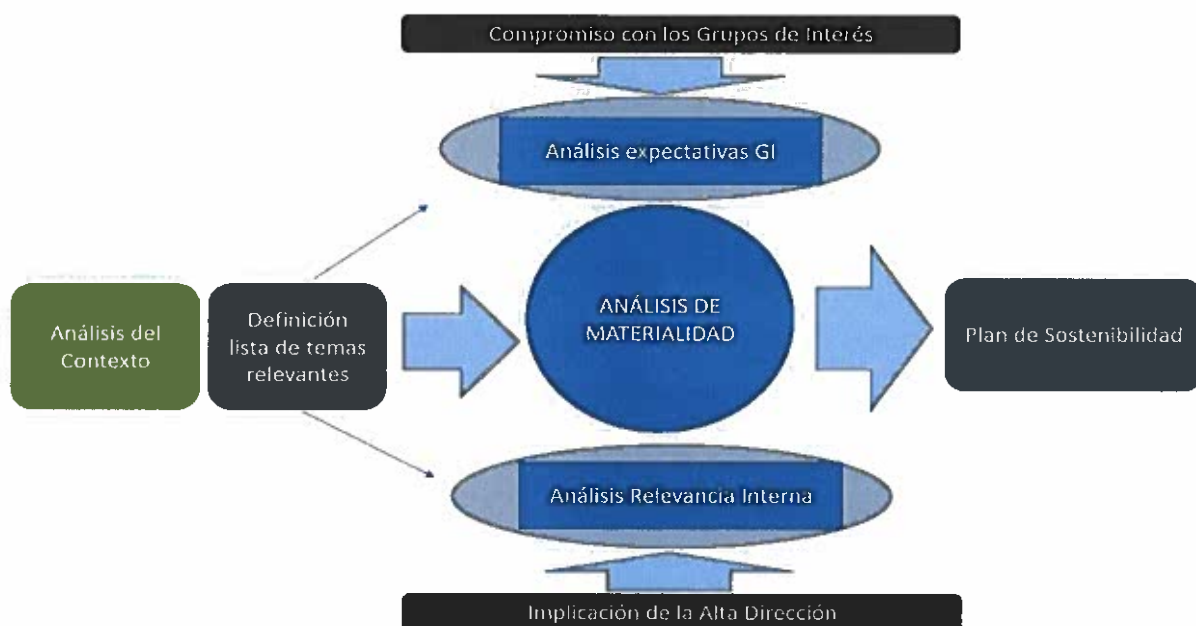
### PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Presentación del análisis de megatendencias a los diversos grupos de interés para conocer con qué nivel de relevancia son valorados.

### MATRIZ DE MATERIALIDAD Y VALIDACIÓN

Análisis combinado de la relevancia de los asuntos en la estrategia de la empresa y la prioridad para los grupos de interés para obtener la Matriz de Materialidad. Validación del resultado para asegurar que la matriz refleja de manera razonable y equilibrada los asuntos relevantes para Paradores.





El estudio se está llevando cabo a partir del estándar internacional AA 1000 APS, que tiene como finalidad guiar a las organizaciones en la gestión de la interacción con sus grupos de interés para identificar, priorizar y responder a los retos de la sostenibilidad. Por eso, el proceso seguido sigue los criterios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta fijados por este estándar.

Inclusividad	Participación de los grupos de interés en las decisiones que les afectan
Relevancia	Identificación de la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.
Capacidad de respuesta	Respuesta de la organización a los asuntos de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sostenibilidad.

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

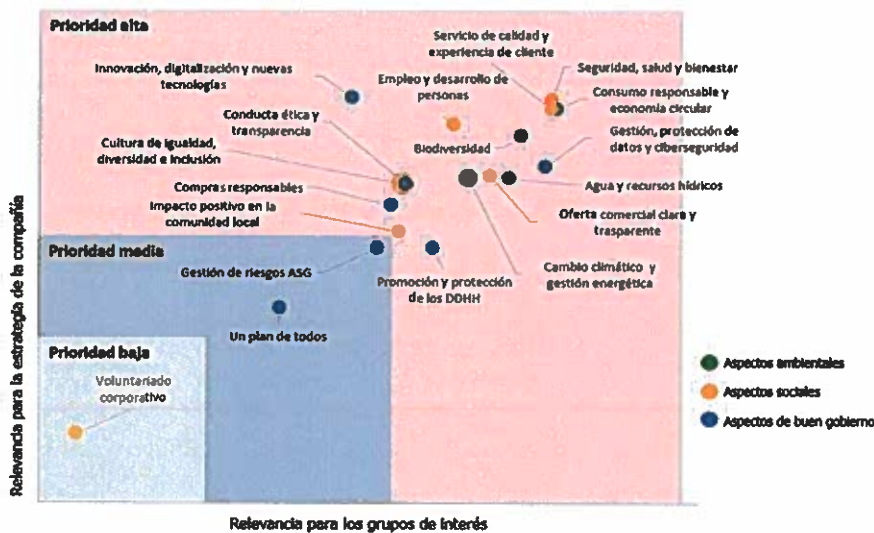
Para hacer este proceso de identificación, se diseñó una consulta a los diversos grupos de interés con dos herramientas importantes: encuestas on line a los grupos de interés y áreas corporativas y entrevistas en profundidad para validar aspectos relevantes del estudio con destacados representantes de la estrategia de la compañía y con grupos de interés sobre los que era necesario profundizar en sus expectativas y confirmar los hallazgos encontrados a través de las encuestas on line.

#### Grupos de interés participantes

- Empleados
- Sindicatos
- Proveedores: locales y centralizados
- Clientes: amigos de Paradores, suscriptores de la newsletter de clientes

- Intermediación: Otas, Bed Banks, Agencias, Tour-Operadores
- Consejo de Administración
- Administración Pública: Ayuntamientos de las localidades donde opera los diversos Paradores.
- Medio de Comunicación, locales y nacionales.
- Tercer Sector: Fundaciones, Asociaciones...
- Escuelas y centros de Formación: Formación Universitaria, Profesional, Ocupacional.

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



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

La matriz también muestra otros hallazgos significativos:

- Hay un tema que Paradores ha valorado con una prioridad alta, y ante el que tiene un reto importante que atender, que es la innovación, digitalización y desarrollo de sus tecnologías.
- También hay una serie de aspectos de prioridad alta para los grupos de interés, como es la protección de los derechos humanos, y de prioridad media, como es la gestión de riesgos, pero sobre los que Paradores ya está trabajando y espera obtener resultados a medio plazo.
- Finalmente, hay aspectos con una prioridad menor para la empresa y para los grupos de interés pero en los que se van a recalibrar actuaciones a lo largo de los sucesivos años, como son el caso del voluntariado corporativo o el desarrollo de planes conjuntos con los grupos de interés.



### **3.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

La protección del Medio Ambiente es una de las principales señas de identidad de Paradores. Para llevarla a cabo, se cuenta con diversas políticas y herramientas, entre ellas, las más importantes son:

- La Política de RSC y la Política de Calidad y Medio Ambiente definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- El Sistema de gestión medioambiental 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 información medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.
- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.

En el último año, Paradores ha continuado con diversas iniciativas en esta materia de sostenibilidad ambiental. Nuestro modelo hotelero aboga por proteger el capital natural más cercano a nuestros entornos, realizar acciones que contribuyan a la mitigación del cambio climático, eliminar los plásticos de un solo uso en las habitaciones, establecer mecanismos de control de los riesgos ambientales, gestionar eficientemente los recursos minimizando el consumo de agua, papel, materias primas, energía... y reducir la generación de residuos favoreciendo su reciclado y reutilización.

Paradores tiene claro que, en su camino por un turismo más sostenible, los clientes, empleados y proveedores juegan un papel esencial. Por eso, queremos involucrarlos en la consecución de nuestros objetivos y persuadirles para que nos ayuden en diferentes 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).

#### **3.1.- La Política de Calidad y Medio Ambiente y el Sistema de Gestión Medioambiental**

La protección del Medio Ambiente es, por tanto, uno de los objetivos estratégicos de sostenibilidad de la empresa y una práctica integrada en la actividad a través de la Política de RSC y la **Política de Calidad y Medio Ambiente**<sup>2</sup>.

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

Para llevar a cabo esta política, Paradores tiene implantado un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001, UNE182001 e ISO:14001. Toda la organización, los Paradores y los Servicios Centrales, está certificada en estas tres normas de referencia desde 2010 en formato *multisite*.

En el 2020 se ha iniciado el camino para la adaptación a la nueva ISO 22483 que sustituye a la norma UNE182001 para disponer de la misma en la próxima renovación del certificado. Tras la Auditoría de Certificación pertinente, se renovaron los certificados conforme a las tres normas de referencia mencionadas en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa.

---

<sup>2</sup> <https://empresa.parador.es/estrategia-sostenibilidad/politica-de-calidad-y-medio-ambiente-de-paradores/>

Asimismo, debido al impacto de la COVID-19, se adaptaron nuestros procesos a la nueva situación consiguiendo la certificación "SAFE TOURISM CERTIFIED" (TURISMO SEGURO) conforme a la Especificación UNE 0066-2:2020 otorgada por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) sin ninguna no conformidad. Este sello se obtuvo tras superar una auditoría realizada por una entidad certificadora cumpliendo con la Especificación Técnica que se creó a partir de protocolos elaborados por el ICTE en coordinación con la Secretaría de Turismo, las patronales del sector, los sindicatos y asociaciones de prevención de riesgos laborales distadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y validadas por el Ministerio de Sanidad.

### 3.1.1.- Plan de seguimiento

Para asegurar el correcto mantenimiento e implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en todos los centros, anualmente se realiza un plan de auditorías que contempla auditorías internas, auditorías de higiene alimentaria y auditorías de certificación con alcance a todos los departamentos, actividades y servicios prestados en los Paradores y en las oficinas centrales.

En el ejercicio 2020, a pesar del impacto del COVID-19 y las limitaciones a la movilidad, se han llevado a cabo:

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

### 3.1.2.- Gestión de Riesgos Ambientales

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

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

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

o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.

- Impacto por el consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.

### 3.2.- Indicadores claves de desempeño

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

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

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

#### 3.2.1.- Contaminación

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

Para controlar o reducir el impacto negativo que sobre el medioambiente tiene la emisión de gases contaminantes a la atmósfera por el uso de la energía en los establecimientos, Paradores tiene en marcha:

- **El plan anual de mantenimiento preventivo** que establece revisiones y controles para garantizar el **correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía** (calderas de calefacción y agua caliente, planta frigorífica, climatizadores y fan-coils, grupo electrónico, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por la normativa RITE y el control de fugas, según el Reglamento de Seguridad de Instalaciones frigoríficas, y por las inspecciones reglamentarias realizadas por un Organismo de Control Autorizado (OCA) según lo establecido por Industria.
- Paradores cuenta también con un **plan de emergencia para actuar en caso de accidente ambiental** por fuga de gases contaminantes y de gas refrigerante por avería en equipo de refrigeración que dañaría la capa de ozono. Paradores cumple con la normativa aplicable y con medidas que minimizan el impacto ambiental de un posible accidente ambiental.

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

- El Sistema de Excelencia en la Gestión identifica y evalúa el impacto que el ruido tiene en el medio ambiente, teniendo en cuenta la ubicación y la insonorización de las instalaciones, además de las quejas o reclamaciones de clientes por ruido. Los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos, ya que se tienen que instalar en el exterior de los edificios. Para mitigar este impacto acústico, la contratación del suministro o sustitución de enfriadoras se ha hecho con unos requerimientos

concretos de reducción de ruido como son los encapsulados de compresores. Cuando presenta un valor calificado como significativo, se establecen acciones de minimización del impacto negativo.

- Finalmente, Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

### 3.2.2.- Economía circular y gestión de residuos

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

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

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

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

#### Residuos más importantes 2020:

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

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

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

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

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

#### **Tratamiento de residuos, ejemplos:**

- **El aceite usado de cocina.** Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura y facilita que sea utilizado para la producción de combustible Biodiesel.
- **Envases de productos de limpieza.** Para minimizar la cantidad del residuo de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de 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 un gestor autorizado, que se encarga del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferenciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el ámbito del ODS 12, producción y consumo responsable. Entre las diversas medidas realizadas en el 2020, cabe destacar las siguientes:

- **Aprovechamiento como compostaje** de los residuos de poda y otros restos del jardín con acuerdos especiales como el Parador de Ávila o el de Segovia, o facilitándoselo a particulares como en el Parador de La Gomera. En el Parador de Costa da Morte se está trabajando en colaboración con el Ayuntamiento de Muxía para poder utilizar como compostaje los residuos orgánicos.

- Utilización de los lodos provenientes de la planta depuradora propia del Parador como fertilizantes como en el Parador de Cervera del Pisuerga.
- Uso de compactadoras para reducir el espacio de papel y cartón antes de su retirada por los gestores, contribuyendo a que se necesite menos desplazamientos y se generen menos emisiones como en el Parador de Granada o de Alcalá de Henares.
- Participación del Parador de Zafra en el proyecto de biogás de la empresa AGF Procesos Biogás S.L. para la producción de energía renovable a partir de la utilización de residuos orgánicos. Este proyecto es financiado por el Ministerio de Industria. Por el momento, está suspendido con carácter temporal por el impacto de la pandemia.
- El Parador de Pontevedra participa en un programa de compostaje del Concello de Pontevedra y el Parador de Cambados ha participado durante 3 meses en un programa piloto para recogida y compostaje de los residuos orgánicos del Concello de Cambados, debido a la pandemia el programa en Cambados se ha suspendido temporalmente.

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

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

- En el verano de 2019 Paradores puso en marcha una iniciativa que animaba a los clientes de restaurante a llevarse los excedentes de comida que no habían consumido en la mesa. Para ello, se les ofrecían unos recipientes biodegradables. Este año se ha mantenido esta iniciativa y se ha evitado el desperdicio de 14.075 raciones de comida durante el período de agosto a diciembre de 2020, con un incremento del 110% con respecto a 2019.
- Previamente a la declaración de la pandemia, el Parador de Cádiz se unió a la plataforma “Too Good To Go” para combatir el desperdicio alimentario. Too Good To Go es una aplicación móvil en la que restaurantes, hoteles, supermercados y comercios ofrecen packs con su excedente diario de comida que los usuarios pueden llevarse a casa a un precio reducido. Se trata de dar una segunda oportunidad a comida en perfecto estado antes de tirarla. Cada día, el Parador de Cádiz prepara unos packs de desayuno con fruta cortada, bollería, pan, queso y embutidos que se pueden recoger a un precio de 3,99 euros. El contenido de los packs es sorpresa ya que varía cada día según el excedente que haya tenido el parador en el desayuno. Todos los productos tienen la garantía de que son frescos y de máxima calidad.
- Durante el primer periodo de cierre de los establecimientos por el primer período de alarma, se llevó a cabo una importante donación de alimentos (11,4 toneladas). A lo largo del año se han ido haciendo otras donaciones con los productos no perecederos y el descenso de actividad. En el apartado 7 de este informe damos cuenta de esta acción.

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

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

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

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

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

Por otra parte, los complementos como el cepillo de dientes, la maquinilla de afeitarse, el calizador y el peine, así como las bandejas, las jaboneras y los bolígrafos están fabricados con resina ecológica compuesta de paja de trigo, de modo que se evita también totalmente el plástico al tiempo que se contribuye a la reducción de uso de recursos petroquímicos y las emisiones de carbono.

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

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

### 3.2.3.- Uso sostenible de los recursos naturales

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

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

En 2020, el consumo de agua (m<sup>3</sup>/habitación ocupada, dato sacado de 93 establecimientos, excluyendo León por reforma integral que terminó a finales del pasado año) fue de 1,01, sensiblemente mayor que el consumo de 2019, que fue de 0,76. Este importante incremento se debe sobre todo a los efectos de la pandemia de la COVID-19 sobre la ocupación más que a un incremento del consumo de agua.

En 2020, Paradores tuvo que atender los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, con un consumo similar al del año pasado. Con tres meses de cierre, se consumieron 736.255 m<sup>3</sup> en 2020, mientras que en 2019 el consumo fue de 978.900 m<sup>3</sup>. Por eso, el valor de 1,02 está claramente afectado por la baja ocupación. Dicho de otra manera, la ratio se justifica porque el consumo de agua bajó casi un 25% respecto al 2019 pero la ocupación descendió un 44% en números redondos.

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

- El seguimiento diario del consumo de agua en cada Parador con el fin de asegurar que no se producen fugas ocultas que no se aprecian a simple vista en las instalaciones y, en caso de haber alguna, actuar lo antes posible para minimizar el consumo de agua por avería.
- Cada mes, todos los paradores realizan un seguimiento del consumo de agua para poder actuar en caso de desviaciones significativas.

- En la mayoría de los paradores ya se han instalado equipos de ahorro de agua (los perlizadores en los grifos, las válvulas de doble descarga, las griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de riego). Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
- Se está trabajando en el concepto de incluir en aquellos proyectos que contemplan una reforma integral de un Establecimiento, diversos aspectos vinculados con el menor consumo de agua. Por ejemplo, redes de aguas grises para recuperar el agua de lavabos y duchas y reutilizarla para los inodoros, aguas de baldeo o riego, o recoger el agua de lluvia y dedicarlo igualmente a riego. Con esta actuación se esperan unos ahorros mínimos de agua de un 25%.
- Medidas de sensibilización y concienciación:
  - **El Manual de Buenas Prácticas Ambientales** contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarlo a minimizar los consumos de agua.
  - **Los carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.** En los cuartos de baño de las habitaciones de los Paradores hay soportes informativos para el ahorro de agua o el cambio de toallas, aspecto que, además de estar relacionado con el ahorro del agua, produce ahorro de energía y disminuye el vertido de detergentes a la red de saneamiento.

Además, Paradores lleva a cabo un estricto:

- **Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos:** Para asegurar la calidad del agua de consumo, Paradores realiza análisis de agua con el apoyo de una empresa experta conforme a la legislación que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. En el caso de los vertidos, se realizan mantenimientos preventivos en todos los Paradores que disponen de Estación Depuradora de Aguas Residuales. Con la periodicidad indicada por el órgano competente, se llevan a cabo estrictos controles sobre el funcionamiento de la depuradora y sobre los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.
- **Cumplimiento de la legislación** en materia del agua: Paradores asegura el cumplimiento de la legislación que le aplica a cada Parador en función de su ubicación e instalaciones. Se lleva a cabo a través de un estricto control tanto del suministro de agua y las posibles limitaciones establecidas en la normativa de aplicación como del vertido de aguas residuales y sus posibles límites y controles analíticos.
- Hay que mencionar también que Paradores dispone de **planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales** que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.

En junio de 2020, Paradores se adhirió a la alianza 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.*

En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), y conscientes de que la sostenibilidad va más allá del impulso de una oferta gastronómica que apuesta por la tradición, la innovación, la calidad, la seguridad, el producto de cercanía y la temporalidad, Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos



y desperdicios y nos permitan ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable e impactando de forma mínima en un entorno cuyos recursos son limitados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

medidas para mejorar la eficiencia energética en los años posteriores. Estas auditorías se han estructurado en 3 bloques:

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

En el campo de la energía, Paradores contribuye a los objetivos 12 (Producción y Consumo Responsable) y 13 (Acción por el Clima) con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones.

Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones. En este sentido, es importante destacar que los equipos que se instalan en los hoteles se seleccionan con criterios de máxima eficiencia energética para conseguir reducir el consumo energético.

Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar el consumo eléctrico, fan-coils con motores EC de última tecnología para garantizar un consumo mínimo con un funcionamiento silencioso o aparatos elevadores con máquinas sin reductor, combinados con variador de frecuencia y distintos modos de funcionamiento en modo ahorro o iluminación LED en cabina, son algunas de las actuaciones que, a pesar de la pandemia del COVID-19, se hicieron en el año 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *D.- Uso de energías renovables*

Paradores se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático (ODS 13). En su Plan de RSC, la empresa presentó diversas actuaciones para mejorar su contribución al Acuerdo de París de 2015, y una de ellas reconoce el importante papel que desempeñan las energías renovables. En esa línea, en 2018 se contrató el **suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los Paradores** y se sigue esta línea en el año 2020. Este compromiso repercutirá en una importante reducción de las emisiones de CO2 de la cadena en los años sucesivos.

La empresa está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos Establecimientos. El Plan Anual de Inversiones de 2019 contempla la incorporación de instalaciones de biomasa, energía solar fotovoltaica y aerotermia, que se han ido implementando en el año 2020. La implantación de energías renovables se va a llevar a cabo a través de su inclusión en los planes de inversiones anuales de la compañía, aunque con la pandemia se están ralentizando algunas de estas inversiones. Actualmente estas instalaciones están como se detalla a continuación:

- **Biomasa en Mazagón y Gredos:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funciona en dos Paradores (Villafranca y Teruel). En el año 2020 se ha terminado su implantación en Mazagón y en el 2021 ya se ha iniciado la instalación en el Parador de Gredos. El importe económico previsto en el PAI-2018 y PAI-2019 para cada una de las inversiones es de 160.000 € y 190.000 € respectivamente. Próximamente se trabajará en el parador de Cervera de Pisuerga con el proyecto para la implantación de una nueva instalación de biomasa.
- **Fotovoltaica en El Saler y Malaga Golf:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Para este año

2020, se iban a ejecutar las obras relativas a estas instalaciones fotovoltaicas pero se han retrasado como consecuencia de la pandemia. A pesar de todo, Paradores continúa firme en su compromiso con las energías renovables y estas inversiones se van a realizar en el primer trimestre de 2021. El importe económico previsto en el PAI-2019 para cada una de estas inversiones es de 50.000 € respectivamente. Próximamente, cuando se reactiven las inversiones frenadas por la pandemia se quiere llevar a cabo otra instalación fotovoltaica en el Parador de La Palma.

- **Energía solar térmica y aerotermia en La Gomera:** La aerotermia, consistente en obtener energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Especialmente, los Paradores de las Islas Canarias, que disponen de esta climatología, recibirán este tipo de instalación en los próximos años y este año 2020 ya se ha terminado y está funcionando en el parador de la Gomera. Además, la energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria es un referente de ahorro basado en una energía tan renovable como la energía solar. La instalación que se ha terminado este año 2020 en el parador de La Gomera es una instalación mixta de energía solar térmica y aerotermia, en la cual, se utiliza la energía solar como prioritaria y cuando no es suficiente, se utiliza la aerotermia, volcando los excedentes de producción de energía térmica a la piscina para alargar la temporada de uso de la misma. El importe económico previsto en el PAI-2019 para esta inversión es de 120.000 € y la obra se ha terminado respetando este montante económico.

#### *E.- Campaña de sensibilización: La Hora del Planeta*

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

#### 3.2.4.- Cambio Climático

Por segundo año consecutivo, Paradores contrata el suministro de energía eléctrica para su Red de hoteles con certificado de garantía de origen 100% renovable. Este compromiso con la descarbonización tiene un impacto brutal en la huella de carbono porque produce una reducción de unas 16.000 toneladas/año de CO<sub>2</sub> en un año de consumo normal.

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

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

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

- **Cálculo de la huella de carbono.**

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

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

Alcance	Fuente	t.CO <sub>2</sub> e 2019	%
<b>Alcance 1</b>	<b>Fuentes fijas</b>	<b>18.904,98</b>	<b>89,94%</b>
	<b>Fuentes móviles</b>	<b>93,53</b>	<b>0,44%</b>
	<b>Emisiones fugitivas</b>	<b>1.713,95</b>	<b>8,15%</b>
<b>Alcance 2</b>	<b>Consumo energía eléctrica</b>	<b>307,97</b>	<b>1,47%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>21.020,42</b>	<b>100,00%</b>

- **Plan para reducir la huella, alcances 1 y 2.**

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

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

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

Para cada una de las medidas propuestas se ha evaluado el impacto sobre la reducción de la huella, se han analizado las inversiones necesarias, se ha estudiado la eficiencia energética en kWh generada por el ahorro de consumo de energía y su repercusión en toneladas de CO<sub>2</sub>, de acuerdo al plan de acción.

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

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

- **Plan de reducción de huella, alcance 3**

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

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

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

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

- **Plan para compensar la huella**

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

### 3.2.5.- Protección a la Biodiversidad

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

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

#### *A.- Programa de experiencias de naturaleza (Vive la Naturaleza/Naturaleza para los Sentidos):*

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

1. **La riqueza natural del territorio.** El territorio español es un mosaico de ambientes naturales: desiertos, montañas, llanuras, fríos intensos, ambiente marítimo, etc. España reúne una considerable diversidad de recursos naturales que son atractivos para las personas interesadas en la naturaleza, recursos que, además, pueden ofrecerse en muchos momentos diferentes del año.
2. **El enorme potencial natural de Paradores.** Dentro de esta enorme biodiversidad, Paradores tiene localizados una buena cantidad de sus Establecimientos muy próximos a espacios naturales protegidos: parques nacionales, parques naturales, reservas de la biosfera, etc.
3. **Es evidente que Paradores configura una red de enclaves en las inmediaciones** de estos espacios que pueden ofrecer servicios complementarios a los que ya se dispensan en estos espacios protegidos teniendo en cuenta, además, que el turismo de naturaleza en España está asociado, en particular en las áreas más montañosas o frías, con otro tipo de ofertas (arte, gastronomía, etc.). Por ello, Paradores puede añadir valor a la experiencia del cliente interesado en el entorno natural y realizar una labor de promoción y defensa de ese espacio entre los clientes y visitantes de Paradores.
4. **Paradores, desde su fundación, tiene un fuerte compromiso con el desarrollo local y con la protección ambiental,** dos principios de comportamiento recogidos en su misión que podrían tener una vía de desarrollo muy potente a través de un producto turístico sostenible basado en la naturaleza y su protección.

Por ello, Paradores decide desarrollar una oferta turística con los agentes locales basada en la experiencia de naturaleza y crea el Programa de Experiencias “Vive La Naturaleza”.

El Programa de Experiencias “Vive la Naturaleza” expresa, por tanto, el fuerte compromiso de Paradores por la preservación del Medio Ambiente y su diversidad, tanto por sus objetivos como por su alcance.

Por sus objetivos:

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

El proyecto se ha planteado con el siguiente alcance territorial:

1. PARADOR PILOTO: Cangas de Onís.  
En 2020 se ha desarrollado este piloto y a la fecha de este informe se está preparando el lanzamiento del paquete de experiencias para este Parador.
2. Fases siguientes: Desarrollo de experiencias en más de 20 Paradores a lo largo de tres años con espacios naturales en sus proximidades.

Se publicó un concurso público y en diciembre de 2019 se adjudicó el proyecto a la Fundación Global Nature.

El trabajo se está desempeñando de acuerdo con el siguiente proceso:



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

*B.- Campañas de sensibilización ambiental:* Paradores, por tercer año consecutivo, apoya la difusión las campañas de sensibilización de la Fundación Ocenogràfic de Valencia, en concreto:

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

En el parador de Jávea, además se 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. Se trata de una acción que pretende ser impactante por las dimensiones de las fotografías (125 m2 y 28 m2) y por el contenido y mensaje de estas, imágenes tomadas en los propios fondos marinos y con un mensaje insertado que invita concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos.



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

*C.- Paradores con sello Starlight (Guadalupe, Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos):* La Fundación Starlight ha creado un sistema de certificación mediante el cual se acreditan aquellos espacios que poseen una excelente calidad de cielo y que representan un ejemplo de protección y conservación. Son escenarios que incorporan la observación del firmamento como parte de su patrimonio natural, paisajístico, cultural o científico y fomentan, a su vez, el “Turismo de las Estrellas”.

*D.- Iniciativas en el parador de El Saler:* Un año más, dedicamos un apartado más a las iniciativas de este parador está ubicado en el Parque Natural de l’Albufera que contiene una diversidad de hábitats, flora y fauna y que colabora de manera habitual con entidades conservacionistas locales con las cuales ha desarrollado multitud de actividades de concienciación y mejora del medio natural dirigidas a una oferta de turismo responsable para los visitantes y clientes del parador y su campo de golf. En 2020, destacan las siguientes acciones:

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del Parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-70 kg de residuos. En 2020 se han recogido aproximadamente 300 kg de residuos, frente a los 96 de 2019.
- Regeneración dunar: En 2020 se han eliminado cerca de 25 toneladas de *Carpobrotus edulis*, el doble de la cantidad de 2019. La previsión es iniciar en el 2021 el proceso de plantación de especies autóctonas para favorecer la regeneración natural de la flora y la fauna, lo que ayudará a estabilizar el sistema dunar.
- Suelta de tortugas marinas: En 2020 se han liberado 6 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas organizaciones como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Conselleria de Agricultura, Medio ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y se explica a los participantes la importancia de la suelta de estos animales, curiosidades de su vida y todo el proceso de recuperación que acaba con la liberación.
- Campamento Tortuga: Anualmente el parador acoge este campamento en septiembre que es coordinado por la ONG Xaloc y promovido por la Generalitat Valenciana. La población de la tortuga boba es muy vulnerable. En verano la Generalitat localizó un nido de huevos que una tortuga boba puso en una playa de Castellón. Parte de estos huevos fueron trasladados a la playa de El Saler para su protección. El campamento estuvo custodiado por un grupo de voluntarios y tras cuidar durante semanas de sus huevos, nacieron 26 tortugas que volvieron al mar.
- NATURSENDA accesible para personas con movilidad reducida: En 2020 se estimó que más de 15000 personas han recorrido el itinerario de 2 km que discurre en parte del bosque de La Devesa, donde se encuentra el campo de golf. Tiene 15 paneles informativos sobre la fauna y flora del entorno. También en el recinto hay otros paneles explicativos del entorno dunar donde se sitúa el parador. A través de estos paneles explicativos se comunica al cliente que el Parador, por su ubicación entre dunas, malladas y maquia, debe compatibilizar su actividad con el respeto, la conservación y fomento de la biodiversidad que habita este espacio.

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

Desde el punto de vista de la biodiversidad, el parador es un epicentro de atracción de visitantes y de personas del ámbito local de transmitir valores de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural y rural. En concreto, en 2020, el parador ha participado junto con la Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos

en el desarrollo y promoción de la marca pro-biodiversidad, marca de garantía para el fomento y apoyo de los ganaderos ovinos que trabajan dentro de los Picos de Europa y que bajo este sello de calidad garantizan que su trabajo se hace bajo el compromiso de la protección de la biodiversidad y cuidado del entorno, como contrapartida el sello de pro-biodiversidad de sus productos mejoran la calidad del mismo por los controles y parámetros de calidad y permiten que se vendan y distribuyan de una forma más ordenada y beneficiosa económicamente para ellos de forma que sea sostenible su presencia en las majadas donde han desarrollado su actividad desde siempre.

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

Además, se continúan con diversas iniciativas, tales como:

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

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

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

- El parador de Nerja colabora activamente con Aula del Mar con campañas de sensibilización de desechar toallitas, jornadas de divulgación dirigidas a empleados y campañas de concienciación de reciclaje para niños. Se ha trabajado con el Jardín Botánico Histórico la Concepción de Málaga para señalética de las plantas del Parador y con el Ayuntamiento de Nerja y Turespaña para integración de la actuación en el Acantilado del Parador y su puesta en valor y divulgación de biodiversidad.
- El parador de Granada, desde hace más de un año está en proceso de naturalización de la alberca del S XIV de origen Nazarí, construida en la época de Muhammad III (1303-1309), en colaboración con el Servicio de Parques y Jardines de La Alhambra y bajo las estrechas directrices de su biólogo. Se trabaja para crear un ecosistema de especies vegetales y animales, que convivan en equilibrio natural. También está en proceso de colocación de casas nidadoras en los árboles de los jardines del Parador, destinadas a las especies de aves que viven en el bosque de La Alhambra como el "Autillo" y el "Cárabo", rapaces nocturnas y otras insectívoras.
- El parador de Oropesa sigue con la colaboración con el Centro de Estudios de Rapaces Ibéricas de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de Castilla La Mancha para la conservación del cernícalo primilla, un ejemplar de halcón amenazado a nivel internacional y que anida y habita en los agujeros existentes en la fachada del parador. Esta especie protegida se ha visto disminuir tremendamente sus

efectivos en las últimas décadas. En este edificio histórico de Oropesa estas pequeñas rapaces encuentran un buen refugio para su reproducción y encuentran su sustento diario en los cercanos cultivos herbáceos y eriales.

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

- El parador de Cañadas del Teide que está repoblando los parterres del parador con especies endémicas que facilita el Parque Nacional.
- El parador de Muxía dispone de un circuito por la finca del parador con cartelería direccional y paneles interpretativos de la naturaleza, del paisaje y de recursos turísticos de naturaleza como el Camiño Faros.
- El parador de Limpias dispone de una guía de árboles del jardín.
- Los jardines del parador de Mojácar se han diseñado exclusivamente con plantas autóctonas y se han señalado los árboles y elementos vegetales significativos.
- El Parador de Cazorla tiene habilitado desde 2009 un Aula de la Naturaleza. Es un espacio expositivo y explicativo de la biodiversidad, la flora y fauna del Parque Natural donde se ubica este parador. También organiza concursos anuales de fotografía sobre naturaleza y entorno.
- El parador de Santo Estevo colabora en las campañas de limpieza del bosque, en la protección e identificación de los árboles autóctonos así como en las rutas de senderismo con un mapa realizado por el Parador con tres senderos de la comarca.
- El Parador de Guadalupe (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibones-Jara desde 2011. El Parador colabora con el Geoparque en la protección de los lugares de importancia geológica, etnográfica, ecológica o cultural presentes en su territorio. En 2019, esta colaboración se ha concretado la cesión de instalaciones para acciones propias de la organización del Geoparque, realización de jornadas educativas para niños y difusión de sus valores a través de diversas actividades llevadas a cabo dentro del recinto del Parador, y realización de visitas guiadas.

#### 4.- COMPROMISO CON LAS PERSONAS

El equipo humano de Paradores está formado por profesionales comprometidos en los diversos oficios del hotel y organizados por departamentos para que el cliente reciba el mejor servicio: recepción, oficina, cocina, comedor, mantenimiento, dirección, pisos y servicios centrales.

Personas con apego a sus Paradores y a su trabajo, aportan su profesionalidad y su calidad humana para dar la energía y la fuerza motriz que mueve y proyecta la Red de Paradores

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

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

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

#### 4.1.- Empleo

##### 4.1.1.- Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional

###### ❖ Distribución de empleados por sexo:

Nº TRABAJADORES	2020	%	2019	%	2018	%
HOMBRES	1.723	44	2.081	43	1.958	43
MUJERES	2.193	56	2.784	57	2.611	57
TOTAL	3.916	100	4.865	100	4.569	100

Se mantiene una distribución similar a la del año anterior, ya que a 31/12/2019 presentaba un 43% de hombres y un 57% de mujeres.

###### ❖ Distribución de empleados por edad:

TRAMOS EDAD	2020 Nº TRABAJADORES	%	2019 Nº TRABAJADORES	%	2018 Nº TRABAJADORES	%
Entre 20 y 29 años	276	7%	605	12%	497	12%
Entre 30 y 39 años	674	17%	960	20%	887	20%
Entre 40 y 49 años	1.057	27%	1.259	26%	1.206	26%
Entre 50 y 59 años	1.222	31%	1.352	28%	1.347	28%
Mayor o igual a 60 años	687	18%	689	14%	632	14%
Total	3.916		4.865		4.569	

❖ **Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial) a 31/12/2020:**

El personal de Paradores se distribuye en dos colectivos:

- Personal excluido de convenio, cuyas categorías abarca:
  - Presidente y Alta dirección.
  - Al personal directivo de la empresa.
  - Al personal cualificado: técnicos, comerciales, especialistas.
- Personal de Convenio, distribuido en 5 niveles:
  - Nivel 1: Jefaturas de departamento de Paradores.
  - Nivel 2: Segundos jefes de departamento de Paradores.
  - Nivel 3: Oficiales de departamento de Paradores.
  - Nivel 4: Ayudantes de departamento de Paradores.
  - Nivel 5: Auxiliares de departamento de Paradores.

Se acompaña ANEXO 2 con las categorías y niveles salariales del convenio colectivo general.

CONVENIO/EXCLUIDO	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	Nº TRABAJADORES	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	117	3%
	Personal cualificado	100	3%
	Alevín-formación	13	0%
<b>Total excluido convenio</b>		<b>230</b>	<b>5%</b>
PERSONAL CONVENIO	Nivel 1	512	13%
	Nivel 2	205	5%
	Nivel 3	1.212	31%
	Nivel 4	1.328	34%
	Nivel 5	429	11%
<b>Total convenio</b>		<b>3.686</b>	<b>95%</b>
<b>Total</b>		<b>3.916</b>	

(\*) se incluye alta dirección

❖ **Distribución de empleados por Centro de Trabajo a 31/12/2020:** Se acompaña ANEXO 2

**4.1.2.- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo**

❖ **Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo:**

FIJOS / TEMPORALES	2020 Nº TRABAJADORES	%	2019 Nº TRABAJADORES	%	2018 Nº TRABAJADORES	%
Fijos	3.264	83%	3.292	68%	3.206	70%
Temporales	652	17%	1.573	32%	1.363	30%
<b>Total</b>	<b>3.916</b>		<b>4.865</b>		<b>4.569</b>	

La relación entre personal contratado a tiempo completo y a tiempo parcial es:

T. COMPLETO / PARCIAL	2020 N° TRABAJADORES	%	2019 N° TRABAJADORES	%	2018 N° TRABAJADORES	%
A tiempo completo	3.264	83%	3.454	71%	3.284	72%
A tiempo parcial	652	17%	1.411	29%	1.285	28%

Detallado por modalidad de contrato:

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

#### 4.1.3.- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, de contratos a tiempo parcial, clasificados por sexo, edad y clasificación profesional

❖ La plantilla media anual es la siguiente:

FIJOS / TEMPORALES	2020 N° TRABAJADORES	%	2019 N° TRABAJADORES	%	2018 N° TRABAJADORES	%
Fijos	2.741	74%	2.644	67%	2.696	70%
Temporales	954	26%	1.329	33%	1.147	30%
<b>Total</b>	<b>3.695</b>		<b>3.973</b>		<b>3.843</b>	

Debido a la alta estacionalidad y temporalidad de la contratación del personal en este sector de hostelería, incluso llegando a contrataciones por días, no es posible el detalle de la plantilla media desagregada por sexo, edad, etc.

#### 4.1.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

❖ Número de despidos ocurridos clasificados por sexo:

SEXO	2020 N° DESPIDOS	%	2019 N° DESPIDOS	%	2018 N° DESPIDOS	%
Hombres	2	22%	15	68%	22	54%
Mujeres	7	78%	7	32%	19	46%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>22</b>		<b>41</b>	

❖ **Número de despidos ocurridos clasificados por edad:**

	2020 Nº DESPIDOS	%	2019 Nº DESPIDOS	%	2018 Nº DESPIDOS	%
Entre 20 y 29 años	1	11%	1	4%	2	5%
Entre 30 y 39 años	0	0%	5	23%	7	17%
Entre 40 y 49 años	2	22%	4	18%	7	17%
Entre 50 y 59 años	5	56%	9	41%	14	34%
Mayor o igual a 60 años	1	11%	3	14%	11	27%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>22</b>		<b>41</b>	

❖ **Número de despidos ocurridos por clasificación profesional:**

CLASIFICACION PROFESIONAL	2020 Nº DESPIDOS	%	2019 Nº DESPIDOS	%	2018 Nº DESPIDOS	%
Excluido Convenio, Directivo (*)	1	11%	2	9%	11	27%
Excluido Convenio, Técnico	1	11%	0	0%	1	2%
Pers. Convenio nivel 1	1	11%	2	9%	8	20%
Pers. Convenio nivel 2	0	0%	1	4%	4	10%
Pers. Convenio nivel 3	1	11%	3	14%	5	12%
Pers. Convenio nivel 4	2	22%	10	46%	7	17%
Pers. Convenio nivel 5	3	33%	4	18%	5	12%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>22</b>		<b>41</b>	

(\*) se incluye alta dirección

**4.1.5.- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional**

SEXO	2020 RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	2019 RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Hombre	24.793	24.030 €
Mujer	21.431	20.276 €
<b>Total</b>	<b>22.910 €</b>	<b>21.882 €</b>

Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Retribución media del personal desagregada por edad:**

TRAMO EDAD	2020 RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	2019 RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	2018 RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Entre 20 y 29 años	19.343	18.618	18.135
Entre 30 y 39 años	21.719	20.957	20.339
Entre 40 y 49 años	23.117	22.423	22.032
Entre 50 y 59 años	22.991	22.087	21.514
Mayor o igual a 60 años	25.051	24.646	24.547
<b>Total</b>	<b>22.910 €</b>	<b>21.882 €</b>	<b>21.475 €</b>

Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Retribución media del personal desagregada por clasificación profesional:**

	<b>NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL</b>	<b>2020 RETRIBUCION ANUAL MEDIA</b>	<b>2019 RETRIBUCION ANUAL MEDIA</b>
<b>PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO</b>	Directivos (*)	71.779	68.962
	Personal cualificado	37.894	36.876
	Alevín-Formación	24.272	15.829
<b>Total excluidos convenio</b>		<b>54.361 €</b>	<b>49.181 €</b>
<b>PERSONAL DE CONVENIO</b>	Nivel 1	27.339	28.620
	Nivel 2	24.600	25.305
	Nivel 3	20.895	21.139
	Nivel 4	18.921	18.202
	Nivel 5	18.001	17.110
<b>Total convenio</b>		<b>20.948 €</b>	<b>20.353 €</b>

(\*) se incluye alta dirección  
Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Evolución:**

El incremento medio de las retribuciones a 31/12/2020 respecto a las retribuciones a 31/12/2019 ha sido de un 4,70%.

**4.1.6.- Beneficios Sociales**

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

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

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



#### 4.1.7.- Brecha salarial

Brecha salarial a 31/12/2020:

	SALARIO MEDIO HOMBRES	SALARIO MEDIO MUJERES	DIF % AÑO 2020	DIF % AÑO 2019	DIF % 2020-2019
CONVENIO					
NIVEL 1	27.702	26.738	4%	4%	0%
NIVEL 2	24.869	23.918	4%	3%	1%
NIVEL 3	20.889	20.902	0%	1%	-1%
NIVEL 4	18.631	19.032	-2%	1%	-3%
NIVEL 5	20.114	17.759	13%	13%	0%
EXCLUIDOS CONVENIO					
DIRECTIVOS (*)	76.432	73.666	4%	8%	-4%
SUBDIRECTOR Y JEFE DPTO.	53.744	58.038	-7%	2%	-9%
TECNICOS Y FORMACION (FIA)	38.726	35.922	8%	6%	2%
ALEVIN-FORMACION	18.153	17.541	3%	0%	3%

(\*) se incluye alta dirección

Retribución media a jornada completa.

#### 4.1.8.- Remuneraciones de los Consejeros y Directivos, incluyendo la retribución variable, dietas del Consejo de Administración e indemnizaciones

En el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades. Se establece que corresponde al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas la clasificación de las entidades, la cual sería tomada en cuenta para la fijación de las cuantías máximas a percibir en concepto de asistencia para los miembros y el Secretario de los Consejos de Administración de las Sociedades Mercantiles Estatales.

En una orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas de 8 de enero de 2013 a Paradores se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los Consejos de Administración de sociedades mercantiles estatales.

A 31 de diciembre de 2020, las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de la empresa es la siguiente:

- **Administradores:** Miembros del Consejo de Administración: 373.479,80 euros. En esta cantidad se incluye la retribución del Presidente, establecida conforme al RD 451/2012, y que se detalla en la página web de la Sociedad, así como las dietas recibidas por los diferentes administradores por la asistencia a los diferentes consejos de administración.
- **Alta Dirección:** 444.073,68 euros

En el epígrafe de Administradores se incluyen las retribuciones del Presidente y las dietas de los Consejeros de Administración. Como Alta Dirección se incluyen las retribuciones del Secretario General, Directora Económico-Financiera, Directora de Recursos Humanos y Gestión del Talento y Director de Operaciones.

Las retribuciones medias del personal directivo (incluida Alta Dirección y resto de los puestos directivos de la sociedad) figuran en el apartado 4.1.5.

#### 4.1.9.- Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo

Existe un compromiso entre empresa y representación social para la constitución y regulación de un Plan de Pensiones a favor de los trabajadores.

En el convenio colectivo general firmado el 27 de diciembre de 2018, publicado en abril de 2019, en vigor, figura el siguiente artículo:

Artículo 56. Plan de Pensiones:

En virtud del art. 18.3, capítulo I del Título III, de la LPGE 2018, ambas partes se comprometen a constituir un Plan de Pensiones a favor de los empleados de Paradores. Ambas partes se emplazan a retomar las negociaciones en la comisión de seguimiento del Fondo de Pensiones en el mes de septiembre de 2018.

A 31/12/2019 se dispuso de la cantidad de 1.700.000 euros para la constitución de dicho Plan.

#### 4.1.10. - Cualquier otra percepción o información desagregada por sexo

A 31 de diciembre de 2020 el 56% de los empleados son mujeres y un 44% hombres

##### ❖ **Ratio del salario categoría estándar respecto al salario mínimo interprofesional.**

El 44% de las mujeres se encuentran contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 19.032 euros, ocupando mayoritariamente la categoría de Camarera de Pisos. Este salario representa un 143% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2020, que es de 13.300 euros

El 42% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 20.889 euros, con categorías de cocineros, camareros de comedor, recepcionistas, etc. Este salario representa un 157% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2020, que es de 13.300 euros

##### ❖ **Proporción de altos ejecutivos contratados.**

En la alta dirección, incluido el Presidente-Consejero Delegado, se encuentra la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres 40%/60%.

Entre el personal directivo la relación porcentual entre mujeres y hombres es 34%/66%.

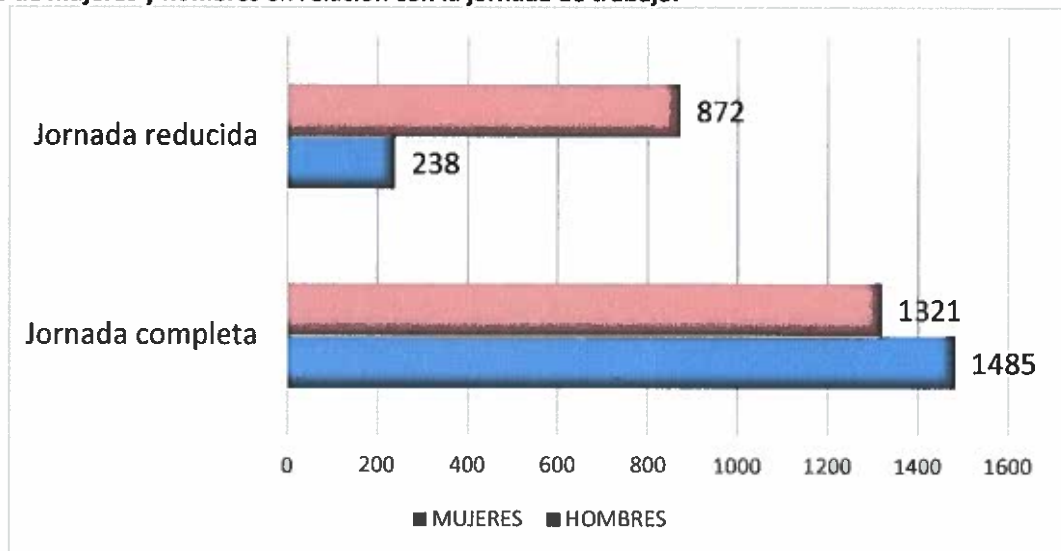
A 31 de diciembre 2020	NIVEL CONV/EXCL	Nº HOMBRES	% HOMBRES	Nº MUJERES	% MUJERES
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	77	66%	40	34%
	Personal cualificado	46	46%	54	54%
	Alevín-formación	4	31%	9	69%
<b>Total EXCL.CONV.</b>		<b>127</b>	<b>55%</b>	<b>103</b>	<b>45%</b>
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	319	62%	193	38%
	Nivel 2	147	72%	58	28%
	Nivel 3	719	59%	493	41%
	Nivel 4	367	28%	961	72%
	Nivel 5	44	10%	385	90%
<b>Total CONVENIO</b>		<b>1.596</b>	<b>43%</b>	<b>2.090</b>	<b>57%</b>
<b>Total</b>		<b>1.723</b>	<b>44%</b>	<b>2.193</b>	<b>56%</b>

(\*) se incluye alta dirección

❖ **Nuevas contrataciones.**

Durante el año 2020 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 58%/42%.

❖ **Número de mujeres y hombres en relación con la jornada de trabajo.**



#### 4.1.11.- Implantación de políticas de desconexión laboral

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

El citado Plan de Rejuvenecimiento abarca dos posibles acciones:

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

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

#### 4.1.12.- Empleados con discapacidad

A 31 de diciembre de 2020 hay un total de 55 trabajadores con discapacidad, con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 45%/55%.

### **4.2.- Organización del Trabajo y conciliación**

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

#### 4.2.1. Conciliación

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

En el Plan de Igualdad:

Desde la firma del Plan de Igualdad en 2016, se han puesto en marcha varias medidas de conciliación:

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

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

**En el Convenio General:**

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

- **Permiso para la atención de hijos lactantes.** Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
- **Reducción de jornada por motivos familiares:**
  - El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo.
  - Los empleados con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido.
  - De mutuo acuerdo podrá acumularse la reducción en el cómputo de horas semanales, estableciéndose la prestación de manera continuada.
  - De mutuo acuerdo se podrá flexibilizar, por un periodo máximo de 3 meses al año, en una hora, el horario de entrada y salida de la jornada.

**Otras Licencias retribuidas.** El trabajador cuenta con un tiempo indispensable para:

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

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

Utilización de medidas de conciliación	Hombres			Mujeres		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Permiso de maternidad	1	0	0	0	40	32
Permiso de Paternidad	41	55	69	55	0	0
Permiso de Lactancia	2	5	16	5	31	19
Reducción de Jornada por cuidado de menores	16	38	17	38	158	62
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	3	9	2	9	21	4
Flexibilidad horaria	57	62	61	89	101	104
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>169</b>	<b>165</b>	<b>216</b>	<b>351</b>	<b>221</b>

En resumen:

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	VARIACIONES ANUALES
2018	120	216	336	
2019	169	351	520	54,76%
2020	165	211	376	-27,69%
<b>TOTALES</b>	<b>454</b>	<b>778</b>	<b>1232</b>	

#### 4.2.2. - Absentismo laboral

El absentismo en 2020 se ha incrementado con respecto a 2019 debido, en su mayor parte, a que se ha incluido el concepto de absentismo de "permiso no recuperable" con un total de 142.266 días perdidos por ese concepto. Este permiso surge del cierre de la actividad durante los meses de marzo, abril, mayo y primera quincena de junio debido a la pandemia del coronavirus.

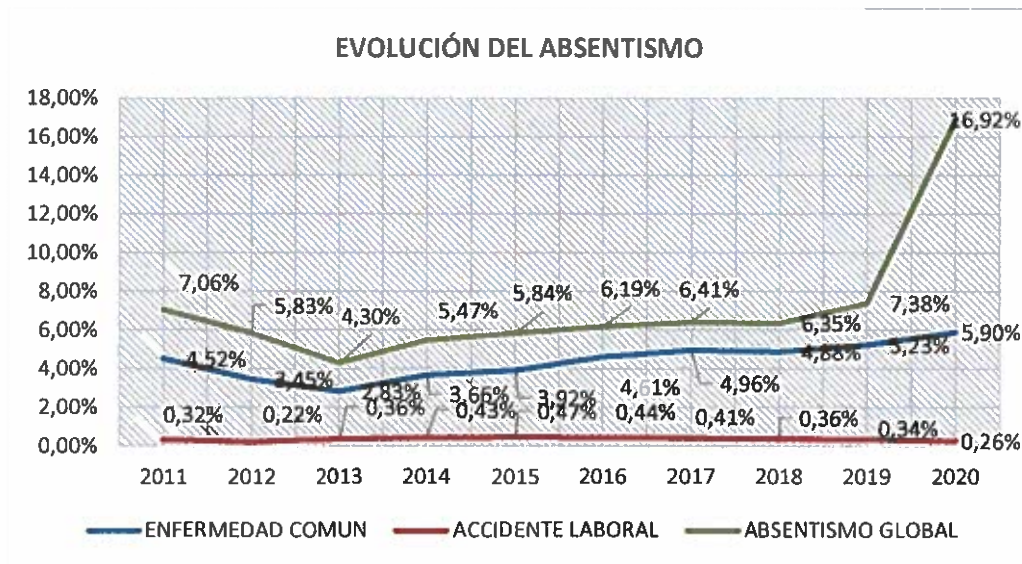
Igualmente ha contribuido al incremento del absentismo los días perdidos por la IT COVID-19, tanto por infección, como por contacto/exposición o trabajador especialmente sensible.

	Índice global de absentismo	Total días perdidos todos los conceptos	Por contingencia común	Por accidente laboral	Total días incapacidad temporal
2019	7,38%	122.273	86.541	5.654	92.195
2020	16,92%	260.532	90.804	4.047	94.851

Si tenemos en cuenta únicamente los días perdidos por incapacidad temporal, tanto por contingencias comunes como profesionales, durante 2020 ha habido un incremento sobre 2019 de 2.656 días por estos conceptos.

### Índice de absentismo por enfermedad común de los empleados de Paradores

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



#### Evolución del absentismo:

El incremento que se ha producido sobre los datos de 2019 es debido, en su mayor parte, a que se ha incluido el concepto de absentismo de "Permiso No Recuperable" con un total de 142.266 días perdidos por ese concepto. El Permiso no Recuperable surge con motivo del cierre de la actividad durante los meses de marzo, abril, mayo y primera quincena de junio debido a la pandemia del coronavirus.

Igualmente ha contribuido al incremento del absentismo los días perdidos por la IT COVID-19, tanto por infección, como por contacto/exposición o trabajador especialmente sensible. Los datos por este concepto se resumen en la siguiente tabla:

CAUSA IT COVID-19	Nº INCAPACIDADES TEMPORALES			DIAS PERDIDOS		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Infección	70	59	129	1225	1300	2525
Contacto o exposición	224	182	406	2027	1521	3548
Persona esp. sensible	3	0	3	254	0	254
<b>TOTALES</b>	<b>297</b>	<b>241</b>	<b>538</b>	<b>3506</b>	<b>2821</b>	<b>6327</b>

#### **4.3.- Salud y Seguridad Laboral**

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

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

##### **4.3.1.- 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.

##### **4.3.2.- 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.
- Planificación de la actividad preventiva para dar respuesta a los riesgos identificados en los distintos centros y puestos de trabajo.
- Información y formación a los empleados en PRL
- Daños a la salud por motivo del trabajo.
- Vigilancia de la salud.
- Gestión de equipos de trabajo y equipos de protección individual.
- Actuación ante emergencias.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en contratos de puesta a disposición con empresas de trabajo temporal.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en el caso de contratas y subcontratas.



### **Plan de Prevención COVID-19 para la reincorporación a la actividad**

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

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

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

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

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

### **Medidas contempladas en el plan de prevención COVID-19**

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

El plan también contempla medidas especiales relacionadas con:

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

#### 4.3.3.- Información, consulta y participación de los trabajadores

##### *Información a los trabajadores:*

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

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

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

Paradores cuenta con Delegados de Prevención en los distintos centros de trabajo y con un Comité de Seguridad y Salud Laboral. La consulta y participación de los trabajadores se lleva a cabo 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 2020, ha celebrado seis reuniones con motivos de la elaboración, aprobación y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia.

#### 4.3.4.- Indicadores claves de desempeño

##### A.- Evaluaciones de riesgos

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

Durante el año 2020 se han evaluado 11 centros de trabajo, y la situación global de Paradores en cuanto a evaluaciones periódicas es la siguiente:

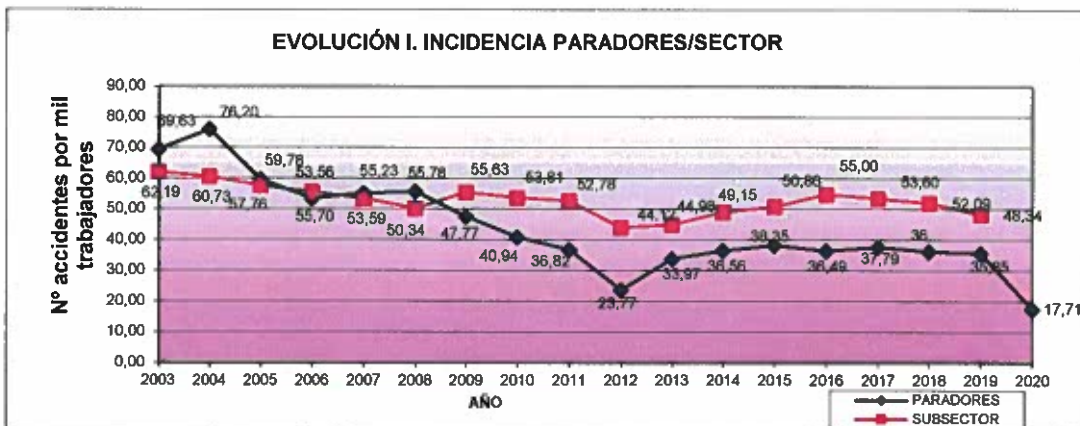
EVALU AC.	1ª PERIÓDICA	2ª PERIÓDICA	3ª PERIÓDICA	4ª PERIÓDICA	5ª PERIÓDICA	6ª PERIÓDICA	7ª PERIÓDICA	8ª PERIÓDICA	9ª PERIÓDICA	10ª PERIÓDICA
<b>TOTAL</b>	94	92	89	86	83	82	79	70	44	13
<b>Porcentaje</b>	97,92 %	95,83%	92,71%	89,58%	86,46%	85,42%	82,29%	72,92%	45,83%	13,54%
										2,08%

**Evaluaciones psicosociales:** Durante el año 2020 se ha realizado 1 Evaluación de riesgos Psicosociales.

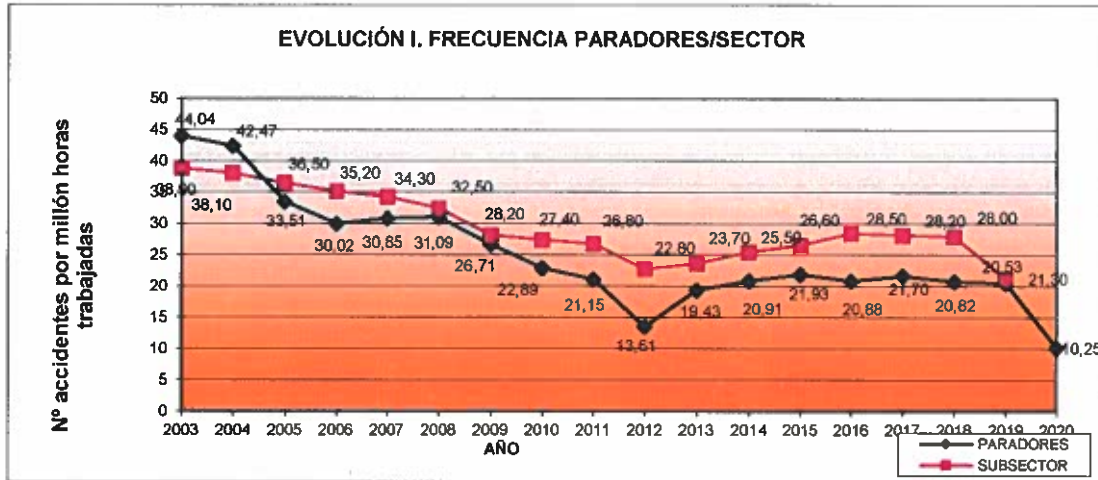
##### B.- Siniestralidad laboral

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

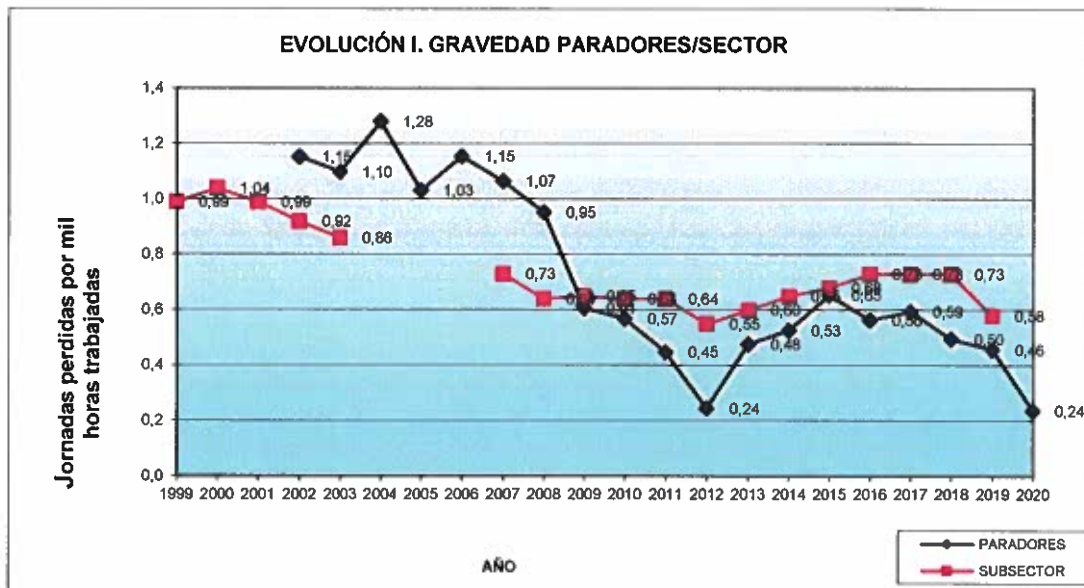
##### Evolución incidencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector



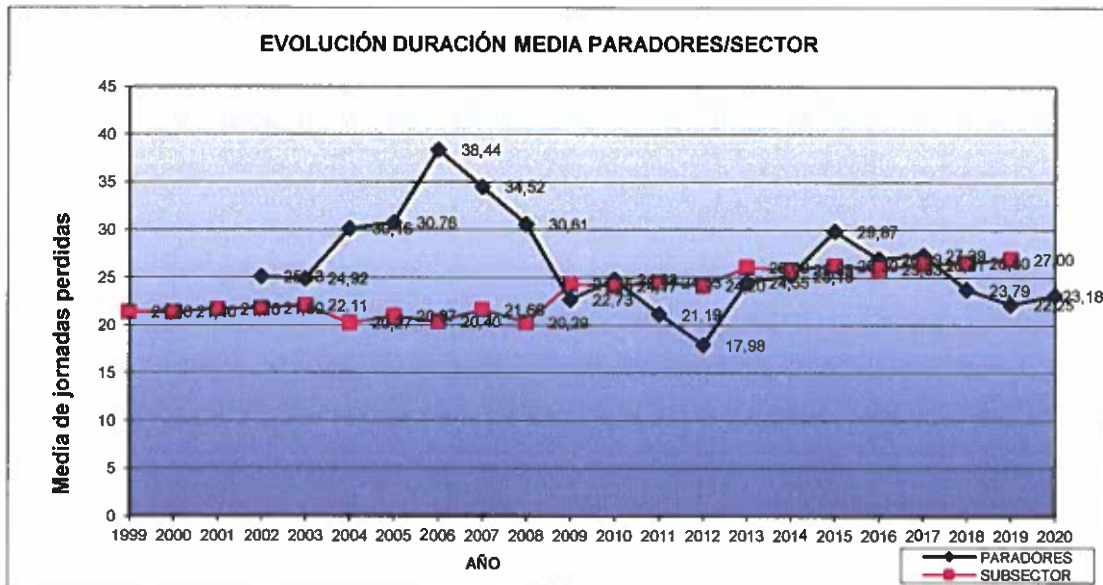
**Evolución frecuencia de accidentes: frecuencia Paradores / sector**



**Evolución gravedad: gravedad Paradores / sector**



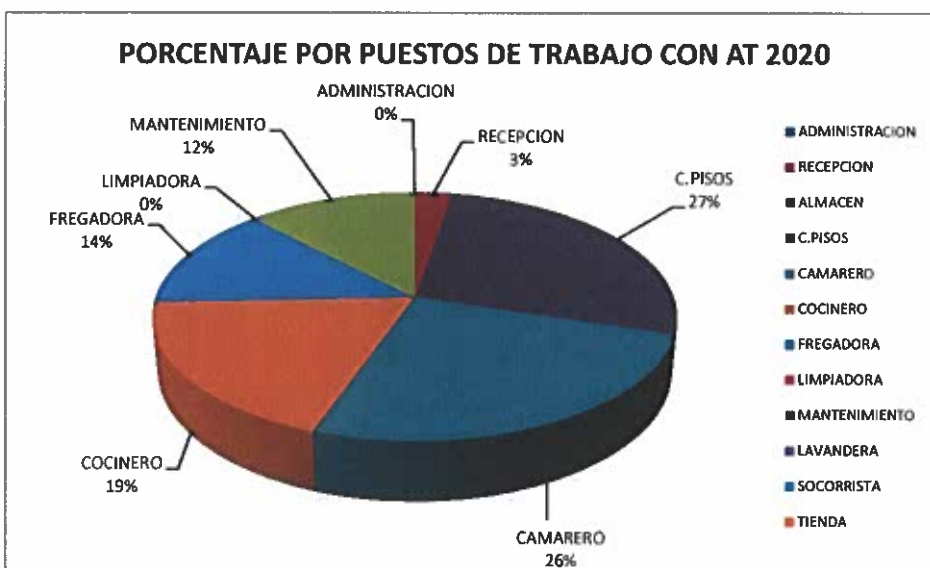
### Evolución duración media: duración media Paradores / sector



### Investigación del accidente laboral

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

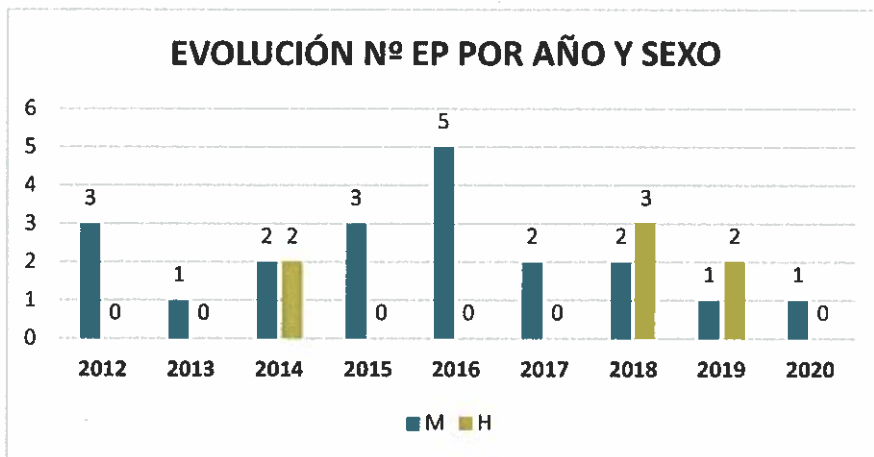
La distribución de los accidentes entre los distintos puestos de trabajo, sin tener en cuenta los accidentes in itinere, recaídas y enfermedades profesionales, es la siguiente:



Como se puede ver, el puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de camarera de pisos, y el mecanismo de producción principal es el de sobreesfuerzos. La empresa, que ha identificado este colectivo como vulnerable y está compuesto por mujeres con edades por encima de los 50 años en su mayoría, lleva a cabo campañas de prevención que incluyen formación en ergonomía postural y manipulación de cargas.

### La Enfermedad Profesional

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



La mayoría de las enfermedades identificadas se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron ser provocadas por la realización de movimientos repetitivos. Con el objeto de poder valorar si el origen de esas enfermedades estaba en las tareas realizadas, se procedió a la evaluación específica de la exposición a movimientos repetitivos en miembros superiores, mediante la aplicación del método OCRA.

La evolución de las enfermedades profesionales por Áreas Funcionales es la siguiente:





### Formación en Prevención de Riesgos Laborales:

La actividad formativa en prevención de riesgos realizada es la siguiente:

ACCIONES FORMATIVAS	Nº DE GRUPOS	Nº DE ALUMNOS
Medidas para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19	570	3.699
Medidas para Prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19	3	24
Plan de Prevención de riesgos para la reincorporación COVID-19	1	595
Prevención de riesgos laborales en puesto de trabajo y medidas de prevención frente al COVID-19	4	31
Protocolo básico en el área de pisos para la adaptación al COVID-19	3	44
Prevención de riesgos laborales para delegados de prevención	2	54
Riesgos laborales en puesto	15	97
Prevención de riesgos laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	1	188
<b>TOTALES</b>	<b>596</b>	<b>4.732</b>

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

Con respecto a las desviaciones en relación con la formación de 2019, hay que destacar dos aspectos:

- La reducción de la formación en puesto, que ha pasado de 512 a 97 participantes, debida a la interrupción del trabajo de campo del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales durante el periodo de marzo a septiembre debido al cierre de los establecimientos y a la suspensión de la actividad formativa en esta modalidad presencial durante el verano.
- Suspensión de la formación a distancia en PRL, como consecuencia del cierre de los establecimientos durante la primera ola y la concentración de los esfuerzos en la formación en las medidas de prevención frente a los riesgos derivados del COVID-19.

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

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

**Coordinación de actividades empresariales:** Durante el año 2020 se han realizado un total de 1.014 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las

diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad

#### **4.4.- Relaciones Laborales**

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

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

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

Las condiciones colectivas de trabajo del 94% de los empleados se regulan en Paradores a través de los distintos convenios colectivos. Paradores tiene tres convenios colectivos: el General y los convenios de los Paradores de León y de Santiago de Compostela. Cada uno de estos convenios cuenta con órganos de negociación y de seguimiento de su cumplimiento. En estos órganos está representada la parte social de la empresa.

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

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

Es importante destacar que en marzo de 2020 y del 1 al 11 de abril se llegó a un acuerdo con la Representación Social en la aplicación de medidas laborales excepcionales con motivo de la declaración del Estado de Alarma motivado por la COVID-19. Estas medidas tenían como fin principal el proteger la salud de los trabajadores y de los clientes.

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

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

##### 4.4.2.- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

A 31 de diciembre de 2020:

- 94% empleados cubiertos por convenio colectivo.
- 6% empleados fuera del convenio



#### 4.4.3. Balance de los convenios colectivos

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

Algunos de los aspectos más destacables del convenio colectivo de Paradores de Turismo para 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 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.
- Además, como se ha mencionado en el apartado 4.1.11, se ha establecido un Plan de Rejuvenecimiento con el que se busca facilitar la jubilación parcial o anticipada de aquellas personas con 61 años o más, y la contratación de personal nuevo. La vigencia de este plan de rejuvenecimiento finalizó en el 2020, aunque la empresa en el 2021 continuará facilitando la jubilación parcial.

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

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

#### **4.5. - Formación de los empleados.**

Paradores invierte en el desarrollo de las personas para hacer de la empresa una organización más fuerte y sostenible y para atender sus necesidades de crecimiento profesional. Para ello, dispone de diferentes palancas, entre ellas, plan anual de formación y los planes de desarrollo FÍAS y alevines.

##### 4.5.1.- Planes de Formación

El Plan de Formación 2020 ha estado enfocado a los siguientes objetivos generales:

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asumen en sus puestos de trabajo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los puestos actuales y en otros puestos para los que el colaborador pueda ser considerado.
- Modificar actitudes para crear un clima de trabajo satisfactorio e incrementar la motivación por el trabajo.
- Para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador.
- Atender los compromisos de Paradores en lo relativo al cumplimiento de la legislación vigente en relación con todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrolla sus actividades, especialmente en las áreas referidas a seguridad y salud laboral o higiene alimentaria.
- Facilitar la adaptación de los empleados a los protocolos de seguridad sanitaria diseñados para hacer frente al COVID-19

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

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

En 2020 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

DATOS GENERALES	2018	2019	2020
Nº acciones formativas	34	52	36
Total grupos	239	500	700
Total alumnos	2.858	6.239	6.102
Nº total de horas recibidas	41.972	32.600	32.206

El esfuerzo formativo se ha distribuido, principalmente, entre las siguientes acciones:

ACCIÓN	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL GRUPOS	Nº HORAS	ALUMNOS FINALIZADOS
<b>CURSOS CUMPLIMIENTO LEGAL</b>				
Curso avanzado de seguridad alimentaria: aplicación y gestión del appcc	Jefes de Dpto.	16	4	92
Curso de mantenimiento higiénico-sanitario en instalaciones de riesgo de legionella	Jefe de mantenimiento	1	25	1
Curso de mantenimiento higiénico-sanitario en instalaciones de riesgo de legionella online	Jefe de mantenimiento	1	25	1
Curso manipulador de alimentos	Toda la plantilla	2	4	7
Legionella	Mantenimiento Parador Mojacar	1	25	1
Mantenimiento higiénico sanitario de instalaciones de riesgo de legionella	Dirección mantenimiento parador Antequera	1	25	2

El sistema appcc, manipulación e higiene alimentaria	Toda la plantilla	46	5	593
Formación manipulador de alimentos	Toda la plantilla	1	4	2
Prevención de riesgos laborales para delegados de prevención	Toda la plantilla	1	30	47
Prevención de riesgos laborales para delegados de prevención	Toda la plantilla	1	50	7
Prevención de riesgos laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	Toda la plantilla	1	5	188
Renovación y refuerzo del conocimiento en materia de control de la legionelosis	Personal de mantenimiento	2	10	26
Renovación y refuerzo del conocimiento en materia de control de la legionelosis	Mantenimiento Parador de Benicarló	1	11	1
Riesgos laborales en puesto	Toda la plantilla	15	1	97
<b>CURSOS HERRAMIENTAS</b>				
Curso de formación práctica ms excel 2013 básico	Toda la plantilla	1	25	44
Curso de formación práctica ms excel 2013 avanzado	Toda la plantilla	1	25	164
Programa de formación en ciberseguridad	IT	1	104	1
<b>CURSOS HABILIDADES</b>				
<i>Agile human capital executive</i>	Gestión del talento	1	16	1
Somos equipo	Personal ss.cc	2	12	21
Somos equipo	Personal base	4	12	62
Gestión del estrés y ansiedad en el entorno laboral	Toda la plantilla	4	9	42
Gestión, prevención y resolución de conflictos en el entorno laboral	Toda la plantilla	3	12	38
Gestión, prevención y resolución de conflictos en el entorno laboral	Responsables de departamento	1	12	14

CURSOS TÉCNICOS				
Curso de mantenimiento de campos de futbol de césped natural	Campo fútbol Saier	1	120	1
Curso monográfico sobre contabilidad fiscal: impuesto sobre sociedades e IVA	Dpto de contabilidad	1	42	1
Curso profesional de bases de datos sql	Dirección comercial	1	100	1
Curso sobre diseño de planes directores en responsabilidad corporativa	RSC	1	2	1
Funcionamiento del sistema de control <i>lutron homeworks</i>	Toda la plantilla	1	6	10
Herramientas para una nueva comunicación	Dirección de comunicación	1	10	15
Nominas seguridad social y contratación laboral	Toda la plantilla	2	50	82
Protocolo en hoteles	Toda la plantilla	3	50	146
CURSOS COVID-19				
Prevención de riesgos laborales en puesto de trabajo y medidas de prevención frente al COVID-19	Toda la plantilla	4	1,5	31
Medidas para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19	Toda la plantilla	3	1	24
Medidas para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19	Toda la plantilla	570	1,5	3699
PRL COVID-19, plan de prevención de riesgos para la reincorporación – COVID-19	Toda la plantilla	1	1,5	595
Protocolo básico en el área de pisos. (adaptación a COVID-19)	Personal de pisos	3	15	44
<b>Total</b>		<b>700</b>		<b>6.102</b>

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

- Traslado del formato presencial al formato on line. Por ejemplo, el curso de Políticas de Contratación, Cláusulas Contractuales y Políticas de Retribución, el curso de Mejoras de los Procesos de recepción y Técnicas de Venta y Atención al Cliente, el curso de Gestión del Estrés y la Ansiedad Laboral o los cursos en Materia de Control de la Legionelosis.
- Incorporación de contenidos COVID-19 en el curso de Atención al Cliente para el Dpto. de Pisos.
- Puesta en marcha de diversas acciones formativas en materia preventiva frente al COVID-19.

La distribución de las horas de formación recibidas por los empleados según su categoría profesional está detallada en el anexo 4.

#### 4.5.2.- Planes de Desarrollo FÍAS-alevines

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 hotel.

- El programa Alevines está dirigido a las recientes incorporaciones de forma que, de la mano de un tutor, se facilite su adquisición de conocimientos técnicos, así como su adaptación a la cultura e idiosincrasia del parador.
- Por el contrario, el programa FIA identifica a los empleados con un alto perfil competencial y diseña itinerarios formativos ad hoc para futuros Directores de hotel y Jefes de Departamento.

Durante el año 2020, ambos programas han alcanzado los siguientes resultados:

#### PLAN DE DESARROLLO FIA – Puestos Jefaturas y Dirección

Departamento	Empleados en Desarrollo 2020	Empleados		Empleados que han finalizado con éxito	Empleados	
		H	M		H	M
Administración	4	1	3	1		1
Cocina	4	3	1	2	1	1
Comedor	2	1	1	1		1
Dirección	11	7	4	2	2	
Pisos	0					
Golf	1	1		1	1	
Recepción	1		1	1		1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>



**PLAN DE DESARROLLO ALEVINES - Puestos técnicos**

Departamento	Empleados en Desarrollo 2020	Empleados que han finalizado con éxito		Empleados que han finalizado con éxito	Empleados que han finalizado con éxito	
		H	M		H	M
Administración	1		1	1		1
Cocina	11	2	9	3	1	2
Comedor	5	3	2	4	3	1
Dirección	2	1	1			
Pisos	0	0	0			
Mantenimiento	4	3	1	1		1
Recepción	13	3	10	7	1	6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

Durante el año 2020 y teniendo en cuenta el impacto que ha tenido el COVID-19 en el sector turismo, los programas de desarrollo FIA y Alevines se han visto también afectados, especialmente el programa Alevín que está dirigido a los perfiles con menos experiencia. En este caso, el número de empleados que ha finalizado el programa con éxito ha sido 16 pero algunos de ellos se han visto interrumpido por el cierre de los paradores y el descenso tan pronunciado de la actividad una vez abiertos por las restricciones de movilidad.

El programa FIA también se ha visto afectado pero se ha intentado dar continuidad en aquellos casos identificados como necesarios para el relevo generacional que estamos viviendo en la compañía.

Otro de los planes de desarrollo de Paradores es el denominado "Estancias", programa de mentoring dirigido a empleados que acaban de asumir nuevas responsabilidades y, en otro parador es "mentorizado" por el jefe de departamento de su misma especialidad de forma que le permita adquirir nuevas prácticas y conocimientos. En el cuadro adjunto se muestran los datos del año que nos ocupa:

**PLAN DESARROLLO Estancias formativas**

Departamento	Empleados en Desarrollo 2020	Empleados que han finalizado con éxito		Empleados que han finalizado con éxito	Empleados que han finalizado con éxito	
		H	M		H	M
Administración						
Cocina	5	4	1	5	4	1
Comedor	7	5	2	7	5	2
Dirección						
Pisos	4	1	3	4	1	3
Mantenimiento	2	2		2	2	
Recepción	4	3	1	4	3	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>7</b>

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

#### **4.6. -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 2020 se han realizado 55 adaptaciones o revisiones de estas.

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

#### **4.7.- 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 y el Manual de Buenas Prácticas, que prohíben, de forma expresa, cualquier tipo de discriminación, y promueven el respeto por la legislación aplicable.
- Un Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.
- Un plan de igualdad, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, que Paradores puso en marcha en marzo de 2016 con acuerdo de la representación legal de los trabajadores. Entre los contenidos del plan de igualdad, destacan:
  - Brecha salarial entre hombres y mujeres.
  - Igualdad de oportunidades en la selección, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación personal, laboral y familiar, etc.
  - La presencia de las mujeres en cargos directivos y en determinadas áreas funcionales: mantenimiento, cocina, etc.

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

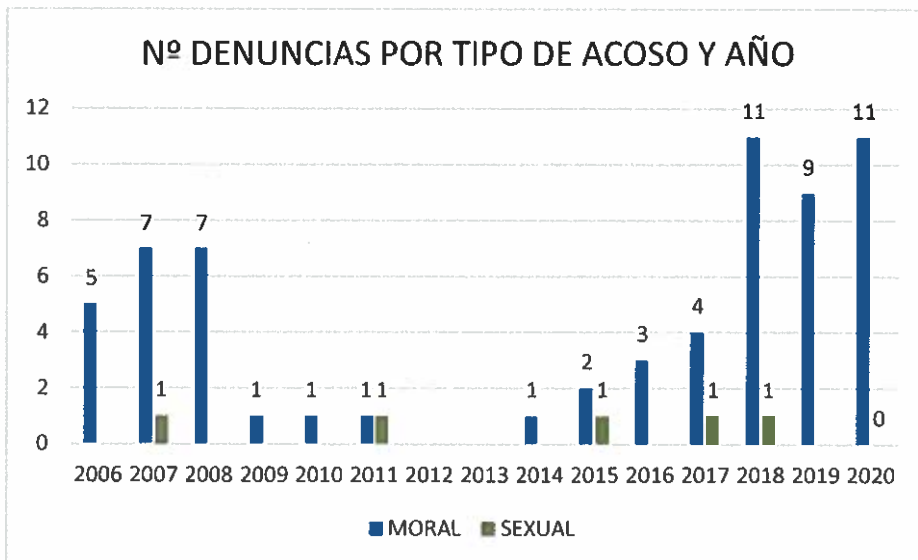
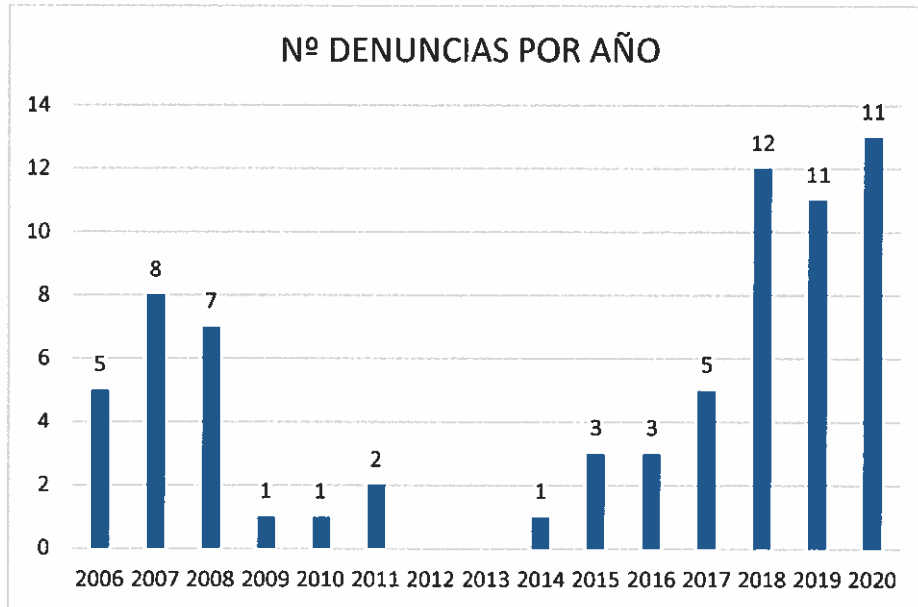
Paradores se ha marcado como objetivo irrenunciable alcanzar la igualdad real entre las mujeres y los hombres que trabajan en la compañía.

Ante el reciente cambio de normativa reflejado en los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020 sobre Plan de Igualdad e Igualdad Retributiva, el Plan de Igualdad de Paradores deberá adaptarse a la misma en el plazo de 12 meses.

### Protocolo contra el acoso sexual o por razón de sexo

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

La aplicación del mencionado protocolo a lo largo que estos años es la siguiente:





## **5.- DERECHOS HUMANOS**

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

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

Si bien la protección de los Derechos Humanos descansa prioritariamente sobre los Estados y los Gobiernos, hace tiempo que Paradores asumió la responsabilidad de promoverlos y respetarlos en su ámbito de actuación. Paradores expresa su apoyo y respeto por los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, contribuye a su protección y promueve una cultura de responsabilidad en esta materia. Para ello, cuenta con diversas herramientas, entre ellas:

- **Los documentos éticos de Paradores:**
  - Código Ético (2006).
  - Manual de Buenas Prácticas (2016).
- **El Canal Ético** ubicado en la Intranet para que los empleados puedan transmitir a la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las irregularidades que detecten.
- **La política de Responsabilidad Social Corporativa**, de 2018. Esta política dota a nuestro compromiso de más

fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo.

- **Protocolo de Acoso (2006).** Paradores acordó con la representación de los trabajadores el “Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual” para prevenir y gestionar las situaciones de acoso de acuerdo con la legislación vigente (por ejemplo, Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, Ley Orgánica 7/2007 de Igualdad entre hombres y mujeres, art 48, etc.).
- **Plan de Igualdad (de 2016)** y Comisión de Seguimiento, cuyo funcionamiento se rige por la Ley de Igualdad de 2007. Este plan está alineado con los ODS nº 5 (igualdad de género) y nº 8 (desarrollo económico sostenido e inclusivo).
- **Instrucción Interna de Contratación de Compras 2020**, cuya normativa regula el procedimiento de contratación para el desarrollo de la actividad con criterios de máxima eficiencia y bajo los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a la mejor relación calidad precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la ley de contratos del Sector Público.
- **Protocolo APPCC para la seguridad alimentaria** y otros protocolos para la prevención de la legionelosis y garantizar el correcto mantenimiento de las distintas instalaciones de los hoteles.
- **Política de Prevención de Riesgos Laborales** alineada con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y los desarrollos reglamentarios posteriores.

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

En el capítulo XI del Convenio Colectivo General de Paradores se establecen los derechos sindicales en lo relativo a la composición del Comité Intercentros y sus competencias, derechos y atribuciones de este y derechos de los Comités de Centros y Delegados de personal.

También se regula el papel de las secciones sindicales y se aclara expresamente que los afiliados y afiliadas de las secciones sindicales no podrán ser discriminados por motivo de su afiliación. Además, los delegados de personal no podrán ser sancionados por falta grave y muy grave sin que se dé el examen preceptivo del Comité de Centro. Se indica también expresamente la libertad de sindicalización.

En los capítulos VIII y IX respectivamente de los convenios del Parador de León y Santiago se establecen estos derechos.

## **6.- CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

La integridad es un valor esencial en Paradores. Por este motivo, la empresa actúa de manera íntegra con respecto al cumplimiento de la legislación vigente, el código ético y la normativa interna, y lleva a cabo su actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia.

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

La lucha contra la corrupción en todas sus formas requiere y obliga a que todos los empleados y directivos de Paradores se identifiquen con ella, se ocupen de conocer la normativa y la legislación que afecta a su actividad profesional y cumplan en aquellos casos en los que le sea de aplicación.

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

### **6.1.- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno**

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

#### **Modelo de Prevención Penal**

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

El modelo consta de tres partes básicas:

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

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

Trimestralmente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad durante ese periodo, y en el cuarto trimestre del año, el presidente de la Comisión presenta al Consejo de Administración un informe anual que contiene los aspectos relevantes de la actividad de la Comisión, funcionamiento del sistema de prevención penal y propuestas de mejora, así como de las principales incidencias acaecidas.

En la Intranet de Paradores se encuentra, en el Portal del empleado, el reglamento sobre el funcionamiento de la Comisión.

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

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

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

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

#### Canal de denuncias

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

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

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

Durante 2020 Paradores no ha registrado a través de los canales disponibles ningún incidente de corrupción en la organización.





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

#### Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

El Código Ético de Paradores integra un conjunto de principios y normas de actuación que guían el comportamiento de todas las personas que trabajan para Paradores en la toma de decisiones y en su día a día. En el Código Ético hay dos apartados específicos relativos a la lucha contra la corrupción y el soborno:

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

El Código Ético se desarrolla a través de un Manual de Buenas Prácticas aprobado en 2016 por el Consejo de Administración de Paradores. Este manual completa diversos aspectos del actual Código Ético. En el mismo se regulan, entre otros, los siguientes asuntos:

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

#### Auditoría Interna

Por último, la empresa lleva a cabo diversas auditorías internas. A lo largo de 2020 se han realizado 7 auditorías en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles e informes semestrales para toda la red de establecimientos. No se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

## **6.2.- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales**

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

### **Auditoría del cumplimiento de la normativa sobre la limitación de pagos en efectivo**

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

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

## **7.- SOCIEDAD: COMPROMISO DE PARADORES CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

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

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

La historia de Paradores es la de la puesta en valor de comarcas y zonas interiores y el descubrimiento de lugares que hasta ese momento eran impracticables para el turismo. Hoy en día, uno de los grandes activos de Paradores es su presencia en prácticamente todo el territorio nacional.

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

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

### **7.1. Balance Social**

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

Contribución económica:

- Pago de impuestos: 16.776.484€
- Sueldos, Salarios y asimilados: 77.426.020 €
- Cargas sociales (seguridad social y otros gastos sociales): 27.020.234 €
- Pagos a proveedores locales: 31.074.433 €
- Total pagos a proveedores: 81.645.909 € (este dato NO incluye el pago del canon de Paradores al Estado).

Contribución social:

- Empleados contratados en plantilla: 3.916.
- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos 29.540.508 euros. Entre las actuaciones más importantes están la finalización de obra, equipamiento y redecoración de los Paradores de Jaén,

Aiguablava, León, que han tenido reformas integrales, y también se hizo un importante esfuerzo con las obras complementarias, equipamiento y decoración para la apertura del Parador de Costa da Morte. También se han hecho otras actuaciones importantes en la reparación de cubiertas en el Parador de Alcalá de Henares y Tortosa, la climatización de las habitaciones de los Paradores de Hondarribia y Ribadeo, la reforma de la piscina del Parador de Vic, la sustitución de la carpintería exterior del Parador de Oropesa, la reforma integral de la cocina del Parador de Málaga Golf, la ampliación del restaurante, reforma de la cocina y de la cubierta ajardinada del Parador de Cangas de Onís o la reforma de 8 habitaciones, saneamiento de la cocina, baños públicos y accesibilidad en el Parador de Benavente.

- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal): 9.588.128€
- Canon, aportación de Paradores al Estado: El importe del Canon 2020 ha sido de 1.000.000€. Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.
- Donaciones a proyectos sociales: 55.125€
- Proyectos de cooperación educativa: 155 convenios

## **7.2.- Impacto de Paradores en el desarrollo local**

### 7.2.1.- 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 40 establecimientos ubicados en edificios protegidos bajo la denominación BIC (Bien de Interés Cultural) como monumentos y conjuntos históricos. Paradores cuenta con una colección artística con más de 9.000 piezas, formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc.

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

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

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

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

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



### *B.- Difusión:*

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

- **Parador de Costa da Morte (Muxía).** Este parador acoge un proyecto cultural para descubrir la Costa da Morte a través de la fotografía, la literatura, la escultura contemporánea y la artesanía. La propuesta artística se relaciona íntimamente con la vida, el paisaje, la historia y la cultura gallega y reúne obras de conocidos escultores como Francisco Leiro y Álvaro de la Vega; fotógrafos históricos como Manuel Ferrol, Virxilio Viéitez, José Vidal o Ruth M. Anderson y contemporáneos como Manuel Sendón o Xurxo Lobato.
- **Parador de Aiguablava.** El Parador de Aiguablava reúne una parte importante de la obra contemporánea catalana presente en la colección artística. La muestra recoge una amplia representación de obra gráfica y óleos de gran formato como "Monegros" de José Beulas, "Cennino Cennini o el libro del arte" de Modest Cuixart o una interesante pintura abstracta de Joan Hernández Pijuan.

Un homenaje a los grandes del arte contemporáneo catalán, que acoge conocidos nombres como Salvador Dalí, Rafael Durancamps, Antoni Clavé, Josep María Subirachs, Antoni Tàpies o Joan Miró, entre otros.

- **Parador de León.** Para la selección de obras de arte y el discurso expositivo del nuevo San Marcos se ha contado con la colaboración de una comisión de expertos que reúne profesionales de distintos ámbitos del mundo del arte y la cultura.

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

Otros proyectos enfocados a la difusión de la colección:

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

### 7.2.2.- Promoción de los recursos turísticos

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

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

### 7.2.3.- Promoción cultural

El patrimonio cultural es un recurso muy importante para el turismo que Paradores apoya de diversos modos a través de acuerdos con instituciones culturales: Paradores cuenta con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Este año, debido a la COVID-19, la interacción con los distintos grupos de interés ha sido menor. De 2020 destacamos la colaboración con el **Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad**. Desde 2005, Paradores colabora con la promoción turística y cultural juntamente con el Grupo Ciudad Patrimonio en aquellas ciudades donde se ubica un Parador. Este año no se han podido realizar parte de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual. Sin embargo, sí ha sido posible la participación en la Noche del Patrimonio el sábado 12 de septiembre, con las visitas culturales.

### 7.2.4.- Gastronomía

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

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

Actualmente hay 12 restaurantes con identidad local para la promoción de la gastronomía de la zona. Este año se ha potenciado la venta de meriendas y de los guisos de cuchara autóctonos con identidad local.

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

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

- Guisos, guisotes y guisadillos en el parador de Alcalá de Henares
- El Menú Sidrería en el parador de Argómaniz
- La Fiesta teatral barroca con menú Siglo de oro en Almagro
- Promoción de los cocidos en los paradores de Chinchón, Alcalá, Almagro y Córdoba
- XX Jornadas de la alcachofa en Benicarló
- Cena medieval para conmemorar La Arribada en el parador de Baiona
- VI Jornadas de la Boa Cociña Galega en el parador de Segovia
- Cena renacentista teatralizada en el parador de Ciudad Rodrigo

Además, se participó en Madrid-Fusión colaborando con las diputaciones de Soria, Cuenca, Cáceres y Trujillo, y en Fitur se presentó el proyecto "Raza Autóctona 100%" mediante show cooking a cargo de cocineros de Paradores. Las razas de ganado autóctonas son objeto de una especial protección por parte de las administraciones públicas, no sólo por ser parte del patrimonio genético animal de España, sino porque mayoritariamente se crían en régimen extensivo con efectos beneficiosos para la sostenibilidad del medio rural que ello conlleva. Con respecto al año 2019, este proyecto incorporó como novedad la raza "retinta" 100% raza autóctona en el Parador de Mérida.

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

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

- **Promoción del bonito y la merluza de Burela**, en coordinación con la “Organización de Productores Pesqueros de Lugo”. Esta participación se hizo con la incorporación de un plato en la carta en los paradores de Santiago de Compostela, Olite, Santillana, Villafranca, Granada, Mérida, La Granja, Cangas de Onís y Costa da Morte.
- **Día Mundial de la Tapa**, selección de recetas más representativas de cada región. Se sirvieron gratuitamente en los servicios de almuerzo y cena en todos nuestros restaurantes como aperitivo de bienvenida y también en las cafeterías.
- **Ruta del ibérico**: Servicio de un aperitivo gratuito de paleta ibérica gracias a la campaña promocional de la Asociación Interprofesional del Cerdo Ibérico (ASICI). Este servicio se implantó en todos los paradores excepto en Canarias, Ceuta y Melilla.
- **Obtención del premio especial mejor Pote asturiano de Cangas de Narcea**: Premio al plato tradicional del pote asturiano en el parador de Corías.
- **Platos cardiosaludables**: Con motivo de la semana del Corazón, se incluyeron algunos platos en la carta para dar a conocer algunas recetas saludables a los clientes del parador de Alcalá Henares.
- Menú degustación de productos agroalimentarios jienenses en el Parador de Jaén dentro las “**Jornadas Gastronómicas Degusta Jaén**” que promueve la Diputación.
- **Camión gastronómico do Mar en coordinación con la “Organización de Productores Pesqueros de Lugo”**. Se hicieron dos platos en carta con el pez espada y el rape en el parador de Ribadeo.
- **Menú degustación homenaje a la patata** en el Parador de Argómaniz.
- **Jornadas cervantinas con la incorporación de la cocina de cervantes en carta restaurante en Alcalá Henares**.
- **Jornadas Micológicas del Parador de Soria**. Salidas al campo con cena especial con menú de setas.
- **Viaje gastronómico por los cocidos de España en el parador de Córdoba**: Menú completo de cocido y postre de diferentes regiones.
- **Lanzamiento del Menú Caracolada en el Parador de Lleida** dentro de la iniciativa de Turismo Lleida para la promoción de la gastronomía local.
- **Participación en el “Primer Premio Tapa Alimentos de España”**. La tapa se ofreció en los paradores de Cambados y Cádiz. Seleccionados entre los 10 finalistas.
- **Participación de los paradores de Madrid en la Madrid Hotel Week**: Cena a 4 manos en el Parador de Alcalá con Mario Sandoval y el chef del Parador, Luis Carlos García. En el parador de Chinchón se llevó a cabo una grabación de la mano de Mario Sandoval, chef con 2 estrellas Michelin, y Pablo Muñoz, jefe de

cocina de este Parador, para la creación de una video-receta a cuatro manos en la que muestran algunos de sus secretos.

- **I Jornadas Gastronómicas del Atlántico Medio** en el Parador de La Palma

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

#### 7.2.5.- Cooperación con la comunidad educativa

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

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

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

##### *Antes del Estado de Alarma*

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

Hay que tener en cuenta que el periodo ordinario de las prácticas de Formación Profesional se desarrolla entre marzo-junio aproximadamente. Si bien es cierto que en octubre-diciembre da lugar a un periodo extraordinario dirigido a aquellos alumnos que no habían superado todas las asignaturas.

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

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

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

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

### Después del Estado de Alarma

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

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

ÁREA	TOTAL Nº DE ALUMNOS
ALOJAMIENTO	80
GESTIÓN	25
OFICINA	8
RESTAURACIÓN	82
SERVICIOS INTERNOS	3
SSCC	5
<b>Total General</b>	<b>203</b>

Por lo tanto, el total de personas en prácticas tramitadas por el Departamento de Gestión del Talento durante todo el año 2020 suma 415 según se muestra en el siguiente gráfico.

Etiquetas de fila	Realizadas	Total gestionadas
ALOJAMIENTO	80	154
GESTIÓN	25	28
OFICINA	8	24
RESTAURACIÓN	82	188
SERVICIOS INTERNOS	3	9
SSCC	5	12
<b>Total general</b>	<b>203</b>	<b>415</b>

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

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

### 7.2.6.- Otras contribuciones sociales: donaciones

#### *Tiempos de alianzas*

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

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

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

- Donación de unas 11,4 toneladas de alimentos a los colectivos más vulnerables. Esta aportación se realizó a través de entidades sociales de referencia como Cruz Roja, Cáritas y otras entidades benéficas locales.
- Los Paradores de Cádiz y Carmona pusieron en marcha un programa de elaboración de más de 4000 menús solidarios para la Cruz Roja. Aquí destaca la ayuda de la empresa pública MERCASA con la aportación del género que se cocinaba semanalmente.

La rápida propagación del coronavirus en España en los meses de marzo, abril, mayo.... se tradujo, en un primer momento, en una saturación de los hospitales y puso de manifiesto la falta de material sanitario, tanto para atender a los pacientes como para proteger al personal médico.

Por eso, las donaciones de material sanitario y otros artículos a los hospitales fue una parte significativa de la ayuda que Paradores diseñó para esta crisis.

- En abril se donaron más de 300.000 amenities al hospital del IFEMA, de Madrid. Para el transporte de algunos de estos envíos que se hicieron desde los diferentes Paradores se contó con la ayuda de la fundación SEUR.
- También se pusieron a disposición de las autoridades sanitarias más de 138.000 guantes, mascarillas y otros materiales que había en los paradores. Los paradores hicieron su donación a hospitales y centros de salud más cercanos.

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

- Paradores colaboró en la campaña solidaria “Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando. Desde 2010 todos los establecimientos de la Red se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican juguetes que se envían a numerosos proyectos en España y en países en vías de desarrollo. Estos juguetes son repartidos por cooperantes y ONG que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña, el 1 noviembre de 2020 hasta el 7 de enero de 2021, se han recaudado 4.500 euros
- Participación en la Campaña “Restaurantes contra el Hambre” de la ONG Acción contra el Hambre. La iniciativa de este año ha consistido en destinar un porcentaje de los ingresos de las ventas de restauración de los paradores participantes a ayudar a las familias más vulnerables y damnificadas por la COVID-19 en España. Este año han colaborado los restaurantes de los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, Baiona, Santiago de Compostela, Alcalá de Henares y Chinchón. Se ha donado un importe de 2.808,60 euros.

- Realización de la campaña solidaria de navidad **“Sonrisas de Chocolate”**. Paradores dona a la Fundación Juegaterapia el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores. La recaudación ha sido de 7.959 euros entre el 12 de diciembre y el 6 de enero. También se ha apoyado la campaña solidaria de Juegaterapia **“Colorín colorado, estos peques se han curado”**. Paradores colabora con la Fundación Juegaterapia solicitando una pequeña donación a sus clientes. Con el importe recaudado por esta Campaña, que en 2020 ha sido de 23.273,51€, y la Campaña Sonrisas de Chocolate, la Fundación Juegaterapia está decorando una zona del hospital Gregorio Marañón de Madrid en la que se atienden a los niños en tratamiento oncológico. Los clientes de Paradores pueden aportar un euro solidario a esta iniciativa cuando realicen el check out de su factura.
- Paradores apoyó la carrera deportiva, solidaria y saludable que organizó durante el pasado mes de febrero la **Fundación Manantial** para ayudar a las personas con trastornos mentales graves de la Comunidad de Madrid. Paradores colaboró con la donación de premios para la carrera y con el abono de los dorsales de los empleados de los centros de trabajo de la Comunidad de Madrid que, voluntariamente, también decidieron apoyar este evento participando como corredores.
- En febrero de 2019 Paradores suscribió un convenio de colaboración con el **Fondo de Becas Soledad Cazorla**, que consiste en la aportación anual de 2000€ hasta el año 2022. Esta ayuda se destina a becas para niños y niñas huérfanos por la violencia de género. El Fondo de Becas Soledad Cazorla surge del compromiso de la familia de Soledad Cazorla (primera mujer Fiscal de Sala contra la violencia sobre la mujer) y de la Fundación Mujeres para facilitar una aportación económica equivalente al valor de una beca de estudios destinada a la protección y apoyo a los niños y niñas huérfanas como consecuencia de los crímenes de la violencia de género. Los estudios pueden ser para el desarrollo de estudios universitarios o para el acceso a servicios de refuerzo educativo y/o psicológico que puedan necesitar los menores que se encuentren en edad escolar.
- Además, Paradores colaboró con la Fundación Mujeres que organizó en 2020 una carrera solidaria en Madrid con el objetivo de dar visibilidad y financiar becas de estudio a los huérfanos de la violencia de género. Paradores donó los premios de la carrera y abonó los dorsales de los empleados participantes.

## **8.- CADENA DE SUMINISTROS**

Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para Paradores y por el cumplimiento del marco legislativo que afecta a la empresa por su condición de empresa del Sector Público.

Paradores, como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (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”. Además, sigue las pautas establecidas en su Código Ético y en su Manual de Buenas Prácticas y se suma al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).

### **8.1.- Política de contratación**

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

En dicho perfil también se encuentra publicado el Código Ético de Paradores.

La gestión de la contratación es un factor de éxito no exento de riesgos. Uno de los ámbitos en el que se detecta un riesgo objetivo es el de la corrupción, vulneración e incumplimiento de los principios que deben regir la contratación que, para el caso de Paradores, están bien definidos en el artículo 321 de la Ley de Contratos del Sector Público y hacen referencia a la contratación con “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación”. Los riesgos se producen si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad o de no eficiencia. También los hay si en la cadena de suministros hay cesión ilegal de trabajadores, precarización del empleo, violación de los derechos humanos o producción de impactos medioambientales inaceptables en el desarrollo de las actuaciones contratadas por Paradores.

Hay que tener en cuenta, por otra parte, que la Instrucción técnica de Paradores recoge el compromiso de promover una contratación responsable en los términos recogidos en el artículo 145 de la Ley de Contratación del Sector Público con la finalidad de impulsar la integración de colectivos desfavorecidos, el favorecimiento de la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, la estabilidad en el empleo, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo o la promoción del medio ambiente, entre otros.

Por lo tanto, en el ámbito de la contratación del sector público, la condición de poder No adjudicador no entraña un menor respeto de los principios generales que inspiran la Ley de Contratos del Sector Público por opción voluntaria del legislador español que va más allá de las reglas de las directrices de la Unión Europea en la materia.

En esta materia, Paradores dispone de una nueva Instrucción de Contratación Interna con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales que se van a utilizar en la selección de los proveedores. Esta normativa fue aprobada en el Consejo de Administración de fecha 24 de septiembre de 2020, y está disponible en el Perfil del Contratante de la Sociedad, junto con el Código Ético, en la Plataforma de Contratación del Sector Público.



## 8.2.- Selección de proveedores

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

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

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

Es importante destacar que durante el segundo semestre de 2020, el área de Compras puso en marcha una plataforma de gestión interna de expedientes de contratación que digitaliza y facilita la tramitación y una gestión más transparente y segura desde el punto de vista jurídico y la licitación electrónica.

## 8.3.- Desempeños en 2020

→ **Volumen anual de contratación (gasto más inversión):**

En 2020 la Dirección de Compras ha adjudicado 210 contratos por un importe neto aproximado de 43 millones de euros, de los que aproximadamente 13 millones de euros, corresponden a 100 contratos de servicios y 24 millones de euros corresponden a 50 contratos de suministros y 6 millones de euros corresponden a 60 contratos de obras. La mayor parte de ellos de ámbito nacional.

→ **Nº de proveedores:**

- Nacionales: 558
- Internacionales: 2

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

→El volumen anual de pagos a proveedores:

	Importe	%
Compras centralizadas	50.571.476 €	61,94%
Compras desde los Paradores (proveedores locales).	31.074.433 €	38,06%
<b>Total</b>	<b>81.645.909 (*)</b>	<b>100,00%</b>

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

Como la actividad de los Paradores ha sido sensiblemente menor, las compras realizadas en 2020 han descendido un 18,26% con respecto al total de pagos a proveedores en 2019, cuyo importe fue de 106.787.818€.

→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 2020 con los siguientes resultados:

- El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras, que ha sido de 43 millones de euros en 2020.
- Destacan los contratos reservados que se han llevado a cabo para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Paradores ha realizado adjudicaciones en este capítulo por un valor estimado anual de 100.000€.
- Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 839.000,00 €, IVA excluido, en Centros Especiales de Empleo, un 1.140,12% más que en 2019.
- También se han comprado productos de cercanía para apoyar la economía local de los territorios donde operan los Paradores por un valor estimado de 300.000€, un 70% menos que en 2019 debido al cierre de los Paradores y la caída de actividad.
- Se han firmado 71 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 210 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral. Las cifras son similares a las de 2019, año en el que se firmaron 73 contratos con cláusulas medio ambientales y 243 con cláusulas laborales.
- Se traslada a todos los proveedores la Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y Medio Ambiente con el objetivo de promover en la cadena de suministros el respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos que se generan durante la prestación del servicio a Paradores.

#### **8.4.- Evaluación de proveedores**

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

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

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

## **9.- CONSUMIDORES**

Los efectos de la pandemia en las cifras de actividad de 2020 han sido enormes. A cierre de 2020, 731.048 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena (un 45% menos que en 2019) y 1.136.048 disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes (un 48,74% menos que en 2019). En este contexto, Paradores ha continuado trabajando para dar la mayor satisfacción a sus clientes, reforzando sus protocolos de seguridad sanitaria y reforzando su apuesta por:

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

Para desarrollar estos valores, Paradores cuenta con diferentes herramientas, algunas ya mencionadas, y las más relevantes son:

- **La Política de Responsabilidad Social Corporativa.** En dicha política Paradores sitúa a sus clientes en el centro de su actividad de negocio. Paradores considera prioritario ofrecerle al cliente una atención profesional y personalizada, una buena relación calidad precio, un entorno accesible y responsable y, sobre todo, la confianza de que será tratado con respeto y honestidad.
- **La política de Calidad y Medio Ambiente.** Esta política refuerza el lugar central de este grupo de interés en la actividad de la empresa. Literalmente se indica: “Los clientes son la razón de ser, por lo que no solamente debemos conocer y satisfacer sus necesidades, sino que tenemos que ser capaces de adelantarnos a sus expectativas manteniendo un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción y el nivel de satisfacción que los clientes tienen de nuestros productos y servicios”.
- **El Sistema de Excelencia en la Gestión** implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera eficiente los procesos, actividades, servicios y productos con el fin de asegurar la satisfacción y fidelización de los clientes y la mejora continua de las actividades que se realizan en la empresa. El Sistema de Excelencia en la Gestión está certificado conforme a las normas internacionales de referencia ISO 9001 de Gestión de la Calidad, e ISO: 14001 de Gestión Medioambiental y conforme a la norma española de referencia UNE 182001 (la Q de Calidad Turística) y el sello Safe Tourism Certified de la Especificación Técnica UNE 0066-02 para el sector turístico.
- **La Medición de la calidad percibida.** Paradores cuenta desde 2016 con una herramienta de “Guest Intelligence” que permite monitorizar y gestionar la reputación online de la organización y el nivel de satisfacción de los clientes. Esta herramienta de “Guest Intelligence” recoge las opiniones de 175 agencias de viajes en línea (OTA) y páginas de opinión y los comentarios y valoraciones recogidos en los cuestionarios internos de satisfacción, analiza en profundidad los datos recogidos, e identifica aquellos aspectos de la gestión de los Paradores que más afectan positiva o negativamente a la experiencia de cliente. Además, también permite hacer un seguimiento del desempeño de los Paradores a lo largo del tiempo comparando sus resultados con los del periodo anterior, con otros Paradores de la red, o con los respectivos competidores de cada Parador.

- Este ejercicio facilita que se centren los esfuerzos y las inversiones, tanto a nivel corporativo como a nivel individual de cada Parador, en los aspectos o conceptos en los que el cliente nos ha indicado que hay oportunidad de mejora.
- Desde la implantación de esta herramienta, Paradores ha tenido una evolución ascendente continuada de los principales indicadores de reputación online y satisfacción de clientes, con valores que sitúan a la empresa en las primeras posiciones de establecimientos y cadenas similares del sector.

### 9.1.- Cómo nos perciben los clientes

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

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

- El "Global Review Index"<sup>3</sup> de la Red de Paradores alcanzado en 2020 ha sido **88.1%**, un valor que está **0,2 puntos porcentuales** por debajo del valor obtenido en el año 2019. En 2020, nuestros clientes dejaron 57.056 opiniones en los diferentes portales de opinión (53.189 menos que las habidas en 2019 a causa del cierre temporal de todos los establecimientos en la primera parte del año). Del total de opiniones, el **86,6%** fueron positivas, el **8,7%** neutras, y el **4,8%** negativas.
- En los cuestionarios internos de satisfacción, la puntuación final de la red de Paradores en 2020 ha sido de **4,54 puntos sobre 5**, que supone una ligera subida de 0,02 puntos con respecto a la puntuación de 2019. En 2020 los clientes cumplimentaron 54.197 cuestionarios (30.833 menos que en 2019). De ellos, el **92,4%** fueron positivos, el **5,8%** neutros y, solamente el **1,8%** fueron cuestionarios negativos.

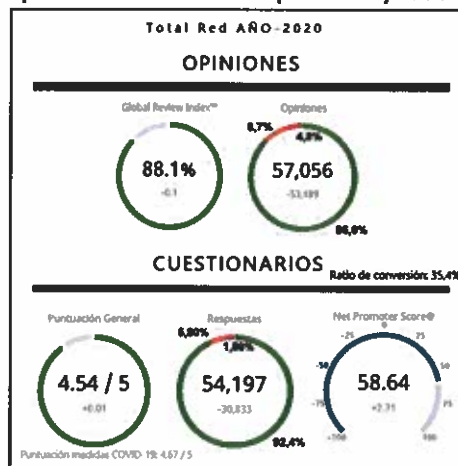
Los clientes han valorado muy positivamente la reacción de Paradores frente a la COVID-19, otorgándonos una puntuación de **4,67 sobre 5**.

---

<sup>3</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, unifica todos los criterios y da una valoración de 0 a 100. Es un índice registrado y patentado por ReviewPro.

- El índice de recomendación<sup>4</sup>, que es el indicador utilizado para medir la lealtad de un cliente hacia una marca, ha sido el indicador que ha experimentado la mayor subida respecto al año anterior, con una puntuación en 2020 de 58,64, 2,7 puntos más que en 2019. Esta puntuación de NPS, comparada con la obtenida por empresas de características similares, sitúa a Paradores en tercera posición en España y en sexta posición en Europa.

### Principales indicadores de reputación y satisfacción del cliente 2020



Principales KPI's de reputación online y satisfacción de cliente. Datos acumulados Red de 2020

En la actualidad, la gestión de los establecimientos hoteleros es más transparente que nunca y las opiniones de los clientes juegan un papel importante en el proceso de decisión. Además, la situación actual ha provocado que los huéspedes elijan para alojarse, comer, o celebrar reuniones y eventos solamente aquellos establecimientos que les ofrecen el adecuado nivel de protección de la salud.

A lo largo de sus 93 años de historia, Paradores siempre ha tenido entre sus prioridades la prestación de un servicio de alta calidad y una clara y decidida orientación al cliente. Este año, los buenos indicadores de reputación y satisfacción del cliente muestran que el esfuerzo y dedicación de todo el equipo humano de Paradores en proporcionar a sus huéspedes una experiencia segura y memorable, ha sido muy bien acogida, valorada y reconocida por nuestros clientes.

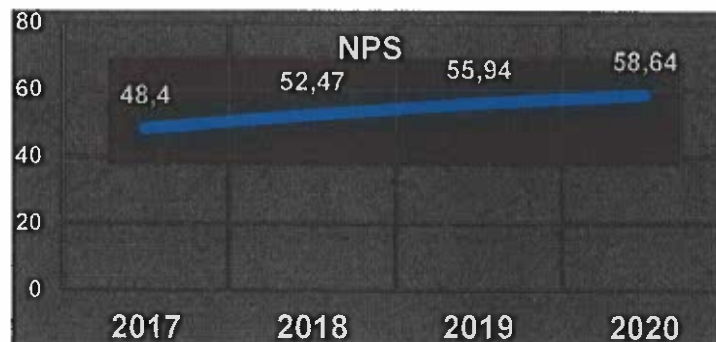
Una parte importante de los clientes de Paradores son miembros del programa de fidelización "Amigos de Paradores" un segmento de clientes muy leal, a la vez que exigente, que visita de manera repetida los establecimientos de la red y son nuestros mejores prescriptores. A 31 de diciembre de 2020, el programa cuenta con 1.117.297 titulares, cifra que supone un incremento de un 6,23% con respecto al año anterior. La tendencia de crecimiento de este colectivo es sostenida, y denota una importante labor de captación, ya que el año 2019 también experimentó un incremento del 6,83% con respecto al año 2018. Este colectivo disfruta de numerosas ventajas en la estancia, con acceso a servicios del establecimiento y atenciones exclusivas y constituye el principal receptor de las ofertas más ventajosas y exclusivas.

<sup>4</sup> El NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se basa en una simple pregunta: «¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este negocio a un amigo o familiar?». Se pide a los clientes que respondan a esta pregunta utilizando una escala del 0 al 10. El indicador se obtiene al restar el número de detractores al número de promotores, un NPS mayor de 50 se considera excelente.

Según Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas, Paradores es en 2020 y por segundo año consecutivo, la marca con mayor reputación de España. El estudio destaca que un 78% de los españoles reconoce la marca Paradores y el 92% elegiría Paradores para hospedarse en 2020 y 2021, mientras que el 60% de los encuestados son promotores de la marca, es decir, la recomendarían a sus conocidos.

Además, es la única empresa española que entra en el 'top' de las 10 marcas internacionales con mayor reputación. Paradores se sitúa en el puesto número 8 de esa lista que encabezan Bosch, Mercedes-Benz y Porsche. y es la empresa hotelera líder a nivel mundial en la categoría de hoteles, seguida de Hilton, Sheraton y Marriott.

#### Tendencias de los principales indicadores de reputación y satisfacción del cliente 2017 - 2020



## Campaña de marca

Durante el año 2020 Paradores ha llevado a cabo una campaña de marca que ha sido reconocida en los premios Control de Publicidad 2019-2020 con el tercer premio en la categoría de “Mejor Anuncio de Revista” junto a Audi y Loewe. Los galardones son otorgados por la revista especializada CTRL Control Publicidad que, mediante el voto de sus lectores, elige las mejores campañas, soportes y profesionales del sector.

La idea original de la campaña es de Nacho Padilla, actual Director Creativo del Ayuntamiento de Barcelona y antes del de Madrid, que concibió el juego de palabras que sirve para declinar los valores de la empresa. Paradores tiene una denominación bastante particular, cuenta con un nombre antiguo y curioso a partir del que se podía trabajar en conceptos y contar todos los atributos que posee la marca, que son muchos.

La primera fase de la campaña se dedicó a subrayar la filosofía de sostenibilidad que guía todas las acciones de Paradores. Bajo el título “PROTECTORES”, una composición de doce ilustraciones de Carmen García-Huerta explicaba cómo la empresa apuesta por la sostenibilidad luchando contra el plástico de un solo uso, empleando electricidad exclusivamente de fuentes renovables o apostando por la compra de productos de proximidad para sus restaurantes.

El segundo trabajo de la campaña llevó el título “ACOGEDORES”. Una ilustración de Francesco Bongiorno mostraba un idílico paisaje invernal inspirado en el Parador de Bielsa, para destacar a Paradores como el cálido refugio perfecto en temporada de frío y nieve. La pieza subraya el valor del buen servicio y el trato humano y familiar que caracteriza a los establecimientos de Paradores

“AMORES” fue el tercer trabajo de la campaña. Su autora, la ilustradora francesa Carole Hénaff, representó a una pareja abrazándose con la línea de sus brazos ilimitada fundiéndose con el paisaje, como si abrazaran el lugar o como si el lugar les abrazara a ellos. Este trabajo fue seleccionado por el jurado de American Illustration entre más de siete mil piezas aspirantes de todo el mundo para formar parte de su prestigioso catálogo anual.

Coincidiendo con el anuncio de la reapertura de todos los Paradores el 25 de junio tras el cierre por la pandemia, Paradores lanzó la cuarta fase de su campaña bajo el título “VERANEADORES” que sirvió para promocionar las estancias durante el periodo estival. Durante esta campaña la empresa vendió casi ochenta mil habitaciones, logrando una altísima ocupación de sus establecimientos en un verano marcado por la COVID-19. La autora de esta ilustración fue Marga Castaño, fundadora de Apéritif, que quiso plasmar las sensaciones que se desprenden del verano.

La campaña “COLORES” dio un paso más allá al emplear una técnica artística diferente. Su autora, M. Laura Benavent, “Mililitros”, realizó una ilustración mediante papercraft. Creó elementos vegetales y orgánicos con papel para recrear la experiencia evocadora del otoño.

Para anunciar la reapertura del Hostal de San Marcos de León, Paradores eligió una obra de Nicolás Castell. En la pieza, creada para Paradores, el claustro del Hostal de San Marcos se llena de flores, una metáfora perfecta de la reforma a la que acaba de ser sometido el establecimiento, que ha mejorado sus instalaciones restaurando parte del espectacular patrimonio histórico que acoge. “RENOVADORES” es el atributo de Paradores que acompaña al dibujo y que resume una de las principales misiones de Paradores: conservar el patrimonio histórico y permitir que pueda ser disfrutado por el público.

La séptima y última fase de la campaña de marca es un calendario ilustrado de 2021. La imagen es un paisaje continuo que abarca los diferentes meses del año con sus estaciones, escenas que se van uniendo a través de las líneas que caracterizan el dibujo del artista gallego Carlos Arrojo. La pieza ha servido para promocionar los paquetes de alojamiento y restauración durante las fiestas navideñas de 2020.



## 9.2.- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas

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 y esto requiere habilitar diferentes puntos de contacto para atender a los clientes de forma coordinada, coherente y sin inconsistencias.

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.

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

- El 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, redes sociales. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los Paradores.

### Resultados 2020:

Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra casi insignificante. El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2020 ha sido de 1.741. Hay que destacar, que en este año 2020 aumentan las incidencias con tarifas de venta anticipada y reembolsos, debido al cierre de los establecimientos durante 3 meses y las posteriores restricciones de movilidad. Todas ellas se han resuelto convenientemente.

Los motivos de estas incidencias son los siguientes:

Año 2020	
Nº de incidencias	Motivos
1087	Disconformidades con la práctica comercial: tarifas de venta anticipada, tarjetas y cajas regalo, disconformidad ofertas, disponibilidad ofertas, tarjetas regalo, bonos, reembolso, prórroga de promociones, página web, central de reservas, precio excesivo, teléfono 902
156	Disconformidades con el servicio de comedor/cafetería:

134	Disconformidades con el servicio de recepción/pisos
125	El Parador no cubre expectativas
79	Disconformidades con el estado del Parador: estado habitaciones, zonas comunes, mala insonorización, piscina
117	Otros

### 9.3.- Reconocimientos recibidos en 2020

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

- En la edición de FITUR, Paradores ha obtenido el premio al mejor stand y el premio al stand sostenible.
- Premio de la Revista Aire Libre por el compromiso sostenible, entregado durante FITUR.
- Paradores ha sido galardonado como "Embajador Honorario de la Marca España", dentro de la categoría de "Turismo y Gastronomía" por "mejorar la imagen internacional de España".
- Premio a la "Mejor Comunicación en Turismo 2020" por el portal PrNoticias, tras una votación popular, que colocó a la hotelera pública en el número uno, seguida de Iberia, Meliá y Viajes El Corte Inglés.
- Premio "Condé Nast" a la sostenibilidad otorgado por la revista Condé Nast Traveler en la categoría Sostenible & Eco "por su ejemplo de sostenibilidad hotelera en la Cumbre del Clima y su esfuerzo constante en reducir el impacto de todos sus Paradores".
- Premio al parador de Jaén, en el certamen "Premios Jaén en Positivo" de la Cadena COPE.
- Premio "Control de Publicidad" a la campaña de marca que reconoce la excelencia en el trabajo de publicidad y marketing a las empresas, trabajos y profesionales del sector. El premio es otorgado por la revista especializada CTRL Control Publicidad.
- Finalistas de la categoría gran empresa de los premios CORRESPONSABLES.
- Tercer puesto de los Premios Control 2019-2020 en la categoría de "Mejor anuncio en revista" junto con Audi y Loewe, referente a la campaña de marca de Paradores.

### 9.4.- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Durante el 2020 debido al impacto del COVID-19 desde Paradores se realizó un gran esfuerzo por adecuar los procesos de Paradores a la nueva situación sanitaria con un gran trabajo para la adecuación de la forma de trabajar con el objetivo de que los empleados, proveedores y clientes contaran con las máximas garantías de seguridad.

Fruto de este trabajo, Paradores de Turismo se convirtió en la primera gran cadena hotelera de España en obtener el sello 'Safe Tourism Certified' que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y con el que se garantizaba el cumplimiento de las "máximas garantías" higiénico-sanitarias en la prestación de sus servicios en sus 97 establecimientos. Desde Paradores, se aplican rigurosamente todas las medidas establecidas en los protocolos y además se han añadido medidas propias que refuerzan la seguridad de todos.

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

✓ **La 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.

✓ **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.

- El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema de autocontrol efectivo y racional, que tiene como objetivo asegurar alimentos inocuos, mediante el análisis y control de los posibles peligros (físicos, químicos y biológicos), que pueden aparecer en todas y cada una de las fases de la producción y la comercialización (selección de proveedores, formación del personal, buenas prácticas de manipulación, infraestructuras, métodos de trabajo, gestión documental, etc.). Se encuentra implantado en todos los centros adaptándose específicamente a los productos y procesos. Permite evaluar los peligros significativos para la salud y establecer sistemas de control que tienen como finalidad la prevención. Persigue minimizar las probabilidades de intoxicaciones alimentarias tanto del cliente externo como interno (empleados).
- Para asegurar que el APPCC se aplica correctamente, se cuenta con una empresa experta colaboradora. A través de esta empresa, se llevan a cabo diversas auditorías trimestrales sobre parámetros que se agrupan en cuatro grandes bloques: manipulación de alimentos, limpieza, infraestructuras y procesos.
- Analizada la información que arrojan los informes de auditoría APPCC de los Paradores en 2020, se observa que existe una baja dispersión en los datos obtenidos y que todos ellos presentan unos resultados bastante satisfactorios de cumplimiento de normativa APPCC. La puntuación media alcanzada por el total de los paradores ha sido de (global y por regiones):

DATOS APPCC 2020	
MEDIA REGIÓN NORTE	85,19
MEDIA REGIÓN ESTE	85,39
MEDIA REGIÓN CENTRO	87,65
MEDIA REGIÓN SUR	87,58
MEDIA REGIÓN CANARIAS	85,94
MEDIA GLOBAL RED	86,35

- Coincidiendo con las visitas de auditoría trimestrales, también se toman muestras de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua de consumo. En la tabla se muestra el plan de muestreo establecido a nivel corporativo:

**PLAN DE MUESTREO:**

- 1 o 2 muestras de alimentos (1 muestra en trimestres de menor actividad y 2 muestras en trimestres de mayor actividad)

- 4 muestras de superficies de trabajo teóricamente limpias
- 2 muestras de manos de manipulador
- 1 muestra de aceite de fritura
- 1 muestra de hielo (en último trimestre del año)
- Agua de cocina (grifo del consumidor)

- En cada categoría de muestras, se realizan controles según los requisitos exigidos por la normativa de referencia. Estas muestras permiten obtener resultados analíticos que indican el nivel higiénico y de seguridad tanto de las elaboraciones culinarias, como de las instalaciones y de los empleados.

Con carácter general, se puede concluir que el proceso de higiene alimentaria presenta valores adecuados y se encuentra funcionando de manera eficaz en todos los centros de la red.

Debido a la crisis sanitaria se establecieron protocolos específicos como complemento a lo dispuesto en el sistema de APPCC de la empresa, actualizándolo al contexto COVID-19. De esta forma, Paradores asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, poniendo en marcha medidas preventivas específicas dirigidas a minimizarlo.

#### ✓ **Prevención de la legionela**

La legionelosis es una enfermedad causada por la bacteria *Legionella pneumophila* (patógeno humano). Esta bacteria se puede encontrar en aguas dulces de ambientes acuáticos naturales del mundo entero. Sin embargo, presentan un riesgo mucho mayor los sistemas acuáticos artificiales, que proporcionan entornos propicios para su crecimiento y propagación. La forma más frecuente de transmisión de *Legionella p.* es la inhalación de aerosoles contaminados (contenida en gotas de agua). No hay transmisión directa de persona a persona.

Con el fin de evitar o reducir al máximo la presencia de este patógeno en nuestras instalaciones de agua sanitaria (en aquellas donde es capaz de proliferar y diseminarse), también se realizan importantes actuaciones. Entre ellas:

- Se 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-sanitario 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).
- Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza como principales actuaciones:
  - Visitas de revisión anual de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de Legionela (para comprobar su correcto funcionamiento y su buen estado de conservación y limpieza).
  - Recogida y transporte de muestras para evaluación de las instalaciones de riesgo en todos los centros, según criterios normativos y sanitarios de aplicación en materia de legionelosis. Ensayos analíticos microbiológicos y fisicoquímicos de las muestras en laboratorio debidamente autorizado. En las tablas

siguientes se muestra el inventario de instalaciones de riesgo de Legionela (total red) para los muestreos requeridos en 2019 y 2020:

Inventario 2019:

INSTALACIONES	Nº
Acumuladores	221
Aljibes	123
Bañeras de hidromasaje	287
Jacuzzi	16
Spa	19
Microclima	1
Riego por aspersión	1
Acumuladores sin circuito de retorno	3
Generadores de calor instantáneos	12

Inventario 2020 (\*):

INSTALACIONES	Nº
Acumuladores	227
Aljibes	122
Bañeras de hidromasaje	281
Jacuzzi	18
Spa	22
Microclima	1
Riego por aspersión	1
Acumuladores sin circuito de retorno	3
Generadores de calor instantáneos	12

(\*) Con los cambios de Aiguablava (reapertura), Costa da Morte (nueva apertura), Jaén (reapertura) y León (reapertura)

- Elaboración de libros de registro para cada establecimiento como prueba documental del seguimiento de los requisitos exigidos. Estos libros contienen las siguientes secciones: inventario de instalaciones, diagnóstico inicial de las instalaciones y evaluación del riesgo en cada instalación. Paralelamente, cada Parador elabora sus planes de actuaciones preventivas y correctivas con detalle de las acciones que se deben acometer con el fin de mantener en condiciones adecuadas las diferentes instalaciones.
- Revisión y análisis de los registros vigentes (limpieza y desinfección, revisiones, etc.).
- En caso de resultado analítico "incorrecto" (parámetros indicadores de la calidad del agua fuera de los valores paramétricos establecidos), se comunica de manera inmediata al centro afectado y se realiza el tratamiento correspondiente (de choque o en caso de brote), repitiéndose la toma de muestras y el control analítico pasado el tiempo preceptivo para asegurar que se ha eliminado el riesgo.
- En base a principales desviaciones detectadas en las instalaciones, se establecen actuaciones concretas apoyadas por la continuidad del programa de mantenimiento en los centros, reduciéndose con ello el riesgo potencial para la salud y seguridad de las personas (operarios y clientes).

✓ **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 tiene en funcionamiento distintos instrumentos. Los más importantes son:

- A nivel interno, se 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. Está compuesto por distintos apartados, entre los que destacan, los siguientes puntos: tratamiento del agua del vaso, control del agua (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire), programa de mantenimiento, programa de limpieza y desinfección, seguridad y buenas prácticas, plan de control de plagas y gestión de proveedores y servicios.
- A nivel externo, se tiene contratada una empresa experta colaboradora que realiza como principales servicios:
  - Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
  - Toma de muestras en puntos representativos de cada vaso y del circuito, para la realización de los ensayos analíticos recogidos en la normativa vigente y transporte al laboratorio.
  - El laboratorio donde se realizan los ensayos analíticos tiene los métodos de análisis utilizados debidamente acreditados y/o validados (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire).
  - Medición de parámetros “in situ” de calidad del agua (con equipos calibrados): a) transparencia, tiempo de recirculación y desinfectante residual (todos los vasos); b) temperatura (solo vasos climatizados).
  - Controles “in situ” de calidad del aire (con equipos calibrados): en piscinas cubiertas y mixtas para la realización de las mediciones recogidas en la normativa vigente.
  - Revisión del “Protocolo de autocontrol” de piscinas de Paradores con frecuencia mínima anual.
- Ante situaciones de incidencia o de incumplimiento, se analizan las causas y se establecen las acciones correctoras y preventivas oportunas. Si corresponde, se informa de la situación de incidencia o incumplimiento a la autoridad competente.
- Cuando se dan las condiciones de superación de niveles paramétricos recogidas en la normativa vigente, el vaso se cierra al baño, informando debidamente a los usuarios de la especial situación, hasta que se normalizan sus valores y no existe ningún riesgo para la salud de los bañistas. Una vez se restablecen los valores paramétricos (se comprueba están dentro de la normalidad) se vuelve a abrir al público.

Adicionalmente y debido a la crisis sanitaria del COVID-19 se implementaron en todos los centros con piscinas de uso público una serie de protocolos y medidas con el fin de minimizar el potencial de transmisión del virus y proporcionar un ambiente seguro y saludable en estas instalaciones, tomando como referencia las directrices del ICTE para balnearios y la guía publicada por el Ministerio de Sanidad (“Recomendaciones para la apertura de la actividad en las piscinas tras la crisis del COVID-19”), donde se recogen las recomendaciones de expertos, autoridades sanitarias y sector de la piscina. Dichos protocolos complementan los criterios técnico-sanitarios de las piscinas definidos por la reglamentación estatal y autonómica, actualizándolos al contexto COVID-19. De esta forma,

Paradores asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, poniendo en marcha medidas preventivas específicas dirigidas a minimizarlo.

✓ **Protocolos de seguridad para controlar los riesgos sanitarios derivados de la pandemia COVID-19**

Para proteger a sus clientes y empleados, Paradores dispone de un conjunto de protocolos y guías COVID-19 elaboradas siguiendo las pautas indicadas por la OMS, por las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y por el ICTE (Sello "Safe Tourism Certified").

La Guía de Operaciones COVID-19 se estructura del siguiente modo:

- Pautas generales de protección para empleados y clientes relativos a la higiene, distancia, limpieza, mascarillas, ...
- Pautas generales acerca de cómo informar a los clientes y pautas de actuación ante un caso sospechoso de COVID-19 en un cliente alojado. La guía especifica las fórmulas de cortesía y distancia física con el cliente.
- Pautas de actuación en los servicios de restauración y alojamiento del hotel. Se especifican las normas de higiene y seguridad que hay que seguir durante los procesos de comunicación y reserva, acceso al Parador, ascensores y garajes, check-in y estancia en recepción y zonas comunes, Mice, habitaciones, lavandería, servicios de restaurante, cocina, cafetería, room-service, buffets y diversos espacios gastronómicos, campos de golf, spas, gimnasios, piscinas, zonas deportivas, check out y zonas internas del personal.
- La guía especifica de los materiales de seguridad que se deben disponer en los establecimientos en las áreas de alojamiento y restauración (mamparas, mascarillas, guantes, geles, termómetros, desinfectantes, celulosas desechables, bolsas, mopas, ...) y toda la cartelería diseñada para informar a cliente y empleados de las medidas seguridad sanitaria que se han establecido.

Este esfuerzo fue certificado con el sello Safe Tourism Certified que otorga el Instituto para la Calidad Turística Hotelera Española por cumplir con las máximas garantías sanitarias

## **10.- INFORMACIÓN FISCAL**

Paradores cumple con toda la normativa de índole fiscal. Dispone de Instrucciones Técnicas que regulan el correcto tratamiento de los Impuestos (IVA, IGIC, IPSI, IRPF, etc.) y de una Asesoría Fiscal Externa que informa de las novedades en normativa fiscal y asesora en el cumplimiento de esta.

Paradores está al corriente de pago de todo tipo de impuesto, cumpliendo con los plazos en la presentación de liquidaciones y procediendo, cuando corresponda, al pago en plazo de estas.

Además del Departamento de Auditoría Interna existente en la empresa, que garantiza el buen proceder de las Instrucciones comentadas anteriormente, estamos supeditados también a la Inspección de Auditorías Externas, IGAE y Tribunal de Cuentas, lo que garantiza que cumplimos con la normativa fiscal.

- **Resultado:**

En el 2020 se ha obtenido una pérdida antes de impuestos (60.605.709) euros, siendo la pérdida del ejercicio después del Impuesto de Sociedades de (63.864.622) euros.

- **Impuestos sobre beneficios:**

En 2020 la Sociedad ha cancelado los activos por impuesto diferido por diferencias temporarias por un importe de 3.259.238 euros.

- **Subvenciones:**

El importe de las subvenciones reconocidas durante el ejercicio 2020 es de 60.887 euros. Existen otras subvenciones concedidas en este ejercicio que no han sido reconocidas por no estar ejecutadas totalmente las inversiones objeto de la subvención.

Asimismo, en este ejercicio 2020 se ha recibido la donación de una serie de 143 obras de Julián Casado y otras 28 obras de distintos autores cedidos por su viuda, valorados en 122.700 euros, además de la donación de un cuadro de Álvaro González de la Vega, para el Parador Costa da Morte, valorado en 200 euros



**ANEXOS**

**ANEXO 1: TABLA DE RELACIÓN ENTRE LOS REQUISITOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTÁNDARES GRI**

A continuación, se describen los indicadores clave de resultados no financieros requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad y su relación con los indicadores del estándar Global Reporting Initiative (GRI) que se han utilizado en este informe.

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: <b>1)</b> Su entorno empresarial <b>2)</b> Su organización y estructura <b>3)</b> Los mercados en los que opera <b>4)</b> Sus objetivos y estrategias <b>5)</b> Los principales factores y <b>6)</b> tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 102-3 102-2 102-5 102-4 102-18 102-6 102-7	Nombre de la organización Ubicación de la sede Actividades, marcas productos Propiedad y forma jurídica Distribución geográfica Estructuras de gobierno corporativo Mercados Tamaño de la organización	2	1. Nombre de la organización 2. Actividades, Marcas y Productos 3. Propiedad y forma jurídica 4. Distribución geográfica 5. Estructura, organización 6. Mercados 7. Principales magnitudes 8. Modelo de negocio
Políticas	Descripción de las políticas que aplica respecto a dichas cuestiones, que incluirá: <b>1)</b> Los procedimientos de diligencia debida aplicados a riesgos Los procedimientos de verificación y control	103-1	Enfoque de gestión	2	10, Sostenibilidad
Seguimiento de políticas	Los resultados de esas políticas, e indicadores clave de resultados pertinentes que permitan: <b>1)</b> El seguimiento y evaluación de los progresos y				

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	2) Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.				
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2	9, Tendencias que afecten a su evolución, riesgos,
Materialidad		102-40	Lista de grupos de interés Prioritarios	2	Relación con los grupos de interés
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés		
<b>MEDIO AMBIENTE</b>					
Medio Ambiente, Contaminación, Economía Circular, gestión de residuos, uso sostenible de los recursos, cambio climático, biodiversidad...	1) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión sobre los distintos aspectos medio ambientales.	3	1. Política de Calidad y Medio Ambiente
	2) Contaminación.			3	2. Sistema de gestión medio ambiental
	3) Residuos			3	3. Gestión de Riesgos
	4) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.			3	4. Contaminación.
	5) Consumo de materias primas			3	5. Economía circular y gestión de residuos
	6) Consumo, directo e indirecto, de energía,			3	6. Uso recursos naturales: Consumo y suministro de agua.
	7) Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa. Cambio Climático			3	7. Consumo de materias primas
				3	8. Consumo directo e indirecto de energía, eficiencia energética.
				3	9. Uso de energías renovables
				3	10. Cambio climático

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	8) Biodiversidad				11. Protección de la Biodiversidad

**EMPLEADOS**

Empleo					
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	405-1	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4	Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional.	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			4	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	
			4	Despidos por sexo, edad, y clasificación profesional	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	202-2	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	4	Brecha salarial	
			4	Remuneraciones medias de los Consejeros y Directivos	
			4	Proporción de altos ejecutivos	
Implantación de políticas de desconexión laboral			4	Implantación de políticas de desconexión laboral.	
Empleados con discapacidad			4	Empleados con discapacidad	

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	<b>Organización del trabajo</b>				
	Medidas de conciliación			4	Conciliación
	Número de horas de absentismo			4	Absentismo laboral
	<b>Salud y seguridad laboral</b>				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4	Salud y seguridad laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo.			4	Siniestralidad laboral
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.			4	Estilos para una vida saludable
	<b>Relaciones Laborales</b>				
	Organización del diálogo social	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4	Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo				
	El balance de los convenios colectivos				
	<b>Formación</b>				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;			4	Formación de los empleados
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación/año/empleo		
	<b>Accesibilidad Universal de personas con discapacidad</b>				
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad			4	Accesibilidad personas con discapacidad

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103	Planes de igualdad y medidas	4	Igualdad y diversidad
<b>DERECHOS HUMANOS</b>					
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	103	Gestión de derechos humanos	5	Derechos Humanos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.				
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.				
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.				
<b>CORRUPCION Y SOBORNO</b>					
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;			6	Corrupción y soborno, medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.
	Medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales			6	Corrupción y soborno, medidas adoptadas

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
					para luchar contra el blanqueo de capitales
<b>SOCIEDAD:</b>					
<b>Compromiso de la empresa por el Desarrollo Sostenible</b>					
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;			7	Impacto de Paradores en el empleo y el desarrollo local
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.			7	Conservación del Patrimonio histórico-artístico de Paradores
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.			7 7 7	Promoción cultural Gastronomía Cooperación educativa
	Las acciones de asociación o patrocinio.			7	Donaciones
<b>Subcontratación y proveedores</b>					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	102-9	102-9 Cadena Suministros de la organización	8	Política de contratación, selección de proveedores, Desempeños en 2019.
	Consideración en las relaciones con proveedores de su responsabilidad social y ambiental;				
<b>Consumidores</b>					
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.	103	Enfoque de gestión, atención quejas y reclamaciones	9 9	Percepción de los clientes Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	Enfoque de gestión, medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	9	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	10	Beneficios
	Impuestos sobre beneficios pagados			10	Impuestos
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	Subvenciones recibidas

## ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO

PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
AIGUABLAVA	29	27	56
ALARCON	13	1	14
ALBACETE	34		34
ALCALA	61	3	64
ALCAÑIZ	30	5	35
ALMAGRO	38	6	44
ANTEQUERA	33	3	36
ARCOS	25	1	26
ARGOMANIZ	29	3	32
ARTIES	17	12	29
AVILA	36	4	40
AYAMONTE	21	7	28
BAIONA	56	5	61
BENAVENTE	31	4	35
BENICARLO	40	9	49
BIELSA	18	4	22
CACERES	30	8	38
CADIZ	66	11	77
CALAHORRA	25	4	29
CAMBADOS	30	1	31
CANGAS DE ONIS	45		45
CAÑADAS	34	13	47
CARDONA	25	11	36
CARMONA	41	2	43
CAZORLA	25	7	32
CERVERA	31	9	40
CEUTA	33	5	38

PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
CHINCHON	30	13	43
CIUDAD RODRIGO	27	3	30
CORDOBA	45	3	48
CORIAS	16	3	19
CRUZ DE TEJEDA	20	30	50
CUENCA	40	3	43
EL HIERRO	23	13	36
FERROL	15	8	23
FUENTE DE	27		27
GIBRALFARO	38	7	45
GIJON	20	2	22
GOMERA	28	11	39
GRANADA	41	5	46
GREDOS	37	6	43
GUADALUPE	28	2	30
HONDARRIBIA	18	2	20
JAEN	40	1	41
JARANDILLA	26	20	46
JAVEA	35	14	49
LA GRANJA	41		41
LA PALMA	23	17	40
LEON	84		84
LERIDA	12	13	25
LERMA	38	6	44
LIMPIAS	24	4	28
LORCA	33	4	37
MALAGA GOLF	40	12	52
MALAGA GOLF (CAMPO)	24	3	27
MANZANARES	28	8	36
MAZAGON	39		39
MELILLA	19	7	26
MERIDA	46	3	49
MOJACAR	40	3	43
MONFORTE	29		29
NERJA	59	9	68
OLITE	27	12	39
OROPESA	33	9	42
PLASENCIA	40	7	47
PONTEVEDRA	22	4	26
PUEBLA DE SANABRIA	19	2	21



PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
RIBADEO	26	5	31
RONDA	41	5	46
SALAMANCA	39	2	41
SALER	52	10	62
SALER (CAMPO)	21	2	23
SANTIAGO	96	5	101
SANTILLANA	35	3	38
SANTO DOMINGO	47	6	53
SANTO ESTEVO	41	12	53
SEGOVIA	52	3	55
SEU D' URGELL	27	3	30
SIGÜENZA	41	6	47
SORIA	26	6	32
SOS	23	9	32
SS.CC.	144	21	165
TERUEL	27	6	33
TOLEDO	58	2	60
TORDESILLAS	39	3	42
TORTOSA	30	20	50
TRUJILLO	22	10	32
TUI	18	4	22
UBEDA	29	4	33
VERIN	12	8	20
VIC	17	10	27
VIELHA	22	18	40
VILALBA	18	5	23
VILAFRANCA	23	2	25
ZAFRA	28	9	37
ZAMORA	31	2	33
MUXIA	9	17	26
<b>TOTAL</b>	<b>3.264</b>	<b>652</b>	<b>3.916</b>

**ANEXO 3: NIVELES Y CATEGORIAS**

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
1	Jefe de Administración - Contable General
1	Jefe/a de primera de SS.CC.
1	Jefe/a de segunda de SS.CC.
1	Oficial/a de primera SS.CC.
1	Jefe/a de Recepción
1	Jefe/a de Cocina
1	Jefe/a de Comedor
1	Gobernante/a
1	Jefe/a de Mantenimiento
1	Caddie Master Jefe
1	Green Keeper
2	Segundo/a Jefe/a de Recepción
2	Jefe/a de Partida
2	Segundo/a Jefe/a de Cocina
2	Jefe/a de Sector
2	Segundo/a Jefe/a de Comedor
2	Subgobernante/a
2	Encargado/a de Mantenimiento
2	2º Jefe Caddie-Master
2	Capataz
2	Encargado de Campo
2	Encargado de Taller
2	Mecánico
3	Oficial/a Administrativo (Oficial/a de Oficina y almacén)
3	Oficial/a de segunda SS.CC.
3	Comercial
3	Conserje
3	Recepcionista
3	Telefonista/o con idiomas
3	Cocinero/a
3	Encargado Economato
3	Repostero/a
3	Camarero/a de Comedor y Bar
3	Encargado/a de Lencería y Lavadero
3	Dependiente/a
3	Oficial/a de Mantenimiento
3	Ayudante de Capataz
3	Caddie-master
3	Dependiente
3	Encargado de Almacén

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
3	Encargado de vestuario
3	Oficial de Campo
3	Oficial de Riego
3	Oficial de Taller
3	Peón especialista
3	Tractorista
4	Auxiliar de Oficina y Almacén
4	Auxiliar de SS.CC.
4	Ayudante/a de Conserjería
4	Ayudante/a de Recepción
4	Ayte.Economato
4	Ayudante/a de Cocina
4	Ayudante/a de Camarero/a
4	Camarero/a de Pisos
4	Auxiliar de Mantenimiento
4	Conductores/as de SS.CC.
4	Guardia Jurado
4	Marshall
4	Peón
4	Starter
4	Vigilante
5	Auxiliar de equipajes
5	Botones
5	Telefonista/o sin idiomas
5	Vigilante/a
5	Fregador/a
5	Marmitón/a
5	Pinche/a
5	Costurero/a
5	Lavadero/a
5	Limpiador/a
5	Planchador/a

**ANEXO 4: MEDIA DE LAS HORAS DE FORMACIÓN ANUALES RECIBIDAS POR LOS EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL - 2020**

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Auxiliar oficina almacén	508,5
	Fía administración	54,5
	Jefe de administración	2.725,0
	Oficial 1 administrativo	1.245,5
	Oficial administrativo	141,0
	Practica administración	4,0
	Técnico de administración	101,5
<b>Total ADMINISTRACIÓN</b>		<b>4.780</b>
<b>COCINA</b>	2 jefe cocina	214,5
	Alevín cocina	5,0
	Ayt. Cocina	664,0
	Ayt. Cocinero y bodega	6,5
	Ayt.cocina	4,5
	Camarero/pisos	1,5
	Cocinero	1.037,0
	Fía cocina	37,0
	Fregador/a	917,5
	Jefe cocina	559,5
	Jefe partida	94,5
	Jefe sector	1,5
	Pinche mayor 18 a	12,0
	Practicar	25,0
	Primer jefe cocina	10,5
<b>Total COCINA</b>		<b>3.590,5</b>
<b>COMEDOR</b>	2 jefe comedor	337,0
	Aux. Mantenimiento o servicio	1,5
	Ayt. Camar. Comedor/bar	1.258,0
	Ayt. Camar. Comedor/pisos	1,5
	Ayt. Camarero comedor	95,5
	Ayt. Economato	6,5
	Ayt. Economato y cafetería	6,5
	Ayt.camar.comedor/bar	3,0
	Ayt. Camarero comedor	1,5
	Ayt.cocina	4,5
	Ayt. recepción	1,5
	Bodeguero	1,5
	Cajero comedor	1,5
	Camarero/a	146,0
	Camarero/a comedor y bar	1.890,5
	Camarero/a comedor y pisos	19,0
	Camarero/a pisos	1,5
	Cocinero	3,0
	Encargado economato y b	8,0
	Fia comedor	26,5
	Fregador/a	1,5
	Jefe comedor	504,5
	Jefe sector	123,5
	Tec. Comidas y bebidas	4,0
<b>Total COMEDOR</b>		<b>4.448</b>

<b>DIRECCIÓN</b>	Adjunto a dirección	25,0
	Alevín dirección	28,0
	Director adjunto	29,0
	Director alim y beb. Parador	5,0
	Director regional	35,0
	Director/a	1.042,0
	Fia dirección	165,5
	Practicas dirección	4,0
	Secretario/a	1,5
	Subdirector/a	51,5
<b>Total DIRECCIÓN</b>		<b>1.386,5</b>
<b>GOLF</b>	Caddie master	99,0
	Caddie master jefe	1,5
	Green keeper	13,5
	Responsable de campos de golf	25,0
<b>Total GOLF</b>		<b>139</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	Aux. Mantenimiento I° servicio	83,5
	Aux. Mantenimiento o servicio	298,5
	Aux. Mantenimiento o servicio	1,5
	Electricista	13,0
	Encargado de trabajo "ser. Tec"	10,5
	Encargado mantenimiento	105,0
	Jefe mantenimiento	587,0
	Jefe servicio técnico	1,5
	Jefe mantenimiento	1,5
	Oficial manten y servicios	147,0
	Oficial mantenimiento	364,0
	Oficial mecánico o calefa	11,5
	Aux. Mantenimiento I° servicio	83,5
	Aux. Mantenimiento o servicio	298,5
	Aux. Mantenimiento servicio	1,5
	Electricista	13,0
	Encargado de trabajo "ser. Tec"	10,5
	Encargado mantenimiento	105,0
	Jefe mantenimiento	587,0
	Jefe servicio técnico	1,5
	Jefe mantenimiento	1,5
	Oficial manten. Y servicios	147,0
	Oficial mantenimiento	364,0
	Oficial mecánico o calefa	11,5
<b>Total MANTENIMIENTO</b>		<b>1.624,5</b>
<b>PISOS</b>	Ayt. camarero comedor	1,5
	Ayt. recepción	1,5
	Camarera de habitación	79,5
	Camarero/a pisos	2.867,5
	Camarero/a pisos cat.c. 1979	1,5
	Camarero/a pisos	7,5
	Encargado/a lencería/lavad	12,0
	Gobernanta de 1	10,5
	Gobernanta de 2	63,0
	Gobernante/a	422,0
	Jefe mantenimiento	1,5
	Lavadero/a	89,0

	Lencera	7,5
	Limpiador/a	367,0
	Mozo de limpieza	6,5
	Subgobernanta	115,0
<b>Total PISOS</b>		<b>4.053</b>
<b>RECEPCIÓN</b>		
	2 jefe recepción	739,0
	Aux. Equipajes	8,5
	Ayt. Conserje	58,0
	Ayt. Recepción	2.272,0
	Botones mayor 18 a	1,5
	Camarero/a pisos	3,0
	Conserje	7,5
	Dependiente de tiendas	30,5
	Jefe recepción	2.838,0
	Mozo de limpieza	1,5
	Mozo equipajes	65,0
	Portero de acceso	1,5
	Portero de segunda	3,0
	Recepcionista	4.211,0
	Responsable de eventos	16,5
	Técnico comercial	6,5
	Técnico recepción	51,5
	Vigilante	6,0
	#N/d	1,5
	Ayt. recepción	3,0
	Recepcionista	1,5
	Vigilante	1,5
	Ayt.recepcion	3,0
	Recepcionista	1,5
<b>Total RECEPCIÓN</b>		<b>10.328</b>
<b>OFICINAS CENTRALES</b>		
	Adjunto a dirección	3,0
	Admor. Aplic. Informáticas	1,5
	Auditor interno	26,5
	Auditor interno_ii	1,5
	Contratos formación	4,5
	Coordinador asuntos generales	23,5
	Coordinador calidad y medio amb.	3,0
	Coordinador colecciones paradores	11,5
	Coordinador comercial	1,5
	Coordinador contenidos y medios	11,5
	Delegado comercial	15,0
	Delegado ventas	56,5
	Dir. Planif. Estratégica de inmuebles	1,5
	Director de inmuebles	1,5
	Director desarrollo corporativo	11,5
	Director inversiones-compras	1,5
	Director operativo	1,5
	Director/a ventas	1,5
	Dtor. Comunicación y relac. Instituc.	10,0
	Especialista planif. Control i	26,5

Especialista tesorería	15,0
Ger. Área desarrollo y métodos	1,5
Ger. Área productos b.datos y n.tecn.	1,5
Ger. Área sis.soporte comunic.	1,5
Gerente recursos humanos regional	63,5
Ingeniero instalaciones	26,5
Coordinador comercial	1,5
Coordinador contenidos y medios	11,5
Delegado comercial	15,0
Delegado ventas	56,5
Dir. Planif. Estratégica de inmuebles	1,5
Director de inmuebles	1,5
Director desarrollo corporativo	11,5
Director inversiones-compras	1,5
Director operativo	1,5
Director/a ventas	1,5
Dtor. Comunicación y relac. Instituc.	10,0
Especialista planif. Control i	26,5
Especialista tesorería	15,0
Ger. Área desarrollo y métodos	1,5
Ger. Área productos b.datos y n.tecn.	1,5
Ger. Área sis.soporte comunic.	1,5
Gerente recursos humanos regional	63,5
Ingeniero instalaciones	26,5
Jefe control gestión	26,5
Jefe de alojamiento	1,5
Jefe auditoría interna	13,5
Jefe contabilidad	63,5
Jefe de 2 ss.cc.	89,5
Jefe departamento decoración	1,5
Jefe dpto. De informática	1,5
Jefe control gestión	26,5
Jefe de alojamiento	1,5
Jefe auditoría interna	13,5
Jefe contabilidad	63,5
Jefe de 2 ss.cc.	89,5
Jefe departamento decoración	1,5
Jefe dpto. De informática	1,5
Jefe gest. Econom. Personal	1,5
Jefe gestión talento select y com. Int	17,5
Jefe marketing	13,5
Jefe relaciones laborales	13,5
Jefe responsabilidad social corporativa	13,5
Jefe dpto. De informática	1,5
Jefe gest. Econom. Personal	1,5
Jefe gestión talento select y com. Int	17,5
Jefe marketing	13,5
Jefe relaciones laborales	13,5
Jefe responsabilidad social corporativa	13,5
Jefe restauración	1,5
Jefe revenue management	1,5
Jefe serv.prev.riesgos lab.	1,5
Jefe tesorería	1,5
Oficial de 1 ss.cc.	626,0
Oficial de 2 ss.cc.	123,0
Resp.soporte e instalaciones	42,0

	Respons. Cartera proyectos	1,5
	Responsable central reservas	13,5
	Responsable de eventos	1,5
	Responsable de nominas	1,5
	Secretaria presidente	1,5
	Secretario general	1,5
	Secretario/a dirección	11,5
	Tco. Contable	4,5
	Tco. Decoración	3,0
	Tco. Sop. Ins. Infor. 1í,âª	3,0
	Tco. Sop. Ins. Infor. 2í,âª	38,5
	Tec. Alojamiento	29,5
	Tec. Apoyo admtvo	14,5
	Tec. Formación	38,5
	Tec. Funcional de negocios	1,5
	Técnico de administración	61,0
	Técnico de base de datos	1,5
	Técnico de calidad	1,5
	Técnico de compras	3,0
	Técnico de proyectos	1,5
	Técnico ejecución de obras	1,5
	Técnico en comunicación	11,5
	Técnico en marketing	14,5
	Técnico especialista	4,5
	Técnico mantenimiento	7,0
	Técnico marketing digital	11,5
	Técnico prev.riesgos lab.	3,0
	Técnico rel. Laborales	63,5
	Técnico restauración	3,0
	Técnico RR.HH.	115,0
	Técnico sistemas y comunicaciones	13,5
<b>Total SS.CC</b>		<b>1.861</b>
<b>Total General</b>		<b>32.210,5</b>



La distribución de las horas de formación anuales recibidas por AREA /SEXO es la siguiente:

DEPARTAMENTO	SEXO	Promedio de N.º de Horas
ADMINISTRACIÓN	F	15,67
	M	14,81
CAMPO DE GOLF	F	1,50
	M	9,71
COCINA	F	2,38
	M	3,44
COMEDOR	F	3,00
	M	3,74
DIRECCIÓN	F	12,38
	M	12,77
MANTENIMIENTO	F	1,78
	M	4,73
PERSONAL SS.CC	F	8,33
	M	7,72
PISOS	F	2,94
	M	2,01
RECEPCIÓN	F	11,51
	M	8,95
RECEPCION	F	1,50
	M	1,50
Promedio de N.º de HORAS		
F		5,03
M		5,88
<b>Total general</b>		<b>5,38</b>