

Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal)

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera del
ejercicio 2021

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 2021

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 2021, 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 Standads 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 2021 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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 2021, 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



José Manuel López García

7 de abril de 2022

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

GRANT THORNTON, S.L.P.

2022 Núm. 01/22/01622

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

8- Estado de Información no Financiera

2021

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

SUMARIO

1. Criterios de elaboración del Estado de Información No Financiera

2. Organización de Paradores

- 2.1. Nombre y ubicación 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 en 2021
- 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. Gestión Riesgos Mapa a 360
- 2.11. Sostenibilidad, un paso adelante

3. Sostenibilidad Ambiental

- 3.1. Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental
- 3.2. Indicadores claves de desempeño:
 - Contaminación
 - Economía circular y gestión de residuos
 - Uso sostenible de recursos naturales
 - Cambio Climático
 - Protección a la Biodiversidad

4. Compromiso con las personas

- 4.1. Empleo
- 4.2. Organización del Trabajo y Conciliación
- 4.3. Salud y Seguridad Laboral
- 4.4. Relaciones Laborales
- 4.5. Formación de los empleados
- 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
 - Conservación y difusión del Patrimonio Histórico-Artístico de Paradores.
 - Promoción de recursos turísticos y culturales
 - Gastronomía
 - Colaboración con la Comunidad Educativa
 - Otras contribuciones sociales: donaciones

8. Cadena de suministros

- 8.1. Política de Contratación
- 8.2. Selección de Proveedores
- 8.3. Desempeño en 2021
- 8.4. Evaluación de Proveedores

9. Consumidores

- 9.1. Cómo nos perciben los Clientes
- 9.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
- 9.3. Reconocimientos recibidos en 2021
- 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 laborales

Anexo 4: Media de las horas de formación anuales recibidas por los empleados por categoría profesional – 2021

Anexo 5: Participación por sexos en la actividad formativa – 2021

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 2021 que será publicada a lo largo de 2022 detallando los contenidos de este documento.

El alcance del presente Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2021 y ha sido supervisado por verificador independiente.

Al igual que el año anterior, el ejercicio 2021 ha estado marcado por el impacto de la COVID-19.

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 y ubicación de la organización

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

- C.I.F: A-79855201
- Domicilio Social: calle José Abascal, 2-4, 28003 Madrid
- Página web de la empresa: 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 adquiera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación.

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

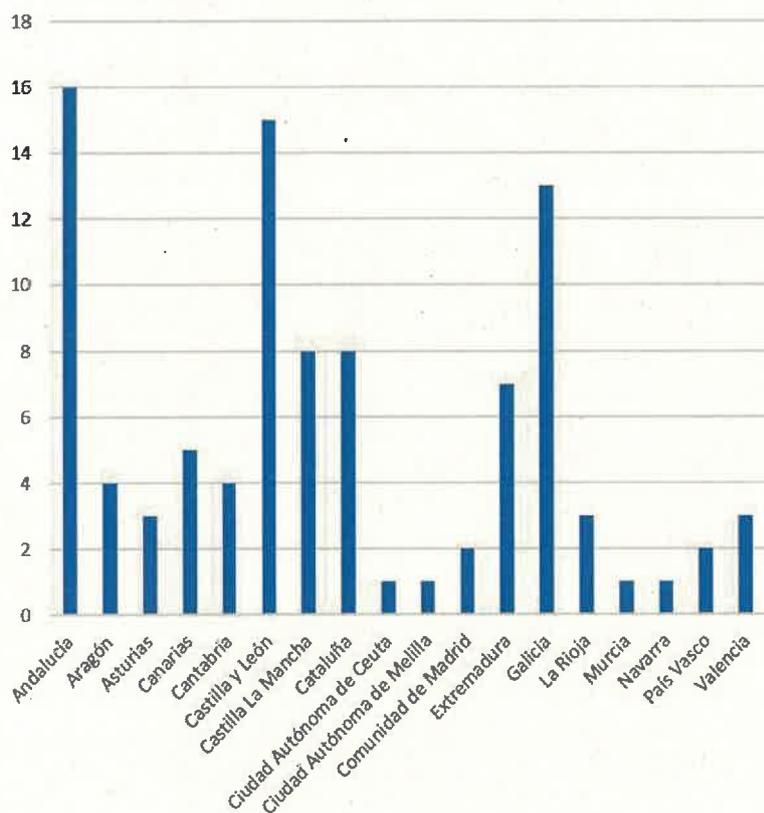
El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

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 2021 son los siguientes:

- D. Pedro Saura García, Presidente Consejero Delegado
- D^a. Aida Fernández González
- D^a. María Teresa Santolaria Solano
- D^a. Ana Isabel Mateo Lozano
- D. Omar Rodríguez Cabrera
- D. José María Martínez López
- D. Jaime Díez Bermejo
- D. Ángel Montero Cabrera
- D^a. Isabel Martín Benítez
- D^a. Lara María Arranz Faz
- D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa
- D^a. María Velasco González
- D. Luis García Martín
- D^a. M^a Laura Minguito Gil
- D^a. M^a José Pérez Ruiz

Secretario del Consejo: D. Rafael García-Montey

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

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 2021, esta Comisión se ha reunido 5 veces.

2.5.3.- Comité de Dirección

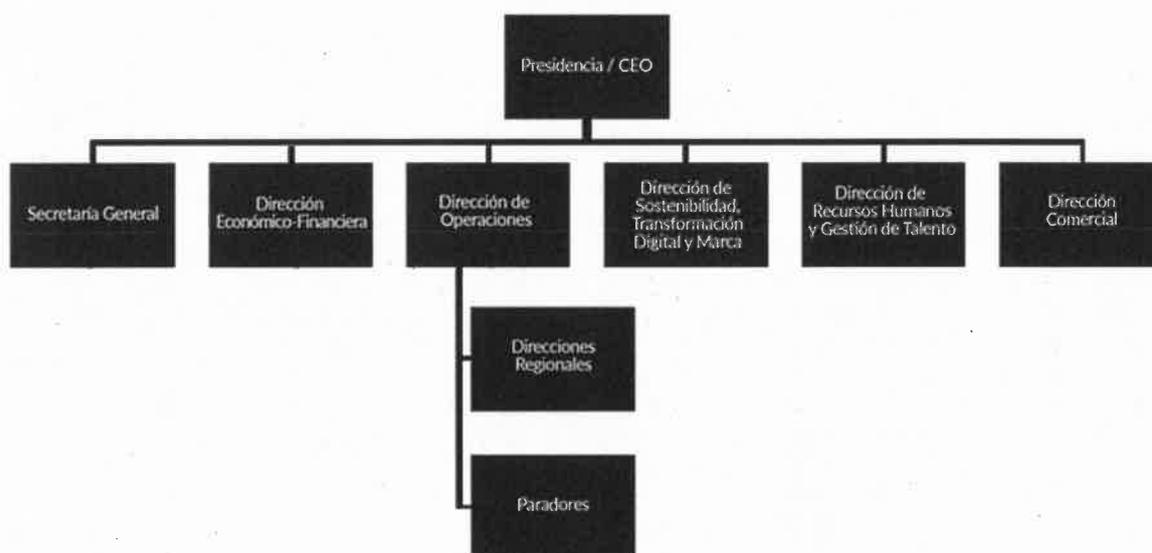
De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de “alta dirección”¹ conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente Consejero Delegado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

A 31 de diciembre de 2021, forman parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

A lo largo del ejercicio 2021, el Comité de Dirección se ha reunido en torno a 40 veces.

2.5.4.- Estructura Organizativa

A 31 de diciembre de 2021, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



2.6.- Mercados en los que opera Paradores en 2021

- Número de establecimientos a 2021: 97 establecimientos en el mercado español y una franquicia en Portugal.
- Nacionalidad de los clientes: 82% nacionales y 18% internacionales. Esta distribución se debe a los continuos confinamientos y restricciones de movilidad decretados por los principales países emisores que provocaron que el turismo extranjero fuera prácticamente nulo durante el primer semestre del año. La temporada de verano tampoco se presentó optimista para los viajes internacionales y la aparición de la variante ómicron terminó de culminar la ausencia de turistas extranjeros en el último trimestre del año. A pesar de estas limitaciones, frente al año 2020, el peso de los clientes extranjeros aumenta ligeramente en

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.

4 puntos, pasando del 14% al 18%, si bien queda lejano del registrado en 2019, que fue del 35%. Dentro del mercado nacional, los madrileños representan el 32% de la cifra total de españoles alojados.

- Principales mercados internacionales emisores: 8 países europeos concentran el 73% de las visitas de clientes extranjeros: franceses, británicos, alemanes, belgas, Países Bajos, portugueses, suizos e italianos. Estadounidenses y mexicanos representan el 8% y 2%, respectivamente, mientras que hemos asistido este año al desplome del mercado asiático, alojándose tan solo 1.139 entre japoneses, chinos y coreanos del sur, que son las nacionalidades de mayor presencia, frente a los más de 52 mil recibidos en 2019.
- Canales de venta: En 2021 el 80% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (web, centro de relación con el cliente, recepción Parador...). La proporción de aumento de los canales propios VS los intermediados, que ya comenzó en 2020, se afianza.
- Mix de negocio: En 2021, un 89% de los viajes han sido de ocio, con cliente individual, un 5,6% viajes de empresa, un 2,7% de grupos turísticos y menos de un 2% ha correspondido a eventos de empresas.
- Restauración. La facturación de la línea de negocio de restauración ha representado este año el 42% de los ingresos de la Sociedad, proporción similar a la de años anteriores y ello teniendo en cuenta la limitada actividad de tipo extraordinario (eventos, congresos y reuniones), como consecuencia de la limitación de aforos que de una forma u otra ha estado presente a lo largo de todo el ejercicio en buena parte de nuestra geografía. Tanto el cliente alojado como de paso han demostrado su confianza en nuestros servicios de restaurante y cafetería, que siguen siendo referentes locales de la gastronomía nacional.

2.7.- Principales magnitudes

Las principales magnitudes de Paradores al cierre del ejercicio 2021 son las siguientes:

	2021
Establecimientos = n.º de Paradores	97+1 franquicia
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * n.º Paradores)	5.986
Oferta de habitaciones = n.º habitaciones disponibles para la venta	1,94 M
Habitaciones ocupadas = n.º habitaciones vendidas	1,09 M
Cubiertos vendidos (año)	1,79 M
Número de clientes (año) = personas alojadas (con independencia del n.º de días que lo estén)	1,15 M
% Clientes españoles = clientes españoles alojados / total clientes alojados	82%
Ingresos totales (ventas) = ingresos brutos de explotación (hospedaje + restaurante + bebidas + otros servicios + franquicias)	224 M €
Ingresos por alojamiento = ingresos de hospedaje	119 M €
Ingresos por restauración = ingresos de restaurante (incluye desayunos) + bebidas	95 M €
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (ingresos hospedaje / n.º habitaciones ocupadas)	114,78 €
Ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (ingresos hospedaje / n.º habitaciones ofertadas)	64,35 €
Ingreso medio restaurante	42,96 €
Plantilla media = n.º empleados medio anual en jornada completa (8 h)	3.893
G.O.P. (EBITDA) antes del canon = Total ingresos – Total gastos de operaciones	24.6M
Resultado después de impuestos = Beneficio / pérdida final de la Compañía	3M

2.8. - Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se cimenta en su misión, visión y valores. Hoy, 93 años después, Paradores conserva sus principios fundacionales, aunque adaptados a las necesidades del cliente actual. De este modo, Paradores aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental.



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. Además, desde hace 2 años, Paradores cuenta con el Safe Tourism Certified.
- **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 la experiencia 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. Este ejercicio 2021 la marca Paradores ha obtenido varios premios.
- **La promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores. Su importancia se refleja en el hecho que el 42% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es "hoteles y restaurantes desde 1928". 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 la acción 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 por la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los paradores ocupan una superficie construida de 865.960 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. De los 97 Paradores que operan hoy, 45 ocupan edificios considerados bienes de interés cultural (BIC) o están en recintos históricos con esta

calificación. Estos paradores o bien constituyen destinos de turismo cultural en sí mismos, o bien forman el eje central de los destinos culturales por su ubicación privilegiada en cascos históricos, conjuntos monumentales, etc.

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

Hasta el año 2019, el turismo representaba el 12,4% del PIB, con España de líder turístico a nivel global y uno de los destinos preferidos por viajeros de todo el mundo. Sin embargo, debido a los efectos de la pandemia de la COVID-19, esta aportación cayó significativamente en 2020, año que ha sido calificado como el peor de la historia para el sector del turismo. En 2021 esta caída ha seguido reflejando datos significativamente inferiores a los valores registrados en 2019 con fuertes efectos económicos sobre la actividad empresarial del turismo y la hostelería.

Como la gran mayoría de las empresas del sector, Paradores también estuvo expuesta a los impactos derivados de la pandemia y de las medidas administrativas adoptadas para su control, y como consecuencia, tomó diversas decisiones estratégicas para paliar el impacto económico de esta crisis sobre sus resultados.

¿En qué contexto se está moviendo Paradores?

Situación en 2021:

El año 2021 arrancaba con importantes incertidumbres ligadas a la situación pandémica. Lo mismo que 2020, el año 2021 ha sido un año difícil para el sector. Las restricciones a la movilidad y a la agrupación social de personas para controlar la epidemia de la COVID-19 han seguido frenando la actividad turística durante el primer semestre del año y en parte del último trimestre por efecto de la sexta ola. Como consecuencia, el PIB turístico recupera 36.039 M€ respecto a 2020 hasta alcanzar los 88.546 M€, en 2021, pero es todavía un 42,8% inferior a 2019 (datos Exceltur).

A pesar de la recuperación iniciada por los viajes internos de los españoles durante el verano y por la paulatina reactivación de la demanda extranjera en otoño, el turismo en España no ha sido capaz de consolidarse debido a las nuevas restricciones introducidas para limitar el impacto de la variante ómicron sobre todo desde mediados de noviembre. El último trimestre ha vuelto a mostrar descensos de la actividad turística respecto a 2019 (15,2% oct, 19,3% nov y 24,1% dic) (datos Exceltur).

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

1. **La fuerte demanda turística latente.** A lo largo de 2021, cada vez que se han relajado las restricciones se ha producido un repunte considerable de las reservas y los viajes, tanto de la demanda nacional como de la extranjera. Este patrón sugiere un contexto de recuperación rápida en el momento en el que se consiga superar la pandemia.
2. Tras el fin de las restricciones a la movilidad entre Comunidades Autónomas en mayo, **la demanda nacional se comportó en 2021 como un importante puntal para la recuperación de la actividad turística en España**, situándose tan solo un 16,7% por debajo de 2019. Los datos a partir de mayo presentan la demanda interna con los mismos niveles de 2019 en pernoctaciones en el conjunto de alojamiento, y con niveles muy por encima en fórmulas de disfrute más individual y en entornos menos concurridos (campings +19,2%, apartamentos +15,8%, casas rurales +10,8%...).
3. **La demanda interna se ha concentrado en destinos españoles** por las dificultades de viajar al extranjero derivadas de las múltiples restricciones sanitarias impuestas por los países y la cautela a asumir riesgos sanitarios en el exterior.
4. **Existe un fuerte predominio de los destinos de interior** y de la costa del norte peninsular (Galicia, Asturias y País Vasco) y buen comportamiento en Andalucía, Baleares, Canarias, Cataluña, levante y Madrid de septiembre a noviembre.

5. **Una mayor orientación hacia instalaciones y servicios de disfrute exclusivo del entorno familiar de convivientes para evitar el riesgo de contagio** (vehículo propio, uso de viviendas propias, alquiladas o de familiares y amigos, ocio en espacios abiertos dentro de destinos y espacios menos concurridos).
6. **Descenso del turismo extranjero hacia España.** El año 2021 cierra con un descenso de los ingresos del -59,7% por debajo de 2019 por las sucesivas restricciones a la movilidad que se han venido aplicando a lo largo del año. 2021 cierra con unos volúmenes de demanda extranjera y de gasto nuevamente muy lejos de los niveles previos a la pandemia, aunque 15 puntos porcentuales superiores a los registrados en 2020 por la reactivación iniciada durante el verano.

En este contexto, y a pesar del esfuerzo que han hecho muchas empresas hoteleras en protocolos de seguridad sanitaria, promoción comercial y empleo, la caída de la actividad turística ha sido extraordinaria.

Respuesta de la empresa

En este contexto pandémico, Paradores también sufrió importantes impactos en su ocupación y en sus ingresos, tal como se detalla en el informe de gestión de las cuentas anuales 2021.

Desde el punto de vista económico, hay que resaltar un hecho diferenciador de este año 2021, que es el contraste existente entre los dos semestres del año:

- Los continuos confinamientos y restricciones de movilidad decretados por los principales países emisores europeos provocaron que el turismo extranjero fuera prácticamente nulo de enero a junio, mientras que los persistentes cierres perimetrales en España impuestos tras las navidades lastraron fuertemente la actividad turística interna.
- A partir del día 9 de mayo, fecha en la que finalizó el segundo estado de alarma decretado en el país, empezó a reactivarse la demanda nacional, la cual no ha dejado de manifestar su confianza en la Red de Paradores durante el segundo semestre, si bien con algo menos de intensidad en el mes de diciembre como consecuencia de la rápida propagación de la variante ómicron y el inicio de la sexta ola de la pandemia.

Debido al dinamismo de los ingresos en la segunda parte del año y a la optimización de los gastos, Paradores cierra el ejercicio con un resultado final positivo de 3,0 millones de €, lo que supone el regreso a beneficios, superando notablemente cualquier estimación inicial. Este resultado final positivo supone un descenso del 71% (-7,6 millones de €) con respecto a 2019. Sin embargo, mejora radicalmente el dato de 2020, que fue de 63,9 millones de € de pérdidas.

Durante 2021, Paradores vendió 1,09 millones de habitaciones y 1,79 millones de cubiertos, y consiguió un ingreso medio por habitación de 114,8 euros, por encima de los 104,3 euros de 2019. La evolución de los ingresos dio un vuelco a partir de los meses centrales del verano (julio y agosto), en los que obtuvo los mejores resultados en ocupación y ventas de los últimos quince años, con una ocupación media del 84,6% y 306.863 habitaciones vendidas. Aun así, la ocupación en el conjunto del ejercicio fue de un 56,1%, inferior al 65,2% de 2019.

En definitiva, se cierra el año 2021 con un importe neto de cifra de negocios de 221,9 millones de €, inferior en un 14,8% (-38,7 millones de €) al de 2019, pero es mejor en un 72,3% (+93,2 millones de €) a la de 2020. Los Gastos de Operaciones, netos de otros ingresos de explotación, presentan un ahorro del 13,5% (-31,0 millones de €), frente a 2019 y un incremento de un 16,9% (+28,8 millones de €) respecto a 2020, mientras que el Resultado de Operaciones EBITDA, alcanza los 22,6 millones de € de beneficio, lo que supone una disminución de un 25,4% (-7,7 millones de €) respecto a 2019, pero mejora el dato de 2020 en 64,4 millones de €.

Las actuaciones más significativas llevadas a cabo por la empresa para hacer frente a los vaivenes del año han sido las siguientes:

1. **El mantenimiento del protocolo de seguridad sanitaria para empleados y clientes para dar garantías ante la COVID-19.** Este protocolo de seguridad convirtió en 2020 los paradores en espacios seguros para sus clientes y empleados, y facilitó enormemente la confianza de los clientes en Paradores a lo largo de 2021. Este protocolo de seguridad sanitaria para empleados y clientes ante el COVID-19 está certificado según la UNE-ISO/PAS 5643:2021 - Hoteles y Apartamentos Turísticos, y cuenta con el sello Safe Tourism Certified que otorga el Instituto para la Calidad Turística Hotelera Española por cumplir con las máximas garantías sanitarias.
2. **El importante esfuerzo de los empleados de Paradores para garantizar los máximos niveles de seguridad en el marco de las instrucciones dadas por las autoridades sanitarias.**
3. **Una estrategia de precios articulada en función de la demanda.**
4. **La gestión de gastos especialmente en el área de restauración.**
5. **Estrategia Comercial.** A partir de estas palancas, la estrategia comercial se centró en la dinamización del mercado nacional de ocio y en tratar de captar las primeras reuniones de segmento MICE y los primeros viajes de empresa. En este año tan atípico, ha habido una serie de medidas que hemos impulsado durante todo el ejercicio, y otras muy diferenciadas en dos periodos: enero – mayo y mayo – diciembre. Estas estrategias nos han permitido cerrar uno de los mejores veranos y tener unos meses de octubre y noviembre con niveles de actividad muy superiores a los esperados.

Destacan las siguientes estrategias anuales enfocadas en mejorar la relación con el cliente y su percepción de Paradores:

- 25 aniversario Amigos de Paradores: ha sido uno de los pilares básicos de la compañía en este 2021. Desde que reabrimos en junio de 2020, los Amigos de Paradores han sido los responsables de más del 50% de los ingresos de la compañía, y tras 25 años de programa, se ha avanzado hacia la personalización del mismo, poniendo el foco 100% en el cliente.
- Segmentaciones efectivas basadas en el comportamiento y perfilado del cliente: *e-mail marketing* segmentado focalizándonos en los intereses de los clientes, dejando atrás el “café para todos”, impactando al cliente con promociones y ofertas en las que realmente está interesado.
- Vuelta a las ferias presenciales y a la actividad comercial: Paradores vuelve a FITUR, apostando claramente por volver a abrir el mercado. Se retoman también viajes internacionales a destinos como Nueva York o París, trasladando al mercado la imagen de confianza y seguridad de Paradores.

Las principales estrategias enfocadas en generar demanda de mayo a diciembre han sido:

- Promociones de vuelta a la actividad de precio estático como “Revive la Primavera” o “Viaje al Otoño”: son promociones con precios atractivos y un “booking window” limitado en el tiempo, que incentive las reservas a corto plazo.
- Promociones de precio dinámico enfocadas a incrementar la estancia media, como la 3x2 y la 5x4.
- Black Friday cajas regalo: por segundo año consecutivo se lanza Black Friday con promoción para la compra de cajas regalo, apelando al sentimiento de “volver a viajar”, con duración para 3 años.
- Mayor intensidad en la actividad comercial en relación al negocio Corporate.

- **Desarrollos tecnológicos para aumentar la seguridad y facilitar las gestiones por el cliente.** En 2020 se activó la **Conserjería Virtual** con el fin de facilitar al cliente la interacción con el personal del parador de una manera segura y ágil. 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 *contactless* 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.

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 caracterizan su modelo de negocio: sostenibilidad, rentabilidad, respeto y cuidado del medio ambiente, impulso a la cultura y gastronomía locales, contribución al desarrollo social y económico de los entornos donde nos encontramos, sensibilidad por los colectivos sociales más desfavorecidos, salud, formación y promoción para sus empleados, etc.

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

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 la situación sanitaria mejore.

2.10.- Gestión de Riesgos: Mapa 360

A lo largo de 2020 y de 2021 Paradores ha trabajado en la elaboración de su modelo de gestión de riesgos para facilitar una mejor identificación, análisis y evaluación de las diversas amenazas existentes 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 modelo de gestión de riesgos que se ha elaborado está basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 (Enterprise Risk Management) y la norma internacional UNE-ISO 31000:2108 y comprende un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas de soporte que permiten a Paradores alcanzar los siguientes objetivos:

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

Como resultado, se ha elaborado un Mapa de Riesgos Corporativo y un plan para el tratamiento y mitigación de los riesgos que, a 31 de diciembre de 2021, está pendiente de una última revisión, por lo que aún no ha sido trasladado al Consejo de Administración para su aprobación. Las categorías de riesgo en las que se han clasificado los riesgos principales son riesgos globales, de negocio, medio ambientales, tecnológicos/sistemas, cumplimiento y operacionales.

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

- **La implantación de las tres líneas de defensa** con el fin de que las áreas asuman los programas de identificación, tratamiento y control de los riesgos. Se han definido tres líneas de defensa:
 - Primera línea de defensa, formada por las unidades de negocio y corporativas. Incluye las funciones de identificación de riesgos y definición e implantación de medidas para su control.
 - La segunda línea de defensa, unidad de control de riesgos. Incluye las funciones de supervisión del modelo de gestión de riesgos, apoyo a la identificación, análisis y valoración de riesgos, seguimiento de los riesgos clave, reporting a los órganos de gobierno.
 - Tercera línea de defensa, formada por Auditoría Interna. Tiene la misión de velar por el buen funcionamiento del sistema de gestión de riesgos. Auditará tanto a la primera como a la segunda línea.
- **Las acciones de comunicación y formación** necesarias para el desarrollo de una cultura de riesgos apropiada y alineada con el modelo de gestión de riesgos que se va a poner en marcha.

2.11.- Sostenibilidad, un paso adelante

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

En 2021, Paradores ha trabajado en su nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023 que, junto con la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el Comité de RSC, operan como marcos de referencia para la incorporación en el negocio de la gestión responsable con el efecto de incrementar la contribución de Paradores en las materias ambientales, sociales y de gobernanza.

Con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su anterior Plan Director de 2018, el soporte del Comité de RSC y el nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023.

2.11.1.- Contribuciones de Paradores a los ODS

A lo largo de su camino, Paradores ha procurado articular su estrategia de sostenibilidad con las tendencias más actuales y con los desafíos sociales más importantes para maximizar su contribución y para poner en valor el trabajo llevado a cabo por la organización.

Por eso, y entre otros, 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 2021 al que se ha sumado el objetivo de generar un nuevo plan de sostenibilidad para seguir avanzando en el futuro.

Pero, además, 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

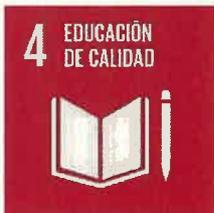
a la cultura y gastronomía locales, desarrollo social y económico de los entornos donde opera, apoyo por los colectivos sociales más desfavorecidos por la pandemia, mantenimiento del empleo de sus empleados, desarrollo de productos turísticos sostenibles, mejora en el modelo de gestión de riesgos, etc.

¿Cómo ha contribuido la empresa a los ODS?



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.

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



Paradores mantiene sus programas internos de formación y desarrollo y coopera con las comunidades educativas locales en la formación de sus estudiantes a través de los programas de prácticas.



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



Paradores difunde entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y dispone de sistemas para su control.



Por efecto de la pandemia, el impacto de Paradores sobre las economías locales ha disminuido a lo largo de los dos últimos años porque ha reducido la contratación laboral, la contratación local a proveedores, etc.

Sin embargo, y al igual que en 2020, en 2021 Paradores decidió no acogerse a los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo, y apostó por mantener su plantilla con criterios de estabilidad, fomentar el teletrabajo en las actividades donde fuera posible, proteger los derechos laborales y ofrecer la mayor seguridad sanitaria a sus trabajadores.



La emergencia sanitaria está teniendo una incidencia muy importante en colectivos sociales que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad. Por eso, Paradores puso en marcha algunos programas solidarios 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, los trabajos de conservación y restauración de elementos artísticos.



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. La eliminación de los plásticos de un solo uso en las habitaciones y la puesta a disposición de los clientes de envases para poder llevarse la comida sobrante son algunas de las iniciativas que se han seguido llevando a cabo en 2021.



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 actuaciones para el control y reducción de su huella de carbono con un objetivo de neutralidad en 2030. Entre esas actuaciones, la más importante es la puesta en marcha del plan de acción climática, que contiene un plan para el cálculo anual y la reducción de la huella y un plan para la compensación de la huella que no se puede reducir.



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 “El Mar empieza aquí” de la Fundación Oceanografic con la que Paradores colabora desde hace varios años.



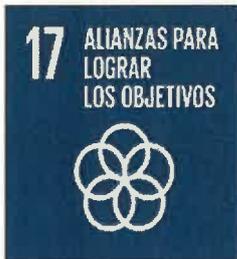
Paradores respeta y apoya la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes y con el desarrollo de productos turísticos sostenibles como es “Naturaleza para los Sentidos”. Este proyecto tiene como finalidad la creación de un producto de ecoturismo en el que participan empresas locales y diversas administraciones para producir beneficios sociales, económicos y ambientales en los territorios donde se aplica. Además de contribuir al ODS 15, también conecta con los ODS 12, 13, 14 y 17.

En esta área, Paradores ha seguido con el desarrollo del proyecto para la elaboración de un mapa de riesgos 360 con el fin de identificar el nivel de riesgo



que está incidiendo en la empresa y poner en marcha el mejor tratamiento posible para controlar ese riesgo. Este proyecto es importante para proteger el valor y la contribución de Paradores a los objetivos en un contexto tan complejo como el actual.

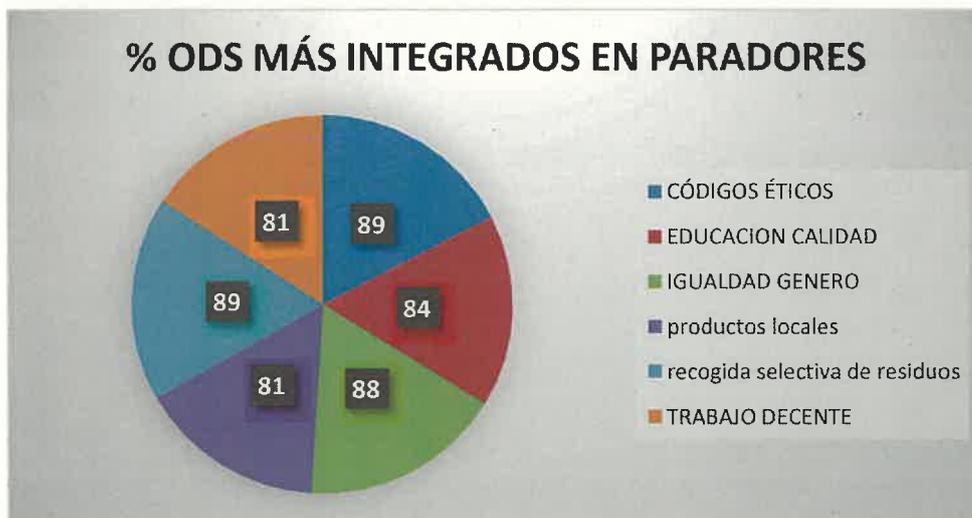
Paradores también mantiene viva la difusión de sus códigos éticos y sus sistemas para luchar contra la corrupción con la actualización del modelo de gestión de los riesgos penales.



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

La encuesta a los Directores de los Paradores por la contribución a los ODS en sus centros de trabajo, que se ejecutó entre diciembre de 2021 y enero de 2022, muestra que los ODS sobre los que hay una mayor implicación son los siguientes:

- Códigos éticos—ODS 16, Paz, Justicia, Instituciones Sólidas.
- Recogida selectiva de residuos – ODS 12, Producción y Consumo Responsables.
- Lucha contra de discriminación – ODS 5, Igualdad de Género.
- Formación del personal y convenio de cooperación educativa – ODS 4, Educación de Calidad.
- Promoción del Productos Locales – ODS 12, Producción y Consumo Responsable.
- Promoción de la contratación de empleados locales – ODS 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico.



A corta distancia, los Paradores también llevan a cabo diversas iniciativas en los siguientes ODS:

- ODS 3, Salud y Bienestar – Promoción de campañas estilo de vida saludable, protección de seguridad y salud de empleados y clientes.
- ODS 6, Agua Limpia – Uso eficiente del agua, sistemas de control del consumo de agua, sensibilización empleados y clientes.
- ODS 11, Comunidades sostenibles – Promoción de actividades turísticas basadas en el patrimonio cultural y natural.
- ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, Prevención del delito penal.
- ODS 12, producción y Consumo Responsable – Reducción del desperdicio alimentario.

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

- **Primero, por la singularidad de su identidad,** Paradores juega un papel muy importante en la conservación y en la promoción tanto del entorno natural como del patrimonio artístico-histórico y cultural que siempre ha caracterizado la marca Paradores.
- **Segundo, por su apuesta por las personas.**
 - 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 tanto a nivel socioeconómico como sociocultural.

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

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

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

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

2.11.2.- EL Nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2021-2023.

Paradores ha diseñado un nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2021 con la ambición de consolidar las prácticas de sostenibilidad que se iniciaron en el plan 2018. Este Plan se encuentra aún pendiente de aprobación por el Consejo de Administración.

Con la puesta en marcha de este Plan, Paradores quiere ser un ejemplo de responsabilidad a la hora de enfocar su compromiso con la Comunidad y, por supuesto, su práctica empresarial. Es la forma de la compañía de colaborar, desde la estrategia y la operación, en la mitigación del cambio climático, en la provisión de soluciones circulares a

la escasez de recursos, en la protección del capital natural, en la oferta de servicios turísticos sostenibles y en el diseño de actuaciones adaptadas a las nuevas realidades y necesidades de las comunidades en las que estamos.

Este Plan se ha construido a partir del estudio de materialidad terminado en el primer semestre de 2021. El plan presenta una fuerte alineación de la Sostenibilidad con la estrategia empresarial y hay un avance en la integración de las expectativas de los grupos de interés de una forma decidida y estructurada. Profundiza, también, en la transversalidad de los proyectos para aprovechar los recursos y sinergias de las diversas áreas de la empresa con la tarea común de avanzar en el negocio sostenible capaz de crear valor a largo plazo.

Por último, se han vinculado las acciones con varios de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los que Paradores mantiene un compromiso constante.

A. El Estudio de la Materialidad 2020 - 2021

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

Por eso motivo, y 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 y 2021, el estudio de materialidad necesario para la elaboración del plan de sostenibilidad de la empresa.

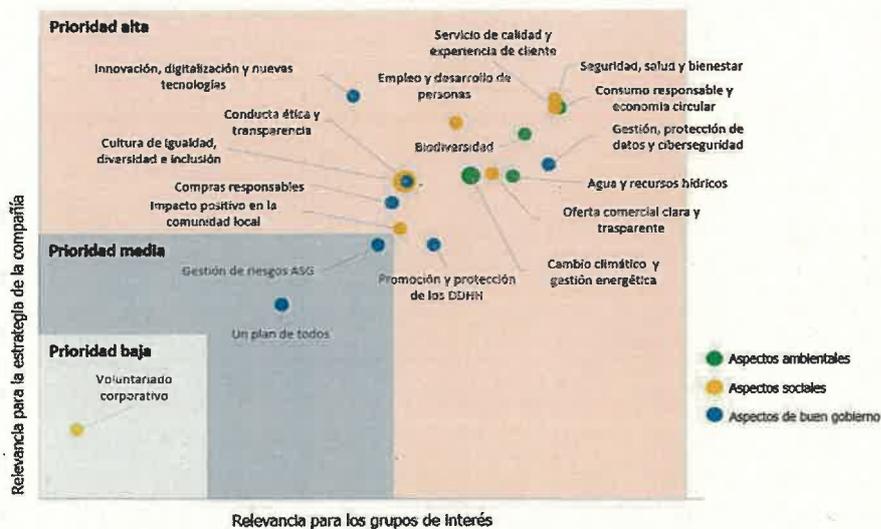
Grupos de interés prioritarios:

Una vez identificados y priorizados, Paradores obtuvo un ranking de relevancia de sus grupos de interés. La tabla siguiente describe los grupos de interés más relevantes:

Grupos de Interés	¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Canales de Comunicación
Empleados	Los empleados son el alma de la empresa. Su implicación y sus habilidades nos permiten conseguir los objetivos estratégicos.	Revista interna, Intranet, comunicados, email, encuestas clima laboral, canal ético, entrevistas de cumplimiento de objetivos, grupos de trabajo, actividad formativa, portal del Empleado...
Clientes	El cliente es el centro del negocio. Es fundamental construir relaciones de confianza, fieles y estables.	Web, newsletter, campañas, presentaciones, revista de clientes... canal de atención al cliente, encuestas de clientes, hojas de reclamaciones, central de reservas, hotel, portales de opinión, redes sociales, ...
Sociedad Civil, ciudadanos, Comunidades Locales	Colaboración en diversos temas, promoción del turismo local, prescripción positiva de la marca Paradores, desarrollo y reputación, etc.	Asociaciones vecinales, medios de comunicación, RRSS, actividades sociales, etc.

Grupos de Interés	¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Canales de Comunicación
Administraciones Públicas	Colaboración en actividades conjuntas de promoción turística y cultural del territorio, Apertura de nuevos Paradores...	Presencia institucional. Relaciones Institucionales, Actos y eventos...
Proveedores	Los proveedores tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de ofrecer productos y servicios a nuestros clientes.	Licitaciones y portal de contratación del sector público, Área de Compras.
Accionista	Aportación económica, coordinación con otras Administraciones Públicas, apoyo a la gestión de la empresa, ...	Consejo y Junta General

Este estudio de materialidad se ha generado la siguiente matriz de materialidad:



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 seguridad, salud y bienestar, el consumo responsable y la economía circular, la calidad de servicio al cliente, la protección de la biodiversidad, la protección de datos y la ciberseguridad, el empleo y el desarrollo de personas, la gestión del agua y los recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, el cumplimiento ético, la promoción de la igualdad y la diversidad, las compras responsable y el impacto positivo en la comunidad.

De acuerdo a los grupos de interés consultados, la creación de valor de la empresa debe sustentarse en los siguientes aspectos:

AMBIENTAL	SOCIAL	BUEN GOBIERNO
Consumo responsable y economía circular	Seguridad, salud y bienestar	Protección de datos y ciberseguridad
Biodiversidad	Servicio de calidad y experiencia de cliente	Digitalización y nuevas tecnologías

MEDIO AMBIENTE	SOCIAL	BUEN GOBIERNO
Agua y gestión de recursos hídricos	Empleo y desarrollo de personas	Conducta ética y transparencia
Cambio climático y gestión energética	Oferta comercial clara y transparente	Compras responsables
	Cultura de igualdad, diversidad e inclusión	Promoción y Protección de los Derechos Humanos
	Impacto en la comunidad local	Gestión de Riesgos ASG

B. Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2021-2023

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

- AMBIENTALES: Contribuir a la mitigación del cambio climático, impulsar la circularidad empresarial y promover el capital natural.
- SOCIALES: Colaborar y establecer alianzas con las Comunidades para impulsar el desarrollo local, apostar por las personas y trasladar la sostenibilidad a la cadena de valor.
- GOBERNANZA: Desarrollar la gobernanza en asuntos como la ética y la lucha contra la corrupción, el análisis de riesgos, reforzar la ciberseguridad y avanzar en la digitalización de procesos.

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

1. Mitigar el cambio climático, con un ambicioso plan de reducción de su huella de carbono basado en inversiones en energías renovables y en eficiencia energética y con el compromiso de conseguir la neutralidad en carbono en 2030, reduciendo y compensando las emisiones de CO2 anualmente a lo largo de este período.
2. Impulsar la circularidad empresarial, con proyectos centrados en la reducción del consumo recursos, el cálculo de la huella hídrica y el desarrollo de una gestión de residuos basada en la reducción, reciclado y reutilización de vidrio, cartón, textil, orgánico, equipos informáticos... que promueva la economía circular en las operaciones de la empresa.
3. Promover el capital natural, con campañas de sensibilización y con un importante proyecto de turismo sostenible basado en la creación de experiencias de naturaleza, dinamización del entorno local y divulgación de un mensaje a favor de la protección de los entornos naturales.
4. Apostar por las personas de Paradores. El plan contempla proyectos para impulsar la formación continua y el desarrollo de personas con el fin de mantener la capacidad competitiva de los empleados en un contexto complejo y mejorar la retención del talento. También se contempla la promoción de la igualdad de

oportunidades con el segundo plan de igualdad de la empresa y el desarrollo de acciones de cultura igualitaria, diversidad e inclusión.

5. Desarrollar la gobernanza, que incluye proyectos a nivel global para sistematizar el mapa de riesgos e integrar riesgos vinculados a la sostenibilidad y actualiza los documentos éticos, la gestión de riesgos penales y consolida el ordenamiento interno con la aprobación de nuevas políticas en materia de derechos humanos, igualdad, buen gobierno o medio ambiente.
6. Colaborar en la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales. En este objetivo destacan los proyectos vinculados con el Componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el que recogen 4 líneas de inversión para canalizar los fondos (Next Generation EU) destinados por Europa para reparar los daños producidos por la COVID-19 en el turismo y sus destinos. Además, dentro de este objetivo se pondrán en marcha proyectos de acción social para los colectivos menos favorecidos, y para potenciar la cooperación educativa, la promoción de la cultura o la gastronomía locales.
7. Avanzar en la digitalización de procesos con proyectos centrados en la mejora de la experiencia de cliente y en la introducción de eficiencias y mejoras en las operaciones de la empresa a través sistemas y tecnologías innovadoras.
8. Trasladar la Sostenibilidad a la cadena de valor. Por último, se ha previsto poner en marcha el proyecto “Un Plan de Todos” para generar colaboración con clientes, proveedores y otros grupos de interés con el propósito de crear nuevas soluciones sostenibles y avanzar en el concepto de valor compartido.

C. Proyectos del Plan de Sostenibilidad 2021-2023

El plan está formado por proyectos medibles, realistas, relevantes y revisables periódicamente, y cuenta con responsables y con indicadores para su evaluación y seguimiento.

Centra sus resultados en el futuro, considera el corto, el medio y el largo plazo, si bien concentra una importante actividad en el período 2021-2023. Advierte la necesidad de ser actualizado constantemente a través de revisiones periódicas para ajustarse a las realidades que vayan surgiendo, atender las diversas demandas, mitigar los impactos negativos, potenciar los positivos y aprovechar las oportunidades. Este plan se concibe, por tanto, como un documento de trabajo flexible y abierto que se irá modificando de forma adaptativa.

Por último, el plan se integra en la tradición de Paradores, en la misión, en la operación, en la estrategia, en la política de RSC, y es un factor de liderazgo, confianza y reputación de primera importancia que responde a los valores más relevantes de la empresa: la gastronomía tradicional, la calidad de servicio, la protección del medio ambiente, la conservación del patrimonio histórico-artístico, la proximidad a la comunidad local, la conducta ética... atributos de la marca que también lo son del nuevo Plan de Sostenibilidad que los mantiene y desarrolla.

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

En su conjunto, el Plan plantea la consecución de 70 proyectos articulados en 35 Líneas de trabajo (que se corresponden con las 14 prioridades recogidas del estudio de materialidad). Para medir su nivel de implantación en las distintas áreas, se ha establecido un Cuadro de Mando con objetivos, indicadores y niveles de consecución para cada uno de los proyectos, lo que permite monitorizar permanentemente el desarrollo del plan.

	Prioridades	Líneas de trabajo	Proyectos
Buen Gobierno	4	8	18
Medio Ambiente	4	9	24
Social Empleados	3	7	10
Social Clientes	1	2	4
Social Proveedores	1	2	2
Social Comunidad	1	7	12
TOTALES	14	35	70

Desglose por áreas y líneas de trabajo:

AREA/Prioridades	Líneas de trabajo	n.º de proyectos
Medio ambiente		24
Cambio climático	Medición de Huella	1
	Reducción de huella	8
	Compensación de emisiones	1
	Registro Huella	1
	Gestión Huella	1
	Adaptación efectos cambio climático	1
Circularidad	Gestión sostenible de los recursos y residuos	7
Biodiversidad	Promoción del patrimonio natural	3
Evaluación Impacto Ambiental	Integración Evaluación Ambiental en el Sistema Gestión de Riesgos	1
Comunidad		12
Impacto positivo en la comunidad	Cooperación educativa	3
	Promoción de la obra artística	3
	Promoción de la cultura	2
	Gastronomía sostenible	1
	Balance social	1
	Acción social	1

AREA/Prioridades	Líneas de trabajo	n.º de proyectos
	Comunidades Sostenibles	1
Cientes:		4
Calidad y experiencia de cliente	Excelencia en el trato, calidad y experiencia de cliente	2
	Nuevos productos y turismo de experiencias	2
Proveedores:		2
Compras responsables	Impulso a las compras sostenibles	1
	Traslado de los criterios ASG a la cadena de proveedores	1
Empleados		12
Formación y desarrollo de personas	Formación continua	3
	Programa de acogida	1
	Programa desarrollo Fia	1
Igualdad, diversidad e inclusión	Lucha por la igualdad de género	3
	Diversidad e Inclusión	1
Seguridad, Salud y Bienestar	Promoción de la salud y el bienestar de los empleados	1
Condiciones de Trabajo	Promoción de condiciones de trabajo dignas: hoteles justos	1
Buen gobierno:		18
Conducta ética y transparencia	Transparencia	2
	Ética y cumplimiento normativo	3
	Corrupción y soborno	1
Un plan de todos	Relación con los grupos de interés	2
Políticas	Ordenamiento Interno	5
Negocio	Mecanismos de control de riesgos	1
	Protección de datos y Ciberseguridad	1
	Innovación, digitalización y nuevas tecnologías	3
14	35	70

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 Sostenibilidad Ambiental 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 2021 Paradores ha continuado con las iniciativas de sostenibilidad ambiental ya emprendidas y ha iniciado otras nuevas, entre ellas, se han definido objetivos concretos de neutralidad en carbono y un plan para la reducción de la huella de carbono con el fin de incrementar la contribución de la empresa a la mitigación del cambio climático. También se ha extendido la eliminación de los plásticos a otras líneas de negocio, se han ampliado las actuaciones para mejorar la eficiencia energética y la introducción de energía procedente de fuentes renovables, se ha puesto en marcha el proyecto Naturaleza para los Sentidos en diversos Paradores para lanzar un mensaje a favor del entorno natural e impulsar el turismo de naturaleza en las comunidades locales, se ha controlado el consumo de gas natural y se ha reducido el consumo de energía eléctrica y el de agua, también se ha reducido la generación de residuos y se ha actualizado la política de calidad y sostenibilidad ambiental, etc.

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 Sostenibilidad Ambiental 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 Sostenibilidad Ambiental**.

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 2021 se ha continuado el camino para la adaptación a la nueva ISO 22483 que sustituye a la norma UNE182001 realizando las auditorías internas conforme a la nueva norma para certificarnos con ella en el 2022. Tras la Auditoría de Certificación pertinente, se renovaron los certificados conforme a las tres normas de referencia mencionadas en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa.

Asimismo, debido al impacto de la COVID-19, se adaptaron nuestros procesos a la nueva situación consiguiendo la certificación Safe Tourism Certified (TURISMO SEGURO) otorgada por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) sin ninguna no conformidad. Este sello se obtuvo tras superar una auditoría realizada por una entidad certificadora cumpliendo con la norma internacional de junio del 2021 UNE-ISO/PAS 5643 Requisitos y directrices para la reducción de la transmisión de la COVID-19 en la industria turística.

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 2021 se han llevado a cabo:

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

3.2.- Indicadores claves de desempeño

Para hacer frente a los diversos impactos sobre el medio ambiente, Paradores cuenta con el Sistema de Excelencia en la Gestión y sus actuaciones de control y mitigación. Entre ellas:

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

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

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 electrógeno, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo

y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por 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.

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el ámbito del ODS 12, producción y consumo responsable. La mejora de la gestión de los residuos que genera la empresa a lo largo de la cadena de valor hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y es uno de los proyectos del Plan de Sostenibilidad de Paradores.

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

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

La necesaria protección de la salud conforme a los protocolos establecidos derivado del impacto de la pandemia supuso la incorporación de limpiezas adicionales o la utilización de mascarillas y guantes, entre otros impactos asociados a la generación de residuos. En Paradores se apostó por minimizar los residuos asociados a estas medidas con el fomento del uso de mascarillas reutilizables entre los empleados, el uso de mascarillas de un solo uso a quienes lo requieren o el uso de productos eco para las limpiezas.

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

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

La tabla muestra el porcentaje de variación de los valores relativos del 2021 frente al 2020.

Residuos más importantes 2021:

Tipo de residuo	Cantidad en kilogramos	Valor relativizado	% Variación respecto al 2020
Basura	4.851.952	2,7041	-12%
Vidrio	595.754	0,3320	4%
Papel/Cartón	458.034	0,2553	-11%
Envases y plásticos	258.922	0,1443	-19%
Aceite usado de cocina*	40.153	0,0224	-7%
Grasas decantadores	133.950	0,0747	6%
Cartuchos Tóner	1.034	0,0005	1%
Aerosoles	1.037	0,0005	-41%
Fluorescentes y bombillas	1.183	0,0006	-16%
Envases plásticos que han contenido sustancias peligrosas*	13406	0,0064	-24%
Residuos Equipos Eléctricos	546	0,0003	207%
Restos Jardinería	269.472	0,1293	21%
Pilas	804	0,0004	-26%
Baterías	272	0,0001	-41%
Lodos de las depuradoras	586.348	0,2814	-4%
Escombros	78.375	0,0376	16%

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

En el 2021 algunos de los residuos han experimentado una reducción en términos relativos respecto al año anterior derivada del impacto que tuvo la pandemia de la COVID-19 en la ocupación de nuestros Paradores durante el 2020. A pesar de que los consumos y residuos fueron mayores en el 2021 en términos absolutos, la falta de ocupación y de comensales en muchos meses del año 2020, suponen que en el 2021 se hayan reducido consumos y residuos al expresarlos en términos relativizados.

Sin embargo, algunos residuos sí han crecido en términos relativos. Es el caso de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. El incremento viene motivado por el retraso de algunas retiradas del 2020 al 2021 por el impacto de las restricciones a la movilidad. También han crecido los residuos provenientes de escombros y de restos de jardinería. El incremento de estos residuos se debe a la realización de un mayor número de obras en los establecimientos en el 2021 destacando las importantes obras de mejora realizadas en el Parador de Ceuta y a un mayor número de acondicionamientos de jardines respecto al 2020 cuando se dejaron de realizar durante los meses de confinamiento.

Finalmente, el residuo de vidrio también ha experimentado un incremento en términos relativos resultado directo de una mayor generación de este residuo por parte de los clientes que han visitado los establecimientos de

Paradores, al igual que ocurre con las grasas de los decantadores resultado de la mayor ocupación de nuestros establecimientos.

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.

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, 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. En los años 2020 y 2021 se ha mantenido esta iniciativa con resultados crecientes a pesar de los impactos de la pandemia sobre la actividad de los restaurantes, con los siguientes resultados:

Año	2019	2020	2021
Sobras de comida retiradas	6.683	14.075	18.720
Incremento anual		110%	33%

C.- Lucha contra el plástico

Persuadidos de que la lucha contra el plástico es un grave problema ambiental y una preocupación global alineada con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y 14 (Vida Submarina), durante el 2021 Paradores continuó con su ambicioso objetivo de evitar plásticos de un solo uso en los establecimientos. La pandemia por la COVID-19 obligó a introducir elementos desechables para trasladar la sensación de seguridad que demandaban los clientes. Así, en este compromiso por la sostenibilidad, se buscaron materiales de papel (protector del mando de la TV) o PLA (vaso desechable en habitaciones para uso individual en baño y minibar), evitando en este contexto introducir plástico de un solo uso en habitaciones.

Actuaciones en Alojamiento:

En el área de alojamiento, hace ya varios años que Paradores inició distintas actuaciones para conseguir que las habitaciones sean 100% libres de plásticos de un solo uso. El cambio de los *amenities* supuso la eliminación total de las botellitas individuales en las que se ofrecía el gel, el champú, el acondicionador y la loción hidratante corporal. 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 supone una reducción importante de plásticos año a año con el efecto positivo de reducir la generación de residuo además de la contaminación y los gases de efecto invernadero que genera su producción.

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

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

Conscientes, por tanto, del grave problema ambiental que producen los plásticos, Paradores ha continuado con su estrategia de reducción de plástico en las operaciones de la compañía en el área de Restauración.

Actuaciones en Restauración:

Durante el período 2019-2020 se retiraron las pajitas, vasos de plástico y contenedores para que el cliente se pueda llevar comida sobrante del restaurante en el área de F&B. Estos plásticos se han sustituido por elementos alternativos reutilizables, reciclados y reciclables o en su lugar, fabricados con materiales biodegradables que no contaminan el medioambiente. A lo largo de 2021 y a pesar de las dificultades que han supuesto las diferentes olas de la pandemia, Paradores ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha actualizado todo el *packaging* y los elementos de servicio de las diferentes ofertas gastronómicas: buffet de desayunos, *room service*, cafetería, eventos en general (coffee break, cócteles, etc.), picnic, ... y el plástico o materiales menos sostenibles se han sustituido con las siguientes alternativas, según corresponda:
 - Bolsa de papel Kraft para transporte de alimentos.
 - Papel alimentario reciclado para envolver alimentos.
 - Cajas de cartón Kraft y bolsas de papel Kraft para el servicio de alimentos.
 - Servilletas de celulosa.
 - Brochetas de bambú.
 - Pinzas de bambú.
 - Cubiertos mini de madera de abedul.
 - Tetrapack reciclable para el agua y otras bebidas para los picnic o coffee break.
- Se han introducido en el buffet envases individuales reutilizando los envases de mermelada y miel y envases de los frutos secos del minibar para ofrecer cremas vegetales y frutos y frutas deshidratadas en el desayuno.
- Se ha cambiado el *packaging* de plástico que se utilizaba para los frutos secos y/o golosinas en el minibar por envases de cristal.
- En las cartas de restaurante el soporte es autolimpiable, así como el papel que se utiliza en todas las ofertas gastronómicas siendo de poliéster. Este sustituye a las hojas de papel, ya que es lavable, desinfectable y muy duradero.

En paralelo, y como complemento a estas actuaciones, Paradores ha querido motivar un cambio de mentalidad entre sus clientes y empleados, uniéndose a campañas de comunicación con mensajes claros de sensibilización para promover el cuidado de los mares y océanos, tan castigados por la contaminación. En colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia, de la que se da cuenta en el apartado de biodiversidad, Paradores se ha sumado a la campaña de concienciación “El mar empieza aquí” que sustituye a la campaña “Por un Mar sin Plásticos” llevada a cabo los dos años anteriores. Estas campañas tienen el objetivo de sensibilizar a nuestros clientes y empleados de la necesidad de contribuir con la gestión responsable de residuos ya que el 80% de los que se encuentran en el mar, provienen de la tierra.

Por último, y en línea con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida Ecosistemas Terrestres), Paradores va a continuar su lucha contra el plástico en 2022 con diversos proyectos en alianza con la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos (Global Tourism Plastic Initiative - GTPI), una iniciativa de economía circular que agrupa a gobiernos y a agentes del sector turístico detrás de una visión común para luchar contra la contaminación por plásticos recogida en la Estrategia de Turismo Sostenible One Planet.

El Programa de Turismo Sostenible de One Planet está liderado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), con los gobiernos de Francia y España como colíderes, y en colaboración con el PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente). La OMT y el PNUMA están liderando la ejecución de la Iniciativa en colaboración con la Fundación Ellen MacArthur y con el apoyo de un grupo consultivo.

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

En 2021, el consumo de agua (m³/habitación ocupada) fue de 0,84. En 2020 fue de 1,02, sensiblemente mayor que el consumo de 2019 (que fue de 0,76), por efectos de la pandemia sobre la ocupación más que por un incremento del consumo de agua. Puesto que el dato de 2020 está fuertemente marcado por la pandemia, es más razonable hacer la comparativa del 2021 con el 2019.

Puede apreciarse que, aunque en el año 2021 no se han llegado a cerrar los establecimientos por la COVID-19, la pandemia continúa afectando a la ocupación y al incremento de la ratio de consumo en 2021 respecto a 2019. En otros términos, en 2021 Paradores tuvo que atender los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, con un consumo un 10% inferior al del año 2019. Más en concreto, en 2021 se consumieron 893.597,98 m³, mientras que en 2019 el consumo fue de 985.247,82 m³. Por eso, el valor de 0,84 está claramente afectado por la baja ocupación, ya que el consumo de agua bajó un 10% respecto al 2019 pero la ocupación descendió un 16% 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%. Esta actuación está contemplada en el proyecto de reforma integral del Parador de Jávea.
- Medidas de sensibilización y concienciación:
 - **El Manual de Buenas Prácticas Ambientales** contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarle a minimizar los consumos de agua.
 - **Los carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.** En los cuartos de baño de las habitaciones de los paradores hay soportes informativos para el ahorro de agua o el cambio de toallas, aspecto que, además de estar relacionado con el ahorro del agua, produce ahorro de energía y disminuye el vertido de detergentes a la red de saneamiento.

Además, Paradores lleva a cabo un estricto:

- **Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos:** 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.

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

En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos y desperdicios y permitan ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable. La empresa gestiona la materia prima (víveres y bebidas) de forma responsable a través en los siguientes procesos:

- Procesos de compra, recepción de producto, almacenamiento y gestión de stocks.
- Producción y elaboración, merma y aprovechamiento, servicio, resto alimentario, etc.
- Adecuación desayuno buffet a la carta en baja actividad cuando hay 35-40 clientes alojados, con el fin de llevar a cabo un servicio personalizado al cliente sirviéndole los productos que solicita en la mesa de todo lo que desea consumir.

- Ajuste de la oferta gastronómica de las cartas de restaurante y cafetería en baja actividad, con el objetivo de ofrecer platos terminados en el momento, evitar elaboraciones previas, comprar y realizar elaboraciones con productos de temporada como frutas y verduras, reducción de compras y stocks tanto de víveres como bebidas.
- Aprovechamiento de materias primas para hacer segundas elaboraciones en entradas de carta, aperitivos de bienvenida, algunas elaboraciones de carta cafetería, desayuno y carta de postres.
- Inventario de productos.
- Funcionamiento de los controles de gestión de cada centro de producción a través de escandallo de desayunos, escandallo de eventos, recetas de platos de la oferta, hojas de pedido, control de consumos de ciertos artículos de gran consumo.

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

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

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

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

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

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

- Control de gestión económica: Mensualmente, este departamento elabora informes de cada uno de los paradores. Advierte de las desviaciones desfavorables que se producen mes a mes para que se tomen las medidas adecuadas.
- Área de Operaciones-Restauración / Direcciones Regionales: Esta área está en permanente contacto con los paradores para realizar un seguimiento de las existencias de los almacenes y optimizar las compras según la actividad comercial, con especial hincapié en productos perecederos de tipo fresco, 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. Actualmente se están haciendo las nuevas auditorías que se iniciaron en el año 2021. 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.

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

- **Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas:** En 2021 este dato es de 52,02 kWh/habitación ocupada, frente a los 62,90 del año 2020 o los 45,28 del año 2019. Tomando como año de referencia el 2019 (ya que el 2020 está muy marcado por la pandemia y durante este año los Paradores estuvieron cerrados 3 meses), se obtiene un aumento en la ratio de consumo del 14,9% del 2021 con respecto al 2019. El consumo total de electricidad en 2021, (56.037.733 kWh) es de un 4,8% menor que en 2019, (58.855.556 kWh), sin embargo, al ser la ocupación un 16% inferior, esto explica el aumento de la ratio en un 14,9% como consecuencia de la pandemia que todavía continúa. Quedan excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno.
- **Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía.** Este dato es de **67,93 kWh/habitación ocupada en 2021**, frente a los 90,55 en 2020 y los 58,14 del año 2019. La cifra del 2021 no es comparable con la del 2020 porque este año hubo un cierre general de 3 meses en todos los paradores motivado por la pandemia de la COVID-19. Si comparamos con la cifra del 2019, se aprecia un incremento de un 16.84%. Este incremento es debido a que, a lo largo de 2021, los consumos de gas se han mantenido para dar servicio de calefacción o de cocina, pero la ocupación ha sido más baja que en 2019 ya que este año 2021, al igual que el año 2020, también está afectado por la pandemia. Concretando, el consumo de gas natural es prácticamente igual en 2019 (34.013.172 kWh) y 2021 (34.426.794 kWh), pero la ocupación ha disminuido un 16,3%, lo cual hace que la ratio sea más elevada en 2021 que en 2019.

Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones. Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar 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 2021, más en concreto:

- **Transformación de sala de calderas de gasóleo a gas:** en este año 2021 está a punto de terminarse (a falta de remates finales) la instalación de calderas de condensación a gas natural en el Parador de Baiona. Esta actuación, que ha permitido dejar de utilizar el gasóleo en el parador, ha supuesto un importante avance en eficiencia energética por el elevado rendimiento de las calderas de condensación frente a las calderas antiguas de gasóleo o la incorporación de variadores de velocidad en los motores de las bombas o quemadores.

- **Sistemas de control:** Paradores tiene una clara determinación hacia la automatización de sus procesos y el control de todas las instalaciones, al máximo nivel, es una prioridad para Paradores:
 - o En cada parador hay distintos niveles de automatización y control de las instalaciones y se trabaja en cada uno de manera individual para lograr el mayor nivel de control posible, llegando al final de esta implementación a la unificación de todos los sistemas de control en un único BMS (Building Management System) de forma que se podrá realizar la gestión de todas las instalaciones desde un único punto, ya sea, arranque y parada de equipos, cambios de temperatura de consigna, avisos de avería, medición de rendimientos, históricos, etc.
 - o Otro de los grandes objetivos de Paradores (de hecho ya está instalado en algunos paradores), es la comunicación entre el sistema de control de habitaciones y el sistema de control de instalaciones de forma que cuando se realiza una reserva para un determinado día por parte de un cliente, el sistema de control sabe automáticamente cuando tiene que activar la climatización de una determinada habitación, en los distintos modos de funcionamiento, ya sea, encendido, apagado, preconsigna o consigna en función del estado de las habitaciones, bloqueada, asignada, ocupada o libre. Para gestionar el estado de ocupación, se recogerá la señal del tarjetero de la habitación lo que permitirá ser aún más eficientes. Paradores donde ya está instalada esta tecnología son Plasencia o Ribadeo y se seguirá implantando en otros como Albacete, Calahorra, Las Cañadas del Teide o Vielha.
- **Climatización eficiente:** en paradores como Plasencia en 2021 (se terminará en 2022) o Fray Bernardo de Fresneda, prevista para este 2022, la climatización eficiente está focalizada especialmente en la sustitución de enfriadoras por otras de mayor eficiencia y mayores prestaciones. Al ahorro energético que supone una enfriadora de mayor eficiencia (compresores más eficientes con regulaciones más precisas para adaptarse mejor a la demanda, variadores de velocidad en los ventiladores de condensación o válvulas de expansión electrónicas), se le unen unos bajos niveles de ruido de la máquina con encapsulado de todos los elementos que lo emiten y amortiguando las vibraciones que se pudieran transmitir al edificio. Además, en esta medida se contempla el paso de instalaciones de 2 tubos a 4 tubos que permiten aportar frío y calor simultáneamente para un total confort del cliente, fan-coils eficientes con motores EC, válvulas de dos vías con control y estabilización de la presión diferencial o variador de velocidad en las bombas.
- **Alumbrado exterior LED:** a pesar de que todos los paradores disponen de tecnología LED en sus instalaciones interiores, se sigue apostando por esta tecnología para la iluminación exterior. Actualmente se está realizando la instalación de alumbrado exterior con tecnología LED en los distintos patios y claustros del Parador de Almagro. Esta actuación, más allá de la eficiencia energética alcanzada con esta tecnología, realzará aún más si cabe, la belleza natural de estos espacios.
- También se cuenta con una **Guía de Buenas Prácticas de Ahorro y Eficiencia Energética**, que fue objeto de un curso de sensibilización. Esta guía está disponible en la Intranet y contiene un conjunto de medidas encaminadas básicamente a usar mejor la energía tratando de utilizar la mínima cantidad posible mientras se mantienen los niveles de confort y la actividad habitual del Parador.

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. Ahora 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. A lo largo del año 2021, a pesar de que la pandemia iniciada en 2020 todavía continúa, se han terminado algunas instalaciones de biomasa, aerotermia o energía fotovoltaica y se quieren seguir implantando otras en 2022. Actualmente estas instalaciones están como se detalla a continuación:

- **Biomasa:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funciona en dos Paradores (Villafranca y Teruel). En el 2021 se ha implantado en los paradores de Mazagón (inversión de 164.566 €) y de Gredos (inversión de 184.612 €). Actualmente se está trabajando en el parador de Cervera de Pisuerga con el proyecto para la implantación de una nueva instalación de biomasa y se ha realizado el proyecto para otra instalación de calderas de biomasa en Tordesillas.
- **Fotovoltaica en El Saler y Málaga Golf:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. En el año 2021 se han ejecutado las instalaciones del parador de **Málaga Golf** y **a principios de 2022 está prevista la finalización de El Saler**. En 2022 está prevista la instalación fotovoltaica en La Palma.
- **Energía solar térmica y aerotermia:** La aerotermia, consistente en sacar energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Terminada la instalación de energía solar térmica y aerotermia en el Parador de La Gomera, se instalarán este tipo de instalaciones en los próximos años en los paradores de Alarcón, Ceuta, Guadalupe y Vielha. Otro parador donde se instalará esta tecnología entre otras muchas de origen renovable es en la reforma integral del Parador de Jávea.

E.- Campaña de sensibilización: La Hora del Planeta

Junto con las inversiones e iniciativas que se llevan a cabo para reducir el coste energético, Paradores participa en acciones de sensibilización para llamar la atención sobre el problema del cambio climático. Desde hace más de 10 años, Paradores participa en la Hora del Planeta, promovida por WWF España. El sábado 27 de marzo de 2021, de 20.30 a 21.30 h, los paradores apagaron sus luces y encendieron velas para sumarse a esta campaña y se le dio cobertura en redes sociales.

3.2.4.- Cambio Climático

El Acuerdo de París constituye un hito en la lucha contra el cambio climático. Fue adoptado por 196 Partes en la COP21 en París, en diciembre de 2015. El Acuerdo establece como objetivo evitar que el aumento de la temperatura media global del planeta supere los 2°C con respecto a los niveles preindustriales y promueve, además, esfuerzos adicionales que hagan posible que el calentamiento global no supere los 1,5°C para reducir considerablemente los riesgos.

A finales de 2019, la Comisión Europea informa de la elaboración del Pacto Verde Europeo para luchar contra el cambio climático. El Pacto Verde plantea un objetivo de neutralidad para 2050 y diversos objetivos para 2030 con el fin de cumplir con los compromisos del Acuerdo de París.

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

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

- Cálculo anual de la Huella de Carbono
- Plan de Reducción de la Huella de Carbono
- Plan de Compensación de la Huella de Carbono

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

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 2030**, las más importantes son:

A. Cálculo de la huella de carbono.

Paradores inició el análisis de sus emisiones de CO2 en 2020 con el cálculo de la huella de 2019, año que se establece como año base a partir del cual computar las reducciones. En 2021 Paradores calcula la huella de carbono del año 2020 también en todos sus establecimientos, con los siguientes resultados:

	Año 2019	Año 2020
Huella de Carbono	21.020,42 toneladas de CO2eq	15.888,55 toneladas de CO2 eq
Alcances	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, de fuentes móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) y alcance 2 (consumo de energía eléctrica)	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, de fuentes móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) y alcance 2 (consumo de energía eléctrica)
Metodología de cálculo	ISO 14064:1-2012 y GHG Protocol	ISO 14064:1-2012 y GHG Protocol
Fuentes de Emisión	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC y CNMC	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potential Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol

La evolutiva de emisiones por fuentes es la siguiente:

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

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

1. La reducción de las emisiones de CO₂ en el año 2020 se debe básicamente al impacto de la pandemia de la COVID-19 sobre la actividad de la empresa, que tuvo una fuerte caída en su ocupación y en sus ingresos finales 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.
2. Al igual que en 2019, la 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 de 2020.
3. Paradores cuenta con energía 100% renovable y la comercializadora es Endesa Energía SA en todos los puntos de suministro. Paradores dispone de Certificados con Garantía de Origen (GdO) que acreditan que la totalidad de la electricidad consumida en 2020 (46.285 MWh) proviene de fuentes de energía 100% renovable. Para el cálculo de las emisiones derivadas de la electricidad adquirida se ha considerado el factor de emisión 0 kg CO₂/kWh, de acuerdo con el origen de esta electricidad, que es 100% renovable.

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

A partir del inventario de instalaciones consumidoras de energía y emisoras de GEI y del análisis de las posibilidades de eficiencia energética y de sustitución de fuentes y combustibles fósiles por fuentes renovables, Paradores aprobó en 2021 su plan de reducción de emisiones con un conjunto de medidas para reducir la huella de carbono.

Las medidas contemplan actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética (sustitución de equipos deficientes o altamente emisores de CO₂, mejora de los sistemas de control automático del consumo energético, difusión de buenas prácticas entre los empleados...) como a la implantación 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 han evaluado las reducciones de emisiones y los ahorros energéticos y se han analizado las inversiones necesarias.

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

- Escenario tendencial: refleja las emisiones de GEI previstas con el crecimiento de la actividad de Paradores hasta 2030 y hasta 2050.

- Escenarios con medidas: corrigen los escenarios anteriores con la implantación de las diversas medidas de reducción de emisiones que se hayan previsto a lo largo de los años.

Los escenarios representan la evolución temporal de las emisiones resultantes de la aplicación de las diversas medidas a partir del año base (2019), y a un horizonte de 10 años, hasta el 2030 y a 30 años, hasta el 2050. Estas simulaciones se irán actualizando con los informes de seguimiento del plan y los datos de emisiones y reducciones obtenidos.

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

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

La apuesta por una cultura de ahorro energético se ha concretado en un plan de formación y sensibilización con los siguientes resultados en 2021:

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

C. Plan para compensar la huella

Para conseguir el objetivo de Net Zero, Paradores también contempló en 2021 el desarrollo de un plan de compensación para aquellas emisiones que no puedan ser reducidas con el plan de reducción de emisiones. Para este objetivo, se estima una inversión anual en compensación hasta 2030.

En su plan de compensación, Paradores contempla un conjunto de opciones de dos ámbitos:

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

En su plan, Paradores ha estimado el volumen anual de CO2 que será objetivo de compensación, así como el porcentaje de ese volumen que será asociado a un proyecto del Registro de Huella de Carbono y la cantidad a compensar con proyectos internacionales del mercado voluntario.

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

Paradores presentó en octubre de 2021 la solicitud de registro de su huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO2 creado por Real Decreto 163/2014 de 14 de marzo, con las condiciones y procedimientos establecidos. De esta forma, Paradores espera obtener el sello con la parte "Calculo" activada.

De acuerdo con el compromiso de la empresa con el Clima, Paradores espera obtener también la parte "Reduczo" en 2023, una vez que el plan de reducción de emisiones de CO2 acumule el histórico suficiente. También se espera activar la parte "Compenso" por la participación de Paradores en proyectos de la compensación inscritos en la sección b.) del Registro. En definitiva, se espera conseguir el Triple Sello que reconozca y refleje las iniciativas adoptadas por la empresa para luchar contra el cambio climático en los tres frentes más importantes: el cálculo de la huella, la reducción de las emisiones y la compensación de parte o de todas las emisiones no reducidas.

3.2.5.- Protección a la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural es parte importante de la oferta de valor que ofrece Paradores a sus clientes y a sus grupos de interés, y se integra en los diversos procesos y actividades de la empresa para reducir los impactos y preservar la biodiversidad de los entornos en los que opera. Hay que tener presente que Paradores desarrolla gran parte de su actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas.

Son bastantes los paradores que realizan las acciones de promoción y conservación del patrimonio natural, poniendo en valor la flora y fauna de su entorno (como por ejemplo los paradores de Limpías, La Gomera, La Palma, Nerja, Cañadas del Teide, Cazorla, Muxía y Granada) o colaborando para la protección de especies protegidas como el parador de Oropesa, o con limpiezas de playa o bosques (como los paradores de Santo Estevo y Vic).

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

A.- Programa de Experiencias de Naturaleza/Naturaleza para los Sentidos:

El Plan Director de RSC 2018-2020 contemplaba el desarrollo de acciones orientadas a la promoción del patrimonio natural con los grupos de interés de las diversas zonas. Tras un proceso de diagnóstico, se identificaron un conjunto de oportunidades para el desarrollo de un proyecto de ecoturismo en esta línea y se tomó la decisión de desarrollar una oferta turística con los agentes locales basada en la experiencia de naturaleza. Para su desempeño, Paradores contrató a la Fundación Global Nature a través de una licitación pública. El resultado es el programa de "Naturaleza para los Sentidos" que persigue los siguientes objetivos:

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

Este programa está previsto su desarrollo en 21 Paradores.

En 2021, el programa se ha puesto en marcha en los paradores de Cangas de Onís, Bielsa y Villafranca del Bierzo y se ha iniciado la consultoría en los paradores de Mazagón y Gredos.

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 “El Mar empieza aquí” es en la totalidad de los paradores, ya que el 80% de la basura marina proviene del interior.
- 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.
- En el Parador de Jávea, además se sigue con la colaboración con la campaña “¿Desde cuándo no me ves?” que consiste en la colocación de una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada de orientación sur del Parador con el objetivo de concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos.

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

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

D.- Iniciativas en el Parador de El Saler: El entorno del Parador de El Saler es un lugar único por su biodiversidad y está ubicado en el corazón del Parque Natural de l’Albufera. Por este motivo, colabora activamente con varias entidades conservacionistas y cuenta con una amplia oferta de experiencias de naturaleza para el cliente. En 2021 ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-70 kg de residuos. En 2021 se han recogido aproximadamente 550 kg de residuos, frente a los 96 kg de 2019.
- Regeneración dunar: En 2021 se ha procedido a la plantación en un área de 8.172 m², se han plantado 1.955 plantones y se han dispersado 2 millones de semillas. En total se han introducido 24 especies diferentes, 5 de ellas en peligro de extinción. Además, se han eliminado plantas invasoras (uña de gato, *Carpobrotus edulis*) en una superficie de 5.713,60 metros cuadrados.
- Suelta de tortugas marinas: En 2021 se han liberado 4 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas entidades como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Consellera de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica 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.
- Centro de detección de fauna exótica. En 2021 se ha continuado con los dos puntos de detección puestos en marcha en 2020, donde se han podido obtener evidencias de la presencia de 5 especies de mamíferos en la zona (erizos, jabalíes, zorros, ginetas y garduñas) lo que demuestra la alta diversidad del entorno del Parador de El Saler.

E.- Huertos Urbanos: 16 Paradores cuentan con huertos en sus instalaciones que permiten obtener algunas hierbas aromáticas y verduras que complementan la gastronomía local y disminuye el impacto que supone el transporte de estas mercancías.

F.- Basuralidad: En 2021, los paradores de Cangas de Onis y de Vic-Sau se han sumado a la iniciativa del Proyecto Libera desde SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes para concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a la naturaleza, y la importancia de mantener los espacios naturales libres de residuos contaminantes. Las acciones

llevadas a cabo han consistido en organizar una jornada de recogida de basura en la naturaleza de los entornos cercanos a estos paradores, dentro de la campaña "1m2 contra la basurala".

4.- COMPROMISO CON LAS PERSONAS

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

El equipo humano de Paradores está formado por profesionales con apego a su trabajo, personas que aportan su profesionalidad y su calidad humana para dar la energía y la fuerza motriz que mueve y proyecta la Red de Paradores.

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

Este enfoque es recogido en los planes de formación y la promoción de plataformas *online* de recursos formativos para hacer frente a las limitaciones de la COVID-19, en los programas de desarrollo de personas, en las actuaciones de conciliación y teletrabajo, en los programas de seguridad y salud laboral y protección frente a la COVID-19, en las iniciativas de desarrollo de la igualdad de oportunidades o en la lucha contra el acoso, por ejemplo.

4.1.- Empleo

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

❖ Distribución de empleados por sexo:

N.º TRABAJADORES	2021		2020		2019		2018	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
HOMBRES	2.102	42	1.723	44	2.081	43	1.958	43
MUJERES	2.923	58	2.193	56	2.784	57	2.611	57
TOTAL	5.025	100	3.916	100	4.865	100	4.569	100

Se mantiene una distribución similar a la del año anterior.

❖ Distribución de empleados por edad:

TRAMOS EDAD	2021		2020		2019		2018	
	N.º TRABAJADORES	%						
Entre 20 y 29 años	705	14	276	7	605	12	497	12
Entre 30 y 39 años	909	18	674	17	960	20	887	20
Entre 40 y 49 años	1.350	27	1.057	27	1.259	26	1.206	26
Entre 50 y 59 años	1.312	26	1.222	31	1.352	28	1.347	28
Mayor o igual a 60 años	749	15	687	18	689	14	632	14
Total	5.025		3.916		4.865		4.569	

❖ **Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial) a 31/12/2021:**

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.

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA CONVENIO/EXCLUIDO	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	2021		2020	
		Trabajadores	%	Trabajadores	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	121	2	117	3
	Personal cualificado	104	2	100	3
	Alevín-formación	25	0	13	0
Total excluido convenio		250	5	230	5
PERSONAL CONVENIO	Nivel 1	532	11	512	13
	Nivel 2	201	4	205	5
	Nivel 3	1.294	26	1.212	31
	Nivel 4	2.197	44	1.328	34
	Nivel 5	551	11	429	11
Total convenio		4.775	95	3.686	95
Total		5.025	100	3.916	100

(*) se incluye alta dirección

❖ **Distribución de empleados por Centro de Trabajo a 31/12/2021:** Se acompaña ANEXO 3

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

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

FIJOS / TEMPORALES	2021		2020		2019		2018	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	3.176	63%	3.264	83%	3.292	68%	3.206	70%
Temporales	1.849	37%	652	17%	1.573	32%	1.363	30%
Total	5.025		3.916		4.865		4.569	

La relación entre personal fijo y temporal es de un 63%/37% en 2021, lo que supone una reducción del personal fijo con respecto al año 2020 de un 3% y un incremento del personal temporal del 183%. La contratación temporal en 2020 fue muy inferior a la habitual derivada del cierre de Paradores durante la Pandemia y de la escasa actividad del sector. En 2021, con la reactivación del turismo, la contratación temporal se ha incrementado

considerablemente en todos los Paradores con el objetivo de garantizar el servicio en consonancia con la demanda (lo que puede acreditarse con el aumento de facturación en relación con 2020). El aumento de la temporalidad hace que los porcentajes de fijos/temporales se sitúen en valores similares a la época prepandémica.

TIEMPO COMPLETO / PARCIAL	2021		2020		2019		2018	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
A tiempo completo	3.537	70	2.666	68	3.454	71	3.284	72
A tiempo parcial	1.488	30	1.250	32	1.411	29	1.285	28

La relación entre personal contratado a tiempo completo y a tiempo parcial es de un 70%/30%.

En 2020, durante la pandemia y debido a la nula o escasa actividad de la empresa en algunos meses del año, se mantuvo la plantilla estructural imprescindible. Esta plantilla es, mayoritariamente, a tiempo completo pues la contratación temporal lleva aparejada, en un porcentaje mayor que en la contratación indefinida, la variable de parcialidad de jornada. Por tal motivo, al retomar la actividad en 2021 se regresa a los porcentajes habituales de jornada que en época antes de la pandemia.

❖ **Detallado por modalidad de contrato:**

TIPO DE CONTRATO	2021		2020		2019		2018	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijo tiempo completo	2.263	45,03	2.142	54,70	2.329	47,87	2.316	50,69
Fijo tiempo parcial	367	7,30	851	21,73	711	14,61	663	14,51
Fijo discontinuo	237	4,72	259	6,61	252	5,18	227	4,97
Temporal tiempo completo	1.274	25,35	524	13,38	1.112	22,86	968	21,19
Temporal tiempo parcial	884	17,59	140	3,58	461	9,48	395	8,65
Total	5.025		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	2021		2020		2019		2018	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	2.680	69	2.741	74	2.644	67	2.696	70
Temporales	1.213	31	954	26	1.329	33	1.147	30
Total	3.893		3.695		3.973		3.843	

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	2021		2020		2019		2018	
	N.º DESPIDOS	%						
Hombres	6	60	2	22	15	68	22	54
Mujeres	4	40	7	78	7	32	19	46
Total	10		9		22		41	

❖ Número de despidos ocurridos clasificados por edad:

Tramos de Edad	2021		2020		2019		2018	
	N.º DESPIDOS	%						
Entre 20 y 29 años	0	0	1	11	1	4	2	5
Entre 30 y 39 años	2	20	0	0	5	23	7	17
Entre 40 y 49 años	3	30	2	22	4	18	7	17
Entre 50 y 59 años	3	30	5	56	9	41	14	34
Mayor o igual a 60 años	2	20	1	11	3	14	11	27
Total	10		9		22		41	

❖ Número de despidos ocurridos por clasificación profesional:

CLASIFICACION PROFESIONAL	2021		2020		2019		2018	
	N.º DESPIDOS	%						
Excluido Convenio, Directivo (*)	2	20	1	11	2	9	11	27
Excluido Convenio, Técnico	1	10	1	11	0	0	1	2
Pers. Convenio nivel 1	0	0	1	11	2	9	8	20
Pers. Convenio nivel 2	0	0	0	0	1	4	4	10
Pers. Convenio nivel 3	4	40	1	11	3	14	5	12
Pers. Convenio nivel 4	3	30	2	22	10	46	7	17
Pers. Convenio nivel 5	0	0	3	33	4	18	5	12
Total	10		9		22		41	

(*) se incluye alta dirección

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

(Importe expresado en euros)

AÑO	2021	2020	2019
SEXO	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Hombre	24.205	23.997	24.030
Mujer	21.109	19.966	20.276
Total	22.404	20.127	21.882

Retribución media equivalente a jornada completa.

Evolución:

La reducción media de las retribuciones a 31/12/2021 respecto a las retribuciones a 31/12/2020 ha sido de un -0,02%. Esta reducción se debe a que el aumento de la plantilla total se ha producido por el aumento de contratación de personal de niveles 4 y 5, que suponen un 90,28% del total. Estos niveles tienen los salarios más bajos. Por eso, la retribución media de 2021 es algo menor a la de 2020.

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

(Importe expresado en euros)

AÑO	2021	2020	2019	2018
TRAMO EDAD	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Entre 20 y 29 años	18.317	18.089	18.618	18.135
Entre 30 y 39 años	20.938	21.170	20.957	20.339
Entre 40 y 49 años	22.558	21.679	22.423	22.032
Entre 50 y 59 años	23.098	21.163	22.087	21.514
Mayor o igual a 60 años	26.539	24.031	24.646	24.547
Total	22.404	20.127	21.882	21.475

Retribución media equivalente a jornada completa.

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

	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	2021	2020	2019
		RETRIBUCION ANUAL MEDIA	RETRIBUCION ANUAL MEDIA	RETRIBUCION ANUAL MEDIA
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	71.343	71.779	68.962
	Personal cualificado	39.198	37.894	36.876
	Alevín-Formación	18.614	24.272	15.829
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	28.441	27.339	28.620
	Nivel 2	25.317	24.600	25.305
	Nivel 3	21.466	20.895	21.139
	Nivel 4	18.620	17.728	18.202
	Nivel 5	18.639	16.390	17.110

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

4.1.6.- Beneficios Sociales

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

	Importe € 2021	Importe € 2020	Importe € 2019
Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725	93.725
Becas	41.185	41.185	41.185
Ayudas Libros	14.827	14.827	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	224.070	243.063	230.865
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	96.204	89.811	93.758
Premio Natalidad	5.503	4.425	6.147
Premio Nupcialidad	13.243	4.252	6.043

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

4.1.7.- Brecha salarial

Brecha salarial a 31/12/2021:

	SALARIO MEDIO € HOMBRES	SALARIO MEDIO € MUJERES	DIF % AÑO 2021	DIF % AÑO 2020	DIF % 2021-2020
CONVENIO					
NIVEL 1	28.899	27.681	4%	4%	0%
NIVEL 2	25.662	24.485	5%	4%	1%
NIVEL 3	21.579	21.305	1%	0%	1%
NIVEL 4	17.769	18.360	-3%	-2%	-1%
NIVEL 5	19.239	18.563	4%	13%	-9%
EXCLUIDOS CONVENIO					
DIRECTIVOS (*)	78.484	72.356	8%	4%	4%
SUBDIRECTOR Y JEFE DPTO.	59.894	57.373	4%	-7%	11%
TECNICOS Y FORMACION (FIA)	38.097	35.802	6%	8%	-2%
ALEVIN-FORMACION	15.227	15.301	0%	3%	-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 tenida 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 2021, 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: 381.005 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:** 513.746 euros.

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

El incremento salarial del 0.2% perteneciente a 2018 se destinó al plan de pensiones, situándose en 102.253,85 euros el importe total anual para personal de convenio y en 17.904,95 euros para el personal fuera de convenio.

Dichos importes se devengan anualmente y se destinarán a plan de pensiones, según lo acordado con la RLT, una vez constituido.

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.

Actualmente se dispone 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 2021, el 58% de los empleados son mujeres y un 42% hombres

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

- El 52% de las mujeres se encuentran contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 18.847 euros, ocupando mayoritariamente la categoría de Camarera de Pisos. Este salario representa un 140% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2021, que es de 13.510 euros.
- El 36% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 21.587 euros, con categorías de cocineros, camareros de comedor, recepcionistas, etc. Este salario representa un 160% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2021, que es de 13.510 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 20%/80%.

Entre el personal directivo la relación porcentual entre mujeres y hombres es 37%/63%. Los datos a 31/12/2021 son los siguientes:

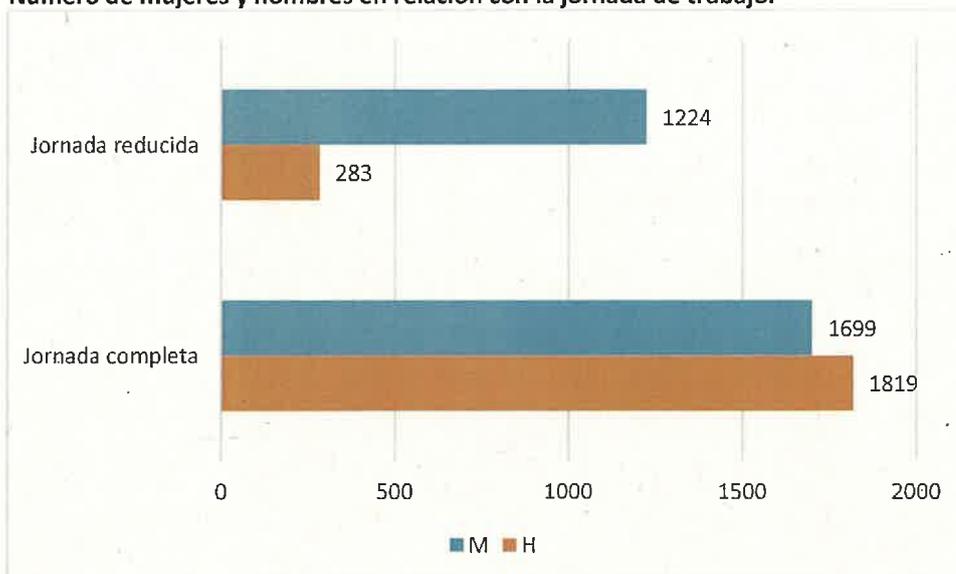
		HOMBRES				MUJERES			
		2021		2020		2021		2020	
	NIVEL CONV/EXCL	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	76	63%	77	66%	45	37%	40	34%
	Personal cualificado	50	48%	46	46%	54	52%	54	54%
	Alevín-formación	10	40%	4	31%	15	60%	9	69%
Total EXCLUIDOS DE CONVENIO		136	54%	127	55%	114	46%	103	45%
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	332	62%	319	62%	200	38%	193	38%
	Nivel 2	142	71%	147	72%	59	29%	58	28%
	Nivel 3	759	59%	719	59%	535	41%	493	41%
	Nivel 4	677	31%	367	28%	1520	69%	961	72%
	Nivel 5	56	10%	44	10%	495	90%	385	90%
Total CONVENIO		1.966	41%	1.596	43%	2.809	59%	2.090	57%
Total		2.102	42%	1.723	44%	2.923	58%	2.193	56%

(*) se incluye alta dirección

❖ Nuevas contrataciones.

Durante el año 2021 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 62%/38%.

❖ **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 prorrogó hasta 31 de diciembre de 2021 el “Plan de Rejuvenecimiento de Paradores” regulado en el artículo 54 del convenio colectivo.

- En base al Plan, la empresa ha facilitado la jubilación parcial a los empleados que, cumpliendo los requisitos, han solicitado la aplicación de la medida, siempre que ha sido posible formalizar un contrato de relevo vinculado a cada jubilación parcial. Esta acción está vinculada a la contratación indefinida de un relevista.
- Jubilación Anticipada. También se incentiva mediante el abono de una cantidad en función de la antigüedad del trabajador, en concepto de premio. Este premio solo se concederá si el trabajador no puede optar por la jubilación parcial.

Los efectos de este Plan de Rejuvenecimiento comenzaron el 1/9/2018. Desde esa fecha hasta finales del año 2019 se han realizado 142 jubilaciones parciales al 75% (de entre ellas, 89 en el año 2019) y durante el año 2020 se han hecho 107. En el año 2021 se han efectuado 76 jubilaciones parciales.

4.1.12.- Empleados con discapacidad

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

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 2021, 347 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.

❖ **Número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas:**

Utilización de medidas de conciliación	Hombres				Mujeres			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Permiso de maternidad	1	0	0	0	0	40	32	43
Permiso de Paternidad	41	55	69	49	55	0	0	0
Permiso de Lactancia	2	5	16	12	5	31	19	39
Reducción de Jornada por cuidado de menores	16	38	17	10	38	158	62	50
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	3	9	2	5	9	21	4	14
Flexibilidad horaria	57	62	61	50	89	101	104	99
Total	120	169	165	126	216	351	221	221

En resumen:

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	VARIACIONES ANUALES NUMERO DE TRABAJADORES BENEFICIADOS
2018	120	216	336	
2019	169	351	520	54,76%
2020	165	211	376	-27,69%
2021	126	221	344	-8,51
TOTALES	454	778	1.576	

4.2.2. - Absentismo laboral

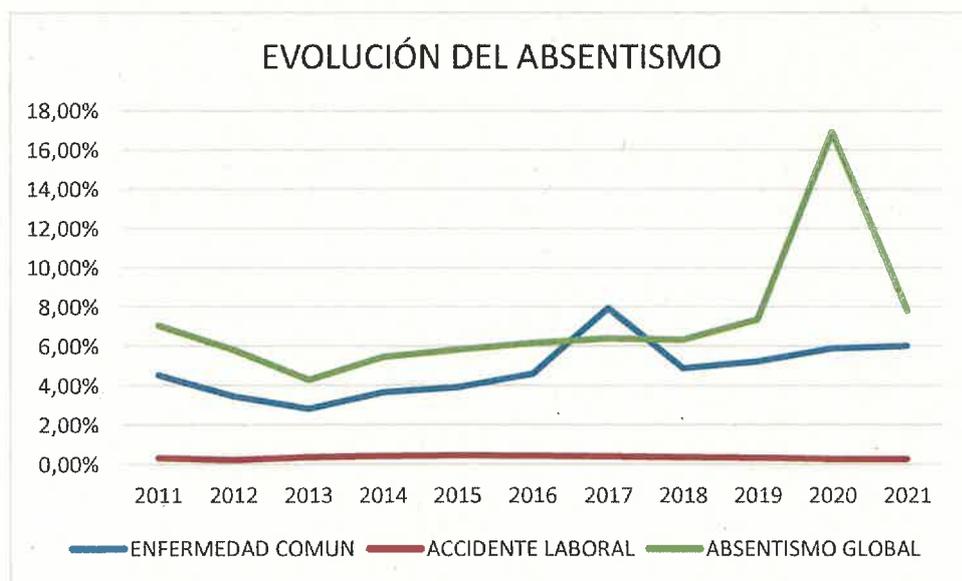
El absentismo en 2021 se ha normalizado con respecto a 2020 debido, en su mayor parte, a que se ha eliminado el concepto de absentismo de "permiso no recuperable" que se generó en 2020 en el momento del cierre de la actividad decretado por el Gobierno con motivo de la COVID-19.

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

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

Si tenemos en cuenta únicamente los días perdidos por incapacidad temporal, tanto por contingencias comunes como profesionales, durante 2021 ha habido un incremento sobre 2020 de 7.952 días por estos conceptos.

Evolución del absentismo:



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

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

4.3.- 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 laborales que la empresa actualiza periódicamente.
- Durante 2021 se ha puesto en marcha un plan especial de evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo, con una duración aproximada de tres años.
- Planificación de la actividad preventiva para dar respuesta a los riesgos identificados en los distintos centros y puestos de trabajo.
- Información y formación a los empleados en PRL.
- Daños a la salud por motivo del trabajo.
- Vigilancia de la salud.
- Gestión de equipos de trabajo y equipos de protección individual.
- Actuación ante emergencias.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en contratos de puesta a disposición con empresas de trabajo temporal.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en el caso de contratistas y subcontratistas.

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

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

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

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

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

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

Durante 2021, el plan ha estado vigente y continúa con su aplicación.

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

- Medidas Higiénicas básicas:
 - Información y formación a todos los trabajadores sobre distancia de seguridad, higiene de manos, etiqueta respiratoria, ventilación ...
 - 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. Este procedimiento ha continuado vigente durante 2021 y ha probado su eficacia, pues los contagios producidos entre nuestros trabajadores han tenido su origen en el ámbito familiar y social.
- 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

A. Información a los trabajadores:

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

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

B. Consulta y participación de los trabajadores:

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 2021, ha celebrado tres reuniones con motivos de la revisión y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia.

4.3.4.- 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 2021 se han evaluado 26 centros de trabajo.

Evaluaciones psicosociales: Durante el año 2021 se han realizado 24 Evaluaciones de riesgos Psicosociales.

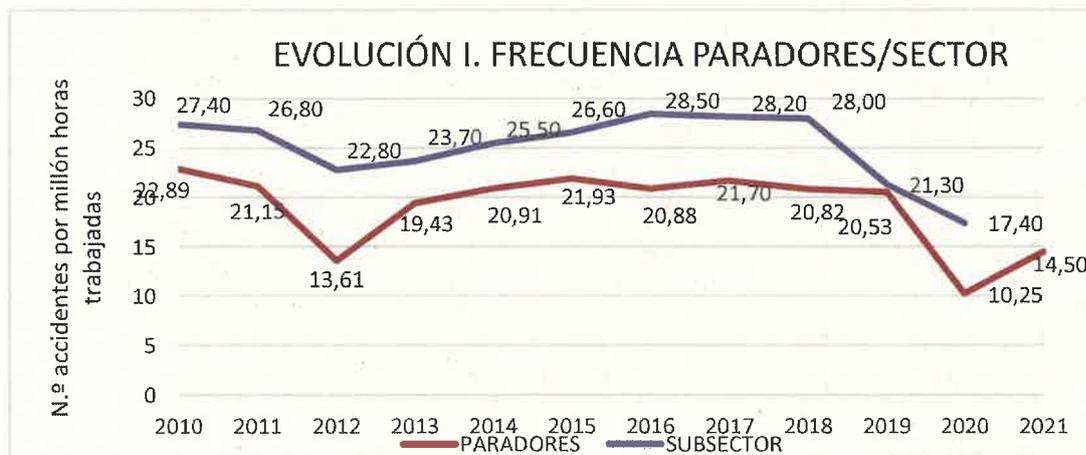
B.- Siniestralidad laboral

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

Evolución incidencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector



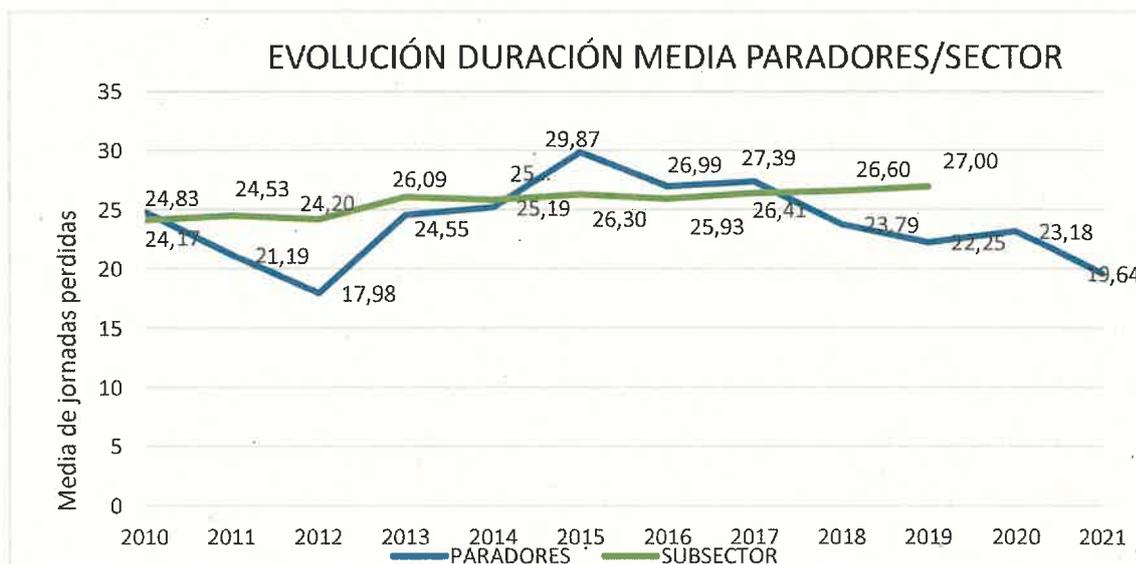
Evolución frecuencia de accidentes: frecuencia Paradores / sector



Evolución gravedad: gravedad Paradores / sector



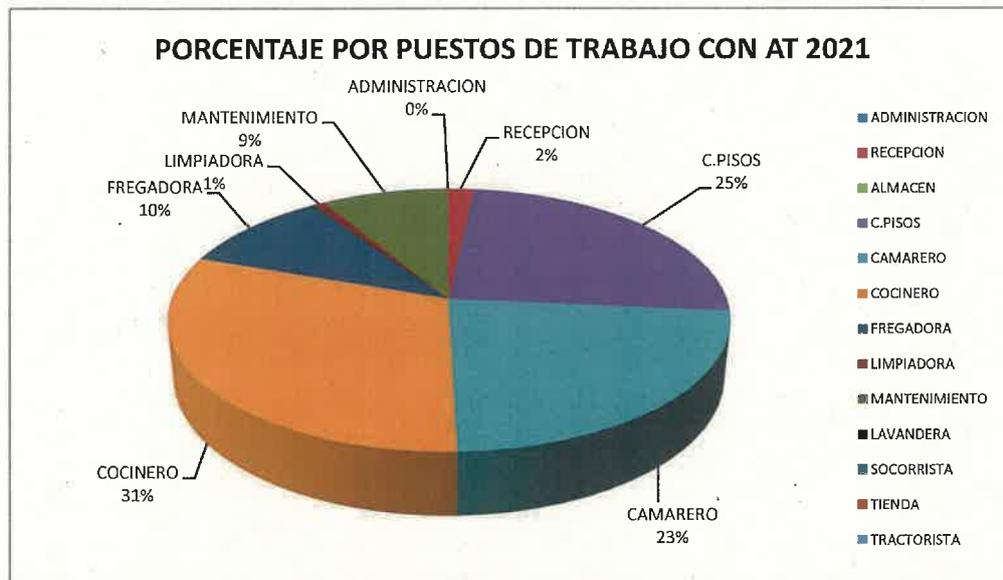
Evolución duración media: duración media Paradores / sector



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*.

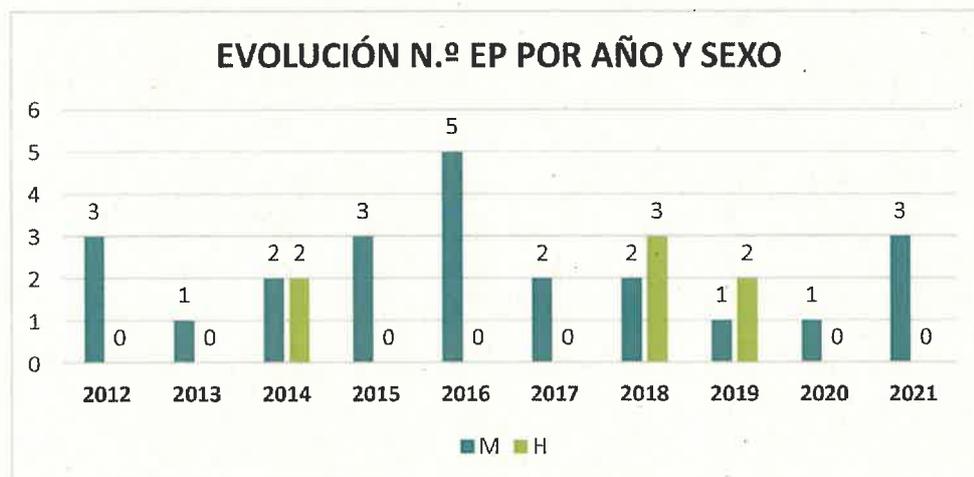
La distribución de los accidentes entre los distintos puestos de trabajo, sin tener en cuenta los accidentes *in itinere*, recaídas y enfermedades profesionales, es la siguiente:



Como se puede observar, el puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de cocinero, y el mecanismo de producción principal es el de cortes.

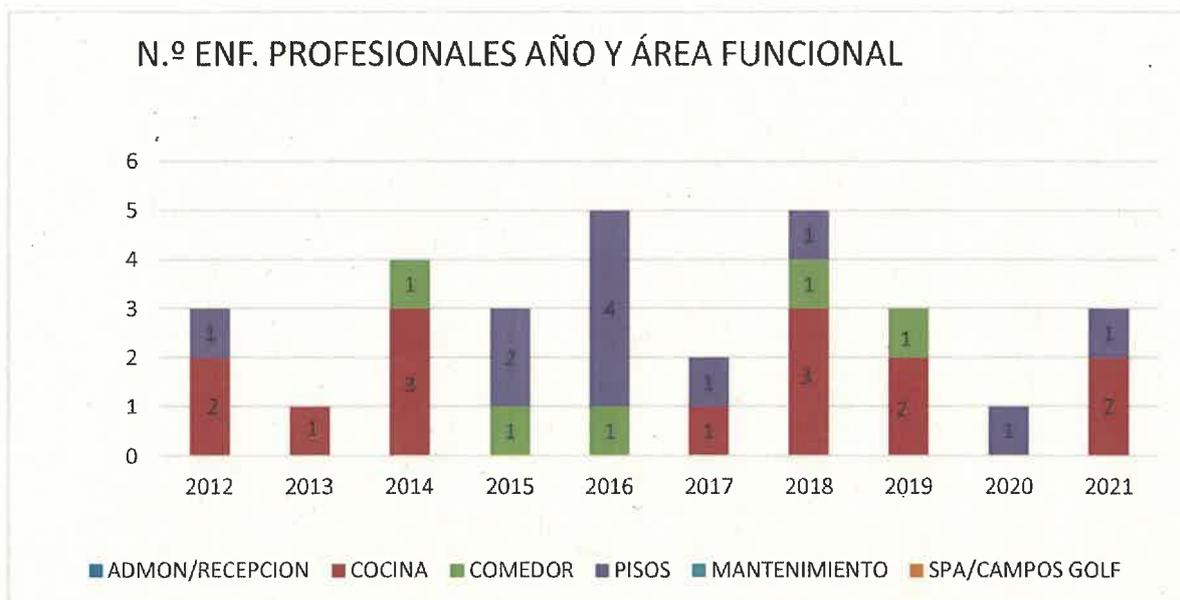
La Enfermedad Profesional

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:

	2021			2020	
	Grupos	Pax		Grupos	Pax
Formación Autónoma Curso COVID-19	1	213	Diversos cursos para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19	581	4.393
Curso de primeros auxilios con uso de desfibrilador	2	20			
Equipos de Primera Intervención uso de Extintores	1	7			
Formación planes de autoprotección	1	7			
Prevención de Riesgos Laborales en el Parador de Muxia	2	36			
Prevención de Riesgos Laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	1	996	Prevención de Riesgos laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias .	1	188
Riesgos Laborales en puesto	72	479	Riesgos laborales en puesto	15	97
			Prevención de riesgos laborales para delegados de prevención	2	54
TOTALES	80	1.758	TOTALES	596	4.732

En 2021 se han ejecutado 80 acciones formativas vinculadas con la Prevención de Riesgos Laborales con 1758 participantes. La mayor parte de estas actuaciones están destinadas a trasladar contenidos los preventivos habituales de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Hay que destacar dos aspectos relevantes:

- La formación en materia de la COVID-19 se ha reducido notablemente en 2021 porque en 2020 se formó prácticamente a toda la plantilla y porque la evolución de la pandemia no ha requerido de nuevos refuerzos. En 2021, esta formación se ha concentrado en las nuevas contrataciones de personal.
- Destaca también el fuerte incremento de la formación habitual en materia de Prevención de Riesgos Laborales, con 996 participantes, lo mismo que la parte práctica de la formación en puesto, que ha llegado a 479 empleados. Estos cursos están dirigidos tanto al reciclaje como a los nuevos empleados.

Planes de emergencia y evacuación: Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2021 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

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

Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2021 se han realizado un total de 689 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad

C.- Estilos para una vida saludable

Paradores programó en 2021 una serie de acciones dirigidas a mostrar a sus empleados hábitos de vida más saludables con el fin de ayudarles a mejorar su estado físico, su salud general y a prevenir enfermedades como la diabetes, las cardiopatías o el cáncer.

Las acciones que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

- Para impulsar los efectos y concentrar la atención sobre una mayoría de estas acciones, Paradores llevó a cabo la Segunda Edición de la "Semana de la Salud" que se celebró del 15 al 19 de noviembre de 2021.
- Se actualizó del programa "Por una alimentación saludable" que se puso en marcha en 2019 para los empleados que utilizan los comedores de la empresa. Para la actualización de los criterios que se tienen que seguir para elaborar los menús, se han tenido en cuenta las diferencias regionales, los productos de temporada, la cocina y las variedades locales.
- Se creó una plataforma web para facilitar el acceso y el seguimiento a las diversas acciones y talleres vinculados con el programa. Esta plataforma se puso en marcha durante la Semana de la Salud pero con el objetivo de operar como un espacio permanente para la difusión de los estilos de vida saludable.

- Se renovó el convenio de colaboración con la Fundación Mapfre para la realización de las siguientes acciones dentro de su campaña “Elige Salud”:
 - La **elaboración y distribución de mensajes saludables** a través de una cartelería específicamente diseñada.
 - La **realización de diversos talleres *online***. Los talleres elegidos para el 2021 se han dedicado a la salud y el control mental frente al estrés y los desafíos de la vida diaria en los tiempos de pandemia.

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

Los talleres fueron grabados y subidos a la Plataforma de la Salud para que estuviesen disponibles para todo el personal de la empresa.

- La **realización del Reto Saludable** para promover uno de los hábitos de vida saludables más importantes, la actividad física. Para lanzar esta actividad, se utilizó una plataforma ofrecida por la Fundación Mapfre. Este reto, que se diseñó con un formato competitivo, se lanzó en el mes de julio con el objetivo “Nos vamos a Hawai!” para los empleados de los Servicios Centrales. Participaron 43 personas y se concedieron tres premios en la modalidad de actividad diaria (pasos): individual, masculino y femenino, y grupo.
- El **programa Sos Respira, de la Fundación Mapfre**, ofrece un folleto para adultos y otro para lactantes que explica con sencillez como actuar ante un atragantamiento.

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 95% de los empleados se regulan en Paradores a través de los distintos convenios colectivos. Paradores tiene tres convenios colectivos: el General y los convenios de los Paradores de León y de Santiago de Compostela. Cada uno de estos convenios cuenta con órganos de negociación y de seguimiento de su cumplimiento. En estos órganos está representada la parte social de la empresa.

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

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

4.4.2.- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

A 31 de diciembre de 2021:

- 95% empleados cubiertos por convenio colectivo.
- 5% empleados fuera del convenio.

4.4.3. Balance de los convenios colectivos

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

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

- Mejoras en la conciliación familiar y en la planificación de los descansos semanales.
- Mejoras en el complemento durante los procesos de incapacidad temporal.
- Subida salarial en línea con los Presupuestos Generales del Estado y con el acuerdo de mejora salarial suscrito por el Gobierno y los sindicatos.
- En el Convenio se implementa y desarrollan las políticas y procedimientos para la formación y desarrollo de carreras profesionales, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.

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

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

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

4.5.1.- Planes de Formación

El Plan de Formación ejecutado durante el año 2021 es un plan de continuidad del plan aprobado en 2019, una parte del cual ya se ejecutó durante el año 2020. La actividad formativa durante el año 2021 se ha desarrollado cumpliendo los siguientes objetivos generales:

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

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

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

En 2021 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

DATOS GENERALES	2021	2020	2019	2018
N.º acciones formativas	166	36	52	34
Total grupos	291	700	500	239
Total alumnos	4.743	6.102	6.239	2.858
N.º total de horas recibidas	22.562	32.206	32.600	41.972

Es importante señalar que durante los años 2020 y 2021 la actividad formativa ha disminuido sustancialmente debido a las medidas preventivas frente a la COVID-19 que se implantaron eliminaron casi en su totalidad la formación presencial.

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

NOMBRE DE LA ACCIÓN	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS/AS
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
CARDIO PROTECCIÓN RCP/SVB Y MANEJO DEL DESA	PERSONAL DEL PARADOR DE SOS DEL REY CATÁLOGO	1	5
CUIDADOR DE PISCINA DE USO PUBLICO	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1	1
CURSO AVANZADO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA: APLICACIÓN Y GESTIÓN DEL APPCC	NIVELES 1 Y 2 DE LOS PARADORES PENDIENTES DE RECICLAJE	13	88
CURSO DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS	NIVELES 3, 4 Y 5 DE PARADOR PENDIENTE DE RECICLAJE	2	2
CURSO DE SOPORTE VITAL BASICO Y PRIMEROS AUXILIOS	PARADOR DE SANTO ESTEVO	1	14
CURSO QUITANIEVES	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1	6
CURSO SOPORTE VITAL BASICO Y DESA	PARADOR DE SOS	1	6
EL SISTEMA APPCC, MANIPULACIÓN DE HIGIENE ALIMENTARIA	NIVELES 3, 4 Y 5 DE LOS PARADORES PENDIENTES DE RECICLAJE	44	348
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN. USO DE EXTINTORES	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1	9
FORMACIÓN AUTÓNOMA . CURSO HIGIENE ALIMENTARIA	NIVELES 3, 4 Y 5 DE LOS PARADORES PENDIENTES DE RECICLAJE	1	285
LEGIONELLA TELEPRESENCIAL	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	2	2
MANTENIMIENTO DE PISCINA	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1	3
MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE LEGIONELA	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	2	24
OPERADOR DE CARRETILLAS ELEVADORA	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1	5
RECICLAJE CURSO MANEJO DESFIBRILADOR	PARADOR DE SOS	1	5
TOTAL CUMPLIMIENTO NORMATIVO		73	803

NOMBRE DE LA ACCIÓN	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS/AS
HABILIDADES			
0Es3 (Cero estrés)	TODA LA PLANTILLA	15	159
EL PODER DE LAS EMOCIONES	TODA LA PLANTILLA	8	107
TOTAL HABILIDADES		23	266
IDIOMAS			
CURSO INTENSIVO INGLÉS B1	CAMPO DE GOLF DEL PARADOR DE EL SALER	1	1
TOTAL IDIOMAS		1	1
PRL			
CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS CON USO DE DESFIBRILADOR	TODA LA PLANTILLA	2	20
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN. USO DE EXTINTORES	PLANTILLA DEL PARADOR DE MAZAGÓN	1	7
FORMACIÓN AUTÓNOMA CURSO COVID	TODA LA PLANTILLA	1	213
FORMACIÓN PLANES DE AUTOPROTECCIÓN	TODA LA PLANTILLA	1	7
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL PARADOR COSTA DA MORTE, MUXÍA	PLANTILLA PARADOR DE CQSTA DA MORTE	2	36
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUD LABORAL Y ACTUACIONES ANTE EMERGENCIAS	TODA LA PLANTILLA	1	996
RIESGOS LABORALES EN PUESTO DE TRABAJO	TODA LA PLANTILLA	72	479
TOTAL PRL		80	1.758

COMPETENCIAS TÉCNICAS	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS/AS
ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS, PARADORES SEGUROS	DIRECTORES	1	18
	RESPONSABLES DE COCINA, COMEDOR, RECEPCIÓN	17	268
ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS, PARADORES SEGUROS (2ª EDICIÓN)	PERSONAL DE COCINA, COMEDOR RECEPCIÓN	43	757
APRENDE A CREAR CONTENIDO ATRACTIVO EN REDES SOCIALES	TODA LA PLANTILLA	9	147
COMERCIAL 360º	DIRECTORES Y JEFES DE RECEPCIÓN	17	254
	PERSONAL DE SS.CC.	1	25

COMPETENCIAS TÉCNICAS	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS/AS
CURSO PARA OFICINAS	PERSONAL DE OFICINAS	7	125
CURSO PRL TEÓRICO-PRÁCTICO MANEJO DE TRACTOR	PERSONAL DE CAMPO DE GOLF	3	26
FORMACIÓN AUTONOMA CURSO ALERGENOS	TODA LA PLANTILLA DE COMEDOR Y COCINA, NIVELES 3, 4 Y 5.	1	111
GESTIÓN DE RRSS DE @PARADORES Y CÓMO CREAR COMUNIDAD	PERSONAL SS.CC.	5	63
HERRAMIENTAS PARA UNA NUEVA COMUNICACIÓN (PARTE2)	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	1	15
POWER BI (INICIACIÓN)	SS.CC.	1	1
PROTOCOLO BÁSICO EN EL ÁREA DE PISOS. (ADAPTACIÓN A COVID-19)	PERSONAL DE PISOS	8	105
TOTAL TÉCNICOS		114	1.915
TOTAL GENERAL		291	4.743

Por segundo año consecutivo, 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 Aula Virtual. El aula virtual permite que el tutor/a formador/a y alumnado interactúen, de forma concurrente y en tiempo real, a través de un sistema de comunicación telemático de carácter síncrono que permite llevar a cabo un proceso de intercambio de conocimientos y posibilitar un aprendizaje de las personas que participan en el aula. Tiene que haber conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante, así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Diseño de una nueva metodología para la impartición de acciones formativas en modalidad *online* (formaciones autónomas), formaciones colgadas en un entorno virtual que permiten al alumnado realizar estas formaciones en cualquier momento (multidispositivo), incluyendo una evaluación que permite hacer seguimiento y control de trazabilidad.

La distribución de las horas de formación recibidas por los empleados según su categoría profesional está detallada en el anexo 4 y la participación por sexos en actividad formativa está recogida en el anexo V.

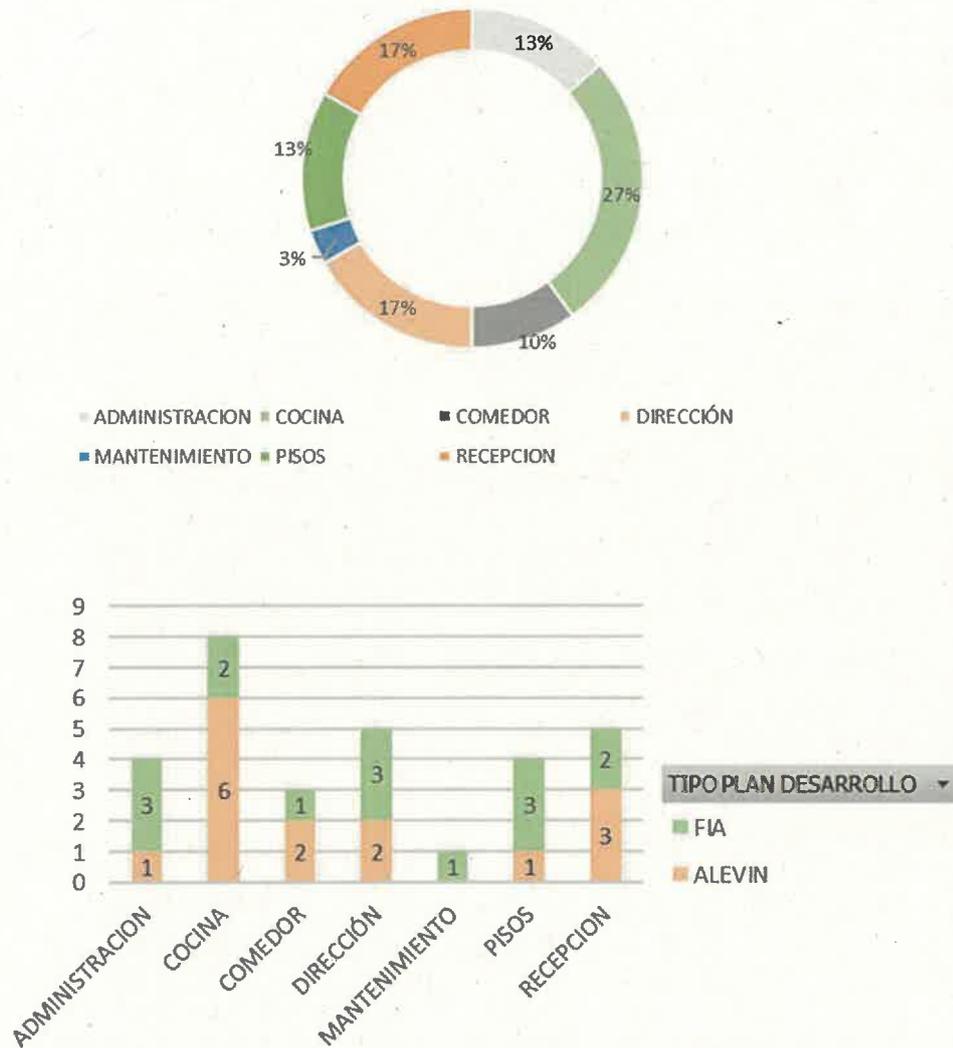
4.5.2.- Planes de Desarrollo FIAS-Alevines

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 recientes incorporaciones en la empresa o incluso alumnos que han realizado sus prácticas con nosotros y han tenido un buen desempeño durante las mismas. Con la tutorización de un jefe de departamento, que facilite la adquisición de conocimientos técnicos, así como su adaptación a la cultura e idiosincrasia del parador, el alevín irá adquiriendo y ampliando sus conocimientos en su área de conocimiento con autonomía y responsabilidades crecientes.

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

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



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

Departamento	Empleados en Desarrollo 2020	Empleados en Desarrollo 2020		Empleados que han finalizado con éxito	Empleados que han finalizado con éxito		Empleados en Desarrollo 2021	Empleados en Desarrollo 2021		Empleados que han finalizado con éxito	Empleados que han finalizado con éxito	
		H	M		H	M		H	M		H	M
ADMINISTRACIÓN	4	1	3	1		1	4		4	1		1
COCINA	4	3	1	2	1	1	8	6	2			
COMEDOR	2	1	1	1		1	3	1	2			

Departamento	Empleados en Desarrollo 2020	H	M	Empleados que han finalizado con éxito	H	M	Empleados en Desarrollo 2021	H	M	Empleados que han finalizado con éxito	H	M
DIRECCIÓN	11	7	4	2	2		5	1	4	1	1	
MANTENIMIENTO							1	1				
PISOS							4		4			
GOLF	1	1		1	1							
RECEPCIÓN	1		1	1		1	5	3	2	1	1	
TOTAL	23	13	10	8	4	4	30	12	18	3	2	1

Durante el año 2021, el número total de empleados que ha participado en el programa asciende a 30 (15 FIA y 15 Alevines). Nuevamente la COVID-19 ha tenido impacto en los programas de desarrollo FIA y Alevines, especialmente en el programa Alevín que está dirigido a los perfiles con menos experiencia. Como el programa ha sido potenciado en el último cuatrimestre, la mayor parte de los integrantes del mismo se encuentran todavía en pleno programa.

El programa FIA también se ha visto afectado, pero se ha intentado dar continuidad en aquellos casos identificados como imprescindibles para el relevo generacional de la plantilla de la empresa.

Otro de los planes de desarrollo de Paradores es el denominado "Estancias", programa de mentoring dirigido a empleados que acaban de asumir nuevas responsabilidades. Estos empleados son "mentorizados" en otro Parador por el jefe de departamento de su misma especialidad de forma que le permita adquirir nuevas prácticas y conocimientos. Durante el año 2021 el número de estancias se ha visto reducido respecto a otros años debido nuevamente a la pandemia.

Estancias:

Departamento	Estancias Formativas 2020	H	M	Estancias Formativas finalizadas con éxito	H	M	Estancias Formativas 2021	H	M	Estancias Formativas finalizadas con éxito	H	M
ADMINISTRACIÓN												
COCINA	5	4	1	5	4	1						
COMEDOR	7	5	2	7	5	2	2	1	1	2	1	1
DIRECCIÓN							1		1	1		1
MANTENIMIENTO												
PISOS	4	1	3	4	1	3						
GOLF	2	2		2	2							
RECEPCIÓN	4	3	1	4	3	1						
TOTAL	22	15	7	22	15	7	3	1	2	3	1	2

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 2021 se han realizado 101 adaptaciones.

Si resultara que a un trabajador le fuera declarada por el INSS una incapacidad permanente total para su puesto de trabajo, se evalúan sus limitaciones y se busca otro puesto de trabajo distinto al que ocupaba adaptado a esas limitaciones. Durante 2021 se han tramitado 10 expedientes por solicitud de los interesados.

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

Estos reales decretos han impulsado el desarrollo de cambios y la introducción de nuevos elementos en el segundo Plan de igualdad:

- Requisitos dispuestos en los RD 901/2020, entre ellos, el desarrollo de un diagnóstico que revisa los siguientes elementos:
 - a) Proceso de selección y contratación.
 - b) Clasificación profesional.
 - c) Formación.
 - d) Promoción profesional.
 - e) Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
 - f) Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
 - g) Infrarrepresentación femenina.

- h) Retribuciones.
- i) Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.
- o) Transparencia retributiva y obligación de igual retribución por trabajo de igual valor, por lo principios establecidos en el RD 902/2020.
 - a) Registros retributivos de toda la plantilla.
 - b) Auditorías retributivas.
 - c) Sistemas de valoración de puestos de trabajo de la clasificación profesional.
 - d) Derecho de información de los trabajadores.

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

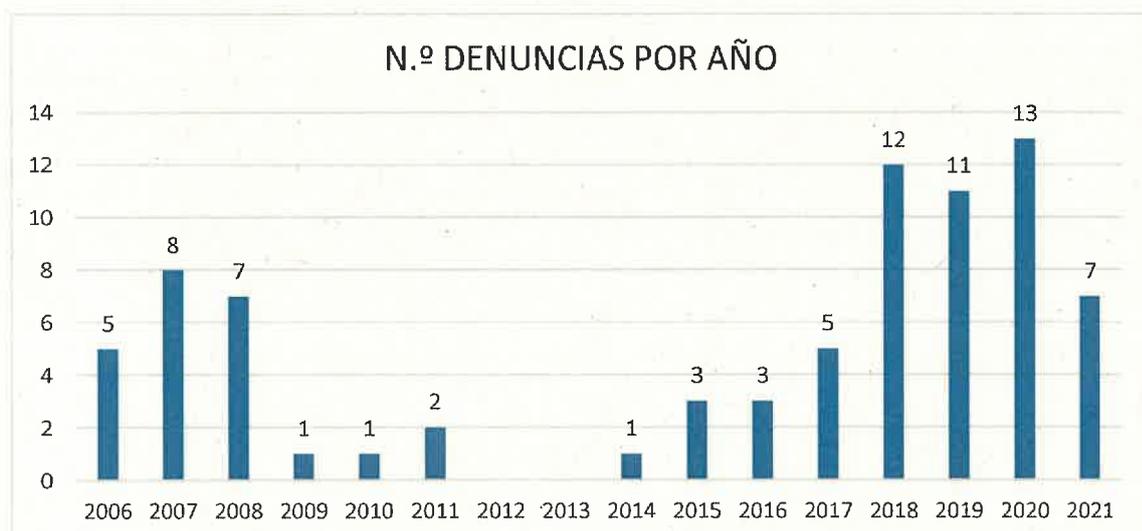
1. Constitución de la comisión negociadora del Plan de igualdad.
2. Elaboración del registro retributivo.

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

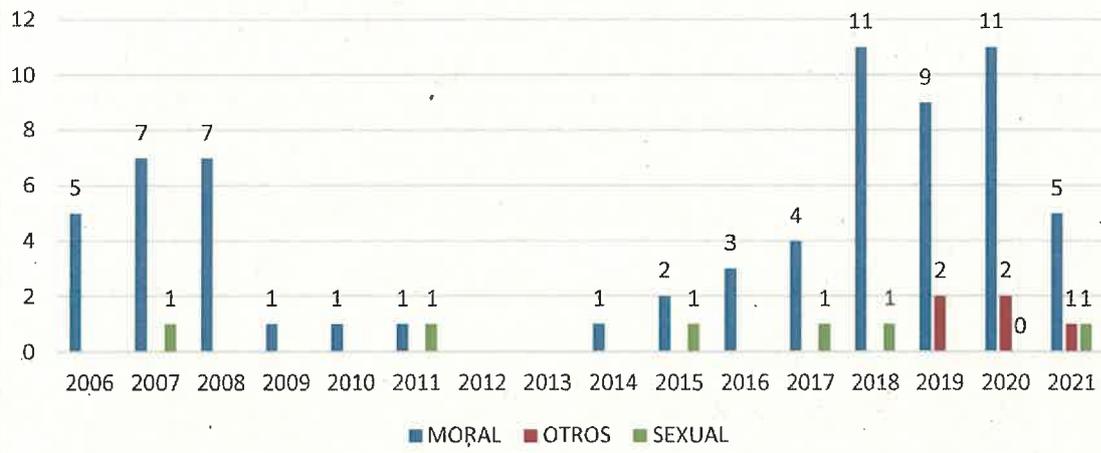
Protocolo contra el acoso sexual o por razón de sexo

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

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



N.º DENUNCIAS POR TIPO DE ACOSO Y AÑO



5.- DERECHOS HUMANOS

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

- **Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas** y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- **Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.**
- **Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados**, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.
- **Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores** con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- **Promover la igualdad de oportunidades** y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.
- **Tratar adecuadamente los datos personales de los clientes, proveedores, empleados** y demás agentes con los que se interactúa de acuerdo con la legislación vigente y a fin de garantizar el derecho a la privacidad.
- **Proteger el derecho a la seguridad y a la salud de los clientes** con protocolos adecuados de higiene alimentaria y cumpliendo la legislación en materia de legionelosis y mantenimiento de las diversas instalaciones.
- **Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia penal** y llevando a cabo la actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia. Paradores 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 pueden 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 n.º 5 (igualdad de género) y n.º 8 (desarrollo económico sostenido e inclusivo).
- **Instrucción Interna de Contratación de Compras 2021,** normativa interna que regula el procedimiento de contratación con criterios de eficiencia y de respeto a 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

Modelo de prevención penal

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

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

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 del Consejo de Administración y el secretario del Consejo.

Periódicamente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa da cuenta a la Comisión de Auditoría de 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.

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

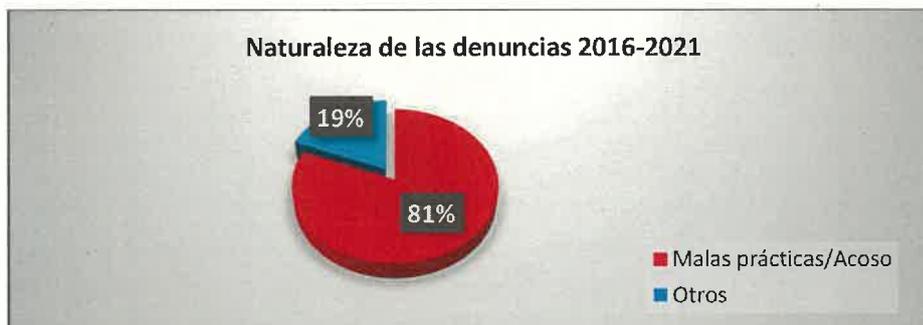
Canal de denuncias

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

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

Durante 2021 Paradores no ha registrado a través del canal de denuncias ningún incidente de corrupción en la organización.

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



En 2021 se han recibido **7 denuncias**, 6 de ellas referentes a **malas prácticas/acoso laboral**. Como puede observarse, la naturaleza de las denuncias en 2021 es muy similar al histórico de los años de funcionamiento del Canal Ético.

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 2021 se han realizado 14 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 y su posterior modificación en 2021 con la Ley 11/2021, de 9 de julio, que establece que no podrán pagarse en efectivo las operaciones con un importe igual o superior a 1.000 euros en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional.

Hay que destacar que el área de Auditoría Interna realiza una auditoría del cumplimiento de esta norma en todos los paradores de la Red. La limitación de pagos en efectivo se revisó también en las auditorías realizadas en establecimientos.

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

Paradores ha colocado la sostenibilidad en el centro de su negocio. La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son la guía de toda su actividad, lo que se refleja en múltiples proyectos e iniciativas.

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

7.1. Balance Social

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

Contribución económica:

- Pago de impuestos: 24.515.580 €.
- Sueldos, Salarios y asimilados: 87.441.929 €.
- Cargas Sociales (Seguridad Social y otros gastos sociales): 29.993.763 €.
- Total pagos a proveedores: 80.600.626 € (este dato NO incluye el pago del canon de Paradores a Turespaña).

Contribución social:

- Empleados contratados en plantilla: 5.025.
- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos 9.914.249 €. Entre las actuaciones más importantes realizadas en la sociedad durante 2021 se encuentran:
 - Relativas a la construcción: sustitución de los acabados superficiales de los baños de habitaciones del Parador de Costa da Morte; la reforma parcial del Parador de Guadalupe con la renovación de la cubierta del edificio antiguo, el cambio de carpinterías exteriores o la reforma de la cocina; obras de accesibilidad en el Parador de Cazorla (acceso a la zona piscina) y en el Parador de Oropesa (habitaciones adaptadas y baños públicos adaptado) y se ha finalizado la sustitución de la carpintería exterior del Parador de Cuenca.
 - Relativas a instalaciones: se han renovado tuberías en los Paradores de Carmona, Córdoba, Chinchón y Zafra; se han sustituido las enfriadoras de Jaén, Calahorra, Vielha, Vilalba, Ronda, Guadalupe y Ceuta; se han adecuado instalaciones de protección contra incendios en Almagro, Cardona, Cervera, Lorca, Oropesa y Zafra y se ha instalado una caldera de biomasa en el Parador de Gredos. (3) En lo que a actuaciones de decoración se refiere, se ha actuado en los Paradores de Guadalupe, Plasencia, Oropesa, Benicarló, Manzanares, Santo Estevo...
- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal): 9.907.447 €.
 - Reparaciones y conservación: 8.554.301 €.
 - Roturas y gastos de dotaciones: 1.170.681 €.
 - Reparación y conservación del medioambiente: 182.465 €.
- Canon, aportación de Paradores al Estado: El importe del Canon 2020 ha sido de 2.000.000 €. Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.
- Donaciones a proyectos sociales: 40.978 €.
- Proyectos de cooperación educativa: 193 convenios.

7.2.- Impacto de Paradores en el desarrollo local

7.2.1.- Conservación y difusión del Patrimonio histórico-artístico de Paradores

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

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

B.- Difusión:

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y mejorar la calidad de las propuestas artísticas en nuestros establecimientos, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2021, entre las que destacan:

- **“Realidad extraterrestre. Antonio Lorenzo (Madrid, 1922-2009)”**. Exposición permanente del gran pintor, dibujante y escultor Antonio Lorenzo en el Parador de Alcalá de Henares. Imprescindible artista del siglo XX en la técnica del grabado, fue uno de los fundadores del Grupo Quince (1971-1985) y maestro de artistas sobre todo en el entorno del Museo de Arte Abstracto Español de Cuenca (1966).
- Montaje de colección de obras del artista santanderino **Ramiro Tapia** en el Parador de Limpias.

Otros proyectos enfocados a la difusión de la colección:

- **Conferencias y participación en congresos:**

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

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

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

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

7.2.2.- Promoción de los recursos turísticos y culturales.

Durante el año 2021, a pesar de la pandemia, la compañía ha continuado aportando valor a la promoción del destino España, manteniendo activa la comunicación con las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior (OET), comercializando productos de valor Marca España con los receptivos, manteniendo y reactivando el acuerdo con el Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, colaborando con las entidades Los Pueblos más bonitos de España, Rutas del Emperador Carlos V, Red de Juderías de España y emprendiendo un nuevo protocolo de actuaciones con el Instituto Cervantes.

Paradores de Turismo establece estrategias de comercialización por cada tipología de negocio incluyendo la del comercio electrónico a través de su WEB y su CRS.

Asimismo, el producto Paradores ha mantenido su estrategia de promoción, con un plan de actividades adaptado a la situación de pandemia, destacando las siguientes actividades:

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

7.2.3.- Gastronomía

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

A lo largo del 2021, se han ido actualizando los protocolos para adaptarlo a las normativas de cada comunidad autónoma y para seguir ofreciendo la mayor seguridad al cliente.

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. En concreto, destacan las siguientes licitaciones de productos locales:

- Panes locales. Se publicó la licitación por regiones (23 lotes en la región centro, 18 en la región este, 22 en la norte y 22 en la región sur y Canarias).
- Quesos Regionales. Se publicó la licitación por regiones (49 lotes en la región centro, 14 en la norte, 26 en el sur y 8 en el este y Canarias).
- Cerveza. Se publicó para toda la Red y se incluyeron cervezas regionales.
- Carnes de Raza 100% Autóctona.
- Frutas y verduras, acuerdos basados en acuerdos marco con proveedores locales mediante subastas mensuales.
- Centralización vinos de las diferentes zonas vitivinícolas española para el suministro de toda la Red.
- Café ecológico 100% natural y descafeinado en formato cápsulas. En la licitación se incluye una cláusula donde se indica que antes de dos años se actualizará el tipo de envase siendo compostable.
- Se está trabajando en la contratación de agua filtrada para toda la red con el fin de reducir los envases, ya que se utilizarán botellas de vidrio personalizadas y reutilizables.
- Licitaciones de jamón ibérico por denominaciones de origen (Jabugo, Teruel, Guijuelo y Dehesa de Extremadura).
- Licitaciones específicas para determinados paradores como son, por ejemplo, los pescados de lonja, la fabada asturiana y los embutidos y fiambres locales.

Paradores mantiene sus 12 restaurantes con identidad local para la promoción de la gastronomía de la zona donde se potencia la oferta 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.

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

Jornadas gastronómicas locales:

- Jornada de la alcachofa en Benicarló
- Jornada de la alcachofa de Jávea
- Jornada de la Ruta de la Fabada de Cangas de Onís
- Jornada de Cocina castiza en Alcalá de Henarés
- Jornada Pintxo centenario en Argómaniz
- Jornada con motivo de la Feria de Alcalá de Henares
- Jornadas Sefardíes en Córdoba
- Jornada del cocido de taba de Chinchón
- Jornada Gastronómica del Bierzo en Villafranca
- Jornada micológica en Soria
- Jornada Gastronómica Llanada Alavesa en Argómaniz
- Jornada Tapéate en Ferrol
- Jornada de la verdura en Calahorra

Menús especiales:

- Menú de la trufa de Soria
- Menú literario con motivo del Premio Cervantes en Alcalá de Henares
- Evento Paradores con Ciudades Patrimonio en el Museo Thyssen
- Cena prehistórica "Menú de la siega verde" en Ciudad Rodrigo

- Menú Nazarí en Granada
- Cena Starlight en Guadalupe
- Cena medieval en Ávila
- Cena Ciudades Patrimonio en Ávila y Toledo

Otras acciones:

- **“A Cuatro manos”**: es una experiencia centrada en subrayar el valor del producto de proximidad. Para ello, Paradores ha elegido reputadas figuras de la gastronomía que comparten un conocimiento de los lugares donde se ubican los tres paradores seleccionados. Fruto de esta colaboración se elaboraron menús conjuntos que hicieron realidad en cenas de carácter exclusivo, donde los chefs cocinaron en las instalaciones de los Paradores para 40 privilegiados comensales. En concreto, la ejecución de la cocina creativa de los barceloneses hermanos Torres (2 estrellas Michelin y 3 soles Guía Repsol), de la valenciana Begoña Rodrigo (ganadora de Top Chef, 1 estrella Michelin y 2 Soles Guía Repsol) y del talaverano Carlos Maldonado (ganador de la tercera edición de Masterchef, 1 estrella Michelin y 1 sol Guía Repsol) se han dado la mano, respectivamente, con el talento culinario de los chefs de los Paradores de Aiguablava, Roger Puiggrós; El Saler, José Antonio Alcarazo, y Cuenca, Miguel Ángel Martínez.
- Elaboración del postre especial 25º Aniversario de Amigos de Paradores con el siguiente nombre: “25 años de amistad con chocolate, yogur y almendra”.
- Difusión interna, a través de la publicación semanal “De Par en Par” de las recetas de temporada de nuestros chefs.
- Reportajes en varios medios de comunicación de nuestra oferta gastronómica.
- Participaciones de nuestros chefs en concursos de cocina y obtención de varios premios.
- Libro Tesoros Gastronómicos de Zaragoza y provincia en Sos.
- Acciones gastronómicas varias como el “Peix de Roca de Begur” en Aiguablava, la IX Ruta de Cruces y Tapas en La Palma, la Torta del Casar y la participación en las “Semanas Gastronómicas de Pescados y Mariscos de España” en Nerja, Lorca, Vic, Aiguablava, Cruz de Tejada y Cañadas del Teide.
- Paradores colabora, por tercer año consecutivo, con la organización de Productores Pesqueros de Lugo (OPP Lugo) en la campaña de promoción de la merluza del pincho y del bonito de Burela, pescados de máxima calidad capturados con métodos sostenibles y artesanos, puesto que se pescan de uno en uno con anzuelo, y que ayudan al mantenimiento económico de la comarca lucense de A Mariña. Esta acción se desarrolla en los paradores de Santiago, Lleida, Santo Domingo, León, Cuenca, Alcalá de Henares, Toledo y Ávila.
- “Chocolate Solidario” durante la navidad en toda la red, para destinar el importe de venta de las tazas de chocolate vendidas en la cafetería a un proyecto solidario de la Cruz Roja Española en La Palma.
- Recetario intolerancias alimentarias: Como complemento al curso de intolerancias y alergias alimentarias se ha realizado un recetario de postres para intolerantes en la que han colaborado cocineros de la “Asociación de Cocineros”. En todos las cartas deben tener un postre con intolerancia o alergia alimentaria con el fin de cubrir las necesidades que demanda el cliente.

7.2.4.- Cooperación con la Comunidad Educativa

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

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

Al igual que en 2020, el 2021 fue, nuevamente, un año atípico marcado por la pandemia. En este contexto, el año 2021 se puede dividir en tres periodos distintos:

- Primer trimestre: poca actividad en los paradores debido al estado de alarma vigente, el toque de queda, el límite de aforos y los cierres perimetrales.
- Segundo y tercer trimestre: elevada actividad del programa de prácticas al ser el período ordinario para la realización de prácticas de Formación Profesional. Aunque el estado de alarma seguía en vigor, era necesario que los estudiantes completaran sus programas educativos por lo que Paradores, siendo la única cadena hotelera que permanecía abierta en su totalidad, facilitó y promovió la realización de prácticas de los estudiantes en nuestros Centros de Trabajo. Fue un periodo de mucha actividad con un objetivo claro: acoger al mayor número de alumnos para cumplir con nuestra misión de empresa pública y con los ODS.
- Cuarto trimestre: nuevo periodo de alta actividad dirigido a aquellos alumnos que no han superado todas las asignaturas en primera convocatoria.

Durante 2021, 518 alumnos realizaron sus prácticas en Paradores frente a los 203 del año 2020 (si bien es cierto que, en el año 2020, debido al cierre total de los paradores, se tramitó un número de 415 expedientes de los que finalmente pudieron finalizar con éxito los 203 mencionados). En la siguiente tabla se muestra el número total de alumnos que han hecho sus prácticas en 2021 por área funcional:

ÁREA	Nº DE ALUMNOS
Alojamiento	249
Gestión	71
Restauración	173
SSCC	14
Mantenimiento	10
RR.HH.	1
Total	518

Como hemos mencionado, en el año 2021 la actividad en la gestión de prácticas ha aumentado considerablemente al permanecer nuestros centros de trabajo abiertos. El mayor crecimiento ha tenido lugar en las áreas de Alojamiento y de Gestión, pero se ha producido un estancamiento en el área de Restauración, punto que ha sido comentado con los centros de estudios quienes han subrayado la importante disminución de los alumnos en el área de Comedor, especialidad en la que prácticamente no cuentan con alumnos en los últimos años.

Para aumentar la presencia de Paradores en los Centros Educativos e incrementar el número de estudiantes en prácticas, hay que destacar dos eventos:

- Que en 2021 se han realizado presentaciones en las escuelas Centro Superior de Hostelería de Galicia, EUHT

Sant Pol y Vatel.

- El lanzamiento del Proyecto Embajadores de Marca. Contando con la inestimable colaboración de veintiocho directores de Paradores, se han planificado visitas a nuevos centros educativos especializados en el área funcional de Restauración, área en la que se concentra la mayor necesidad de empleados en nuestros centros de trabajo. El propósito es firmar acuerdos de colaboración con nuevos centros educativos y, aportar la experiencia y recursos de Paradores para aumentar la contribución a los programas educativos en beneficio de nuevos y más estudiantes.

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 fomentando 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.

7.2.5.- Otras contribuciones sociales: donaciones

Tiempos de alianzas

Este año, también marcado por la pandemia, sigue evidenciando 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 impactado con fuerza sobre la economía y está teniendo una incidencia muy importante en algunos sectores y colectivos que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

Asimismo, este año Paradores ha tenido muy presente la situación crítica generada por la erupción del volcán Cumbre Vieja en la Isla de La Palma.

La acción social se ha convertido en una prioridad para muchos de nuestros grupos de interés, y no solo por estos sucesos, sino porque hay toda una movilización alrededor de lo que le está ocurriendo al planeta y sus efectos económicos y sociales globales. Para reforzar el impacto de la acción social ante la complejidad del entorno actual, Paradores está trabajando con el concepto "Tiempo de Alianzas" con el fin de poner de relieve la importancia de la cooperación y la acción conjunta con diversas instituciones, fundaciones, etc.

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

- Participación en la Campaña "**Restaurantes contra el Hambre**" de la **ONG Acción contra el Hambre**. 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 durante dos meses. Han colaborado los restaurantes de los Paradores de El Saler, La Granja, Toledo, Santo Estevo, Santiago, Alcalá, Granada y Cádiz. Se ha donado un importe de 8.380,40€.
- Colaboración con la **Fundación Jugaterapia** en la campaña solidaria "Colorín colorado, estos peques se han curado", a través de la cual Paradores solicita a los clientes, en el momento de abonar la factura, un donativo para el redondeo de su factura para la Fundación Jugaterapia que está decorando una zona del hospital Gregorio Marañón de Madrid en la que se atienden a los niños en tratamiento oncológico. Esta colaboración se ha mantenido hasta octubre de 2021.
- Colaboración con la **Cruz Roja Española** en diversas iniciativas:

- Donación de 8068 mantas de los paradores a diferentes delegaciones de la Cruz Roja. Las mantas donadas no tienen valor contable, ya que han sido sustituidas por nórdicos.
- Colaboración con la Cruz Roja Española en la campaña solidaria para un proyecto educativo en La Palma. Desde Paradores se invita a los clientes alojados, en el momento del pago de la factura a añadir el redondeo, un euro o lo que decidan, a su factura para esta causa. Esta colaboración se ha iniciado en diciembre de 2021 y está prevista que dure hasta el 15 de mayo de 2022.
- Campaña "Chocolate solidario por La Palma". Durante las navidades, del 4 de diciembre hasta el 6 de enero, la recaudación del 100% de las tazas de chocolate vendidas en las cafeterías de paradores se destinan al proyecto educativo mencionado. El resultado de esta iniciativa ha sido: 11.503 tazas de chocolate vendidas, lo que supone una recaudación de 28.083€.
- Aportación de 2.000 euros al Fondo de Becas Soledad Cazorla, en virtud del Convenio firmado en 2019 con la Fundación Mujeres. Esta ayuda se destina a becas para niños y niñas huérfanos por 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.

8.- CADENA DE SUMINISTROS

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

Paradores, como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP) y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil estatal, con forma de sociedad anónima, y no constitutiva de poder adjudicador, le imponen. Por ese motivo, los procesos de contratación de proveedores se ajustan, entre otros y en todo momento, a los principios de "publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a mejor relación calidad-precio 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 Interna de Contratación 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 Interna de Contratación con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales que se van a utilizar en la selección de los proveedores. Esta normativa fue aprobada en el Consejo de Administración de fecha 30 de septiembre de 2021, 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 procedimientos de licitación, 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.

8.3.- Desempeño en 2021

→ Volumen anual de contratación (gasto más inversión):

En 2021, la Dirección de Compras ha adjudicado 245 contratos por un importe neto aproximado de 27,78 millones de euros, de los que aproximadamente 6,42 millones de euros corresponden a 115 contratos de servicios, 18,11 millones de euros corresponden a 86 contratos de suministros y 3,25 millones de euros corresponden a 44 contratos de obras. La mayor parte de ellos de ámbito nacional.

→ N.º de proveedores año 2021 (adjudicados en el año 2021 y prorrogados en los años 2018, 2019 y 2020):

- Nacionales: 514
- Internacionales: 2

De los cuales 243 corresponden a servicios, 251 a suministros y 22 a obras.

→ **El volumen anual de pagos a proveedores:**

	Importe	%
Compras centralizadas	48.771.439 €	60,51%
Compras desde los Paradores	31.829.187 €	39,49%
Total	80.600.626 € (*)	100,00%

(*): Este dato NO incluye el importe del canon de Paradores a Turespaña.

→ **Desarrollo de la compra sostenible:**

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

- El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de cláusula social, medioambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras, que ha sido de 27,78 millones de euros en 2021.
- 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 anual de 52.545€.
- Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 506.306,130€ en Centros Especiales de Empleo.
- También se han contratado productos de proximidad donde operan los Paradores por un valor estimado de 2.000.000€, un 350% más que en 2020, que fue de 445.000€. A través de esta contratación, que se realiza por licitaciones públicas enfocadas al producto de cercanía por regiones y por parador, Paradores da un paso más en su compromiso con la sostenibilidad y apuesta por el fomento de la gastronomía local con la ampliación del suministro de productos de cercanía, con sello de calidad u otro tipo de certificación como el sello 100% raza autóctona.
- Se han firmado 77 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 245 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral. Las cifras son similares a las de 2020, año en el que se firmaron 71 contratos con cláusulas medioambientales y 210 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 344 encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos, con el resultado de que el 97,67 % de los proveedores han sido valorados positivamente. La selección de proveedores es evaluada a través de diversos mecanismos:

- Auditoría interna y externa de calidad.
- Auditoría interna y externa de cuentas.

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

En 2022 está previsto poner en marcha diferentes iniciativas que nos permitan conocer con mayor precisión el grado de cumplimiento de los compromisos de mejora de los procedimientos de contratación, sociales y ambientales para la selección y valoración de nuestros proveedores.

9.- CONSUMIDORES

Este año 2021, los clientes han seguido depositando su confianza en las medidas y protocolos implantados por Paradores para hacer frente a la pandemia por la COVID-19, que de nuevo ha afectado la actividad de viajes de nuestro país.

Paradores tiene una clara orientación al cliente y se caracteriza por la prestación de un servicio de alta calidad y profesionalidad en unos edificios y ubicaciones emblemáticos. En el año 2021, a pesar de todas las dificultades producidas por la pandemia que todavía persiste, Paradores ha alcanzado unas buenas puntuaciones en los indicadores clave de reputación y satisfacción del cliente, como premio de nuestros huéspedes a los trabajadores de Paradores por crear experiencias extraordinarias, a la par que seguras.

Además, Paradores tiene el producto idóneo para situaciones sanitarias como la actual: hoteles de pequeña capacidad alojativa situados en ubicaciones muy especiales cercanas a entornos naturales protegidos o en pequeñas poblaciones, un producto totalmente opuesto a establecimientos y destinos masificados. Todo lo anterior, sumado a la fuerte imagen de marca que tiene la compañía, y que se asocia a profesionalidad, calidad, tradición e historia, ha hecho que se alcanzaran cifras récord, tanto en ocupación como en facturación.

9.1.- Cómo nos perciben los Clientes

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

Esta herramienta muestra que la confianza y la fidelidad de los clientes se ha traducido en unos excelentes resultados en los principales indicadores de experiencia de cliente, entre ellos:

- El “Global Review Index”² de la Red de Paradores alcanzado en 2021 ha sido **87,6%** un valor que está 0,7 puntos porcentuales por debajo del valor obtenido en el año 2019 (es preferible comparar con el último año prepandemia). En 2021, nuestros clientes dejaron 77.706 opiniones en los diferentes portales de opinión. Del total de opiniones, el **84,5%** fueron positivas, el **9,5%** neutrales, y el **6%** negativas.
- La puntuación de la Red de Paradores en 2021 en los cuestionarios internos de satisfacción ha sido de **4,50 puntos sobre 5**, que supone 0,02 puntos por debajo de la puntuación de 2019. En 2021 los clientes cumplimentaron 79.804 cuestionarios. De ellos, el **91,1%** fueron positivos, el **6,6%** neutros y el **2,3%** fueron cuestionarios negativos.

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

² 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 NPS o índice de recomendación³ mantiene su evolución al alza desde 2017 y ha vuelto a tener una considerable subida respecto al año anterior, alcanzando en 2021 una puntuación global de red de 60,38 puntos, que supone 1,74 puntos más que el año 2020 y 4,44 puntos más que el año 2019. Esta excelente puntuación de NPS ha situado a Paradores en la 4ª posición en el ranking nacional y en la 5ª posición en el ranking europeo, al compararse con cadenas hoteleras de características similares.

Del total de clientes que han dejado su opinión en portales de opinión, la nacionalidad mayoritaria ha sido la española, seguida a mucha distancia de la francesa y la inglesa. Este dato deja patente que el turismo doméstico sigue siendo el más importante en la compañía.

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

En la actualidad, la práctica de consultar las opiniones de los clientes a la hora de efectuar una reserva está ampliamente extendida. Por ello, una correcta gestión de la reputación de marca es un aspecto clave en la gestión hotelera de hoy en día, mediante la monitorización de la voz del cliente, el seguimiento de los indicadores clave y las acciones de respuesta a sus comentarios y valoraciones.

En este aspecto, Paradores de Turismo es una compañía muy bien valorada por nuestros huéspedes, y que goza de unas excelentes puntuaciones de los indicadores de experiencia de cliente (CX).

Principales indicadores de reputación y satisfacción del cliente 2021

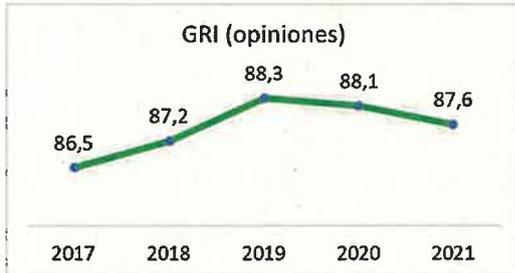


En el análisis de la evolución de los principales indicadores de experiencia de cliente (CX), en el caso de los índices de opiniones (GRI) y cuestionarios (GSS) se observa una tendencia positiva desde la implantación de la herramienta de guest intelligence en 2017 hasta 2019, seguida de un ligero retroceso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

³ 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.

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

Evolución de los principales indicadores CX experiencia de cliente 2017 – 2021



Programa Amigos de Paradores

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 visitan de manera repetida los establecimientos de la red, disfrutan de diferentes ventajas y servicios durante la estancia, beneficiándose de ofertas personalizadas, exclusivas y muy ventajosas, y son nuestros mejores prescriptores.

A 31 de diciembre de 2021, el número de titulares asciende a 1.191.390 clientes, cifra que supone un incremento de 13,12% con respecto a 2020. En los dos últimos años, y a pesar de la pandemia, los clientes han permanecido fieles a nuestros establecimientos, aportando un claro incremento en la cifra de ingresos por este colectivo.

En 2021 Paradores ha celebrado el 25 aniversario de la creación del programa Amigos y se han hecho tres celebraciones con nuestros mejores Amigos en diferentes Paradores. La primera de ellas, en junio en el Parador de Cuenca, con los Amigos Para Siempre. La segunda y tercera, se llevaron a cabo en Aiguablava y Mérida respectivamente, con amigos círculo de la zona. Es una forma de reconocer a nuestros mejores clientes su fidelidad hacia Paradores, compartir experiencias y afianzar la ya duradera relación con ellos.

Campañas de marca

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

Brand Finance ya situó a Paradores como la marca nacional con mayor reputación en España en 2019 y en 2020, así como la compañía líder mundial en reputación en la categoría de hoteles seguida de Hilton, Sheraton y Marriot.

La campaña de publicidad de 2021, tanto para las campañas comerciales como para el posicionamiento de los atributos de la marca, es continuista con respecto a la campaña de 2020.

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

- Se premió con cuatro oros de los Premios Nacionales de Creatividad 2021 en la categoría "Craft-Ilustración". Han sido premiadas las cuatro piezas de las campañas: "Protectores" de Carmen García Huerta, "Acogedores" de Francesco Bongiorno, "Amores" de Carlone Hénaff y "Veraneadores" de Marga Castaño (Apéritiff). La idea original de la campaña de 2020 es del creativo Nacho Padilla.
- Esta campaña también fue galardonada con los Premios ADG LAUS de Diseño Gráfico y Comunicación dentro de la categoría de Publicidad en los apartados: campaña de publicidad en prensa y dirección de arte en medio impreso-ilustración. Estos premios son los primeros galardones españoles a la calidad y la creatividad gráfica de todo tipo de elementos utilizados en la comunicación visual publicitaria. Las piezas galardonadas de Paradores, junto con el resto de los trabajos seleccionados, se recopilarán en el Magabook ADG Laus 2021, referente editorial del sector creativo en nuestro país, con distribución nacional e internacional. Estas cuatro ilustraciones también formarán parte del XXII Anuario de la Creatividad Española, que se editará en otoño.

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

La primera fase de la campaña anual se dedicó a ilustrar y transmitir el nuevo proyecto "Naturaleza para los sentidos". Para este proyecto se eligió a la artista gallega Lara Lars quién, a través de la técnica del collage, ha conseguido crear su propia marca.

Para la campaña comercial de verano se eligió a la artista visual Vivian Pantoja, que utiliza la técnica del collage para crear sus ilustraciones. Su originalidad es reconocida en el área editorial y en el arte a nivel nacional e internacional, lo que la ha llevado a exponer en varios países y publicaciones en revistas como Panorama Magazine de Ucrania, La Tundra de Londres, Revista Semana de Colombia, Semana Sostenible, Revista Avianca y diferentes portales web de arte y diseño.

"Viaje al corazón del otoño" fue el claim de la siguiente campaña comercial, para la cual contamos con la personal interpretación de nuestra marca por parte del artista visual Randy Mora que representa la oferta de Paradores en un gran banquete surrealista, en el que los valores de la marca aparecen de manera rebosante y colorida desde la bandeja de un camarero jugando con la escala de los elementos para resaltar unos sobre otros. Esta campaña ha sido finalista de los premios Anuncios del Año 2021 por la revista especializada "Anuncios", indiscutible referente editorial del sector. La campaña es finalista en dos categorías, gráfica y radio, siendo Paradores la única marca finalista en dos categorías diferentes junto con PEPSI.

La última campaña comercial del año ha sido "Amantes del invierno". Para ella se ha contado con el artista italiano Beppe Conti, diseñador gráfico especializado en la técnica del collage que centra su trabajo en la fusión de imágenes para expresar conceptos combinando diferentes técnicas digitales, mezclando imágenes vintage, texturas y colores. En sus composiciones aparecen símbolos, elementos botánicos y rasgos anatómicos, todos ellos ensamblados para hacer referencia a escenarios y sueños surrealistas y antiguos.

Otro hito de la comunicación de la marca en 2021 fue la presencia de Paradores en FITUR. El objetivo del stand de Paradores era implementar un stand con los más altos estándares de sostenibilidad y comunicar nuestra relación con los espacios naturales junto a los que se localizan tantos de nuestros establecimientos. Esta apuesta por la sostenibilidad se vio recompensada en el premio al 'stand más sostenible' que otorga FITUR.

El volumen de impactos en medios de Paradores ha sido de 20.680 apariciones distribuidas en medios *online*, prensa escrita, radio y televisión. Un 4% (816) de estos impactos son relacionados con la sostenibilidad en Paradores.

9.2.- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.

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

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

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

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 2021:

El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2021 ha sido de 2.379, lo que supone un incremento de un 36% frente a 2020 (que fueron 1.741), dado por el aumento de actividad de 2021 con respecto a 2020. El número de quejas por cliente alojado es de un 0,2%, y todas ellas se han resuelto convenientemente.

El 43,6% de las quejas son por motivos generales de compañía, y el 47,2% afectan a Paradores concretos. Un 9,2% son por otros motivos.

Los motivos de estas incidencias en 2021 son los siguientes:

Número de Incidencias	Motivos
326	Reembolso o prórroga de promociones
231	Devolución- cambio de venta de tarifa anticipada
230	El Parador no cubre expectativas
154	Disconformidad ofertas y promociones
144	Mal servicio en comedor
111	Cargos por no show
87	Mal servicio en la recepción
78	Mal servicio en el bar
78	No se aplica promoción/ oferta
70	Calidad baja de cocina
49	Mal estado de conservación habitaciones
48	Plazo prórroga / bono /tarjeta regalo

9.3.- Reconocimientos recibidos en 2021

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

- Premio FIJET España 2021 de la Federación mundial de periodistas y escritores de turismo.
- Premio al stand más sostenible en FITUR 2021.
- Paradores recibe dos Premios ADG Laus de Diseño gráfico y comunicación por la campaña de marca 2020.
- Ganadores de 4 oros de los Premios Nacionales de Creatividad 2021 en la categoría "Craft-Ilustración" referidos a la campaña 2020, , siendo la empresa que más oros recibe.
- Premio "Los Mejores 2021" en la categoría "Del Viajar" que concede la revista especializada Alacena Roja a las mejores iniciativas turísticas y gastronómicas.
- Premio internacional al Parador de León: Hotel & Property Awards como el Mejor Hotel de Europa por su diseño.
- Premio de la Asociación de los pueblos más bonitos de España a Paradores por su compromiso con el cuidado y la protección del patrimonio rural 2021.
- Premio Excelencia Digital en la categoría "Impacto Social" 2021 concedido por el grupo Vocento y la comunidad de líderes digitales CIONET.
- Primer premio VII Certamen Alcalá Gastronómica 2021 al Restaurante Santo Tomás del Parador de Alcalá de Henares.
- Nominado al premio Winner Gourmand el libro La patatera del Jefe de Cocina de Cáceres, Francisco Romero, en la categoría de Mejor libro de cocina y entretenimiento.
- Parador de Gijón recibe la certificación Biosphere Sustainable Lifestyle que se otorga a las empresas y entidades que pueden demostrar todos sus esfuerzos relacionados con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y sus 169 metas.

- Paradores renueva la certificación del sello Safe Tourism Certified que otorga el ICTE.
- Reconocimiento de la Cruz Roja y la Diputación de la provincia de Cádiz al PT de Cádiz y su personal por el Plan de Empleo y la colaboración para la realización de prácticas – selección de personal así como diferentes colaboraciones que se repiten año tras año como donaciones de elementos como almohadas, cuadrantes, colchones, mantas y otros.

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

Durante el 2021 continuó vigente la situación sanitaria por el impacto de la COVID-19. Desde Paradores se mantuvieron los cambios en los procesos y las adaptaciones en la forma de trabajar con el objetivo de que empleados, proveedores y clientes contaran con las máximas garantías de seguridad.

Como consecuencia de ello, Paradores ha revalidado por segundo año el sello Safe Tourism Certified que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y con el que se garantizaba el cumplimiento de las "máximas garantías" higiénico-sanitarias en la prestación de sus servicios en sus 97 establecimientos. 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 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 2021, se observa que existe una baja dispersión en los datos obtenidos y que todos ellos presentan unos resultados satisfactorios de cumplimiento de normativa APPCC. La puntuación media es:

DATOS APPCC 2021	
MEDIA REGIÓN NORTE	94,25
MEDIA REGIÓN ESTE	88,84
MEDIA REGIÓN CENTRO	91,04
MEDIA REGIÓN SUR	93,02
MEDIA REGIÓN CANARIAS	91,00
MEDIA GLOBAL RED	91,63

En las visitas de auditoría trimestrales también se toman muestras de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua de consumo. 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. 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 legionela 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 varias actuaciones, entre las que destacan:

- 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 1) 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) y 2) 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 2020 y 2021:

INSTALACIONES	2021	2020
Acumuladores	218	227
Aljibes	120	122
Bañeras de hidromasaje	278	281
Jacuzzi	16	18
Spa	23	22
Microclima	3	1
Riego por aspersión	3	1
Acumuladores sin circuito de retorno	4	3
Generadores de calor instantáneos	12	12

- 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: 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, contamos con el apoyo de una empresa experta colaboradora que realiza como principales servicios:
 - o Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
 - o 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.
 - o El laboratorio donde se realizan los ensayos analíticos tiene los métodos de análisis utilizados

- o debidamente acreditados y/o validados (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire).
 - o 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).
 - o 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.
 - o 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 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 de la 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 de la 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:** Para proteger a sus clientes y empleados, Paradores dispone de un conjunto de protocolos y guías de la COVID-19 elaboradas siguiendo las pautas indicadas por la OMS, por las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y por la norma internacional UNE-ISO/PAS 5643 de Requisitos y directrices para la reducción de la transmisión de la COVID-19 en la industria turística. 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 la 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 también especifica 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.

- **Beneficios:**

En el 2021 se ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 3.049.440€, siendo el beneficio del ejercicio después del impuesto de sociedades de 3.048.505€.

- **Volumen de impuestos sobre beneficios:**

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2021 ha sido de 935€.

- **Subvenciones:**

En el ejercicio 2021 no ha habido subvenciones no reintegrables, ni de las CCAA ni del FEDER.

Sin embargo, en este ejercicio 2021 se ha recibido la donación de una serie de 8 obras de Eduardo Roldán Torralba, valorados en 26.750€.

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	N.º apartado	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1) Su entorno empresarial 2) Su organización y estructura 3) Los mercados en los que opera 4) Sus objetivos y estrategias 5) Los principales factores y 6) 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: 1) 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: 1) El seguimiento y evaluación de los progresos y 2) Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.				
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	102-15 102-40	Principales impactos, riesgos y oportunidades Lista de grupos de interés	2 2	9, Tendencias que afecten a su evolución, riesgos, Relación con los grupos de interés

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	N.º apartado	Epígrafe
Materialidad		102-42	Prioritarios Identificación y selección de grupos de interés		

MEDIO AMBIENTE

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 medioambientales.	3	1. Política de Calidad y Medio Ambiente 2. Sistema de gestión medioambiental 3. Gestión de Riesgos 4. Contaminación. 5. Economía circular y gestión de residuos 6. Uso recursos naturales: Consumo y suministro de agua. 7. Consumo de materias primas 8. Consumo directo e indirecto de energía, eficiencia energética. 9. Uso de energías renovables 10. Cambio climático 11. Protección de la Biodiversidad
	2) Contaminación.			3	
	3) Residuos			3	
	4) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.			3	
	5) Consumo de materias primas			3	
	6) Consumo, directo e indirecto, de energía,			3	
	7) Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa. Cambio Climático			3	
	8) Biodiversidad			3	

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.	

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	N.º apartado	Epígrafe
	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
	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
	Implantación de políticas de desconexión laboral			4	Remuneraciones medias de los Consejeros y Directivos
				4	Proporción de altos ejecutivos
				4	Implantación de políticas de desconexión laboral.
Organización del trabajo					
	Medidas de conciliación			4	Conciliación
	Número de horas de absentismo			4	Absentismo laboral
Salud y seguridad laboral					
	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
Relaciones Laborales					
	Organización del diálogo social	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4	Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados				

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	N.º apartado	Epígrafe
	cubiertos por convenio colectivo				
	El balance de los convenios colectivos				
	Formación				
	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		
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad				
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad			4	Accesibilidad personas con discapacidad
	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
DERECHOS HUMANOS					
	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				

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	N.º apartado	Epígrafe
	asociación y el derecho a la negociación colectiva.				
CORRUPCION Y SOBORNO					
	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 para luchar contra el blanqueo de capitales
SOCIEDAD:					
	Compromiso de la empresa por el Desarrollo Sostenible				
	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
	Subcontratación y proveedores				
	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;				
	Consumidores				
	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

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	N.º apartado	Epígrafe
	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.
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	39	68
ALARCON	12	9	21
ALBACETE	33	11	44
ALCALA	60	21	81
ALCAÑIZ	29	15	44
ALMAGRO	33	17	50
ANTEQUERA	30	17	47
ARCOS	22	7	29
ARGOMANIZ	29	17	46
ARTIES	16	27	43
AVILA	35	25	60
AYAMONTE	19	15	34
BAIONA	53	26	79
BENAVENTE	29	19	48
BENICARLO	35	20	55
BIELSA	19	12	31
CACERES	27	18	45
CADIZ	69	30	99
CALAHORRA	25	13	38
CAMBADOS	28	4	32
CANGAS DE ONIS	42	10	52

PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
CAÑADAS	33	26	59
CARDONA	24	24	48
CARMONA	39	19	58
CAZORLA	21	13	34
CERVERA	32	21	53
CEUTA	34	5	39
CHINCHON	27	18	45
CIUDAD RODRIGO	28	19	47
CORDOBA	43	32	75
CORIAS	17	13	30
CRUZ DE TEJEDA	20	34	54
CUENCA	37	27	64
EL HIERRO	22	16	38
FERROL	14	15	29
FUENTE DE	26	2	28
GIBRALFARO	37	20	57
GIJON	20	7	27
GOMERA	25	23	48
GRANADA	42	22	64
GREDOS	37	22	59
GUADALUPE	30	16	46
HONDARRIBIA	18	8	26
JAEN	38	19	57
JARANDILLA	28	29	57
JAVEA	33	20	53
LA GRANJA	40	30	70
LA PALMA	22	22	44
LEON	81	2	83
LERIDA	12	23	35
LERMA	39	27	66
LIMPIAS	24	19	43
LORCA	33	19	52
MALAGA GOLF	45	26	71
MALAGA GOLF (CAMPO)	23	3	26
MANZANARES	30	19	49
MAZAGON	40	10	50
MELILLA	17	8	25

PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
MERIDA	45	23	68
MOJACAR	38	17	55
MONFORTE	28	8	36
MUXIA	9	31	40
NERJA	57	39	96
OLITE	27	25	52
OROPESA	33	22	55
PLASENCIA	41	7	48
PONTEVEDRA	22	12	34
PUEBLA DE SANABRIA	18	17	35
RIBADEO	26	12	38
RONDA	42	16	58
SALAMANCA	35	21	56
SALER	51	32	83
SALER (CAMPO)	22	2	24
SANTIAGO	93	30	123
SANTILLANA	32	12	44
SANTO DOMINGO	43	18	61
SANTO ESTEVO	41	40	81
SEGOVIA	49	26	75
SEU D' URGELL	25	22	47
SIGÜENZA	41	31	72
SORIA	25	23	48
SOS	23	15	38
SS.CC.	149	30	179
TERUEL	21	25	46
TOLEDO	59	24	83
TORDESILLAS	39	20	59
TORTOSA	29	30	59
TRUJILLO	22	17	39
TUI	17	10	27
UBEDA	28	13	41
VERIN	11	11	22
VIC	15	19	34
VIELHA	21	30	51
VILALBA	18	9	27
VILLAFRANCA	19	14	33

PARADORES	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
ZAFRA	27	26	53
ZAMORA	30	20	50
TOTAL	3.176	1.849	5.025

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

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
3	Oficial/a de Mantenimiento
3	Ayudante de Capataz
3'	Caddie-master
3	Dependiente
3	Encargado de Almacén
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 - 2021

AREAS/ CATEGORIA	SUMA HORAS Totales	PROMEDIO DE HORAS
ADMINISTRACIÓN		
AUX. DE OFICINA ALMACEN	231,00	5,02
FIA ADMINISTRACION	8,00	4,00
JEFE/A DE ADMINISTRACION	629,00	5,62
OFICIAL ADMINISTRATIVO	415,00	5,68
PRACTICAS	4,00	4,00
Total ADMINISTRACIÓN	1.287,00	4,86
COCINA		
2 JEFE/A DE COCINA	243,00	4,50
AYT. DE COCINA	1.019,00	3,54
AYT. ECONOMATO	6,00	3,00
COCHINERO/A	1.194,00	3,61
CONTRATOS FORMACION	3,00	3,00
ENCARGADO ECONOMATO Y B	6,00	3,00
FREGADOR/A	964,00	3,67
JEFE COCINA	4,00	4,00
JEFE/A DE COCINA	779,00	5,37
JEFE/A DE PARTIDA	110,00	3,93
PINCHE MAYOR 18 A	6,00	3,00
Total COCINA	4.334,00	3,69
COMEDOR		
2 JEFE/A DE COMEDOR	360,00	4,93
AYT. CAMAR. COMEDOR/BAR	1.891,00	3,50
BODEGUERO	5,00	5,00
CAMARERO/A COMEDOR Y BAR	1.579,00	3,73
JEFE COMEDOR	4,00	4,00

AREAS/ CATEGORIA	SUMA HORAS Totales	PROMEDIO DE HORAS
JEFE/A DE COMEDOR	643,00	5,95
JEFE/A DE SECTOR	108,00	4,91
Total COMEDOR	4.590,00	4,57
DIRECCIÓN		
ADJUNTO A DIRECCION	24,00	6,00
ALEVIN DIRECCION	16,00	5,33
DIRECTOR ALIM Y BEB. PARADOR	4,00	2,00
DIRECTOR/A	1.216,00	6,24
DIRECTOR/A ADJUNTO	15,00	7,50
DIRECTOR/A REGIONAL	70,00	7,00
FIA DIRECCION	75,00	6,82
SUBDIRECTOR/A	84,00	5,60
Total DIRECCIÓN	1.504,00	5,81
GOLF		
AUX. MANTENIMIENTO O SERVICIO (GOLF)	9,00	2,25
AYT. CADDIE MASTER	1,00	1,00
CADDIE MASTER	32,00	4,57
RESPONSABLE DE CAMPOS DE GOLF	7,00	3,50
Total GOLF	49,00	2,83
MANTENIMIENTO		
AUX. MANTENIMIENTO O SERVICIO	407,00	6,78
ELECTRICISTA	10,00	5,00
ENCARGADO DE TRABAJO "SER. TEC"	1,00	1,00
ENCARGADO MANTENIMIENTO	57,00	3,80
JEFE MANTENIMIENTO	4,00	4,00
JEFE/A DE MANTENIMIENTO	295,00	5,09
OFICIAL DE MANTENIMIENTO Y SERV.	916,00	8,72

AREAS/ CATEGORIA	SUMA HORAS Totales	PROMEDIO DE HORAS
OFICIAL MECANICO O CALEFA	2,00	1,00
SOCORRISTA	5,00	5,00
Total MANTENIMIENTO	1.697,00	4,49
PISOS		
AUX. DE PISOS	5,00	5,00
CAMARERO/A DE PISOS	3.228,00	5,67
ENCARGADO/A LENCERIA/LAVAD	5,00	5,00
GOBERNANTE/A	301,00	4,18
LAVANDERO/A	12,00	1,50
LENCERA	10,00	5,00
LIMPIADOR/A	297,00	6,06
SUBGOBERNANTE/A	55,00	3,44
Total PISOS	3.913,00	4,48
RECEPCIÓN		
2 JEFE RECEPCION	4,00	4,00
2 JEFE/A DE RECEPCION	319,00	6,65
AUX. EQUIPAJES	17,00	3,40
AYT. CONSERJE	2,00	1,00
AYT. DE RECEPCIÓN	1.146,00	4,15
CONSERJE	11,00	3,67
DEPENDIENTE DE TIENDAS	11,00	3,67
FIA RECEPCION	1,00	1,00
JEFE/A DE RECEPCIÓN	1.218,00	6,44
MOZO EQUIPAJES	31,00	3,44
PORTERO DE SEGUNDA	10,00	5,00
RECEPCIONISTA	1.379,00	4,64
RESPONSABLE DE EVENTOS	66,00	8,25
TECNICO RECEPCION	5,00	5,00

AREAS/ CATEGORIA	SUMA HORAS Totales	PROMEDIO DE HORAS
VIGILANTE	15,00	5,00
Total RECEPCIÓN	4.235,00	4,35
SS.CC		
AUDITOR INTERNO	2,00	2,00
CONTRATOS FORMACION	20,00	10,00
COORDINADOR ASUNTOS GENERALES	10,00	10,00
COORDINADOR CALIDAD Y MEDIO AMB.	28,00	9,33
COORDINADOR COLECCIONES PARADORES	10,00	10,00
COORDINADOR CONTENIDOS Y MEDIOS	10,00	10,00
COORDINADOR MARKETING EN INT. DE CLIENTES	2,00	2,00
DELEGADO COMERCIAL	4,00	2,00
DELEGADO VENTAS	56,00	7,00
DIRECTOR DESARROLLO CORPORATIVO	12,00	6,00
DTOR. COMUNICACION Y RELAC. INSTITUC.	10,00	10,00
ESPECIALISTA PLANIF. CONTROL I	10,00	5,00
ESPECIALISTA TESORERIA	28,00	7,00
JEFE/A DE 2 SS.CC.	32,00	6,40
JEFE/A DE ALOJAMIENTO	2,00	2,00
JEFE/A DE CONTABILIDAD	10,00	5,00
JEFE/A DE INFORMATICA	2,00	2,00
JEFE/A DE PREV.RIESGOS LAB.	2,00	2,00
JEFE/A DE RESTAURACION	10,00	5,00
JEFE/A DE TESORERIA	18,00	9,00
JEFE/A RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	10,00	10,00
OFICIAL DE 1 SS.CC.	348,00	6,11
OFICIAL DE 2 SS.CC.	32,00	4,00
RESPONSABLE CENTRAL RESERVAS	2,00	2,00
RESPONSABLE DE EVENTOS	12,00	6,00
RESPONSABLE DE NOMINAS	2,00	2,00

AREAS/ CATEGORIA	SUMA HORAS Totales	PROMEDIO DE HORAS
RESPONSABLE INNOVACION Y PROYECTOS	2,00	2,00
SECRETARIA PRESIDENTE	12,00	6,00
SECRETARIO/A DIRECCION	20,00	10,00
TECNICO APOYO ADMINISTRATIVO	10,00	5,00
TECNICO APOYO ADMTVO	10,00	10,00
TECNICO COMERCIAL	18,00	9,00
TECNICO COMIDAS Y BEBIDAS	13,00	6,50
TECNICO CONTABLE	18,00	6,00
TECNICO DE ADMINISTRACION	15,00	5,00
TECNICO DE ALOJAMIENTO	28,00	9,33
TECNICO DE CALIDAD	8,00	8,00
TECNICO DE COMPRAS	4,00	2,00
TECNICO DE GOLF	7,00	3,50
TECNICO DE PROYECTOS	2,00	2,00
TECNICO EN COMUNICACION	12,00	6,00
TECNICO EN MARKETING	30,00	10,00
TECNICO ESPECIALISTA	12,00	6,00
TECNICO FORMACION	2,00	2,00
TECNICO MARKETING DIGITAL	10,00	10,00
TECNICO PREV.RIESGOS LAB.	2,00	2,00
TECNICO RESTAURACION	18,00	6,00
TECNICO RR.HH.	14,00	7,00
TECNICO SOP. INS. INFOR. 1ª	2,00	2,00
Total SS.CC	953,00	5,86
TOTAL GENERAL	22.562,00	5,03

CUADRO RESUMEN HORAS DE FORMACIÓN POR ÁREAS

AREAS	TOTAL HORAS	MEDIA N.º DE HORAS
ADMINISTRACIÓN	1.287	4,86
COCINA	4.334	3,69
COMEDOR	4.590	4,57
DIRECCIÓN	1.504	5,81
GOLF	49	2,83
MANTENIMIENTO	1.697	4,49
PISOS	3.913	4,48
RECEPCIÓN	4.235	4,35
SS.CC	953	5,86
Total general	22.562	5,03

ANEXO 5: PARTICIPACIÓN POR SEXOS EN LA ACTIVIDAD FORMATIVA – 2021

NOMBRE DEL CURSO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
OES3 (CERO ESTRÉS)	64	95	159
ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS (2ª EDICIÓN)	396	361	757
ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS, PARADORES SEGUROS	191	95	286
APRENDE A CREAR CONTENIDO ATRACTIVO EN REDES SOCIALES	76	71	147
CARDIO PROTECCIÓN RCP/SVB Y MANEJO DEL DESA	3	2	5
COMERCIAL 360º	132	147	279
CUIDADOR DE PISCINA DE USO PUBLICO	1		1
CURSO AVANZADO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA: APLICACIÓN Y GESTIÓN DEL APPCC	55	33	88
CURSO DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS		2	2
CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS CON USO DE DESFIBRILADOR	11	9	20
CURSO DE SOPORTE VITAL BASICO Y PRIMEROS AUXILIOS	8	6	14
CURSO INTENSIVO INGLÉS B1	1		1

NOMBRE DEL CURSO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
CURSO PARA OFICINAS	17	10	27
CURSO PARA OFICINAS	48	50	98
CURSO PRL TEORICO-PRACTICO MANEJO DE TRACTOR	26		26
CURSO QUITANIEVES	6		6
CURSO SOPORTE VITAL BASICO Y DESA	4	2	6
EL PODER DE LAS EMOCIONES	37	70	107
EL SISTEMA APPCC, MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA	149	199	348
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN.USO DE EXTINTORES	13	3	16
FORMACIÓN AUTONOMA CURSO ALERGENOS	48	63	111
FORMACIÓN AUTONOMA CURSO COVID	80	133	213
FORMACIÓN AUTONOMA CURSO HIGIENE ALIMENTARIA	115	170	285
FORMACIÓN PLANES DE AUTOPROTECCIÓN	4	3	7
GESTIÓN DE RRSS DE @PARADORES Y CÓMO CREAR COMUNIDAD	13	50	63
LEGIONELLA TELEPRESENCIAL	2		2
MANTENIMIENTO DE PISCINA	3		3
HERRAMIENTAS PARA UNA NUEVA COMUNICACIÓN (PARTE2)	4	11	15
MANTENIMIENTO HIGIENICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE LEGIONELLA	24		24
OPERADOR DE CARRETILLAS ELEVADORA.	5		5
POWER BI (INICIACIÓN)		1	1
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL PARADOR DE MUXIA	19	17	36
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUD LABORAL Y ACTUACIONES ANTE EMERGENCIAS	422	574	996
PROTOCOLO BÁSICO EN EL ÁREA DE PISOS. (ADAPTACIÓN A COVID-19)	1	104	105
RECICLAJE_CURSO MANEJO DESFIBRILADOR	2	3	5
RIESGOS LABORALES EN PUESTO DE TRABAJO	210	269	479
TOTAL	2.190	2.553	4.743