

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

SUMARIO

1.- Criterios de elaboración del Estado de Información No Financiera

2.- Organización de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

- 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 2022
- 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 360º
- 2.11.- Sostenibilidad, un paso adelante.

3.- Sostenibilidad Ambiental

- 3.1.- Gestión de riesgos ambientales
- 3.2.- Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental
- 3.3.- 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
- 4.8.- Proyecto Hoteles Justos

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.- Evaluación de Proveedores
- 8.3.- Desempeño en 2022
- 8.4.- Desarrollo de las compras sostenibles

9.- Consumidores

- 9.1.- Cómo nos perciben los Clientes
- 9.2.- Reconocimientos recibidos en 2022
- 9.3.- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
- 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:** Niveles y categorías laborales
- Anexo 3:** Distribución de empleados por centro de trabajo
- Anexo 4:** Media de las horas de formación anuales recibidas por los empleados por categoría profesional
- Anexo 5:** Participación por sexos en la actividad formativa

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

La elaboración del Estado de Información No Financiera de 2022 (en adelante “el informe” o “EINF”) 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.

El alcance del presente Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2022 de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A., en el ámbito ambiental, social y de gobernanza, y ha sido supervisado por verificador independiente.

Para elaborar este Estado de Información No Financiera, se han tomado como referencia los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI). En el ANEXO 1 de este documento se incluye una tabla con la relación entre los requerimientos legales y los estándares GRI.

Este Estado de Información No Financiera no sustituye a la Memoria de Sostenibilidad 2022 que será elaborada lo largo de 2023 detallando los contenidos de este documento. Este Estado y la Memoria de Sostenibilidad serán publicados en la web de www.paradores.es

2.- ORGANIZACIÓN DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E.,S.A.

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.paradores.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.M.E., S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

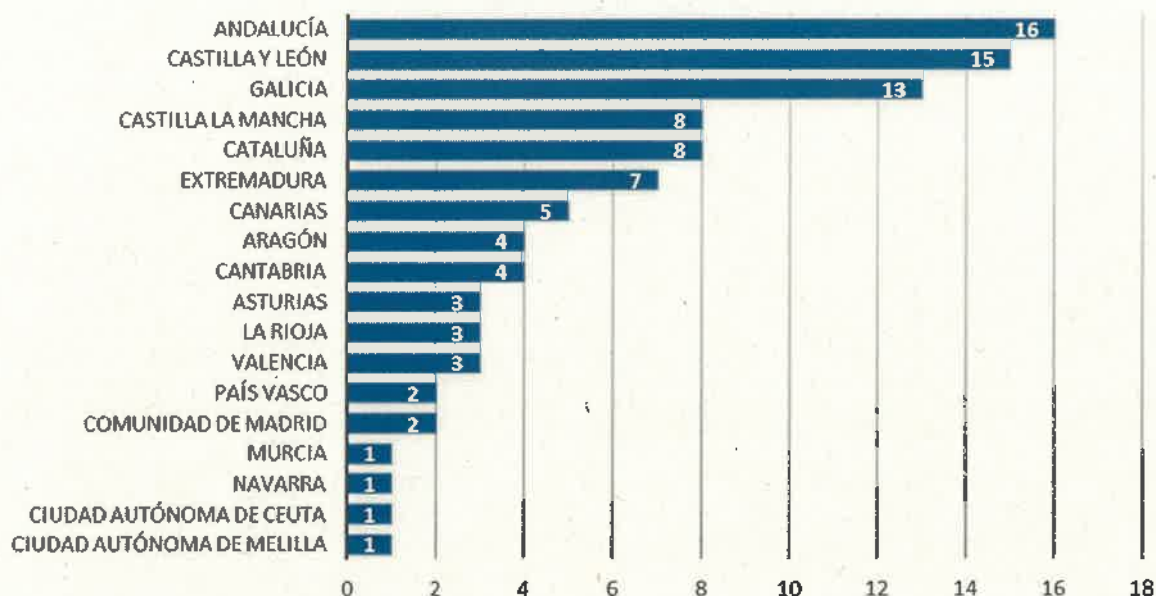
2.4.- Distribución geográfica de los centros de trabajo

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:

Distribución por CCAA



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

Los miembros y el Secretario del Consejo de Administración tienen derecho a percibir las dietas e indemnizaciones que correspondan por su asistencia a las sesiones del Consejo que son fijadas por la Junta General ajustándose en su cuantía al régimen previsto para las Administraciones Públicas. Los miembros del Consejo de Administración a la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2022 son los siguientes:

S. D. Pedro Saura García, Presidente Consejero Delegado

Consejeros:

Sra. D^a. Lucía Zabla Mata

Sra. D^a. María Teresa Santolaria Solana (Comisión de Auditoría y Control)

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

Secretaria del Consejo: D^a Mar Sebastian Merino

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

2.5.2.- Comisión de Auditoría y Control

La Comisión está integrada por los tres consejeros mencionados en el listado anterior, 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 2022, esta Comisión se ha reunido 4 veces.

2.5.3.- Comité de Dirección

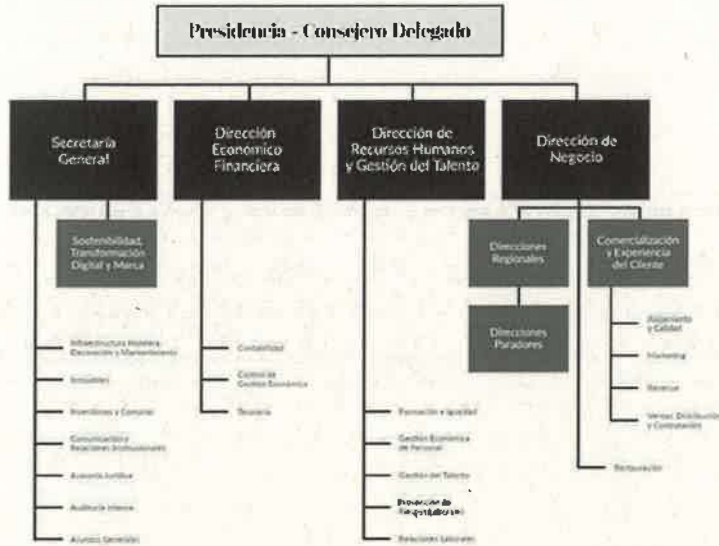
De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de "alta dirección"¹ conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos. En 2022 han formado parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

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

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.

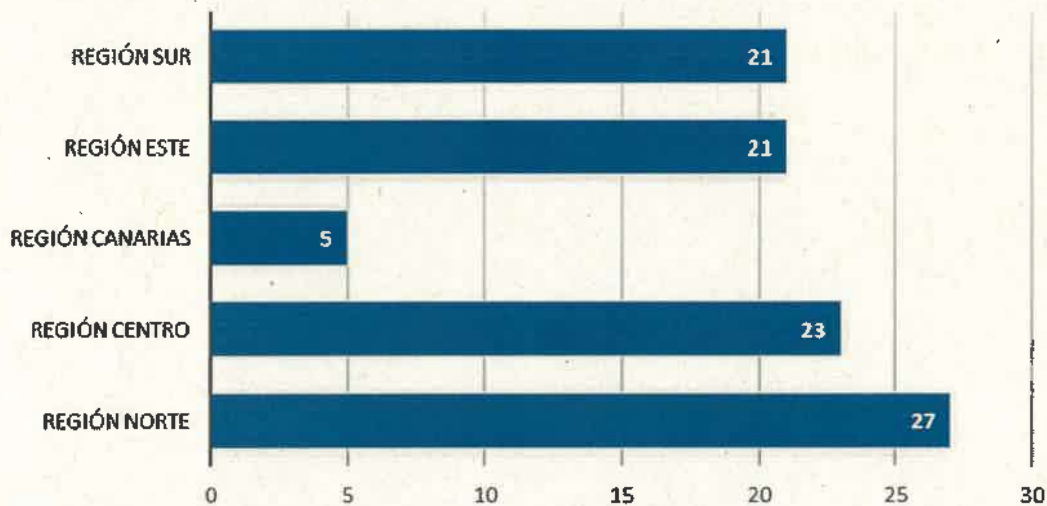
2.5.4.- Estructura Organizativa

A 31 de diciembre de 2022, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



Dentro de la Dirección de Negocio, se encuentran las direcciones regionales que se encargan de la coordinación de los paradores de sus zonas. La distribución es la siguiente:

Distribución por Regiones



2.6.- Mercados en los que opera Paradores en 2022

- **Número de establecimientos a 2022:** 97 establecimientos en el mercado español y una franquicia en Portugal.
- **Nacionalidad de los clientes:** El cliente nacional representa un 69% del total de habitaciones ocupadas frente al 31% registrado por cliente internacional. Se afianza el cliente nacional, que sigue registrando muy buenos datos a pesar de la apertura de otros mercados y se registra una ligera recuperación del cliente extranjero frente a los dos años más duros de la pandemia aunque aún no se logra igualar las habitaciones ocupadas por extranjeros registradas en 2019.

Datos 2022- 2019					
	Habitaciones ocupadas 2022	% sobre total	Habitaciones ocupadas 2019	% sobre total	Dif. Habitaciones vs 2019
Total	1.376.957	100,00%	1.310.636	100,00%	66.321
Nacional	954.284	69,30%	835.776	63,77%	118.508

- Respecto al **mercado nacional** los madrileños representan el 24,5% del total de habitaciones registradas a nivel Red, los barceloneses un 7%, los valencianos un 3,7% y los sevillanos un 2%.
- **Principales mercados internacionales emisores:**
 - Mercado Europeo:** 9 de los 10 países que más ocupación han aportado en 2022 han sido los siguientes países europeos: Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Suiza, Portugal, Italia e Irlanda, que en conjunto suponen un 68% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros. Francia, Países Bajos, Bélgica e Irlanda mejoran sus datos con respecto a 2019 aunque no consiguen compensar la caída de Reino Unido, Alemania, Suiza, Portugal e Irlanda entre otros.
 - Mercado norteamericano:** Estados Unidos se sitúa como el tercer país a nivel Red que mayor ocupación aporta. Junto a México y Canadá registran crecimiento respecto a 2019 (+2.400 habitaciones) y pasan a suponer un 16,1% sobre el total de habitaciones de extranjeros frente al 13,8% que registraban en 2019.
 - Mercado asiático:** A pesar de las restricciones más estrictas de movilidad debido a la pandemia, Japón, China y Corea del Sur son 3 de los 5 países que registran mayor caída de habitaciones ocupadas vs 2019. En 2022, suponen junto a Taiwán un 1,3% sobre el total de habitaciones ocupadas por extranjeros mientras que en 2019 este porcentaje fue del 7,2%.
 - Otros países:** Marruecos cae -71% vs 2019, principalmente por la tardanza en la apertura de la frontera terrestre, que no llegó hasta el mes de mayo, Australia (-49%), Rusia (-73%), Brasil (-25%).
- **Canales de venta:** En 2022 el 75% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (recepción Parador, web, Call Center...) y el 25% restante realizaron su reserva con un intermediario. Se produce un incremento de la intermediación vs 2021 principalmente por la vuelta de segmentos como MICE, donde suele haber agencia intermediaria, el incremento de grupos turísticos y de cliente internacional, cuyo porcentaje de intermediación es mayor que en el caso de cliente vacacional nacional. En el último trimestre se ha lanzado las nuevas web y app de www.paradores.es, que suponen un desarrollo y diseño completo para mejorar su usabilidad, incorporar nuevas funcionalidades y aumentar los ingresos que genera la compañía en canales digitales propios.
- **Mix de negocio:** En 2022, un 81% de las habitaciones ocupadas han sido de clientes individuales, un 4,8% de viajes corporativos, un 5,4% de grupos turísticos y un 3,7% de clientes MICE.
- **Restauración.** La facturación de la línea de negocio de restauración representa en 2022 un 43% del total de ingresos de explotación.

2.7.- Principales magnitudes

Las principales magnitudes de Paradores al cierre del ejercicio 2022 son las siguientes:

Establecimientos = nº de Paradores	97+1 Franquicia
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * nº Paradores)	5.986
Oferta de habitaciones= nº habitaciones disponibles para la venta	2,07 M
Habitaciones ocupadas= nº habitaciones vendidas	1,38 M
Cubiertos vendidos (año)	2,02 M
Número de clientes (año) = personas alojadas (con independencia del nº de días que lo estén)	1,46 M
% Clientes españoles= clientes españoles alojados / total clientes alojados	71%
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ocupadas)	120,53 €
ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ofertadas)	80,32 €
Ingreso medio restaurante = ingresos restaurante (no incluye bebidas) / nº cubiertos	52,53 €
Plantilla media= nº empleados medio anual en jornada completa (7,5 horas)	4.338
Importe neto de la cifra de negocios = ingresos de explotación - ajustes por operaciones internas	301,3 M €
Total ingresos	304,20 €
Resultado bruto de explotación = Total ingresos – Total gastos de operaciones (canon incluido)	33,5 M €
Resultado después de impuestos= Beneficio / pérdida final de la Compañía	11,2 M €

2.8. - Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se cimenta en su misión, visión y valores. Hoy, 95 años después, Paradores conserva sus principios fundacionales, aunque adaptados a las necesidades del cliente actual. De este modo, Paradores aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental.



Este modelo de negocio de Paradores destaca por:

- ✓ **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo sólido que funciona para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, el cumplimiento de la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible, fundamentos que dan continuidad a la empresa y contribuyen a mantener una relación de confianza con los diferentes grupos de interés, lo que permite seguir haciendo realidad la misión de la empresa. En 2022 la novedad es el desarrollo de un nuevo Código Ético que deroga el anterior y el Manual de Buenas Prácticas.
- ✓ **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha sido reconocida y premiada por sus clientes, hay una fuerte fidelización y ha conducido al diseño de unas Políticas de Calidad y Medio Ambiente y a un Sistema de "Excelencia en la Gestión", modelo integrado propio de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria que persigue la satisfacción del cliente y el respeto por el medio ambiente. Paradores cuenta con la certificación por las normas de referencia internacionales ISO 14001 de Gestión Medioambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad y por la ISO 22483 (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, Paradores mantuvo la certificación del "Safe Tourism Certified" hasta noviembre del 2022, cuando decidió no renovar el certificado por tercer año dada la situación sanitaria y en línea con la flexibilización de los protocolos resultado de la positiva evolución de la pandemia.
- ✓ **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de su historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema "amabilidad, calidad, leyenda". Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- ✓ **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada, dada la variedad de oferta que hay en la Red de Paradores. En 2022 se ha creado un Comité de Producto en el que

se analiza semanalmente la implantación de experiencias y la puesta en marcha de otras nuevas.

- ✓ **Marca y reputación.** La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, nuestra marca es diferenciada, fuerte y goza de una excelente reputación que contribuye muy positivamente al crecimiento de ventas de la compañía. En 2020 se dio un giro completo a la estrategia creativa de la compañía que buscaba comunicar nuestros atributos diferenciales de una manera más efectiva, para lo cual evitamos usar la imaginaria predominante en la publicidad del sector hotelero basada en el uso de la fotografía y en su lugar comenzamos a utilizar ilustraciones realizadas por artistas visuales. En 2020 y 2021 dicha estrategia fue reconocida por parte de los sectores publicitario y turístico con múltiples premios a nuestras campañas de publicidad. Las campañas publicitarias de 2022 también han sido ampliamente reconocidas con el premio europeo "ADGE Awards" en la categoría Impresión y Exterior, el "Premio Nacional de Creatividad" en la categoría Craft-Ilustración, el premio "Los Anuncios del Año" en la categoría de Gráfica, el premio "Mejor anuncio en prensa - Control" y el galardón " Best inTravel" en la categoría de Gráfica.
- ✓ **La promoción de la restauración:** El 43% de los ingresos de los Paradores provienen del área de restauración; este porcentaje es muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es "hoteles y restaurantes desde 1928". Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional de cada zona, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y recetas con ingredientes del destino donde está ubicado el Parador y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes. En el apartado 7º del Informe se da cuenta de su desempeño en 2022.
- ✓ **La acción comercial.** En un mercado cada vez más volátil, Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando la acción comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en cada momento. La estrategia comercial se ha centrado en la consolidación del mercado nacional alcanzado en los años de la covid-19, a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca, en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España, la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para la compañía tiene un gran potencial, sin olvidar que el cliente de Paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web....). También muy importante ha sido el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración, los eventos, etc.
- ✓ **El negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- ✓ **El valor de las personas:** Para llevar a cabo sus objetivos, Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto por la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- ✓ **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los paradores ocupan una superficie construida de 865.960 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. De los 97 Paradores que operan hoy, 45 ocupan edificios considerados bienes de interés cultural (BIC) o están en recintos históricos con esta calificación. Estos paradores o bien constituyen destinos de turismo cultural en sí mismos, o bien forman el eje central de los destinos culturales por su ubicación privilegiada en cascos históricos o en conjuntos monumentales. Las actuaciones en inmuebles más importantes acometidas en 2022 han sido en los

Paradores de Cervera, Ciudad Rodrigo, Benavente, Carmona, Baiona, Santo Estevo, Almagro y Benicarló y las principales redecoraciones han sido en los paradores de Benicarló, Ronda, Albacete, Almagro, Jarandilla de la Vera, Málaga Golf, Lerma, La Seu de Urgell, Soria y Granada.

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

2.9.1.- Contexto económico y turístico

Prácticamente todos los analistas del sector confían se consolide la recuperación de la actividad turística en el año 2023. Los resultados empresariales seguirán impactados por los todavía elevados precios energéticos, de suministros, financieros e incrementos de costes salariales. Al terminar el ejercicio 2022, el estudio de "Perspectivas Turísticas Para 2023 – Informe Exceltur", establece que los principales factores que favorecerán la actividad turística en España son los siguientes:

- Primer año desde 2020 con normalidad en la movilidad entre países, incluidos los mercados asiáticos tras el fin de la política de "Covid cero" en China.
- Consolidación de la tendencia de una mayor prelación y priorización del gasto en viajes tras la pandemia.
- Apuesta por una mejor conectividad aérea tanto doméstica como desde mercados emisores internacionales.
- Primer ejercicio completo con los nuevos operadores compitiendo en el liberalizado mercado ferroviario.
- Fortaleza prevista del dólar frente al euro.
- Fidelización del mercado latinoamericano.
- Positivo desempeño previsto del segmento MICE.
- Atracción de turistas de un creciente valor añadido.

Por otro lado, según el citado informe, los principales factores que pueden ralentizar la actividad turística en España en 2023 son:

- Elevados costes y menores márgenes empresariales turístico ante la persistencia prevista del incremento de precios de la energía y otros suministros.
- Dificultades crecientes para la contratación de personal formado, junto a un posible incremento previsto de los costes salariales.
- Encarecimiento de los desplazamientos turísticos por el elevado precio del petróleo.
- Menor impulso previsto de la demanda y ahorro embalsado durante la pandemia en las familias europeas y merma de la capacidad del gasto turístico en sus viajes.
- Creciente competencia en precios con otros destinos mediterráneos favorecida por devaluaciones de su moneda, como Turquía y Egipto.
- Menor dinamismo del gasto turístico vinculado a los viajes de negocio por la consolidación del teletrabajo y otras alternativas digitales.

2.9.2.- Resultados 2022

Tal como se detalla en el Informe de Gestión 2022, al cierre del ejercicio, Paradores termina el año con unos ingresos y un nivel de habitaciones ocupadas récord. El resultado final después de impuestos supera levemente los 11 millones de euros (M€), una sustancial mejora respecto a los 3 M€ de 2021. Asimismo, el EBITDA de la compañía, sin incluir el canon, ascendió a 36,5 M€ en 2022, un incremento del 48% respecto al registrado en 2021, y superior al observado en 2019, antes de la pandemia que fue de 33,8 M€.

La mejora en los resultados corporativos se debe a un mayor ritmo en la recuperación del turismo a lo largo del año, lo que se ha traducido en que, por primera vez en la historia, la hotelera pública ha superado los 300 M€ en ventas para situarse en 310 M€, un aumento del 17% respecto a 2019. Como palancas de estos resultados están:

Estrategia Comercial. Las promociones y el segmento de ocio son fundamentales para la estrategia comercial por la localización y tamaño de los establecimientos. La estrategia está enfocada en aumentar al máximo posible los clientes que vienen a Paradores, y conseguir que repitan. Durante el año 2022, la compañía se ha centrado en aumentar los clientes afiliados a su programa de fidelización, Amigos de Paradores, con el objetivo de desestacionalizar la demanda. La comunicación con los Amigos de Paradores es más continua que con el resto de los clientes, lo que permite a la compañía hacer más hincapié en las ofertas más atractivas para los clientes.

Para reforzar el programa de fidelización, se ha consolidado la tarifa "Precio de Amigo", lanzada en septiembre de 2021 y que ofrece un 5% de descuento sobre la Tarifa Parador al reservar directamente por la Web de Paradores, se ofrecen primero a Amigos de Paradores todas las ofertas que se lanzan y se ha reducido la cartera de ofertas destinadas al público general, en favor de los clientes más fieles.

Por primera vez, además, se ofrecen descuentos únicos a Amigos de Paradores para uso exclusivo de restaurantes de la compañía, reforzando esta línea de negocio fundamental para Paradores.

Con el objetivo de vender habitaciones en épocas de baja actividad, se han lanzado ofertas en invierno, primavera y otoño, además de una más en verano, con Paradores con menores índices de ocupación en estas fechas. Con estas promociones, se logra atraer a clientes a Paradores muy atractivos en fechas de baja actividad gracias a su buen precio.

En Black Friday, una de las fechas claves para la compañía, se ha vuelto a apostar por Cajas Regalo de Paradores, producto muy consolidado que alcanza ya los 10 millones de euros de facturación. Con las Cajas Regalo no solo incentivamos las estancias de nuestros clientes en Paradores, sino que también los clientes más fieles a la marca puedan compartir la experiencia Paradores con sus seres queridos, regalando el producto con fecha de validez de 3 años.

Además, 2022 se ha presentado como año de consolidación del cliente internacional individual, que ya ha vuelto a sus destinos favoritos. La estrategia seguida con estos clientes implica una mayor anticipación que con el cliente nacional, especialmente si hablamos del cliente de largo radio, con lo que las acciones han ido más enfocadas al último trimestre de 2022, primero de 2023, y no están tan basadas en precio, sino en mostrar el patrimonio histórico de la compañía.

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

Además, se han acometido otros desarrollos tecnológicos dirigidos a modernizar el software y hardware de

Paradores con el objetivo de mejorar la eficiencia y competitividad de la compañía e integrarla en los procesos de la gobernanza del dato y del *Business Intelligence*.

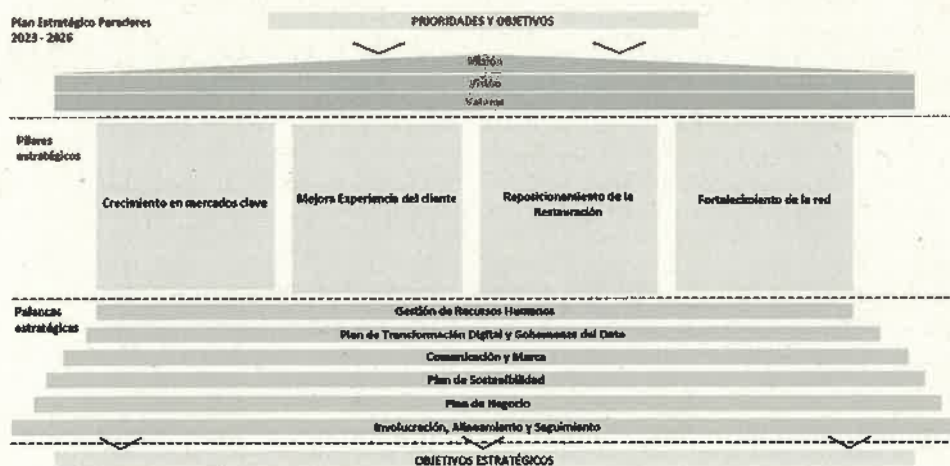
2.9.3.- Plan Estratégico 2023-2026 (avance hasta 2028)

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

Ese contexto, junto con la mayor propensión en las preferencias y comportamiento de los clientes del sector turismo a favor de la sostenibilidad, del disfrute de vivencias singulares y especiales a la hora de viajar, y una mejor experiencia de cliente con un trato más flexible y personalizado, exige una estrategia para reorientar la actividad de la empresa hacia una oferta de servicios más moderna y de calidad. Para hacer posible esa transformación, el Plan incorpora, además de iniciativas destinadas a crear en mercados estratégicos, creación de producto y reposicionamiento de la restauración, un programa más intenso de mejora de los establecimientos a través de intervenciones de rehabilitación, mantenimiento y eficiencia energética e implantación de renovables (parcialmente financiada con fondos europeos), inversiones destinadas a la modernización y aplicación de nuevas tecnologías, iniciativas dirigidas a mejorar la gestión de los recursos humanos, y un escenario para la puesta en práctica del Plan de Sostenibilidad.

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

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



2.10.- Gestión de Riesgos: Mapa 360º

El Consejo de Administración de Paradores ha aprobado en noviembre de 2022 su Modelo de Gestión de Riesgos y Política de Gestión de Riesgos. Facilita una mejor identificación, análisis y evaluación de las diversas amenazas existentes para 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 y aprobado un Mapa de Riesgos Corporativo y un plan para el tratamiento y mitigación de los riesgos. Las categorías de riesgo en las que se han clasificado los riesgos principales son riesgos globales, de negocio, medio ambientales, tecnológicos/sistemas, cumplimiento, operativos y penales.

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

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

2.11.- Sostenibilidad, un paso adelante

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

En 2018 lanzamos nuestro primer Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa que sirvió para sentar los cimientos de los tres pilares.

En 2022 se ha empezado a implantar el Plan de Sostenibilidad 2021-2024 que, formalmente se ha aprobado en la reunión del Consejo de Administración de mayo de 2022, Este Plan, junto con la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el Comité de Sostenibilidad (antes comité de RSC), son las herramientas de referencia para la incorporación en el negocio de la gestión responsable de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.












2.11.1.- Contribuciones de Paradores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Toda la actividad de Paradores tiene su repercusión sobre las comunidades donde estamos implantados, y la

sostenibilidad es el hilo conductor de la actividad. La empresa sigue siendo un exponente de referencia de puesta en valor del arte y la cultura, la gastronomía, la naturaleza, el desarrollo social y la economía local. Está reflejada en nuestra misión, visión y valores.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para 2023 son nuestra guía para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la empresa de manera holística.

Algunos ejemplos de nuestras principales contribuciones se resumen en la siguiente tabla:

ODS	CONTRIBUCIONES
	Paradores con la colaboración de Mapfre ha implantado desde hace varios años el programa "Elige vivir mejor" cuyo objetivo es el bienestar de todos sus empleados a través de la propuesta de hábitos saludables
	Desarrollo del programa "Embajadores de marca" para presentar la empresa a los distintos centros de formación cercanos ofreciendo un programa formativo de prácticas para los estudiantes cooperando y dando oportunidades de formación y trabajo a la comunidad local. Además, Paradores mantiene sus programas internos de formación y desarrollo.
	Paradores defiende la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Actualmente está en proceso la negociación del segundo plan de igualdad.
	Paradores difunde entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y dispone de sistemas para su control. Forma parte de la alianza STEPBYWATER.
	Paradores opera en 16 CCAA y está comprometido con ofrecer a la sociedad un trabajo decente que permita el crecimiento económico sostenible e inclusivo en todas las partes en las que estamos, eliminando todas las prácticas que puedan significar infringir los derechos humanos.
	Fiel a su misión, Paradores protege el patrimonio histórico y la obra artística de sus hoteles, promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, por supuesto, cuidando el entorno ambiental de su actividad. Por ejemplo, en 2022 destacan los trabajos de conservación y restauración de elementos artísticos acometidos en el parador de Lerma.
	En 2022, destacamos nuestra alianza con la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos para luchar contra la contaminación de plástico que sufre el planeta. Desde 2019, Paradores ha llevado a cabo prácticas para proteger la vida marina y reducir la presencia de los plásticos de un solo uso en las habitaciones de los hoteles y en el área de restauración. Además, estamos trabajando el uso sostenible de los recursos naturales y el aprovechamiento de los residuos que genera con prácticas de segregación correcta, de reducción, reciclado y reutilización de los mismos.
	Paradores está muy sensibilizado con la lucha contra el cambio climático y tiene como objetivo la neutralidad en 2030 para los alcances 1 y 2. Por segundo año consecutivo, medimos la huella de carbono de toda la organización. El 100% de su electricidad es de fuentes renovables.
	Destacamos nuestra alianza con la Fundación Oceanografic con campañas de concienciación y sensibilización "El Mar empieza aquí" con las que se colabora desde hace varios años.
	El programa de experiencias de naturaleza "Naturaleza para los Sentidos" es un ejemplo de contribución a este ODS. Actualmente está en marcha en 11 paradores. También conecta con los ODS 12, 13, 14 y 17.
	En 2022 se ha actualizado el Código Ético y se ha terminado de elaborar el Mapa de Riesgos con el fin de identificar el nivel de riesgo que está incidiendo en la empresa y poner en marcha el mejor tratamiento posible para controlar ese riesgo. 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 ha actualizado su Código Ético y sus sistemas para luchar contra la corrupción con la actualización del Modelo de Gestión de los Riesgos Penales.



Para el desarrollo de diversos proyectos en beneficio de la sostenibilidad, Paradores pertenece a la Red Española del Pacto Mundial, forma parte de FORÉTICA, participa en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas y tiene un convenio marco desde el 2021 con Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 y forma parte del grupo de trabajo constituido como comisión mixta de seguimiento.

2.11.2.- Plan de Sostenibilidad 2021-2024

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

El Plan contempla inversiones superiores a 29 millones de euros. Las inversiones principales se concentran en el ámbito ambiental con un 67% sobre el total del presupuesto. Los proyectos sociales representan el 29% de las inversiones previstas y los de gobernanza el 4%. Con la puesta en marcha de este Plan, Paradores quiere ser un ejemplo de responsabilidad a la hora de enfocar su compromiso con la Comunidad y, por supuesto, su práctica empresarial.

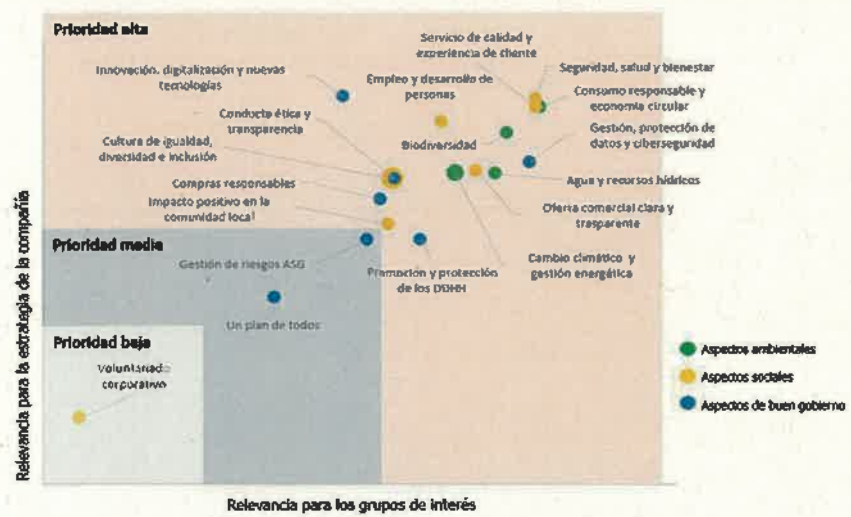
Este Plan está integrado dentro del Plan Estratégico de la compañía anteriormente mencionado en este EINF.

Para la elaboración de este Plan de Sostenibilidad, elaboramos un “Estudio de Materialidad” que se ha detalló en el EINF de 2021. El estudio ha servido a Paradores para identificar qué asuntos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) son los más relevantes para sus grupos de interés y cuáles son sus expectativas en estos ámbitos, así como su alineamiento a las prioridades ASG internas. Este estudio ha tenido su reflejo en las prioridades del Plan de Sostenibilidad. Destaca por el alto nivel de participación lo que indica un elevado nivel de compromiso y entendimiento con los temas ASG, y si los agrupamos por áreas, los temas ambientales muestran una mayor puntuación media frente a los sociales y los de gobernanza.

Los Grupos de interés prioritarios:

Paradores mantiene un diálogo constante basado en la transparencia con sus grupos de interés. Los grupos de interés prioritarios para Paradores son: Empleados, Clientes, Proveedores, Sociedad Civil, Ciudadanos, Comunidades locales, Administraciones Públicas y Accionistas

Este estudio de materialidad 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.

En julio de 2022, el Comité de Sostenibilidad se reunió y se confirmó que la creación de valor de la empresa debe sustentarse en los siguientes aspectos:

MEDIO AMBIENTE	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
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

Finalmente, a través de una encuesta interna a los directores de Paradores, hemos corroborado que el 99% de las direcciones mantienen las prioridades de este análisis.

2.11.3 Principales logros 2022

A lo largo de este EINF se detalla los proyectos principales que hemos desarrollado en el seno de cada uno de los tres criterios en los que se fundamenta nuestra gestión: ambientales, sociales y de gobernanza. A modo de resumen las acciones principales acometidas en 2022 son:

A.- Ambientales:

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

B- Sociales: Empleados, clientes, proveedores y comunidades sostenibles.

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

C.- Gobernanza:

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

3.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

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

- ✓ La Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- ✓ El Sistema de 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 2022 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 persuadirlos 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.- Gestión de riesgos ambientales

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

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

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

Los impactos asociados a estos riesgos son:

- Consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.

- Impacto en el medio natural ya sea en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, así como residuos o las propias aguas residuales que, en caso de no ser controlados de la forma adecuada, pueden llegar a contaminar el suelo o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.
- Impacto en la atmósfera en forma de emisiones de CO² lo que supone un aumento de la temperatura global. Para minimizar estos riesgos y sus impactos hay establecidos distintos sistemas de control permanentes que se describen en los siguientes epígrafes.

3.2.- 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, los grupos de interés más cercanos en el respeto al medio ambiente: empleados, clientes, proveedores y sociedad.

Para llevar a cabo esta política, Paradores tiene implantado un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001, ISO 22483 e ISO 14001. Toda la organización, los paradores y los servicios centrales, está certificada en estas tres normas de referencia desde 2010 en formato *multisite* lo que garantiza un enfoque basado en la gestión del riesgo, con controles establecidos para minimizar los riesgos y eliminar o reducir los impactos asociados a nuestra actividad. El sistema comprende controles internos en base a los procedimientos documentados con un seguimiento continuo.

Todos los años se realiza una identificación y evaluación de los impactos ambientales por parte de los establecimientos y los servicios centrales, con la definición con carácter obligatorio de objetivos para minimizar los impactos ambientales que resulten como significativos dentro de la comparativa con respecto al año anterior, o los impactos con mayor valoración, aunque no resulten significativos. Estos objetivos vienen acompañados de un plan de acción con seguimiento mensual del resultado, con un análisis de la eficacia de las acciones y con el establecimiento de acciones adicionales en caso necesario.

Plan de seguimiento

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

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

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

En el ejercicio 2022 se han llevado a cabo:

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

3.3.- 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. Las actuaciones que se siguen son:

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

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

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

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

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

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

3.3.2.- 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.

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

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.

Residuos más importantes 2022:

	VALORES ABSOLUTOS				VALORES RELATIVOS (PLAZAS OCUPADAS RP o TOTAL CUBIERTOS RNP)			
	2021	2022	Dif	%	2021	2022	Dif	%
Vidrio	600.666	476.308	-124.358	-21%	0,3348	0,2351	-0,100	-30%
Papel/cartón	466.930	500.123	33.193	7%	0,2602	0,2469	-0,013	-5%
Envases y plásticos	263.057	297.101	34.044	13%	0,1466	0,1467	0,000	0%
Aceite usado de cocina (información facilitada por el proveedor)	40.153	48.408	8.255	21%	0,0224	0,0239	0,001	7%
Grasas decantadores.	135.950	101.409	-34.541	-25%	0,0758	0,0501	-0,026	-34%
Cartuchos tóner	1.034	1.205	171	17%	0,0005	0,0005	0,000	-6%
Aerosoles	1.038	1.182	144	14%	0,0005	0,0005	0,000	-9%
Fluorescentes y bombillas	1.201	1.417	216	18%	0,0006	0,0005	0,000	-5%
Envases que han contenido sustancias peligrosas (información facilitada por el proveedor)	13.406	20.671	7.265	54%	0,0064	0,0080	0,002	24%
Residuos de equipos eléctricos RAEEs	576	241	-335	-58%	0,0003	0,0001	0,000	-66%
Restos de jardinería	269.472	136.964	-132.508	-49%	0,1293	0,0528	-0,076	-59%
Pilas	817	1263,8	447	55%	0,0004	0,0005	0,000	24%
Baterías	272	191	-81	-30%	0,0001	0,0001	0,000	-44%
Lodos de las depuradoras	586.348	89.675	-496.673	-85%	0,2814	0,0346	-0,247	-88%
Escombros	78.375	42.826	-35.549	-45%	0,0376	0,0165	-0,021	-56%
Residuos orgánicos (alimentación)		2.508.307				1.2383		
Basura Resto	4.905.875	1.436.412	-949.104	-19%	2,7341	0,7091	-0,781	-29%
Compost		12.052				0,0059		
Residuos orgánicos (jardinería)	269.472	136.964	-132.508	-49%	0,1293	0,0528	-0,076	-59%

Tratamiento de residuos, ejemplos:

- **El aceite usado de cocina.** Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura y facilita que sea utilizado para la producción de combustible Biodiesel.
- **Envases de productos de limpieza.** Para minimizar la cantidad del residuo de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de los residuos de envases plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.
- **Los residuos peligrosos (envases con sustancias químicas, tóner, pilas...)** son recogidos por gestores autorizados, que se encargan del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferenciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.
- **Tapones de corcho.** A lo largo de 2022, Paradores ha entregado 38.000 tapones de corcho para su reciclaje a la Asociación de Parkinson de Soria bajo el paraguas de un convenio de colaboración entre ambas. El proyecto llevado a cabo por Parkinson Soria se llama "Tu corcho puede tapar algunos agujeros" y consiste básicamente en la entrega por parte de paradores de los tapones de corcho de las botellas de vino consumidas por los clientes en el parador. Con los tapones recibidos la asociación los envía a reciclar para darles una segunda vida. Esta es una acción solidaria, social y ecológica y está en línea con el ODS 3, ODS 12 y ODS 17. Los beneficios económicos que se derivan de esta acción son destinados para ayudar a financiar actividades rehabilitadoras, sociosanitarias y asistenciales de Parkinson Soria.

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

En Paradores desde 2019, nos adelantamos a la obligatoriedad de la norma con el ánimo de minimizar el desperdicio

alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, poniendo en marcha una iniciativa que animaba a los clientes de restaurante a llevarse los excedentes de comida que no habían consumido en la mesa. Para ello, se les ofrecían unos recipientes biodegradables. Los resultados de esta esta iniciativa son los siguientes:

Año	2019	2020	2021	2022
Sobras de comida retiradas	6.683	14.075	18.720	24.169
Incremento anual		110%	33%	29%

C.- Lucha contra el plástico de un solo uso: En el año 2022 Paradores ha continuado dando pasos en su modelo de economía circular. No se trata de eliminar completamente los plásticos, sino de evitar su uso innecesario y que se conviertan en residuos, eliminando los artículos problemáticos y utilizando las alternativas disponibles de otros materiales. Buena muestra de ello es la reciente adhesión y adquisición de compromisos dentro de la "Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos" (GTPI), de la OMT (Organización Mundial de Turismo), un programa de economía circular que agrupa a gobiernos y a agentes del sector turístico detrás de una visión común para luchar contra la contaminación por plásticos recogida en la Estrategia de Turismo Sostenible "One Planet". La incorporación de Paradores a esta iniciativa supone asumir compromisos concretos que incluyen la eliminación de envases y artículos de plástico problemáticos y la metamorfosis del modelo de un solo uso hacia la reutilización de los artículos está alineada completamente con la estrategia de Paradores.

Paradores ha hecho suyo el compromiso sostenible, en sintonía con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y ODS 14 (Vida Submarina), continuando y expandiendo las actuaciones que iniciara en 2019, como producto del plan de acción de Paradores contra plásticos.

En el área de alojamiento, la sustitución de las botellitas individuales de gel, champú, acondicionador y loción hidratante, por dispensadores fueron implementadas a finales de 2019. Por otra parte, los productos están libres de parabenos, ftalatos o colorantes, no están testados en animales y cuentan con certificado RSPO.

Durante estos años se han eliminado o encontrado alternativas más sostenibles a los siguientes ítems de habitaciones y baños: calzador, el plástico de envoltorio de las zapatillas, bolsas de plástico para lavandería, para el periódico, higiénica/sanitaria, bolsas de basura, plásticos de los snacks y dulces del minibar, envoltorio para regalos de bienvenida, bolígrafos, botellas de agua, limpiador de zapatos, kit de costura, peine desechable, cepillo dental, maquinilla de afeitar, gorro de ducha, bolsa para cubrir vaso de agua, bastoncillos, bandeja y envoltorios de *amenities*.

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

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

El objetivo de todas estas actuaciones es simple: habitaciones 100% libres de plásticos de un solo uso. Por eso mismo, Paradores continua los trabajos juntamente con sus proveedores para desarrollar alternativas viables y sostenibles para artículos, como el envase dentífrico o las cápsulas de café, para las que ahora mismo no existen alternativas viables.

En el ámbito de la restauración, en 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.

Ya en un plano general, y como complemento a estas acciones, Paradores se ha sumado, un año más, a la campaña

de concienciación "El mar empieza aquí", en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia, cuyo objetivo es sensibilizar a clientes y empleado sobre la necesidad de contribuir a la gestión responsable de residuos. Y es que el 80% de los residuos que contaminan nuestros mares, provienen de la tierra.

3.3.3.- Uso sostenible de los recursos naturales

A.- El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales: Paradores tiene identificado el agua como un recurso crítico de uso intensivo en la actividad hotelera que, ya en muchas zonas, es un recurso escaso que previsiblemente aún lo será más por el cambio climático. Por este motivo, la gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de Paradores.

En 2022, la ratio de consumo de agua (m³/habitación ocupada) ha sido de 0,80 mientras que en el 2021 el mismo valor fue de 0,84 y en el 2020 fue de 1,02 aunque este dato está fuertemente marcado por la pandemia de ese año. Por tanto, son datos que muestran un valor a la baja de la ratio de un 4,82% en el consumo de agua en toda la Red. Paradores atiende los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas, con un consumo, en valor absoluto, de un 23% superior al del año 2021. Más en concreto, en 2021 se consumieron 893.597,98 m³, mientras que en 2022 el consumo fue de 1.078.003,82 m³. Este dato que, en principio pudiera parecer elevado, es una confirmación del buen dato de ocupación que tuvo Paradores en 2022 ya que dicha ocupación se elevó hasta un 27% más que en 2021, y refrenda el dato de descenso en el consumo de agua porque mientras que el dato de ocupación subió un 27%, el dato de consumo de agua lo hizo en un 17%.

Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito (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.
- Mensualmente, todos los paradores realizan un seguimiento del consumo de agua para poder actuar en caso de desviaciones significativas.
- En la mayoría de los paradores ya se han instalado equipos de ahorro de agua como los perlizadores en los grifos, las válvulas de doble descarga, las griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de riego. Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
- En próximos proyectos de reformas integrales de establecimientos se van a incluir diversos aspectos vinculados con el menor consumo de agua. Por ejemplo, redes de aguas grises para recuperar el agua de lavabos y duchas y reutilizarla para los inodoros, aguas de baldeo o riego, o recoger el agua de lluvia y dedicarlo igualmente a riego.
- Medidas de sensibilización y concienciación: El Manual de Buenas Prácticas Ambientales contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarlo a minimizar los consumos de agua. Además, hay carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua. En los cuartos de baño de las habitaciones de los paradores hay soportes informativos para el ahorro de agua o el cambio de toallas, aspecto que, además de estar relacionado con el ahorro del agua, produce ahorro de energía y disminuye el vertido de detergentes a la red de saneamiento.

Asimismo, Paradores lleva a cabo un estricto:

- ✓ Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos: Para asegurar la calidad del agua de consumo, Paradores realiza análisis de agua con el apoyo de una empresa experta conforme a la legislación que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. En el caso de los vertidos, se realizan mantenimientos preventivos en todos los Paradores que disponen de "Estación Depuradora de Aguas Residuales". Con la periodicidad indicada por el órgano competente, se llevan a cabo estrictos controles sobre el funcionamiento de la depuradora y sobre los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.
- ✓ Cumplimiento de la legislación en materia del agua: Paradores asegura el 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.

- ✓ Paradores dispone de planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.

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

B.- Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso: En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el desperdicio y residuo de alimentos y que permiten ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma sostenible y rentable. En estos términos, la sociedad actúa en su gestión de alimentos y bebidas con un enfoque económico y sostenible:

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

Por otra parte, el coste de la materia prima constituye una ratio fundamental para evaluar la rentabilidad de este área. La ratio de coste ingreso de víveres ha alcanzado en este año 2022 el 28%, mientras que la de bebidas se aproxima al 18%. La primera se incrementa tanto respecto al año anterior como al 2019 en torno a un punto como consecuencia del crecimiento de los costes de las materias primas, efecto derivado del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania. No obstante, en el caso de Paradores, como empresa pública, la forma de contratación provocará un mayor deslizamiento al alza hacia el año 2023 ya que numerosos contratos reflejan precios anteriores a 2022 y una vez se licitan de nuevo se reciben ofertas a precios sensiblemente superiores, acomodados a las actuales condiciones de mercado. Por el contrario, el coeficiente de bebidas experimenta una mejora de 0,5 puntos en ambas comparativas, favorecido por el crecimiento de los precios de venta. Desde distintas unidades operativas se hace seguimiento de este ratio y se advierte de las desviaciones que se producen mes a mes para que se tomen las medidas adecuadas y se hace seguimiento de las existencias de los almacenes con el fin de 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.

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

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

En 2022, la novedad es la obtención de las certificaciones energéticas de todos establecimientos, de acuerdo al RD

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

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

- Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: este dato es de 44,43 kWh/habitación ocupada en 2022 frente a los 52,02 kWh/habitación ocupada en 2021 lo que supone un importante descenso en la ratio de un 14,61%. El consumo total de electricidad en 2022, (60.668.689 kWh) respecto al 2021, (56.037.733 kWh), es de un 8,26% superior lo cual contrasta con el 26,57% que ha subido la ocupación, es decir, mientras la ocupación ha subido casi un 27%, el consumo eléctrico apenas ha subido algo más del 8% lo que pone de relieve el esfuerzo que se está haciendo dentro de Paradores para contener el consumo eléctrico dentro de los edificios. Queda excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno.
- Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los paradores que tienen contratada esta fuente de energía: este dato es 55,20 kWh/habitación ocupada en 2022 frente a los 67,93 kWh/habitación ocupada en 2021. En términos absolutos el consumo de gas natural en 2022 es de 36.885.472,77 kWh frente a los 34.426.794 kWh de 2021, pero es un buen dato si tenemos en cuenta que, mientras la ocupación en estos paradores se ha elevado hasta un 31,84%, el consumo de gas natural apenas ha subido un 7% en valor absoluto. Este importante descenso en la ratio de consumo del 18,73%, no hace sino poner de relieve el esfuerzo de la cadena en contener el consumo energético, también en lo relativo a gas natural.
Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones. Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar 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 se hicieron en el año 2022, más en concreto:
- Transformación de sala de calderas de gasóleo a gas: En el 2022 se ha terminado la instalación de calderas de condensación a gas natural en el Parador de Balona. Esta actuación que ha permitido dejar de utilizar el gasóleo en el parador, ha supuesto un importante avance en eficiencia energética y reducción de emisiones de CO₂ por el elevado rendimiento de las calderas de condensación frente a las calderas antiguas de gasóleo o la incorporación de variadores de velocidad en los motores de las bombas o quemadores. También se iniciarán los proyectos para realizar las transformaciones a gas natural en los paradores de Ciudad Rodrigo y Manzanares.
- Sistemas de control: Paradores tiene una clara determinación hacia la automatización de sus procesos y el control de todas las instalaciones al máximo nivel es una prioridad para la cadena. 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. Otro de los grandes objetivos de la Red, (de hecho ya está instalado en algunos paradores), es la comunicación entre el sistema de control de habitaciones y el sistema de control de instalaciones de forma que, cuando se realiza una reserva para un determinado día por parte de un cliente, el sistema de control sabe automáticamente cuando tiene que activar la climatización de una determinada habitación, en los distintos modos de funcionamiento, ya sea, encendido, apagado, preconsigna o consigna en función del estado de las habitaciones, bloqueada, asignada, ocupada o libre. Para gestionar el estado de ocupación, se recogerá la señal del tarjetero de la habitación lo que permitirá ser aún más eficientes. Paradores donde ya está instalada esta tecnología son Plasencia o Ribadeo, en el 2022 se instaló en el Parador de Cáceres y se seguirá implantando en otros como Albacete, Las Cañadas del Teide o

Vielha.

- **Climatización eficiente:** En paradores como Plasencia (la obra de la climatización terminará a principios de 2023) o Fray Bernardo de Fresneda, (ya iniciada y prevista su finalización para principios de 2023), esta medida está focalizada especialmente en la sustitución de enfriadoras actualmente instaladas en los paradores por otras de mayor eficiencia y mayores prestaciones. También se han sustituidos a lo largo del año 2022 las enfriadoras en los Paradores de Almagro y Trujillo. Al ahorro energético que supone una enfriadora de mayor eficiencia, (compresores más eficientes con regulaciones más precisas para adaptarse mejor a la demanda, variadores de velocidad en los ventiladores de condensación o válvulas de expansión electrónicas), se le unen unos bajos niveles de ruido de la máquina con encapsulado de todos los elementos que lo emiten y 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:** Todos los paradores disponen de tecnología LED en sus instalaciones interiores, y se está trabajando en una tecnología para la iluminación exterior. De esta manera, se terminó en el año 2022 la instalación de alumbrado exterior con tecnología LED en los distintos patios y claustros del Parador de Almagro. Esta actuación, más allá de la eficiencia energética alcanzada con esta tecnología, realza aún más si cabe, la belleza natural de estos espacios. Actualmente se está trabajando en la implementación de luminarias LED en el Parador de Alcalá de Henares habiéndose iniciado la realización del proyecto.

Es importante destacar que Paradores dispone, desde finales de 2020, de una **Plataforma SaaS (Software as a Service) de Gestión Energética**, que proporciona herramientas disruptivas para ahorrar energía y conseguir la excelencia operativa. Al ser una plataforma con integración multiprotocolo, multimarca y multi energía (electricidad, gas natural, agua, gasóleo, etc..) puede integrar dispositivos (contadores, concentradores de datos, etc..) actuales de Paradores que tengan protocolo abierto, recoger dichos datos, analizarlos con su módulo big-data y establecer medidas de ahorro energético para una mejora continua de la eficiencia energética en nuestros establecimientos. Actualmente, esta plataforma está recogiendo los consumos eléctricos procedentes de los contadores fiscales de electricidad, pero Paradores dispone ya de una red de contadores de todos los suministros (gas natural, gasóleo, propano, butano y agua) que integrará en la plataforma y, una vez esté operativa, aportará una foto real de todos los consumos de la Red. Actualmente se está trabajando en la implantación de esta plataforma para hacerla útil y operativa a todos los usuarios. Además, se ha aprobado una línea de actuación de 500.000 € para la integración de todos los contadores en la plataforma de gestión energética.

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

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 el Plan de Sostenibilidad 2021-2024, la empresa ha presentado diversas actuaciones para mejorar su contribución al Acuerdo de París de 2015, y una de ellas reconoce el importante papel que desempeñan las energías renovables. En esa línea, desde 2018 se ha contratado el **suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los paradores**. Este compromiso tiene una importante repercusión en la reducción de las emisiones de CO2 de la cadena.

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

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

la obra en 2023.

- **Fotovoltaica** en El Saler y Malaga Golf: Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Paradores ya dispone de energía fotovoltaica en el Parador de Málaga Golf y en el 2022 se terminó la instalación de energía fotovoltaica en el parador de El Saler. En 2023 se llevará a cabo una instalación fotovoltaica en La Palma y se está trabajando en el proyecto de reforma de cubierta e implantación de fotovoltaica en el Parador de Tordesillas así como la implantación de una cubierta fotovoltaica en el Parador de Toledo.
- **Energía solar térmica y aerotermia:** La aerotermia, consistente en sacar energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Terminada la instalación de energía solar térmica y aerotermia en el Parador de La Gomera, se instalarán este tipo de instalaciones en los próximos años en los paradores de Alarcón, Ceuta, Guadalupe y Carmona.
- **Movilidad sostenible:** en cumplimiento del Real Decreto-Ley 29/2021 de 21 de diciembre según el cual, "...en los edificios que sean titularidad de la Administración General del Estado o de los organismos públicos vinculados a ella o dependientes de la misma, se instalará una estación de recarga por cada 20 plazas de aparcamiento o fracción, hasta 500 plazas, y una estación de recarga más por cada 100 plazas adicionales o fracción." A finales de 2022 se ha publicado la licitación para la instalación de puntos de recarga de vehículo eléctrico y para los dos próximos años se prevé, en toda la Red de Paradores, la instalación de 294 puntos de recarga de vehículo eléctrico de carga semi rápida (cargadores en corriente alterna de 22 kW) y rápida (con carga en corriente continua de 25 a 50kW).

3.3.4.- Cambio Climático

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

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

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

- 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).

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

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

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

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

A.- Cálculo de la huella de carbono en Paradores: Para estos cálculos se ha seguido la metodología establecida por la ISO 14064:1-2012 y GHG Protocol. La evolutiva de emisiones por fuentes y alcances es la siguiente.

Alcance	Fuente	t.CO ₂ 2021	t.CO ₂ 2020	t.CO ₂ 2019	% de Evolución 2019-2021	% de Evolución 2020-2021	% de Evolución 2019-2020
1	Fuentes fijas	16.270,30	14.213,34	18.904,98	-14%	14%	-25%
	Fuentes móviles	81,62	142,07	93,53	-13%	-43%	52%
	Emisiones fugitivas	1.641,94	1.533,14	1.713,95	-4%	7%	-11%
2	Energía eléctrica	0,00	0,00	307,97	-100%	0%	-100%
Total Alcances 1 y 2		17.993,86	15.888,55	21.020,42	-14%	13%	-24%
3	Bienes y servicios adquiridos	43.188,13	-	-	-	-	-
	Bienes de capital	4.874,46	-	-	-	-	-
	Actividades relacionadas con el combustible y la energía.	4.476,50	-	-	-	-	-
	Transporte y distribución aguas arriba	27,60	-	-	-	-	-
	Residuos generados en las operaciones	6.274,93	-	-	-	-	-
	Viajes de negocios	155,09	-	-	-	-	-
	Desplazamiento in itinere	557,15	-	-	-	-	-
	Transporte y distribución aguas abajo	20.987,87	-	-	-	-	-
Total Alcance 3		80.541,71	-	-	-	-	-

Al tratarse del primer año en el que se ha medido el impacto del Alcance 3 en el total de emisiones, no es posible valorar la evolución en las emisiones de la empresa en este ámbito. Sin embargo, es posible apreciar, en cuanto a las emisiones totales de los Alcances 1 y 2, una disminución del 14% respecto del año base (2019-2021).

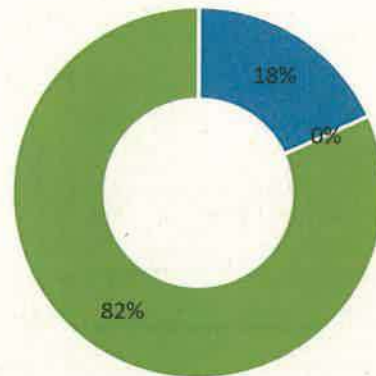
A continuación, se muestra una tabla resumen del cálculo de la huella de carbono 2019-2021.

	Año 2021	Año 2020	Año 2019
Huella de Carbono (toneladas equivalentes de CO ₂)	98.535,57 CO ₂ eq*	15.888,55 t CO ₂ eq	21.020,42 t CO ₂ eq
Alcances	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) Alcance 2 (consumo de energía eléctrica) Alcance 3 (otras emisiones indirectas, consecuencia de la actividad de Paradores, ocurridas en fuentes que no son propiedad de Paradores)	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) Alcance 2 (consumo de energía eléctrica)	Alcance 1 (consumo de combustibles de fuentes fijas, móviles y por fugas de los equipos de clima y refrigeración) Alcance 2 (consumo de energía eléctrica)
Fuentes de Emisión	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potential Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol, IO DEFRA 2021 - Greenhouse Gas Protocol, OCC	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC, CNMC y Global Warming Potential Values, Fifth Assessment Report (AR5) - Greenhouse Gas Protocol	Registro Huella de Carbono (MITECO), IPCC y CNMC

*Abarca el cálculo de emisiones de Alcance 3.

El análisis de los 3 alcances de la huella de carbono en su conjunto permite observar que el que tiene un mayor impacto sobre las emisiones es el alcance 3, con un 81,74% del total de la huella, seguido por el alcance 1 con un 18,26%. Bajo el enfoque de mercado, en el que se tiene en cuenta que las emisiones proceden de energía renovable, el alcance 2 representa el 0% de emisiones.

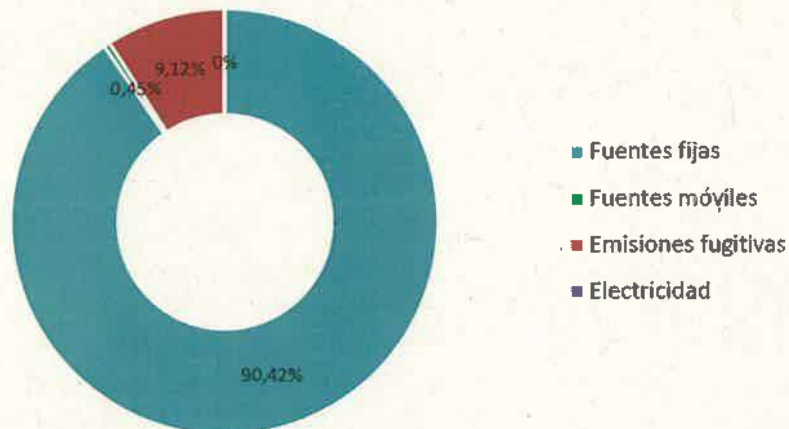
■ Alcance 1 ■ Alcance 2 ■ Alcance 3



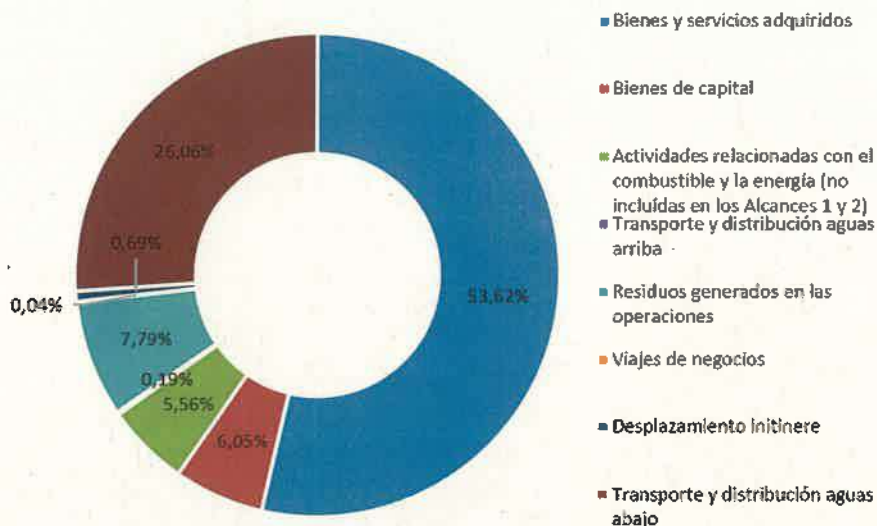
En cuanto a los Alcances 1 y 2, en 2021, las emisiones asociadas al consumo de combustibles de fuentes fijas representan un 90,42% de la huella.

En segundo lugar, les siguen las emisiones asociadas a las emisiones fugitivas provocadas por las fugas de gases refrigerantes en los equipos de climatización y refrigeración, ocupando un 9,12%.

En tercer lugar, se encuentran las emisiones asociadas al consumo de combustibles de fuentes móviles con un 0,45%.



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



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

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

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

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

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

El plan de reducción de emisiones contempla 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

C.- Otras consideraciones: De manera complementaria, está previsto desarrollar un plan de compensación para mitigar las emisiones que no se consigan reducir con las medidas propuestas. En 2022 se han estudiado distintas propuestas, y la previsión es empezar a compensar la huella en 2023. Como muestra de este compromiso, desde hace dos años, se está compensando la huella de carbono emitida en el stand de Fitur, de forma que se ha elaborado un plan de sostenibilidad y se mide esta huella para después compensarla y hacer un evento lo más sostenible posible.

Por último, queda pendiente el registro de la huella en la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio de Transición Ecológica, ya que es necesario contratar la verificación del cálculo. A finales de 2022 se ha preparado una licitación para la contratación de este servicio.

3.3.5.- 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.

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

- Reforzar la oferta ligada con el espacio natural protegido, basada en la puesta en valor de los recursos naturales y culturales.
- Identificar el perfil del visitante habitual de los espacios naturales protegidos, imprescindible para ofrecerle experiencias satisfactorias.
- Incrementar la visibilidad de marca Paradores entre colectivos que hasta ahora no habían relacionado a Paradores con el mundo natural y el ecoturismo.
- Estrechar los vínculos con los gestores de los espacios naturales protegidos y potencial el desarrollo local a través de alianzas.
- Aportar valores diferenciales a la marca con la suma de conceptos relacionados con la protección y preservación del medio ambiente y su biodiversidad, la vivencia de experiencias gratificantes, la innovación de la oferta, etc.

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

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

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

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

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

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

El proyecto no genera un retorno económico significativo para los paradores, pero contribuye a reforzar la marca como empresa comprometida con el turismo sostenible, el desarrollo local y la defensa del entorno natural. Por eso, este proyecto forma parte de la Estrategia de Sostenibilidad de la empresa y contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 11, 12, 15 y 17 especialmente).

B.- Acciones de sensibilización ambiental: Paradores, por cuarto año consecutivo, apoya la difusión de las campañas de sensibilización de la **Fundación Oceanogràfic de Valencia**, en concreto:

- La campaña de sensibilización "El Mar empieza aquí" 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.

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

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

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

C.- Iniciativas de paradores:

Iniciativas Parador de El Saler

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

- Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa organizadas por diversas ONG ambientales colaboradoras del parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-60 kg de residuos. En 2022 se han recogido aproximadamente 650 kg de residuos, frente a los 550 kg de 2021.
- Regeneración dunar: En 2022 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2021 de recuperación del entorno dunar del Parador. Se han introducido 650 plantones y un millón de semillas de 15 especies diferentes (3 en peligro de extinción) en 3.200 m². De esta manera en los dos últimos años se han recuperado 11.372 m² de dunas con un total de 2.605 plantones y 3 millones de semillas. Además, se han liberado 2350 m² de zona dunar invadida por la uña de gato (*Carpobrotus* sp) planta invasora que desplaza a las autóctonas. En estas zonas liberadas se procederá a plantar durante 2023.
- Suelta de tortugas marinas: En 2022 se han liberado 4 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas entidades como es la Fundación del Ocenográfico, 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 autóctona. En 2022 se ha continuado con los dos puntos de detección puestos en marcha en 2020, donde se han podido obtener evidencias de la presencia de 5 especies de mamíferos en la zona (erizos, jabalíes, zorros, ginetas y garduñas) lo que demuestra la alta diversidad del entorno del Parador de El Saler.

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

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

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

4.- COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas que trabajan en Paradores tienen perfiles profesionalizados y están alineados con la misión y visión de la empresa y muy comprometidos con su trabajo para ofrecer el mejor servicio al cliente.

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

Las personas trabajadoras de Paradores destacan por su compromiso con la misión, valores y estrategia de la empresa, mostrando una alta orientación al cliente así como una profesionalidad y cercanía con nuestros visitantes. Este es el perfil de competencias que seleccionamos en los candidatos que participan de nuestros planes de formación y desarrollo ya que consideramos que el perfil de nuestros empleados es el reflejo de lo que, como empresa, transmitimos a nuestros clientes. Igualdad, ambiente de trabajo seguro y saludable así como fomento del trabajo en equipo son los pilares sobre los que construimos todos los programas dirigidos a nuestros empleados, tanto de formación y desarrollo como los vinculados a los objetivos de desarrollo sostenible.

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

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

4.1.- Empleo

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

A.- Distribución de empleados por sexo: Se mantiene una distribución similar a la del año anterior.

N.º TRABAJADORES	2022		2021	
	N.º	%	N.º	%
HOMBRES	2.075	41	2.102	42
MUJERES	2.965	59	2.923	58
TOTAL	5.040	100	5.025	100

B.- Distribución de empleados por edad:

TRAMOS EDAD	2022		2021	
	N.º TRABAJADORES	%	N.º TRABAJADORES	%
Entre 20 y 29 años	661	13	705	14
Entre 30 y 39 años	973	19	909	18
Entre 40 y 49 años	1337	27	1350	27
Entre 50 y 59 años	1334	26	1312	26
Mayor o igual a 60 años	735	15	749	15
Total	5040	100	5025	100

C.- Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial): El personal de Paradores se distribuye en dos colectivos:

- Personal excluido de convenio, cuyas categorías abarca:
 - Presidente y Alta dirección.
 - Personal directivo de la empresa.
 - 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.

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA CONVENIO/EXCLUIDO	NIVEL - CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2022		2021	
		Trabajadores	%	Trabajadores	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	120	2	121	2
	Personal cualificado	110	2	104	2
	Alevin-formación/FIA	13	<1	25	0
	Primeras Experiencias	2	<1		
Total excluido convenio		245	5	250	5
PERSONAL CONVENIO	Nivel 1	547	11	532	11
	Nivel 2	190	4	201	4
	Nivel 3	1313	26	1294	26
	Nivel 4	2213	44	2197	44
	Nivel 5	532	11	551	11
Total convenio		4795	95	4775	95
Total		5040	100	5025	100

(*) se incluye alta dirección

En el ANEXO 2

D.- Distribución de empleados por Centro de Trabajo: Se acompaña relación en ANEXO 2.

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

A.- Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo: La relación entre personal fijo y temporal es de un 62%/38% y la a relación entre personal contratado a tiempo completo y a tiempo parcial es de un 72%/28%. La plantilla media anual es la siguiente:

POR MODALIDADES CONTRATO	2022		2021	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	3140	62	3.176	63
Temporales	1900	38	1849	37
Total	5040	100	5025	100

TIPO DE CONTRATO	2022		2021	
	Nº TRABAJADORES	%	Nº TRABAJADORES	%
FIJO T. COMPLETO	2.301	45,79%	2.263	45,03%
FIJO T. PARCIAL	586	11,66%	367	7,30%
FIJO DISCONTINUO	253	5,03%	237	4,72%
TEMPORAL T. COMPLETO	1307	26,01%	1274	25,35%
TEMPORAL T. PARCIAL	593	11,80%	884	17,59%
Total	5.040		5.025	

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	2022		2021	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	2.708	62	2.680	69
Temporales	1.631	38	1.213	31
Total	4.339	100	3.893	100

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

A.- Número de despidos ocurridos clasificados por sexo:

SEXO	2022		2021	
	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Hombres	11	73	6	60
Mujeres	4	27	4	40
Total	15	100	10	100

B.- Número de despidos ocurridos clasificados por edad:

Tramos de Edad	2022		2021	
	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Entre 20 y 29 años	3	20	0	0
Entre 30 y 39 años	4	27	2	20
Entre 40 y 49 años	2	13	3	30
Entre 50 y 59 años	4	27	3	30
Mayor o igual a 60 años	2	13	2	20
Total	15	100	10	100

C.- Número de despidos ocurridos por clasificación profesional:

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2022		2021	
	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Excluido Convenio, Directivo (*)	0	0	2	20
Excluido Convenio, Técnico	0	0	1	10
Pers. Convenio nivel 1	0	0	0	0
Pers. Convenio nivel 2	1	7	0	0
Pers. Convenio nivel 3	6	40	4	40
Pers. Convenio nivel 4	8	53	3	30
Pers. Convenio nivel 5	0	0	0	0
Total	15	100	10	100

(*) se incluye alta dirección

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

Se ha procedido a modificar el criterio de los cálculos medios, respecto a las retribuciones, con el objetivo de realizar un análisis más exhaustivo que permita afinar el criterio de estudio a partir de medias ponderadas. De esta forma, varía el dato de retribución anual media total respecto al Estado de 2021.

A.- Retribución media del personal desagregada por sexo:

	2022	2021
	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
HOMBRE	25.742,00 €	24.205,00 €
MUJER	22.406,00 €	21.109,00 €
Total	23.773,76 €	22.409,32 €

B.- Retribución media del personal desagregada por edad:

	2022	2021
TRAMO EDAD	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Entre 20 y 29 años	20.692,00 €	18.317,00 €
Entre 30 y 39 años	22.626,00 €	20.938,00 €
Entre 40 y 49 años	24.060,00 €	22.558,00 €
Entre 50 y 59 años	24.059,00 €	23.098,00 €
Mayor o igual a 60 años	27.068,00 €	26.539,00 €

Retribución media equivalente a jornada completa.

C.- Retribución media del personal desagregada por clasificación profesional:

		2022	2021
CONV./EXCLUIDO	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	RETRIBUCION ANUAL MEDIA	RETRIBUCION ANUAL MEDIA
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	DIRECTIVOS (*)	73.110,00 €	71.343,00 €
	PERS.CUALIFICADO	39.152,00 €	39.198,00 €
	FJA / ALEVIN-FORMACION	20.358,00 €	18.614,00 €
	PRIMERAS EXPERIENCIAS	25.341,00 €	
Total EXCL.CONV.		49.474,70 €	47.939,20 €
PERSONAL DE CONVENIO	NIVEL 1	30.411,00 €	28.441,00 €
	NIVEL 2	26.946,00 €	25.317,00 €
	NIVEL 3	22.576,00 €	21.466,00 €
	NIVEL 4	20.200,00 €	18.620,00 €
	NIVEL 5	19.463,00 €	18.639,00 €
Total CONV.		22.210,15 €	20.797,33 €

(*) 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:

BENEFICIOS SOCIALES	Importe € 2022	Importe € 2021
Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725
Becas	41.185	41.185
Ayudas Libros	14.827	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	238.931	224.070
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	97.947	96.204
Premio Natalidad	3.893	5.503
Premio Nupcialidad	8.452	13.243

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

4.1.7.- Brecha salarial

	2022			2021			
	SALARIO MEDIO € HOMBRES	SALARIO MEDIO € MUJERES	DIF % AÑO 2022	SALARIO MEDIO € HOMBRES	SALARIO MEDIO € MUJERES	DIF % AÑO 2021	DIF % 2022-2021
CONVENIO							
NIVEL 1	30.802	29.776	3%	28.899	27.681	4%	-1%
NIVEL 2	27.223	26.266	4%	25.662	24.485	5%	-1%
NIVEL 3	22.649	22.471	1%	21.579	21.305	1%	0%
NIVEL 4	20.046	20.262	-1%	17.769	18.360	-3%	2%
NIVEL 5	20.698	19.321	7%	19.239	18.563	4%	3%
EXCLUIDOS CONVENIO							
DIRECTIVOS (*)	78.957	73.469	7%	78.484	72.356	8%	-1%
SUBDIRECTOR Y JEFE DPTO.	60.527	60.715	0%	59.894	57.373	4%	-4%
TECNICOS Y FORMACION (FIA)	38.439	37.055	4%	38.097	35.802	6%	-2%
ALEVIN-FORMACION	15.843	15.661	1%	15.227	15.301	0%	1%
PRIMERAS EXPERIENCIAS	25.341	0	0%				0%

(*) 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 2022, 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:** 185.989 euros. En esta cantidad se incluyen las dietas recibidas por los diferentes administradores por la asistencia a los diferentes consejos de administración (6 hombres y 9 mujeres).
- **Alta Dirección:** 693.603 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.

En el epígrafe de Administradores se incluyen las dietas de los Consejeros. Como Alta Dirección se incluyen las retribuciones del Presidente, Secretario General, Directora Económico-Financiera y Director de Negocio (3 hombres y 1 mujer).

Las remuneraciones devengadas de los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección por sexos del año 2022 y su comparativa con el 2021 son las siguientes:

2022	
SEXO	Alta Dirección
H	492.494,06
M	201.109,37
Total	693.603,43

2021	
SEXO	Alta Dirección
H	522.117,88
M	188.163,75
Total	710.281,63

2022	
SEXO	Administradores
H	85.147,36
M	100.842,04
Total	185.989,40

2021	
SEXO	Administradores
H	113.876,72
M	70.592,68
Total	184.469,40

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 Representación Legal de los Trabajadores (RLT), una vez constituido.

El plan de pensiones se encuentra actualmente pendiente de constitución.

4.1.10. - Cualquier otra percepción o información desagregada por sexo

A.- Ratio del salario categoría estándar respecto al salario mínimo interprofesional:

- El 53% de las mujeres se encuentran contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de

20.262 euros, ocupando mayoritariamente la categoría de Camarera de Pisos. Este salario representa un 144% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2022, que es de 14.000 euros.

- El 38% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 22.649 euros, con categorías de cocineros, camareros de comedor, recepcionistas, etc. Este salario representa un 162% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2022, que es de 14.000 euros.

B.- Proporción de altos ejecutivos contratados:

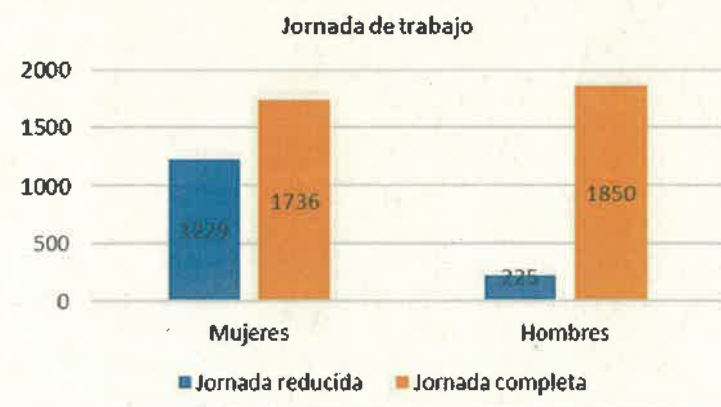
- En la alta dirección, incluido el Presidente Consejero Delegado, se encuentra la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres 25%/75%.
- Entre el personal directivo la relación porcentual entre mujeres y hombres es 31%/69%.

PROPORCIÓN ALTA DIRECCIÓN	NIVEL CONV/EXCL	HOMBRES				MUJERES			
		2022		2021		2022		2021	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	72	60%	76	63%	48	40%	45	37%
	Personal cualificado	52	47%	50	48%	58	53%	54	52%
	Alevín-formación	7	54%	10	40%	6	46%	15	60%
	Primeras Experiencias	2	100%			0	0%		
Total EXCLUIDOS DE CONVENIO		133	54%	136	54%	112	46%	114	46%
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	338	62%	332	62%	209	38%	200	38%
	Nivel 2	135	71%	142	71%	55	29%	59	29%
	Nivel 3	776	59%	759	59%	537	41%	535	41%
	Nivel 4	638	29%	677	31%	1575	71%	1520	69%
	Nivel 5	55	10%	56	10%	477	90%	495	90%
Total CONVENIO		1.942	41%	1.966	41%	2.853	59%	2.809	59%
Total		2.075	41%	2.102	42%	2.965	59%	2.923	58%

(*) se incluye alta dirección

C.- Nuevas contrataciones: Durante el año 2022 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 62%/38%.

D.- Número de mujeres y hombres en relación con la jornada de trabajo:



4.1.11.- Implantación de políticas de desconexión laboral

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

Actualmente, la empresa se encuentra gestionando un proceso de oferta Pública de Empleo para la contratación indefinida de relevistas que posibilite el acuerdo.

4.1.12.- Empleados con discapacidad

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

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

MEDIDAS CONCILIACIÓN	Hombres		Mujeres	
	2022	2021	2022	2021
Permiso de maternidad	0	0	36	43
Permiso de Paternidad	24	49	0	0
Permiso de Lactancia	9	12	28	39
Reducción de Jornada por cuidado de menores	4	10	32	50
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	1	5	5	14
Flexibilidad horaria	55	50	88	99
Total	93	126	189	245

En resumen:

VARIACIONES ANUALES N.º TRABAJADORES BENEFICIADOS				
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	VARIACIONES ANUALES N.º DE TRABAJADORES BENEFICIADOS
2022	93	189	282	-24% (respecto a 2021)
2021	126	245	371	-1,33% (respecto a 2020)
TOTALES	219	434	653	

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:

Se llevan a cabo las 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.

4.2.2. - Absentismo laboral

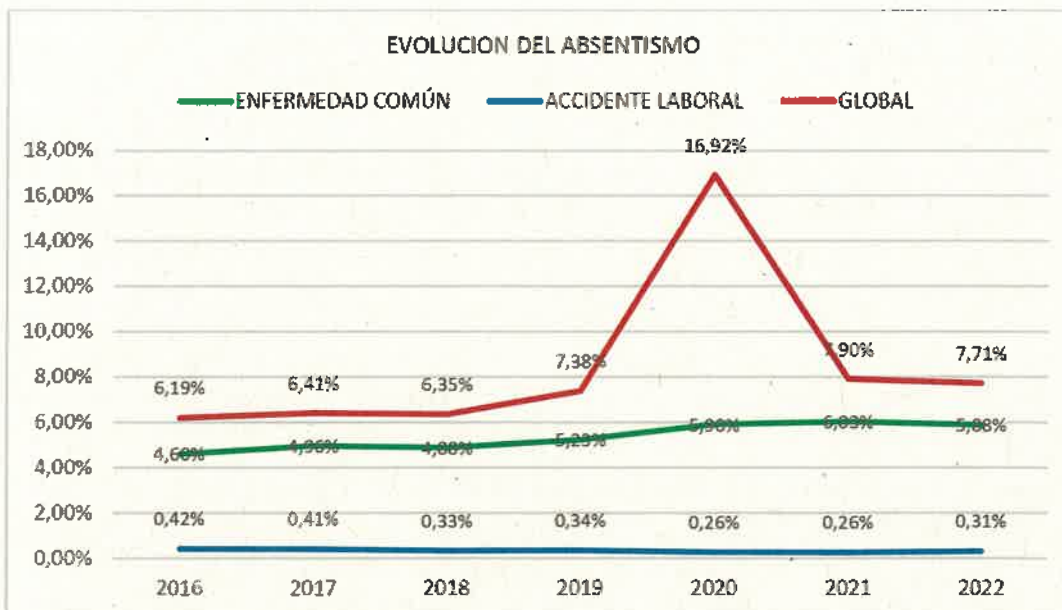
El absentismo en 2022 se ha normalizado con respecto a 2020 debido, en su mayor parte, a que se ha eliminado el concepto de absentismo de "permiso no recuperable" que se generó en 2020 en el momento del cierre de la actividad decretada por el Gobierno con motivo de la covid-19.

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

A.- Índices de absentismo:

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

B.- Evolución del absentismo:



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

Procesos covid-19	N.º Incapacidades temporales			Días perdidos		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
2022	513	367	880	3.634	3.003	6.637

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

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

4.3.1.- La política de Prevención de Riesgos Laborales

La integración de la acción preventiva en la actividad de la empresa se lleva a cabo a través de la Política de Prevención de Riesgos Laborales (actualizada en 2013), en la que se establecen los principios básicos y el compromiso de la empresa en todos los niveles jerárquicos y centros de trabajo con la promoción de las mejores condiciones de trabajo. Los principios rectores de esta Política son:

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

proporcione el marco adecuado que garantice la mejora continuada de la acción preventiva.

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

4.3.2.- Planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas

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

- Evaluación de riesgos y emisión de los informes de riesgos. La metodología que se emplea para hacer esta evaluación se basa en el método propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los informes de riesgos se trasladan al mapa de riesgos que la empresa actualiza periódicamente.
- Durante 2022 se ha continuado con el plan especial de evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo, con una duración aproximada de tres años.
- Planificación de la actividad preventiva para dar respuesta a los riesgos identificados en los distintos centros y puestos de trabajo.
- Información y formación a los empleados en 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 contrata y subcontratas.

A.- Plan de Prevención 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 2022, el plan ha estado vigente y continua con su aplicación, con las adaptaciones que se han realizado conforme a la situación epidemiológica de cada momento y atendiendo a las indicaciones de las autoridades sanitarias.

B.- Medidas contempladas en el plan de prevención de la covid-19: Destacan las siguientes:

- 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.
- Medidas de actuación ante la sospecha o activación de un posible caso. Ante la posibilidad de que un cliente, visita o trabajador presente síntomas de la covid-19 durante su estancia en un parador, y con el objeto de prevenir la posible difusión de la enfermedad entre el resto de los 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 2022 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 de la covid-19, que ha 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 2022, ha celebrado tres reuniones con motivos de la revisión y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia.

4.3.4.- Indicadores claves de desempeño

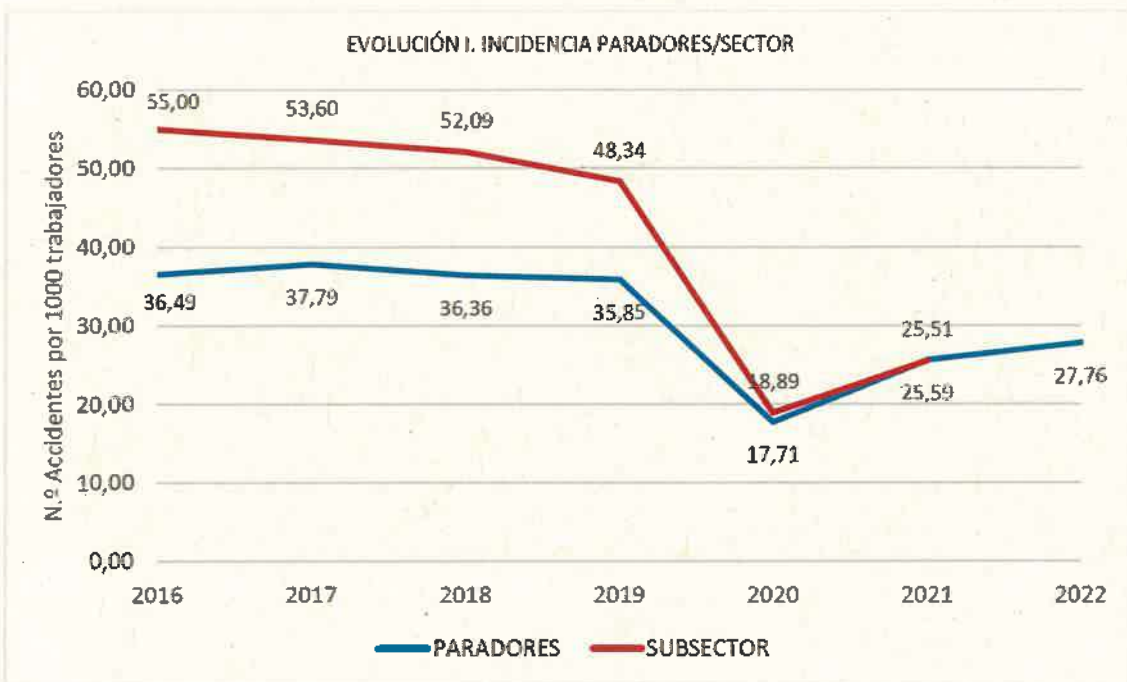
Durante 2022, en Paradores ha habido un total de 172 accidentes de trabajo, de los cuales 105 fueron mujeres y 67 hombres, 34 accidentes más que en 2021, año en que hubo 138 accidentes, de los cuales 85 fueron mujeres y 53 hombres. Este incremento en el número de accidentes puede estar relacionado con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

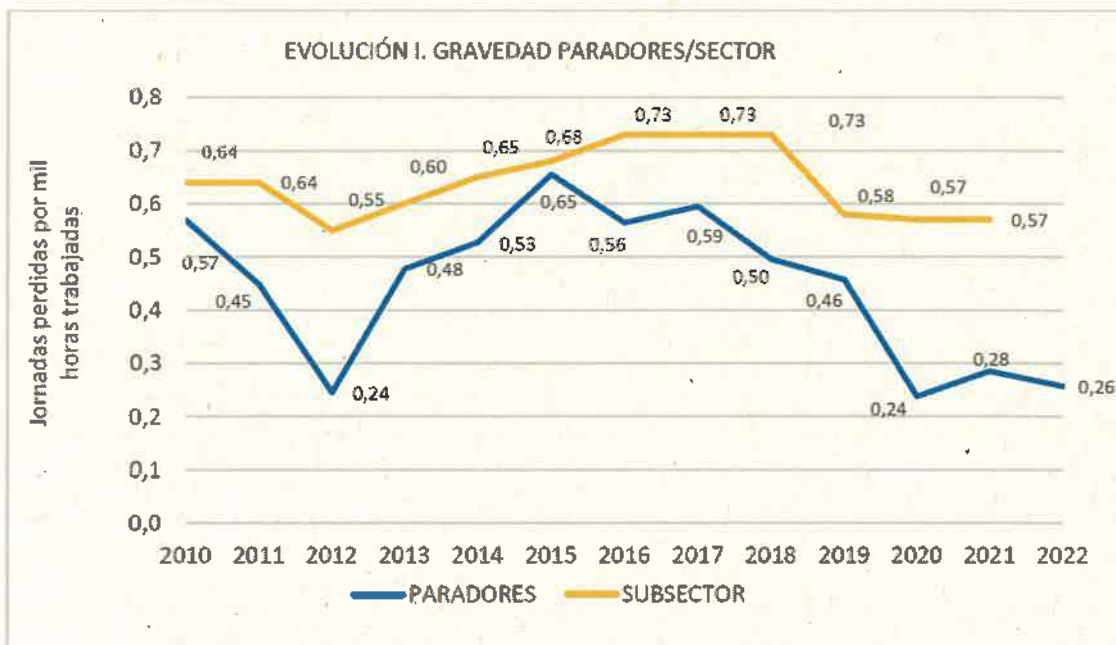
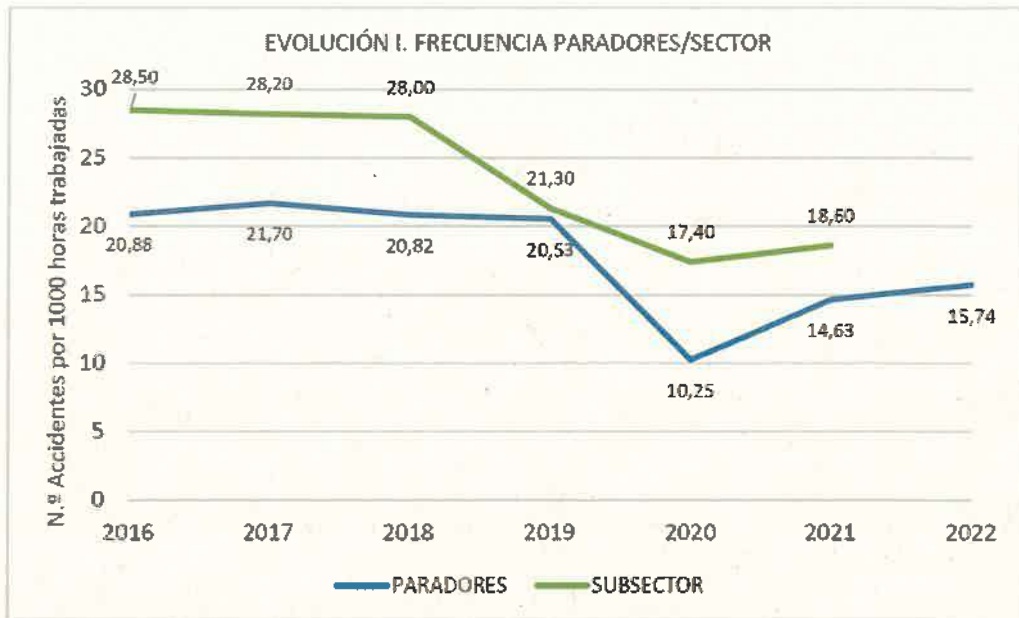
A.- Evaluaciones de riesgos: Las actividades desarrolladas en este apartado comprenden la realización de visitas previas, evaluaciones iniciales de riesgos y evaluaciones periódicas de riesgos.

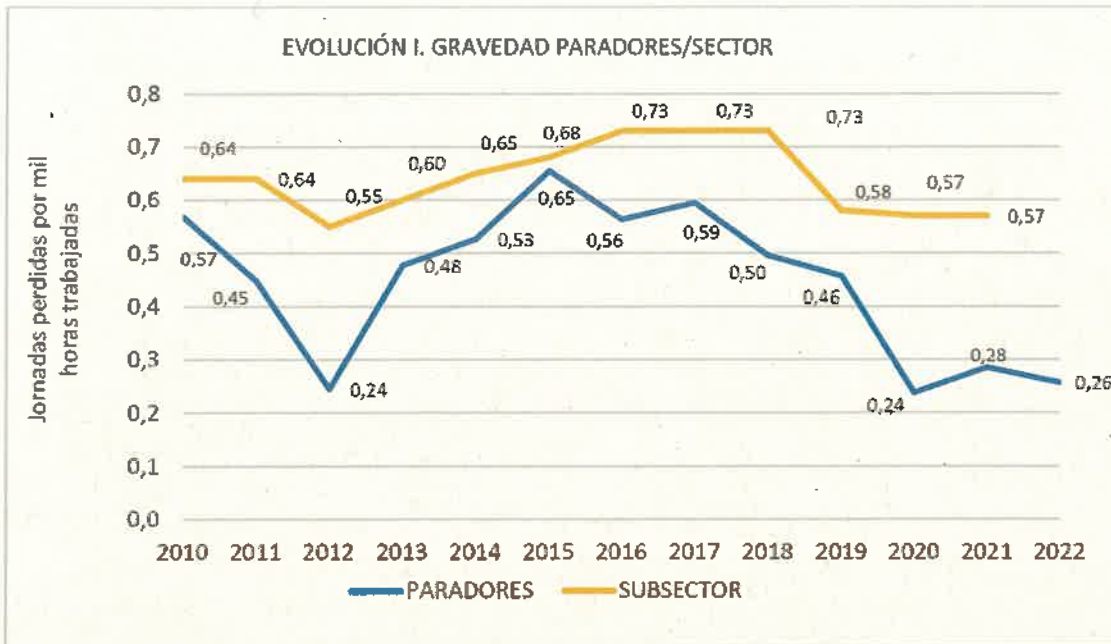
Evaluaciones psicosociales: Durante el año 2022 se han realizado 23.

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.

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

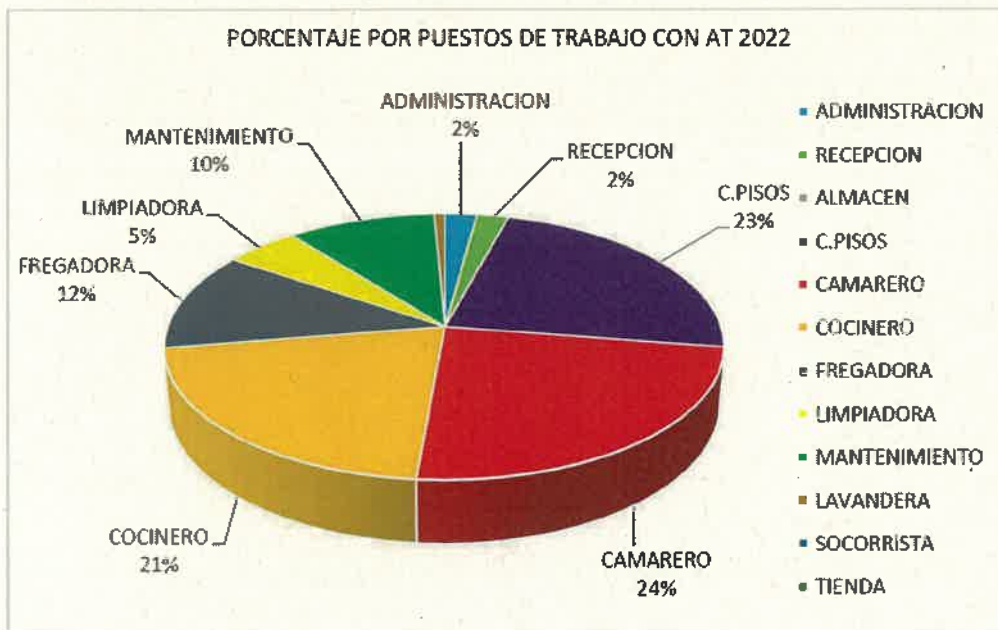






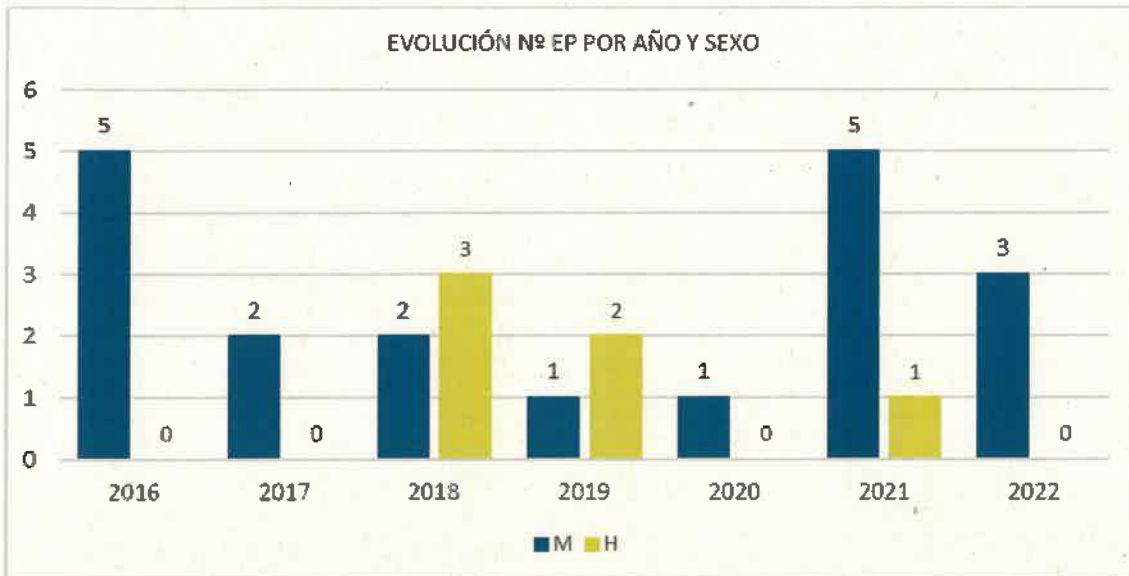
En lo que se refiere a la **investigación del accidente laboral**, con el fin de conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se lleva a cabo un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de **declaración e investigación de accidentes** que contiene las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento está regulado internamente y está disponible en la intranet de Paradores, habiendo sido actualizado en 2022. 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:

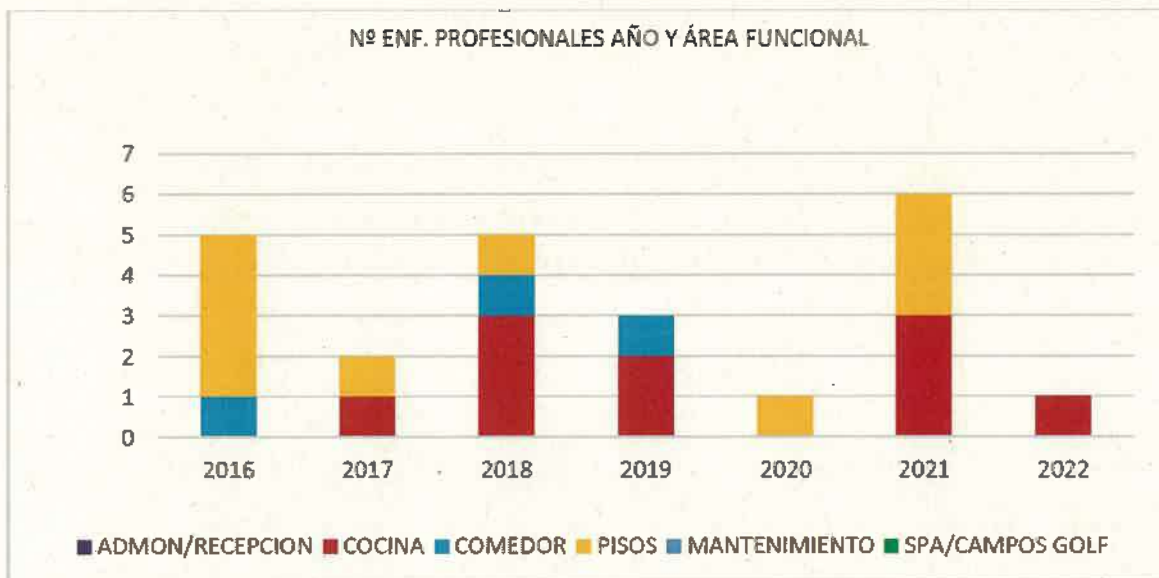


Como se puede observar, el puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de camareros, seguido de las camareras de pisos y cocineros.

Respecto a la **enfermedad profesional**, desde hace 10 años en Paradores se identifican y gestionan las declaraciones de enfermedades profesionales. 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 se puede consultar en el siguiente gráfico:



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



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

ACCION FORMATIVA	GRUPOS	ALUMNOS/AS	H	M
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA DELEGADOS DE PREVENCIÓN	2	10	5	5
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN SS.CC.	4	29	8	21
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUD LABORAL Y ACTUACIONES ANTE EMERGENCIAS	1	1438	560	878
RIESGOS LABORALES EN PUESTO (PRESENCIAL)	68	557	223	334
TOTALES	75	2034	796	1238

D.- 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 2022 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

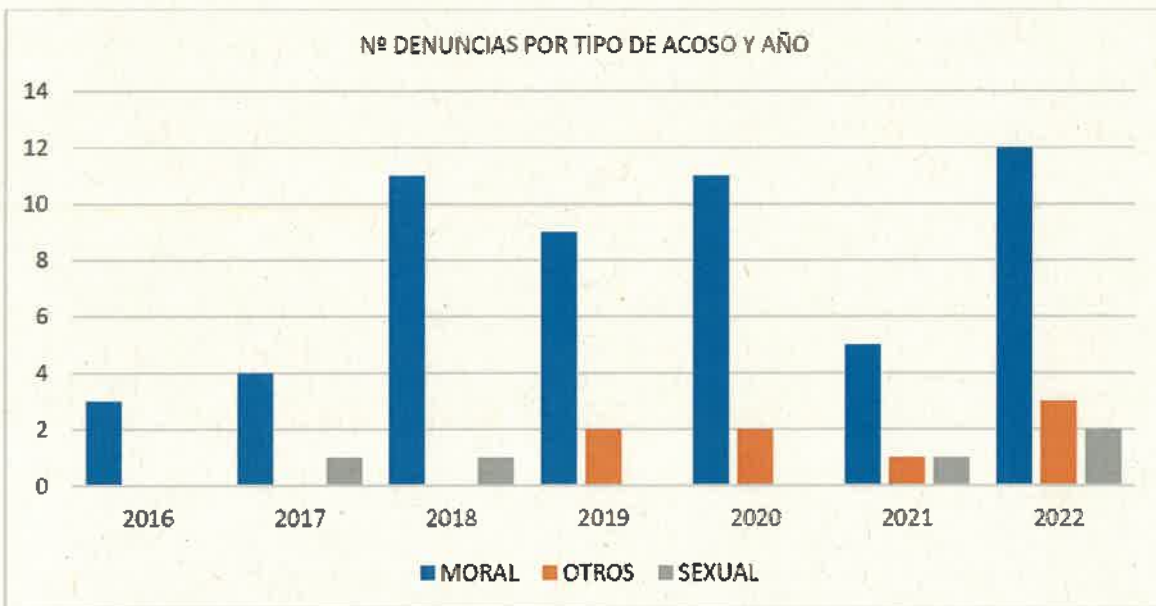
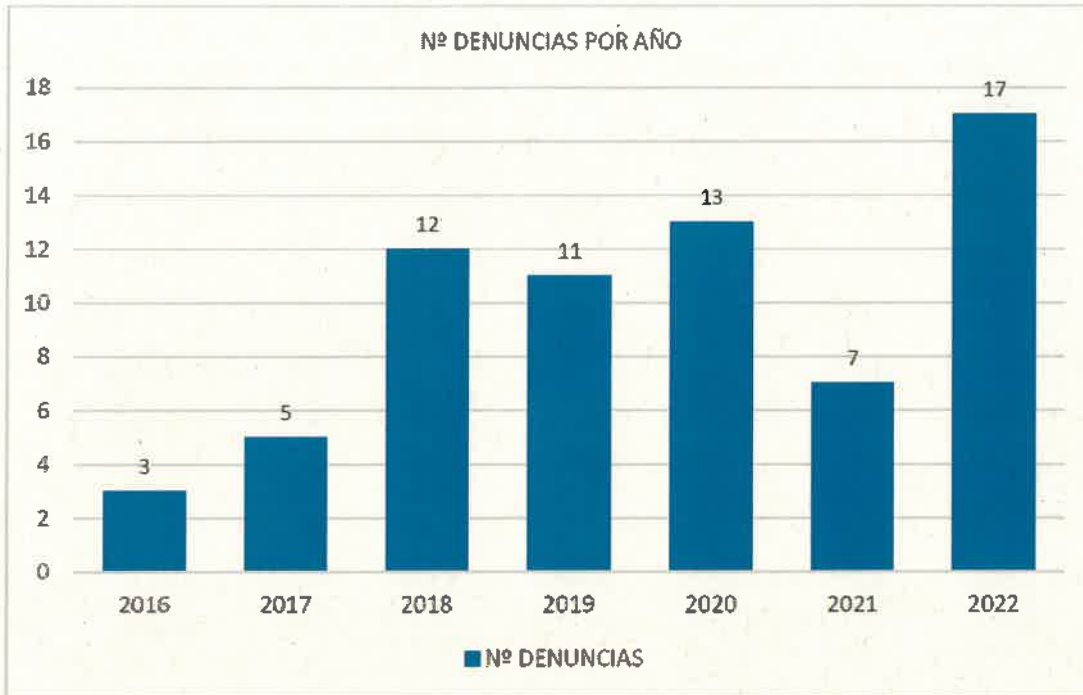
E.- Vigilancia de la salud y promoción de un estilo de vida saludable: Durante 2022 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 2.083 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1.960 resultaron aptos para su puesto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

También Paradores ha renovado su convenio de colaboración con la Fundación Mapfre que pone a disposición de los trabajadores una plataforma on line que actualiza y mejora el Programa "Elige Vivir Mejor" que Mapfre comparte con Paradores desde hace varios años. Se trata de una plataforma de salud y bienestar corporativo que proporciona a los empleados: Un plan de alimentación con recetas saludables recomendadas personalizadas una vez que cada persona completa su perfil nutricional y sugerencias para evitar el desperdicio alimentario; un plan de ejercicio físico personalizado para entrenar desde casa una vez completado el cuestionario de condición física que la app te proporciona y un plan de bienestar emocional con prácticas y consejos audiovisuales que ayudan a minimizar el impacto negativo de las emociones y sus consecuencias en la salud.

F.- Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2022 se han realizado un total de 585 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad

G.- Protocolo contra el acoso moral, 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:



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

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

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

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

4.4.2.- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

A 31 de diciembre de 2022 y 2021:

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

4.4.3. Balance de los convenios colectivos

Durante el 2022 se han mantenido regularmente reuniones de negociación del convenio general. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, tenía una vigencia de 3 años (2018-2020), suponiendo la prórroga inicial una ampliación de su vigencia hasta finales del 2021 y encontrándose actualmente en ultraactividad.

Algunos de los aspectos más destacables del convenio colectivo de Paradores 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 los convenios de Santiago de Compostela y de León continúan abiertas las negociaciones de sus convenios.

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

1. Posibilitar la adquisición de conocimientos técnicos necesario para la **profesionalización del servicio** (interno y externo)
2. Entregar herramientas que permitan el desarrollo de **habilidades tanto profesionales como personales**
3. Crear **espacios que fomenten la interacción, el conocimiento y la cooperación entre los distintos departamentos y personas.**
4. **Potenciar la gestión del conocimiento interno.**

5. Ser una herramienta que permita transmitir, anclar y potenciar nuestra cultura de Paradores
6. A partir de estos objetivos, se diseñan las acciones formativas organizadas en 6 áreas de habilidades competencias y conocimientos que darán respuestas a las necesidades detectadas:

Por áreas, las principales acciones son:

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

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

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

Área de cumplimiento normativo: En esta área se enmarcan todas las acciones formativas de cumplimiento normativo relacionadas con la actividad y desarrollo del negocio conforme a la normativa vigente y a las políticas y procedimientos internos establecidos.

Área de Idiomas: En esta área se enmarcan todas las acciones formativas relacionadas con el aprendizaje de otros idiomas, que es esencial para poder establecer relaciones comerciales con clientes e instituciones.

Área de sostenibilidad: En esta área se enmarcan todas las acciones formativas relacionadas con la creación de una cultura sostenible e igualitaria dentro de Paradores.

En 2022 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

TOTALES		
DATOS GENERALES	2022	2021
Nº acciones formativas	30	36 (*)
Total grupos	320	291
Total alumnos/as	5.245	4.743
Nº total de horas recibidas	30.198	22.562

(*) Tras la revisión y aclaración del número de Acciones formativas y para unificar el criterio de años anteriores, se modifica este dato. En el año 2021, se indicaba 166 acciones formativas.

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

ACCIÓN FORMATIVA 2022	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS
TIPO DE CURSOS		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
Curso avanzado de seguridad alimentaria: aplicación y gestión del APPCC	1	9
Curso PRL para delegado/as de prevención	2	10
El sistema APPCC, manipulación e higiene alimentaria (presencial)	51	472
Equipos de primera intervención. Uso de extintores	8	51
Formación autónoma alérgenos	1	262
Formación autónoma APPCC	1	519
Formación autónoma covid-19	1	329

ACCIÓN FORMATIVA 2022		
Formación avanzada el sistema APPCC (presencial)	21	103
Mantenimiento higiénico - sanitario de instalaciones de riesgo frente a legionela. Renovación	8	139
Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo en la transmisión de legionelosis	4	7
Prevención de incendios y normas de actuación frente a emergencias	3	24
Prevención de riesgos laborales en SSSC	4	29
Primeros auxilios	19	136
PRL a distancia	1	1.438
PRL presencial	68	557
TOTAL CUMPLIMIENTO NORMATIVO	193	4.085
HABILIDADES		
Energía para el desempeño	3	55
Energía, management y liderazgo	5	86
Motivación intrínseca	10	155
TOTAL HABILIDADES	18	296
IDIOMAS		
Conversación idioma	1	5
Sesiones de conversación en francés	1	8
Sesiones de conversación en inglés	55	152
Talleres de inmersión en inglés para el personal de sala	7	87
TOTAL IDIOMAS	64	252
TÉCNICO		
Cocina sefardí	1	16
Cocina vegetal de temporada	4	53
Congreso greenkeepers 2022	1	1
Congreso social Aranzadi	1	1
Curso de cespitosas	1	2
Curso de facturación	6	102
Facturación de tpy's	7	50
La cocina dulce. La carta de postre en el restaurante	8	105
Presentación y técnicas del servicio de restaurante	17	278
Revenue management	1	2
TOTAL TÉCNICO	47	610
TOTAL GENERAL	322	5.243

A continuación, se presenta un cuadro resumen por áreas:

AREA/CATEGORIA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
ADMINISTRACION	1.405	4,9
CAMPOS DE GOLF	288	5,88
COCINA	6.497	5,63
COMEDOR	9.720	6,37
MANTENIMIENTO	2.858	6,79
PISOS	4.634	4,55
RECEPCION	3.825	6,1
SPA	33	3,67
SS.CC	1.320	6,7
TOTAL	30.580	5,78

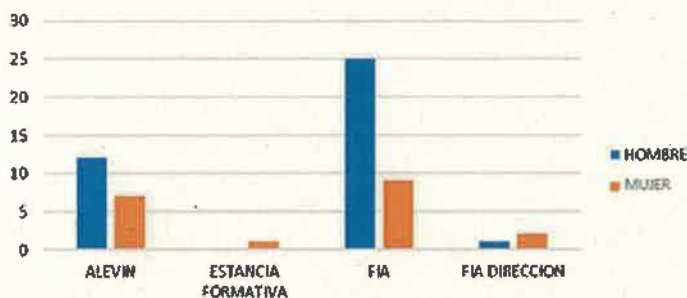
La distribución de las horas de formación recibidas por las personas según su categoría profesional está detallada en el ANEXO 4 y la participación en actividades formativas por sexos está en el ANEXO 5.

4.5.2.- Planes de Desarrollo FIAS-Alevines

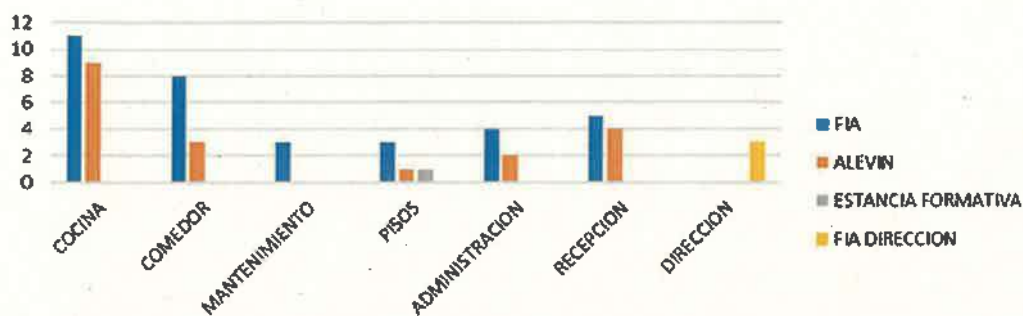
Los planes de desarrollo de Paradores, denominados internamente FIAS y Alevines, persiguen un doble objetivo: por un lado, identificar, fomentar y fidelizar el talento existente en la compañía; y por otro, garantizar el relevo generacional de los jefes de departamento y directores de paradores.

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



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



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

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

Otro de los planes de desarrollo de Paradores es el denominado "Estancias", programa de "mentoring" dirigido a empleados que acaban de asumir nuevas responsabilidades. Estos empleados son "mentorizados" en otro Parador por el jefe de departamento de su misma especialidad de forma que le permita adquirir nuevas prácticas y conocimientos. Durante el año 2022 el número de estancias se ha visto reducido a una ya que la prioridad se ha centrado en la selección de FIAS.

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 2022 se han realizado 107 adaptaciones o revisiones de estas.

Si resultase 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 2022 se han tramitado 21 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:

4.7.1.- El nuevo Código Ético

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

- **Diversidad, Igualdad e Inclusión:** En sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores, etc., las personas que trabajan para Paradores evitarán cualquier tipo de discriminación por razones de edad, género, raza, religión, discapacidad, enfermedad, nacionalidad o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad. No está permitida ninguna forma de discriminación.
- **Selección de personal basada en la igualdad y en la capacidad profesional:** Está prohibida toda forma de discriminación en la selección y capacidad. También está prohibido el trato de favor de los candidatos por razones familiares o personales en todos los procesos de selección. Las decisiones y actuaciones de selección se llevarán a cabo sin la influencia de elementos que pudieran alterar la adecuada evaluación profesional de los candidatos.
- **Promoción del Desarrollo Profesional:** Paradores es una empresa comprometida con la promoción y la formación profesional de sus empleados, por lo que está obligada a:
 - Aportar las políticas y los medios necesarios.
 - Fomentar el desarrollo profesional con criterios basados en la capacidad, la competencia y el mérito profesional.
 - Llevar a cabo planes anuales de formación continua, esenciales para la capacitación profesional de los empleados, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de su carrera profesional. Los planes de formación y promoción se llevarán a cabo a través de procesos transparentes en condiciones de igualdad de oportunidades y se fundamentarán en criterios de mérito y capacidad definidos en los perfiles profesionales de los puestos de trabajo.

4.7.2.- Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.

Actualmente, dentro del Plan de Igualdad se va a actualizar dentro de este protocolo las situaciones derivadas del acoso por razón de sexo.

4.7.3.- Plan de Igualdad

El Plan de igualdad actualmente se está negociando con la RLT. Destacan 3 grandes hitos:

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

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

4.8.- Proyecto Hoteles Justos

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

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

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

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

Paradores ha participado con 12 Paradores: Arcos, Bielsa, Cervera, Ceuta, Corias, Lleida, Muxia, Tortosa, Lorca, Villalba, Mazagón y Jaén. Todos ellos han superado satisfactoriamente la auditoría. A la fecha de este EINF está pendiente la entrega de 4 certificaciones.

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:

- **Código Ético aprobado en julio de 2022.**
- **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, que cambia su nombre en 2022 a **política de sostenibilidad**. Esta política dota a nuestro compromiso de más fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo.
- **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 actualizada en 2022**, 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 cumple con 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

6.1.1.- Modelo de prevención penal

Paradores tiene implantado su "Modelo de Prevención de Riesgos Penales" desde el año 2015. En este modelo se concretan, en el ámbito de la prevención de delitos, las políticas y controles establecidos para evitar la corrupción y el soborno en las actividades de la empresa.

Dentro del proyecto global de Mapa de Riesgos, en 2022 se ha finalizado el "Mapa específico de riesgos penales", que sustituye al anterior y actualiza el Modelo de gestión de riesgos penales, lo que reforzará el adecuado tratamiento de estos.

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

Periódicamente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa da cuenta a la Comisión de Auditoría de 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 de las posibles irregularidades cometidas y, en su caso, traslado a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para las medidas disciplinarias que pudieran derivarse.

Durante 2022, la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en trece ocasiones, se realizaron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se trasladó el preceptivo informe anual al Consejo de Administración.

6.1.2.- Canal de denuncias

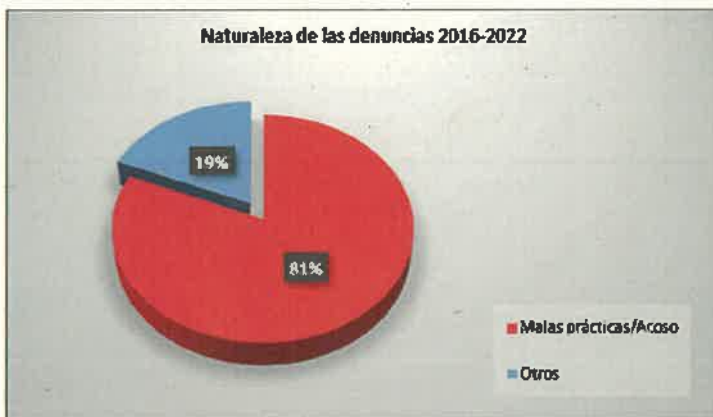
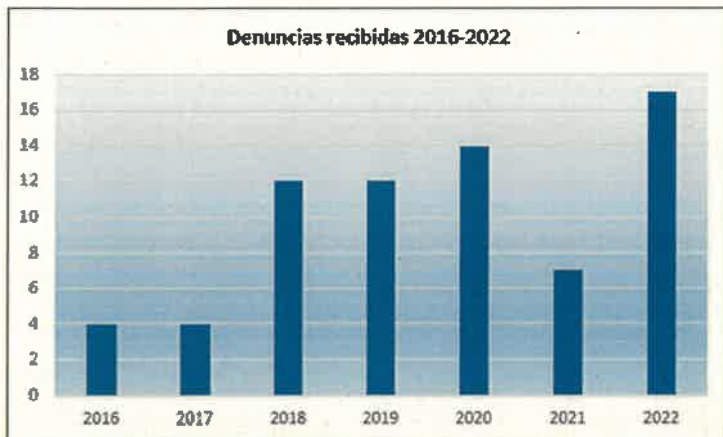
En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el Canal Ético de Paradores a través del cual los empleados deben poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las siguientes situaciones:

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

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



6.1.3.- Nuevo Código Ético

El nuevo Código Ético es aprobado por el Consejo de Administración en julio de 2022, entra en vigor el octubre de 2022 con la publicación de la política PO/SMT/SEG/001, y deroga y sustituye al anterior Código Ético y al Manual de Buenas Prácticas. El motivo de esta actualización responde a dos propósitos:

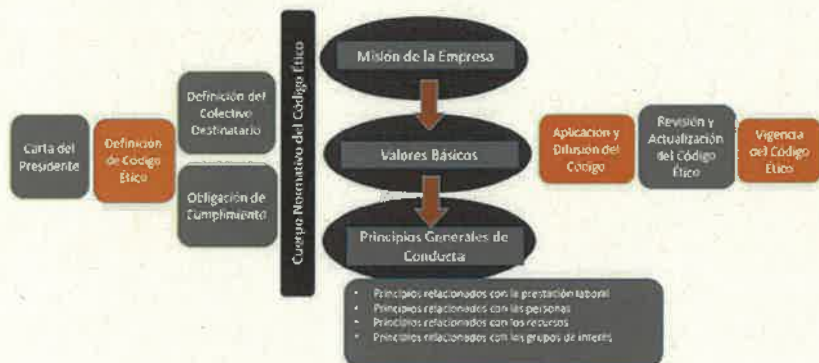
1. Ampliar el ámbito de actuación de los principios y valores que deben guiar la conducta de la empresa.
2. Unificar el Código Ético de 2006 y el Manual de Buenas Prácticas de 2016 en un único documento.

El nuevo Código Ético está estructurado a partir de 5 valores básicos que desarrollan la misión de la empresa.



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

- ✓ Prestación laboral
- ✓ Personas
- ✓ Recursos
- ✓ Grupos de Interés



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

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

6.1.4.- Auditoría Interna

Por último, la empresa lleva a cabo diversas auditorías internas en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles e informes semestrales para todos los 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 nuevo Código Ético, 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.

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.

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

Paradores promueve el desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores. Fiel a su misión, la Red de Paradores mantiene un papel protagonista en la vida socio económica de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad.

7.1. Balance Social

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

Contribución económica:

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
Pago de impuestos	30.506.724,98 €	24.515.580,30 €
Sueldos, Salarios y asimilados	102.754.266 €	87.441.929 €
Cargas Sociales (Seguridad Social y otros gastos sociales)	36.265.431 €	29.993.763 €
Total pagos a proveedores (*)	146.035.914,00 €	80.600.626,00 €

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

Contribución social:

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
Empleados contratados en plantilla	5.040 personas	5.025 personas
Mantenimiento de instalaciones		
a. Reparaciones y conservación (*)	11.475.832 €	8.554.301€
b. Roturas y Gastos de Dotaciones	1.418.255 €	1.170.681€
c. Reparación y Conservación del medioambiente	141.424 €	128.435€
Canon, aportación de Paradores al Estado	3.000.000 €	2.000.000 €
Donaciones	3.840 €	40.978€
Proyectos de cooperación educativa	258 convenios	193 convenios

(*): Solamente incluye los gastos por este concepto facturados por terceros y coincide con el saldo de la cuenta de resultados, de manera que no figuran en este epígrafe los gastos de personal y otros de los centros de mantenimiento de la Red.

Inversiones en conservación edificios: El importe de las altas de inmovilizado material realizadas en el 2022 ha sido de 15.244.224 euros. Dentro de ellas, destacan principalmente la remodelación de la cocina e instalaciones eléctricas del Parador de Almagro (548.873 €), remodelación de la sala de calderas y cocina del restaurante La Pinta del Parador de Baiona (384.900 €), sustitución de las carpinterías exteriores del Parador de Carmona (738.808 €), instalación de la caldera de biomasa, sustitución de tuberías y obras en la terraza y en el aljibe del Parador de Cervera (1.023.422 €), reforma de baños de habitaciones y solados en Ciudad Rodrigo (1.015.122 €) y redecoración de habitaciones y zonas comunes del Parador de Granada (600.000 €).

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.

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

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 2022:

- Se ha continuado con el seguimiento del estado de conservación de las piezas artísticas de Paradores con la colaboración de los establecimientos, tomando las medidas necesarias como por ejemplo la instalación de filtros solares que evitan la exposición directa al sol de las piezas del Parador de El Saler. También a través de la re-enmarcación de obra artística con los materiales adecuados para su conservación.
- Se han restaurado 23 obras muebles de la colección de Paradores entre pintura, mobiliario y talla, como parte del Plan Anual de Restauración, y se publica la licitación de 39 piezas más que serán restauradas durante el 2023.

B.- Difusión de la colección de arte:

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y mejorar la calidad de las propuestas artísticas en nuestros establecimientos, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2022, entre las que destacan los siguientes montajes de colección de obras:

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

Además, Paradores ha incorporado piezas a la colección artística mediante donaciones, cesiones y compra. Ha sido donada la colección de cerámica de Gustavo Gilli, se ha cedido un tapiz de manufactura flamenca del siglo XVII "El rey Poros herido es conducido ante Alejandro" (1675-1700) y forma parte de la serie de la Vida de Alejandro Magno según modelos de Charles Le Brun y la escultura "Ola" del artista gallego Álvaro de la Vega. Paradores ha adquirido para su colección las obras: "Lugar para una Anunciación" de José Manuel Ballester, "Fake Abstract (Rubens)" de Lino Lago y "Estudio para una crucifixión después del Greco I y II" de Rubén Rodrigo.

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

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

7.2.2.- Promoción de los recursos turísticos y culturales

Durante el año 2022, 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. En este sentido la estrategia comercial de Paradores durante el año 2022 está basada en un plan de actividades comerciales y de promociones centrada en tres actuaciones:

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

7.2.3.- Gastronomía

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

Las líneas de actuación principales de la empresa son:

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

Además, este año se han hecho licitaciones de productos de calidad que abarcan a todos los establecimientos de la red. Entre otros, destacan el jamón dehesa Extremadura y el vino premiado y uva recuperada. Por otra parte, en 2022, con el fin de reducir el número de envases y la huella de carbono se ha aprobado el cambio de sistema en el servicio de agua en los restaurantes de los paradores. Actualmente se ofrece agua filtrada que se sirve en botellas de cristal rellenables.

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

B.-Difusión de la gastronomía: A lo largo del año 2022, Paradores ha participado en numerosos eventos gastronómicos. Destacamos los siguientes:

Participación gastronómica en eventos solidarios:

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

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

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

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

- Calendario mensual de festividades gastronómicas en las que participan los paradores de la zona en las que se celebran. Algunos ejemplos son:
- XV Jornadas Micológicas en los Paradores de Castilla-León.
- Jornadas gastronómicas micológicas del parador de Sigüenza.
- XIII Jornadas de la cazuelilla en el parador de Calahorra.
- Jornada de la alcachofa, Parador de Benicarló.
- Jornada de la caza en los paradores de Alcalá y de Soria.
- Jornadas del cocido en los paradores de Almagro y de Alcalá.
- Oferta de cocido de taba durante el invierno en el parador de Chinchón.
- Muestra gastronómica de los cocidos de España en el Parador de Córdoba.
- Feria del pimiento en el parador de Benavente.
- Jornada gastronómica del pimiento murciano en Lorca.
- Festa Do Meixon (angula) en el parador de Tui.
- Festival Cheese Pun de la Feria Fromago en Zamora.
- Menú de productos jienenses en las Jornadas Degusta Jaén.
- Menú especial por la Campaña Gastronómica del pescado de roca de Begur en el parador de Aiguablava.
- Menú especial de temporada de Trufa negra en el Parador de Soria.
- Menú Jornadas gastronómicas de la Verdura en el parador de Calahorra.
- Menú mes del Caviar Nacarii en el Parador de Arties Menú de la patata alavesa en el parador de Argóniz.
- Peregrinaje de la Merluza de pincho de Burela por las Rutas Xacobeas de la Campaña "Orixe & Destino Galicia" en los Paradores de Santiago, Vic, Málaga Gibralfaro, Trujillo, Chinchón, Sigüenza, Calahorra, Lerma, Baiona y Costa da Morte.
- Promoción del Aceite de Oliva Virgen Extra de la DO Monterubio en los paradores de Extremadura.
- Promoción de la alubia IGP La Bañeza en 17 paradores.
- Ruta de la Cocina y repostería de cuaresma y Semana Santa-Caminos de Pasión-Torrija en diferentes paradores.
- Ruta de la tapa: Nerja (boquerón relleno), Alcañiz (rollito de ternera), Ciudad Rodrigo (tapa farinada), Alcalá de Henares (platos tradicionales) y La Palma.
- Oferta de tapas de melva y caballa en los Paradores de Andalucía oriental por campaña promocional propuesta por los Consejos Reguladores de las correspondientes Indicaciones Geográficas.
- Acción promocional D.O Cava en todos los paradores.

Puesta en valor del recetario regional:

- Exhibición gastronómica gallega con motivo de la inauguración oficial del Parador de Costa da Morte.
- Exhibición gastronómica de las Islas Canarias con motivo del 50º aniversario del parador de La Gomera.
- Exhibición gastronómica catalana con motivo del 50º aniversario del parador de Vic.
- Exhibición gastronómica de la cocina zamorana con motivo del 50º aniversario del parador de Benavente.
- Los paradores asturianos son, embajadores de la Marca de Garantía, "Alimentos del Paraíso Natural".
- Promoción del plato de migas tradicional "Los jueves tienen miga" en el Parador de Alcalá de Henares.
- Menú de la cocina charra en el parador de Ciudad Rodrigo durante el carnaval del toro.
- Menú especial del día de Andalucía con un recorrido de los platos tradicionales de cada provincia en todos los paradores andaluces.

- Menú de sidrería de la Llanada Alavesa en el parador de Argómaniz.
- Velada flamenca con menú andaluz en el parador de Chinchón.
- Taller de cocina tradicional navideña en el Mercado Municipal de Tui y Baiona.
- Taller infantil "inviernos en familia" en los Paradores de Chinchón, Cuenca y Sigüenza para promocionar la cocina tradicional entre los más pequeños.

Participación en concursos gastronómicos:

- Concurso del pulpo a caduf y pescados de lonja en el Parador de Benicarló.
- Concurso de tapas "Todos los Santos", Parador de Tordesillas.
- Concurso de tapas de queso San Simón da Costa, Parador de Vilalba.
- Concurso de tapas del Festival del queso y del Vino de Castilla y León, Parador de Tordesillas.
- Concurso de tapas de Jamón de Teruel, Parador de Teruel.
- Concurso de tapas y pinchos medievales en la Fiesta Medieval de Sigüenza.
- Concurso Tapéate, Parador de Ferrol.
- Festival de la tapa, Parador de Zafra.

Participación gastronómica en fiestas locales:

- Cena medieval teatralizada en los paradores de Sos del rey católico, Baiona (Fiesta de la Arribada), Sigüenza (Jornadas medievales de la ciudad), Oropesa (Jornadas medievales de la ciudad) y Ávila (Jornadas medievales de la ciudad).
- Menú con platos del siglo de oro en fiesta barroca teatralizada en el parador de Almagro.
- Menú de ferias por las fiestas locales de Alcalá de Henares Menú especial por la corrida goyesca en el parador de Ronda.
- Menú gaditano para la campaña de promoción de la ciudad "Cádiz, invierno pero no tanto" en el parador de Cádiz.
- Menú lúdico por el festival del Joc del Pirineo en el parador de la Seu.
- Menú del Patrimonio en La noche del Patrimonio en el parador de Toledo.
- Menú plato del tesoro en el parador de Costa da Morte con motivo del proyecto Rimartes para la puesta en valor de los pecios.
- Jornadas gastronómicas cervantinas en el parador de Alcalá de Henares.
- Jornadas gastronómicas "Las tentaciones del Rey" con un menú de especial de botillo en el Parador de Villafranca.
- Jornadas gastronómicas del arroz de Calasparra en el parador de Lorca.
- Jornadas del renacimiento en el parador de Úbeda.
- Jornadas gastronómicas de la cocina romana en el parador de Calahorra.
- Jornadas gastronómicas de El Quijote en el Parador de Antequera.
- Jornada Gastro en el parador de La Palma por las jornadas Sensitur Pro La Palma de sensibilización turística y medioambiental dirigidas a empresarios y profesionales del sector turístico en España.
- Un Menú de cine en el parador de Manzanares durante el Festival de Cine de Manzanares.

Muestra de la gastronomía española en "show cooking"

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

C.- Acciones contra el desperdicio alimentario: De estas acciones damos cuenta en el EINF en el apartado de sostenibilidad ambiental.

D.- Formación interna: Los cursos son detallados en el apartado de formación del capítulo 4 de este EINF. Tan solo resaltar que se realizan acciones formativas para la actualización del equipo de restauración cuyo contenido aborda la recuperación de los recetarios tradicionales, técnicas de cocina actualizadas y la utilización de productos locales y de temporada.

E.- Protocolos de seguridad: Se actualizan los protocolos en abril de 2022 para adaptarlo a las normativas de cada comunidad autónoma y para seguir ofreciendo la mayor seguridad al cliente.

7.2.4.- Cooperación con la Comunidad Educativa

Paradores con sus programas de prácticas está totalmente orientado a contribuir con los ODS 4 y 11 (Educación de Calidad y Ciudades y Comunidades Sostenibles respectivamente). Bajo este compromiso se han definido tres objetivos para estos programas:

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

El año 2022 ha sido el año de la puesta en marcha del programa piloto "Embajadores de Marca". Veintiocho paradores han participado en este exitoso programa por el cual, los directores de los paradores, apoyadas por el departamento de recursos humanos, han visitado los centros educativos de su entorno con el propósito de firmar nuevos acuerdos de colaboración para las prácticas de su alumnado.

El contenido de estas visitas se ha centrado en la presentación de la marca Paradores a los alumnos candidatos a prácticas dándoles a conocer nuestra compañía y nuestro programa con el objetivo de despertar su interés y motivación para la realización de éstas en nuestra empresa.

El número de alumnos en prácticas a lo largo de 2022 ha sido de 590 alumnos concentrados en los departamentos de cocina, recepción y sala. Este número ha crecido con respecto a 2021 que tuvimos un total de 518 alumnos en prácticas.

En la siguiente tabla se muestra el número total de alumnos que han hecho sus prácticas en 2022 por área funcional y sexo y los datos de 2021:

			2022			2021		
DEPARTAMENTO	M	H	Total	DEPARTAMENTO	M	H	Total	
ALOJAMIENTO				ALOJAMIENTO				
EVENTOS	3	1	4	Pisos	7	4	11	
PISOS	25	8	33	recepción	167	73	240	
RECEPCIÓN	122	45	167					
GESTION				GESTIÓN				
ADMINISTRACIÓN	24	15	39	Administración	13	9	22	
CROSS TRAINING	14	6	20	dirección - Cross Training	25	24	49	
DIRECCIÓN	2	1	3	RRHH		1	1	
MANTENIMIENTO	2	38	40	MANTENIMIENTO	1	9	10	
RESTAURACIÓN				RESTAURACIÓN				
COCINA	80	99	179	Cocina	50	60	110	
COMEDOR	46	44	90	Comedor	28	33	61	
SSCC	10	5	15	SSCC	12	2	14	
total	328	262	590	total	303	215	518	

El mayor crecimiento ha tenido lugar en las áreas de Restauración (área de cocina + área de comedor) con 173 alumnos en 2021 frente a los 269 de 2022, siendo restauración la principal área funcional y de negocio de la Compañía donde se concentran nuestras necesidades de selección. Sin embargo, se ha producido una disminución en el área funcional de Alojamiento (Pisos + Recepción) registrando 249 alumnos en 2021 frente a los 200 del año 2022.

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

Como complemento a estos programas de prácticas, durante el año 2022 Paradores ha estado presente en los principales foros de empleo promovidos por los centros de estudios de mayor reconocimiento de nuestro sector,

por ejemplo, el Centro Superior de Hostelería de Galicia, EUHT Sant Pol y Vatel.

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

7.2.5.- Otras contribuciones sociales: donaciones

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

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

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

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

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

- Arte y Cultura
- Educación, ciencia y juventud
- Investigación
- Deporte
- Acción Social
- Desarrollo económico
- Promoción de la salud
- Medio ambiente

Entre otras actuaciones, a lo largo de 2022, destacan las siguientes:

- Convenio de colaboración con la Cruz Roja para aportar las ventas de las tazas de chocolate que se consuman en las cafeterías de Paradores desde el 6 de diciembre 2021 a 6 de enero 2022. El dinero recaudado ha sido destinado a un proyecto de educación para los damnificados de la erupción del volcán de La Palma. El resultado de esta iniciativa ha sido: 11.503 tazas de chocolate vendidas, lo que supone una recaudación de 28.083 euros. Además, dentro de este convenio se animaba a los clientes alojados de Paradores a contribuir al mismo proyecto en el momento del pago de la factura a añadir el redondeo, un euro o lo que decidan, a su factura para esta causa. Esta colaboración se inició el 6 diciembre de 2021 y finalizó el 15 de mayo de 2022.
- Convenio con Cruz Roja Española para establecer una colaboración entre ambas instituciones en los proyectos a través de los que esta Institución lleva a cabo su labor asistencial en España, apoyándola y colaborando en su finalidad de promover acciones de solidaridad y bienestar social en general y de servicios asistenciales y sociales, con especial atención a colectivos y a personas con dificultades para su integración social. Al amparo de esta colaboración, desde los paradores se han donado mantas a las delegaciones de Cruz Roja más cercanas a paradores. En 2022 se han donado 1.017 mantas.
- Convenio con la Fundación Manantial. Es una colaboración para aportar 4 bonos de 1 noche AD en concepto de patrocinio de la carrera solidaria que se realiza en Madrid sobre la salud mental y además Paradores abona los dorsales para los empleados de servicios centrales que participan en la carrera.

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

- El Parador de Sos del Rey Católico ha donado sus amenities a la Asociación Segunda Familia en solidaridad al pueblo ucraniano. Esta asociación está ayudando directamente en la acogida de refugiados en la frontera de

Polonia y en familias de acogida en España.

- El Parador Cruz de Tejada ha colaborado con "Sin Barreras Driving", club de motor para personas con discapacidad, en la XIX Subida a Tejada.
- Los paradores de Santiago y Villalba participan en la iniciativa "10 Bocados Solidarios" que se celebró en el Hostal de los Reyes Católicos. La iniciativa reunió a 10 Chefs DE Galicia, Madrid y Colombia para recaudar fondos para la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Paradores colabora con la Asociación de Parkinson de Soria en su proyecto "Tu corcho puede tapar algunos agujeros" entregándoles los tapones de corcho de las botellas de vino con el fin de reciclarlos para darles una segunda vida.
- El parador de Cuenca participa en la cena concierto solidaria para la Fundación Menudos Corazones Solidaridad a favor de las personas con cardiopatías congénitas y sus familias.
- La recaudación de la cena especial que se sirvió en el Puente de San Pablo con el fin de promocionar la candidatura de para Capital Española de la Gastronomía 2023, se destinó para la Asociación Parkinson Cuenca.
- El Parador de Olite dio alojamiento durante una noche para que pudieran descansar a dos grupos brigadistas forestales especializados en incendios que estaban trabajando para sofocar los incendios producidos en Navarra.
- Colaboración del Parador de Cáceres con la Pasión Viviente de Cáceres donándoles 150 bolsas de picnic.

8.- CADENA DE SUMINISTROS

Los procesos de compra de Paradores se distinguen por el cumplimiento del marco legislativo que le afecta por su condición de empresa del Sector Público. No obstante, dado el carácter mercantil del objeto y actividad de Paradores, con sujeción a lo dispuesto por el artículo 3.3, apartado d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (en adelante LCSP), Paradores no constituye poder adjudicador. Esta 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, yendo más allá de las reglas de las directrices de la Unión Europea en la materia.

Junto a las obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil pública le imponen, Paradores tiene aprobado por su máximo órgano de administración un Código Ético en el que se delinea su misión, visión y valores corporativos, y en desarrollo de los mismos una serie de normas y prácticas recomendadas que afectan a todas las áreas de gestión de la sociedad y, en particular, a la contratación por la sociedad de las obras, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad con las implicaciones que ello tiene para sus proveedores.

Los riesgos con que se enfrenta Paradores en materia de contratación giran en torno al incumplimiento de los principios de la Ley de Contratos del Sector Público, y en particular a las derivaciones de tales incumplimientos como la contratación en condiciones de desigualdad, la parcialidad, la no eficiencia y en materia de contratistas y subcontratistas, la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo en el seno de las empresas contratistas o subcontratistas, o la producción de impactos medioambientales inaceptables por la empresa o por sus contratistas o subcontratistas en el desarrollo de las actuaciones contratadas para el desarrollo de la actividad de Paradores.

Desde un punto de vista positivo, las oportunidades de promover una contratación responsable se pueden concretar para Paradores en la consecución de una contratación que impulse la integración de colectivos desfavorecidos, el favorecimiento de la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar; la mejora de las condiciones laborales y salariales; la estabilidad en el empleo; la contratación de un mayor número de personas para la ejecución del contrato; la formación y la protección de la salud y la seguridad en el trabajo; la aplicación de criterios éticos y de responsabilidad social a la prestación contractual, entre otros.

8.1.- Política de Contratación

En esta materia Paradores dispone de una Instrucción Interna de Contratación, cuya última modificación ha sido aprobada en el Consejo de Administración de fecha 31 de marzo de 2022. Está publicada, junto con el Código Ético, en el Perfil del Contratante de la Sociedad y en la Plataforma de Contratación del Sector Público. La instrucción recoge la regulación necesaria para imponer el cumplimiento de los principios antes señalados, con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales para la selección de los proveedores e informada favorablemente por la Abogacía del Estado.

Con base a esta instrucción y a la LCSP, Paradores desarrolla los pliegos que rigen su contratación, introduciendo:

- 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 legales de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- La introducción de criterios de protección medioambientales.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos de aplicación).
- Regulación de la calidad en el empleo.
- La imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en materia de prevención de riesgos y salud laboral.
- Prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios

externalizados. Existencia de una Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios, en la que se establecen una serie de controles previos, y simultáneos a la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc, tales como solicitud periódica de justificantes de pago de nóminas, RLC y RNT con acreditación del abono efectivo en una entidad colaboradora de la Seguridad Social en determinados contratos de servicios.

- Como criterio de desempate, además, de medidas que fomenten la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Además, desde el segundo semestre del año 2020, Paradores cuenta con una plataforma de gestión Interna de expedientes de contratación en servicios centrales de Paradores y desde finales de diciembre de 2022 en fase de pruebas para la Red de paradores, con control de tiempos, que conlleva una gestión más transparente y segura desde el punto de vista jurídico y licitación electrónica.

8.2.- Evaluación de Proveedores

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

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

En 2022, desde la dirección de compras e inversiones de Paradores se ha evaluado la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de 611 encuestas de calidad en los establecimientos e informes técnicos, de los cuales el 96,73 % de proveedores han aprobado y un 3,27 % han suspendido.

8.3.- Desempeño en 2022

8.3.1.- Volumen anual de pagos a proveedores:

2022	2021	Dif 22/21	%
146.035.914,00 €	80.600.626,00 €	65.435.288,00 €	44,81

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

8.3.2.- Pagos realizados por servicios centrales y pagos realizados por Paradores

	2022	2021
Pagos SSCC	65%	61%
Pagos Paradores	35%	39%

8.3.3.- Periodo medio de pago durante el ejercicio

2022	2021
59	58

8.3.4.- Número de proveedores

2022	2021
8500	8059

8.4.- Desarrollo de la compra sostenible

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y ambiental, la Dirección de Compras ha introducido criterios de evaluación en los pliegos de contratación durante 2022 con los siguientes resultados:

- ✓ El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de cláusula social, medioambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras de 46,26 millones de euros.
- ✓ Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 620.730,67 €, IVA excluido, en Centros Especiales de Empleo y de productos de cercanía por valor estimado anual de 2,20 millones €, IVA excluido.
- ✓ Se han firmado 34 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente, 281 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.
- ✓ Se traslada a todos los proveedores el Código ético y la Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y sostenibilidad ambiental con el objetivo de promover en la cadena de suministros el respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos que se generan durante la prestación del servicio a Paradores.

9.- CONSUMIDORES

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

Paradores se ha erigido en un claro referente para otras cadenas hoteleras en la implantación de protocolos y medidas para defender la salud de las personas y garantizar una estancia confortable y segura en los años 2020 y 2021 cuando la pandemia de COVID 19 afectó con más virulencia.

Estos protocolos han contribuido en gran medida a ratificar la percepción de la red de Paradores de Turismo en la mente de los consumidores como unos alojamientos ubicados en emplazamientos singulares, que prestan un servicio de alta calidad y profesionalidad. Su imagen se asocia a atributos de cultura, patrimonio y gastronomía que se ha ido forjando en sus más de 90 años de historia.

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

En este sentido, se analizan todos los puntos de interacción y de contacto entre Paradores y cliente para asegurar que su experiencia es satisfactoria a lo largo de todo el “customer journey” antes, durante y después de la estancia.

Para esta labor, la compañía se apoya fundamentalmente en dos herramientas:

- El servicio de “cliente misterioso” (*mystery guest*). Es una visita de un profesional en la materia que se aloja como un cliente anónimo y observa una serie de puntos acordados desde los servicios centrales. Una vez finalizada la estancia elabora un informe que refleja la situación del Parador en un día y momento determinados. La figura del cliente misterioso visita cada año todos los Paradores y, además de la información cualitativa, el informe incluye una valoración numérica que permite comprobar el desempeño de cada Parador, su evolución a lo largo del tiempo y su comparación frente a otros establecimientos. En 2022 se han realizado 94 visitas a los paradores, siendo la puntuación sobre procedimientos y experiencia de cliente un 88%. Cabe resaltar que un 42% de los Paradores alcanzan una nota superior al 90 en un cuestionario detallado y auditorías realizadas por profesionales, un 52% se sitúan entre el 80 y el 90. Del 6 % restante, hay que mencionar que 3 paradores no alcanzan el 75 de nota en su resultado global. Respecto a la Experiencia del Cliente, la gran mayoría de los bloques se sitúan entre los 85 y los 90 puntos, destacando los bloques de Desayuno, Áreas Comunes y Mascotas (2 visitas), que se sitúan por encima de los 90 puntos. Donde se observan oportunidades de mejora es en lo relativo al Gimnasio y a las Pistas Deportivas, que no alcanzan los 80 puntos. En relación con los Procedimientos, de un modo similar a la Experiencia del Cliente, la mayoría de los bloques se encuentran entre los 85 y los 90 puntos. En este caso, destacan nuevamente por encima de los 90 puntos los bloques de Áreas Comunes y Desayuno, junto a Piscinas y Pisos. Las oportunidades de mejora se presentan en los bloques de Bar y Mascotas (2 visitas), que no alcanzan los 72 puntos. Resulta interesante comprobar que de igual modo que en 2021 existe una gran correlación entre los resultados de la herramienta de Auditoría de Cliente Misterioso y las opiniones ofrecidas por los clientes mediante la plataforma ReviewPro. Hay que añadir que las encuestas de RP ofrecen una visión amplia de muchos clientes mientras las Auditorías aportan una información más profunda en cuanto a cada Parador. No obstante, no deja de ser importante a nivel de la Marca Paradores que exista esta correlación entre el “Deep (ACM) y el Wide (Encuestas)”.
- La monitorización de la opinión del cliente. Mediante una serie de métricas, se mide la reputación online y la satisfacción del cliente. Esta herramienta es explicada en más profundidad en el punto siguiente.

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

En el ámbito de la sostenibilidad desde la óptica del cliente destacamos:

- ❖ La incorporación de la sostenibilidad a la encuesta de satisfacción de clientes.
- ❖ Realización de una infografía con los principales atributos de sostenibilidad de los Paradores que se exhibe

en los paradores la cual ha tenido muy buena acogida.

- ❖ Seguimos avanzando en los procesos de eliminación de papel, potenciando las conserjerías virtuales y herramientas como el "Press Reader" a disposición de los clientes en sustitución de la prensa en papel.

9.1.- Cómo nos perciben los Clientes

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

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

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

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

- El "Global Review Index"² de la Red de Paradores alcanzado en 2022 ha sido **87,1%** un valor que está **0,5 puntos** por debajo del valor obtenido en 2021. En este ejercicio (2022) nuestros clientes dejaron **85.710** opiniones en los diferentes portales de opinión (más de 8.000 opiniones más que el año anterior) siendo la gran mayoría de ellas (el **85,4%**) de carácter positivo.
- La puntuación en los cuestionarios internos de satisfacción fue de **4,53 puntos sobre 5**, que supone **0,04 puntos** por encima de la puntuación de 2021. En 2022, al igual que en el punto anterior, también hubo un considerable incremento en el número de cuestionarios cumplimentados recibidos, alcanzando el número de **87.917** cuestionarios. De ellos, el **91,8%** fueron positivos, el **6,1%** neutros y solamente el **2,1%** fueron cuestionarios negativos.
- El NPS o índice de recomendación³ mantiene su tendencia al alza desde 2017 y ha vuelto a tener una considerable subida respecto al año anterior (**4,05 puntos más**), alcanzando en 2022 una puntuación global de red de **64,43 puntos**. La excelente puntuación en este indicador es especialmente importante puesto que el NPS mide precisamente el grado de satisfacción del consumidor y por ende su predisposición a recomendar el establecimiento. Esta puntuación media global de la red implica que la gran mayoría de Paradores tienen un NPS superior a 50, y muchos de estos, superior a 70, una puntuación altísima.

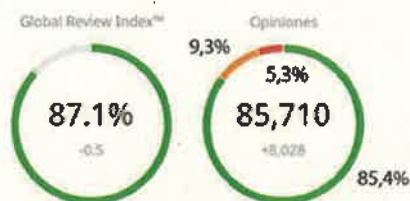
Principales indicadores de experiencia de cliente (CX reputación y satisfacción del cliente) 2022

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 valora de 0 a 100.

³ El NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se basa en la pregunta: «¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este negocio a un amigo o familiar?». Se responde utilizando una escala del 0 al 10. El indicador se obtiene al restar el número de detractores al número de promotores, un NPS mayor de 50 se considera excelente.

Total Red AÑO 2022

OPINIONES



CUESTIONARIOS

Ratio de conversión: 32,9%



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

Desglosado por conceptos, en 2022 lo mejor valorado por nuestros clientes ha sido la ubicación de los Paradores, seguido de la limpieza y el nivel de servicio. La ubicación fue también la razón principal para escoger alojarse en un Parador, con el 66,53% del total de clientes que nos enviaron el cuestionario de satisfacción cumplimentado⁴.

CUESTIONARIOS



OPINIONES



Perfil del cliente⁵:

Nacionalidad

Opiniones

Cuestionarios

⁴ Código de colores: Verde: Mejora respecto al mismo periodo del año anterior; Negro: Igual que el mismo periodo del año anterior; Naranja: Empeora hasta 0,5 puntos respecto al mismo periodo del año anterior; Rojo: Empeora más de 0,5 puntos respecto al mismo periodo del año anterior (Las medidas de sostenibilidad no pueden compararse porque se han empezado a medir este ejercicio)

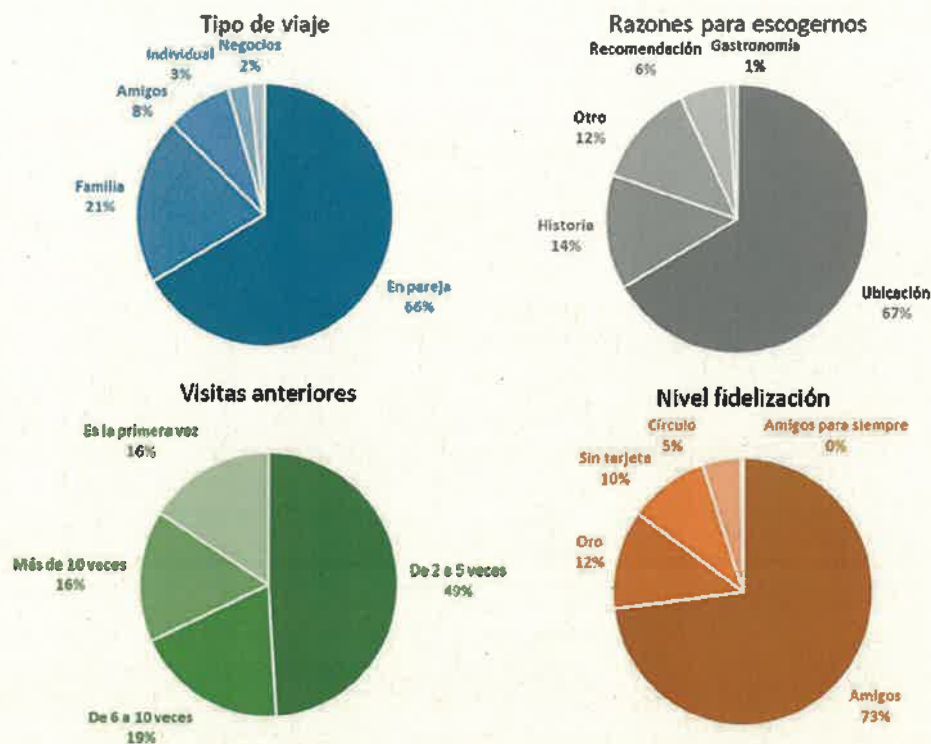
⁵ Según los datos obtenidos de los clientes que han dejado una reseña en los portales de opinión o enviado un cuestionario de satisfacción (en ambos casos fueron más de 80.000)

Países/ Regiones	Opiniones
 Global Review Index™	85,687 +8,190
 España	21,477 -213
 Reino Unido	4,437 +2.878
 Francia	3,861 +1,412
 Alemania	2,311 +1,272
 Estados Unidos	1,556 +1,044
 Países Bajos	1,499 -661
 Bélgica	1,148 +372
 Suiza	835 +341
 Portugal	765 +189

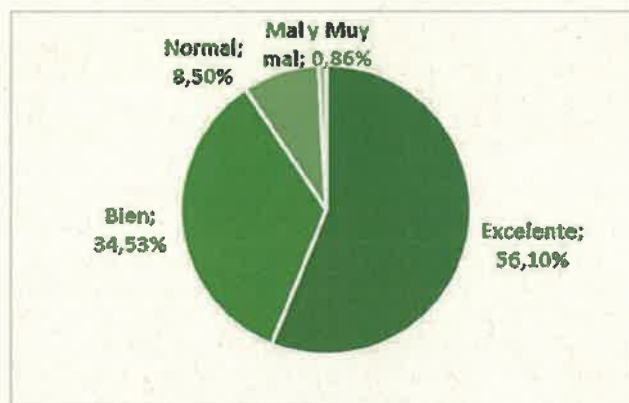
Países/ Áreas	Respuestas
Puntuación General	87,917 +8113
 España	75,847 +3773
 Francia	3,100 +728
 Reino unido	3,001 +1342
 Alemania	1,309 +502
 Bélgica	754 +130
 Estados Unidos	701 +352
 Países bajos	569 +221
 Suiza	393 +130

Del total de clientes que han dejado su opinión en portales de opinión o han respondido al cuestionario de satisfacción, la nacionalidad mayoritaria con gran diferencia sobre el resto ha sido la española, seguida a mucha distancia por las nacionalidades francesa, inglesa y alemana.

Otros rasgos del perfil del cliente:



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



Además, este año Paradores ha dado un paso más en su compromiso con la sostenibilidad, implantando el programa "Naturaleza para los sentidos" en una serie de Paradores. Se trata de experiencias inolvidables en entornos naturales que ponen el foco en la naturaleza, en la importancia de la biodiversidad y en el valor de los productores locales, que protegen los tesoros de la España rural.

Con la finalidad de pulsar la opinión de los clientes que realizan las actividades de "Naturaleza para los sentidos" en los diversos Paradores de la red que paulatinamente las van implantando, se ha creado un cuestionario de satisfacción específico, muy sencillo y fácil de cumplimentar. Estos cuestionarios nos aportarán información muy útil de las actividades que se ofrecen y nos permitirán hacer los ajustes necesarios de las mismas para adaptarse a los requisitos del cliente. En 2022, los cuestionarios creados para el programa Naturaleza para los sentidos son los de los Paradores de Almagro, Bielsa, Cangas de Onís, Cazorla, Gredos, Manzanares, Mazagón y Villafranca del Bierzo.

Programa Amigos de Paradores

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

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

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

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

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

Campañas de marca

Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas, 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, y la marca española con mayor reputación dentro del sector hotelero y la segunda marca nacional con mayor reputación entre los españoles en 2021. Y en 2022 ha vuelto a colocar a Paradores como la marca hotelera española con mejor reputación del país.

La creatividad publicitaria de 2022, tanto para las campañas comerciales como para el posicionamiento de los atributos de la marca, continúa con la estrategia creativa de las campañas de 2020 y 2021 que busca comunicar nuestros atributos diferenciales de una manera más efectiva, para lo cual evitamos usar la imaginería predominante en la publicidad del sector hotelero basada en el uso de la fotografía y en su lugar utilizamos ilustraciones realizadas por artistas visuales. Cabe destacar que, aun manteniendo la estrategia creativa de los dos años anteriores, las campañas de 2022 aterrizan dicha estrategia mediante un desarrollo visual absolutamente distintivo respecto a todas las campañas anteriores.

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

En 2022, destacan las siguientes campañas comerciales:

- Campaña de Primavera. A través del imaginario y evocador mundo que se desprende de la primavera, los sueños cobran vida gráfica y audiovisual en la campaña. La ejecución visual de la pieza ha sido desarrollada por la artista gráfica rusa Olga Antonenko.
- Campaña de Verano. La imagen busca representar la sensación de vivir un verano idílico en un parador rodeado de fantasía. Para esta campaña, colaboramos con el artista barcelonés Carles Marsal, especializado en matte painting, concept art, ilustración, diseño gráfico y dirección de arte.
- Campaña de Otoño. Los paisajes multicolor, la caída de las hojas caducas de los árboles, la invasión de las setas, los frutos secos, los platos de cuchara, vino, asados, las escapadas micológicas y las rutas por el campo son

algunos de los hitos de esta admirada estación. El encargado de ilustrar este concepto ha sido Mikel Cámara.

- Campaña de Invierno. El artista brasileño Wvilson Wallace firma la imagen de la campaña de Paradores para esta pieza. Este retocador creativo brasileño buscó un universo único y tomó como inspiración el cine fantástico y épico para crear la imagen de Invierno de emociones.

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

- La ilustración de nuestra campaña "Amantes del Invierno" ha obtenido el premio bronce en la categoría "Impresión y Exterior" en la edición 2022 de los ADGE Awards. ADGE Awards es el certamen de referencia internacional para la industria publicitaria europea. El jurado, formado por 54 destacados creativos de 20 países, se reunió de forma telemática primero y luego en persona en el Disseny Hub Barcelona para debatir los mejores trabajos creativos de 20 países europeos.
- La campaña de publicidad "Amantes del Invierno" ha obtenido el único galardón otorgado en los Premios Nacionales de Creatividad 2022 en la categoría 'Craft-Ilustración'.
- La campaña de publicidad "Viaje al corazón del otoño" ganó el premio "Los Anuncios del Año 2021" de la revista Anuncios en la categoría de Gráfica. de La campaña de Paradores se situó en cabeza de estos galardones ya que es, junto con Pepsi, la única marca finalista en dos categorías, Gráfica y Radio.
- La campaña "Vuelve a soñar" recibió el premio de 'Mejor anuncio en prensa' otorgado por Control Publicidad. Los premios son concedidos por la revista especializada CTRL Control Publicidad, en un proceso en el que durante todo un año los lectores registrados de la publicación deciden con sus votos las mejores campañas de publicidad, los soportes, las agencias o los profesionales del sector.
- Galardón de plata BestInTravel en la categoría de Gráfica en medios impresos por la campaña "Vuelve a Soñar". Es de especial relevancia que el jurado que otorga los premios y reconoce las buenas prácticas publicitarias de Paradores como referente en el sector está compuesto por varias de las principales compañías e instituciones de la industria: NH Hotel Group, Iberostar Group, Riu Hotels, Hotel InterContinental Madrid, Turespaña, Turismo Gran Canaria y Viajes El Corte Inglés.

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

9.2.- Reconocimientos recibidos en 2022

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

- FITUR 2022: Premio al mejor Stand de la zona de empresas y premio al stand más sostenible.
- Premio nacional de Protagonistas del Turismo de España otorgado por Nexotur en su 25 aniversario.
- El restaurante del Parador de Granada recibe Premio a la mejor restauración de hotel en los premios gastroturísticos IDEAL 2022.
- Premio "Mejor Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de la Crisis" de los Platinum Contact Center Awards.
- Parador de Benicarló recibe el premio el Sello de Calidad SIDTED (Sistema Integrado de Calidad Turística Española en Destinos).
- 3º premio del festival de tapas de Zafra para el Parador.
- Segundo premio a la cocina del tomate a jefe de cocina del Parador de Mérida.
- Premio al jefe de cocina de Sigüenza por la tapa más innovadora en el festival de la tapa medieval de Sigüenza.
- Premio al Parador de Villalba por la mejor tapa de Queso San Simón Da Costa.
- Premio Viajar al Parador de Cangas de Onís al mejor Alojamiento Sostenible de Interior concedido en diciembre de 2022 por la revista VIAJAR, publicación decana en el sector.
- Premios a las campañas de publicidad mencionadas en el apartado anterior: La campaña 'Amantes del Invierno' ha obtenido el único galardón otorgado en los Premios Nacionales de Creatividad 2022 en la categoría 'Craft-Ilustración'; la campaña 'Vuelve a soñar' el premio de 'Mejor anuncio en prensa' otorgado por Control Publicidad; y el Galardón de plata Best inTravel en la categoría de Gráfica en medios Impresos por la campaña "Vuelve a Soñar".

9.3.- 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.

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

El Establecimiento en el que reciben el servicio. El Sistema de Gestión de Calidad establece la metodología para atender una queja emitida por un cliente en el Parador y gestionarla hasta dar una solución satisfactoria. El cliente puede transmitir una incidencia al parador de forma presencial o por correo electrónico, por carta o por un portal de opinión. Igualmente, el cliente puede formular una reclamación oficial de conformidad con la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones). Esta vía oficial está regulada por cada Comunidad Autónoma, ya que los asuntos en materia de turismo están transferidos a dichas Comunidades. Como consecuencia, todos los paradores tienen en su recepción, a disposición de los clientes, las correspondientes hojas de reclamaciones

oficiales.

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

Resultados 2022:

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

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

Los motivos principales de estas incidencias en 2022 son los siguientes:

PRINCIPALES MOTIVOS	2022	2021
Reembolso/prórroga promociones	402	326
El Parador no cubre expectativas	246	230
devolución-cambio-venta anticipada	209	231
disconformidad ofertas y promociones	130	154
Cargos por no show	128	111
Mal servicio en Comedor	109	144
No se aplica una promoción/oferta	75	78
Mal servicio en la Recepción	73	87
Calidad baja de cocina	63	70
Malentendidos/errores en precio/oferta en Recepción	55	39
Mal servicio en Bar	53	78
Temperatura no adecuada	49	23
Actitud poco amable en la Recepción	44	43

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

Los cuatro primeros meses de 2022 ha continuado vigente la situación sanitaria por el impacto de la covid-19 hasta que las medidas preventivas instauradas por el Gobierno cambiaron, dando paso a una fase de transición, que ha permitido que las medidas adoptadas en Paradores fueran volviendo a una cierta normalidad. La última actualización de la Guía Covid-19 instaurada en Paradores ha sido a partir del cambio legislativo, manteniendo los cambios necesarios que nos han permitido seguir contando con las máximas garantías de seguridad con nuestros empleados, proveedores y clientes.

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

Además del impacto que ha supuesto la pandemia de la Covid-19, el compromiso de Paradores con la seguridad

abarca otros ámbitos dentro de nuestra compañía, como son:

A.- Seguridad industrial: Con el fin de garantizar la seguridad en nuestras instalaciones y la protección de las personas, la prevención es clave en la seguridad de clientes y trabajadores. Disponemos de un ambicioso plan de mantenimiento preventivo implantado en todos los Paradores que permite identificar y llevar un riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente, entre las que se encuentran las instalaciones y equipos del sistema contra incendios. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.

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

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).

Las auditorías trimestrales son realizadas por una empresa externa colaboradora, cuya evaluación del sistema está enfocado en cuatro grandes bloques: manipulación de alimentos, limpieza, infraestructuras y procesos, obteniendo una puntuación indicativa del progreso del Parador en cuanto a materia en Seguridad Alimentaria.

Analizada la información que arrojan los informes de auditoría APPCC de los Paradores en 2022, 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 alcanzada por el total de los paradores ha sido de (global y por regiones):

DATOS APPCC	2022	DATOS 2021
MEDIA REGIÓN NORTE	89,92	94,25
MEDIA REGIÓN ESTE	87,89	88,84
MEDIA REGIÓN CENTRO	89,80	91,04
MEDIA REGIÓN SUR	92,67	93,02
MEDIA REGIÓN CANARIAS	93,21	91,00
MEDIA GLOBAL RED	90,70	91,63

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, aunque la tendencia en el último trimestre ha sido ir adaptando nuestro sistema a la nueva normalidad.

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

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

- Se dispone de un "Protocolo de Legionela" en el parador, que recoge medidas preventivas específicas y programas de mantenimiento a realizar en las instalaciones de riesgo. Para gestionar este protocolo, el personal de los servicios técnicos del parador tiene la formación homologada por el Ministerio de Sanidad y Consumo (capacitación inicial o actualización, según corresponda). Esta formación le permite realizar operaciones de mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones con riesgo de proliferación y dispersión de Legionela y aplicar los protocolos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente para estas instalaciones (mantenimiento, revisión, limpieza y desinfección y tratamiento del agua).
- Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza como principales actuaciones:
 - o Visitas de revisión anual de las instalaciones con mayor probabilidad de proliferación y dispersión de Legionella (para comprobar su correcto funcionamiento y su buen estado de conservación y limpieza).
 - o 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 2021 y 2022:

Inventario 2021-2022:

INSTALACIONES	Nº
Acumuladores	218
Aljibes	120
Bañeras de hidromasaje	278
Jacuzzi	16
Spa	23
Microclima	3
Riego por aspersión	3
Acumuladores sin circuito de retorno	4
Generadores de calor instantáneos	12

Respecto a los puntos de recogida se verán modificados en 2023 con la entrada en vigor del Real Decreto 487/2022 en el que ya no existe diferencias entre las instalaciones con mayor probabilidad y dispersión de legionella con las de menor, ya que todas las instalaciones se considerarán de riesgo. Por otra parte, se aumenta la frecuencia de muestreo en los puntos de control, que a su vez quedan identificados como obligatorios: depósito, acumulador, circuito retorno, dos puntos medios de la instalaciones y puntos terminales a razón de los marcados en la Tabla 2 del Anexo V del nuevo Real Decreto.

- o 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 con probabilidad de proliferación y dispersión de Legionella.
- o Revisión y análisis de los registros vigentes (limpieza y desinfección, revisiones, etc.).
- o 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 se aplicará el protocolo correspondiente según legislación), 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).

D.- Calidad del agua de piscinas de uso público y calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas: Con el fin de proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos para la salud (físicos, químicos y microbiológicos), la empresa 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:
 - Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
 - Toma de muestras en puntos representativos de cada vaso y del circuito, para la realización de los ensayos analíticos recogidos en la normativa vigente y transporte al laboratorio.
 - El laboratorio donde se realizan los ensayos analíticos tiene los métodos de análisis utilizados debidamente acreditados y/o validados (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire).
 - Medición de parámetros "in situ" de calidad del agua (con equipos calibrados): a) transparencia, tiempo de recirculación y desinfectante residual (todos los vasos); b) temperatura (solo vasos climatizados).
 - Controles "in situ" de calidad del aire (con equipos calibrados): en piscinas cubiertas y mixtas para la realización de las mediciones recogidas en la normativa vigente.
 - Revisión del "Protocolo de autocontrol" de piscinas de Paradores con frecuencia mínima anual.
 - Verificación de equipos de medida usados para control de parámetros en agua (piscinas: todas) y en aire (piscinas: cubiertas y mixtas).
- 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.

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 la misma.

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 las mismas.

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 Obtenidos 2022:

En el 2022 se ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 12.085.230 euros, siendo el beneficio del ejercicio después del impuesto de sociedades de 11.156.693 euros.

Impuesto sobre Beneficios 2022:

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2022 ha sido de 928.537 euros.

Subvenciones de capital 2022:

En el ejercicio 2022 se han recibido donaciones en los Paradores de Ávila y Gredos correspondientes al sistema de extracción de humos (14.068 euros) y la Instalación de Calderas de biomasa (19.775 euros) respectivamente.

Además, en este ejercicio 2022 se ha recibido la donación de una colección de piezas de cerámica popular de Eduardo Gili, valorados en 8.000 euros.

ANEXOS

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

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

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: -Su entorno empresarial -Su organización y estructura -Los mercados en los que opera -Sus objetivos y estrategias -Los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2-1 2-6 2-9	Detalles de la Compañía Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales Estructura de gobierno y composición	2	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 Estructura de gobierno corporativo 2.6 Mercados en los que opera Paradores en 2022 2.7 Principales magnitudes 2.8 Modelo de negocio
Políticas	Descripción de las políticas que aplica respecto a dichas cuestiones, que incluirá: -Los procedimientos de diligencia debida aplicados a riesgos -Los procedimientos de verificación y control	3-3	Gestión de los temas materiales	2	2.11 Sostenibilidad, un paso adelante
Seguimiento de políticas	Los resultados de esas políticas, e indicadores clave de resultados pertinentes que permitan: -El seguimiento y evaluación de los progresos -Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.				
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	2-29	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2	2.9 Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la compañía
Materialidad			Enfoque para la participación de grupos de interés	2	2.11 Sostenibilidad, un paso adelante
MEDIO AMBIENTE					
Medio Ambiente, Contaminación, Economía Circular,	Información detallada sobre los efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en	3-3	Gestión de los temas materiales	3	3.1 Gestión de Riesgos ambientales

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
gestión de residuos, uso sostenible de los recursos, cambio climático, biodiversidad...	el medio ambiente.			3	3.2 Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental
	Contaminación.			3	3.3 Indicadores claves de desempeño:
	Residuos			3	-Contaminación.
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.			3	-Economía circular y gestión de residuos
	Consumo de materias primas			3	-Uso sostenible de recursos naturales
	Consumo, directo e indirecto, de energía,			3	-Cambio climático
	Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa. Cambio Climático			3	-Protección de la Biodiversidad
	Biodiversidad			3	
				3	
EMPLEADOS					
	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4	4.1.1 Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7	Empleados	4	4.1.2 Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			4	4.1.3 Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial clasificados por sexo, edad y clasificación profesional
				4	4.1.4 Número de despidos por sexo, edad, y clasificación profesional
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4	4.1.5 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	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	4	4.1.7 Brecha salarial
				4	4.1.8 Remuneraciones medias de los consejeros y Directivos
				4	4.1.10.B Proporción de altos ejecutivos
	Implantación de políticas de desconexión laboral			4	4.1.11 Implantación de políticas de desconexión laboral.
	Organización del trabajo				
	Medidas de conciliación			4	4.2.1 Conciliación
	Número de horas de absentismo			4	4.2.2 Absentismo laboral

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
Salud y seguridad laboral					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4	4.3 Salud y seguridad laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo.			4	4.3.4.B Siniestralidad laboral
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.			4	4.3.4.E Vigilancia de la salud y promoción de un estilo de vida saludable
Relaciones Laborales					
	Organización del diálogo social	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	4	4.4 Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo				
	El balance de los convenios colectivos				
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;			4	4.5 Formación de los empleados
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
Accesibilidad Universal de personas con discapacidad					
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad			4	4.6 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;	3-3	Gestión de los temas materiales	4	4.7 Igualdad y diversidad
DERECHOS HUMANOS					
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	3-3	Gestión de los temas materiales	5	5. Derechos Humanos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.				
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.				
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.				

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
CORRUPCION Y SOBORNO					
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;			6	6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
	Medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales			6	6.2 Medidas para luchas 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	7.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.			7	7.2.1 Conservación y difusión 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	7.2.2. Promoción de los recursos turísticos y culturales 7.2.3 Gastronomía 7.2.4 Cooperación con la Comunidad Educativa
	Las acciones de asociación o patrocinio.			7	7.2.5 Otras contribuciones sociales: donaciones
Subcontratación y proveedores					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8	8.1 Política de contratación 8.2 Evaluación de proveedores 8.3 Desempeño en 2022.
	Consideración en las relaciones con proveedores de su responsabilidad social y ambiental;				
Consumidores					
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.	3-3	Gestión de los temas materiales	9 9	9.1 Cómo nos perciben los clientes 9.3 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Gestión de los temas materiales	9	9.4 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	10. Información fiscal: Beneficios
	Impuestos sobre beneficios pagados			10	10. Información fiscal: Impuestos
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	10. Información fiscal: Subvenciones

ANEXO 2: NIVELES Y CATEGORIAS

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

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
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	Ayudante de 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	Lavandero/a
5	Limpiador/a
5	Planchador/a

ANEXO 3: DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO

CENTRO DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
AIGUABLAVA	29	38	67
ALARCON	8	13	21
ALBACETE	22	23	45
ALCALA	39	46	85
ALCAÑIZ	19	26	45
ALMAGRO	17	38	55
ANTEQUERA	20	27	47
ARCOS	15	18	33
ARGOMANIZ	14	26	40
ARTIES	19	23	42
AVILA	25	38	63
AYAMONTE	10	23	33
BAIONA	28	49	77
BENAVENTE	9	24	33
BENICARLO	18	42	60
BIELSA	17	12	29
CACERES	19	30	49
CADIZ	47	52	99
CALAHORRA	14	24	38
CAMBADOS	11	24	35
CANGAS DE ONIS	19	34	53
CAÑADAS	22	36	58
CARDONA	20	28	48
CARMONA	23	27	50
CAZORLA	13	16	29
CERVERA	17	31	48
CEUTA	22	28	50
CHINCHON	20	31	51
CIUDAD RODRIGO	7	19	26
CORDOBA	32	46	78
CORIAS	13	16	29
CRUZ DE TEJEDA	21	30	51
CUENCA	32	40	72
EL HIERRO	17	17	34
FERROL	14	23	37
FUENTE DE	6	22	28
GIBRALFARO	26	32	58
GUON	8	17	25
GOMERA	25	21	46
GRANADA	32	36	68
GREDOS	19	40	59
GUADALUPE	23	28	51

CENTRO DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
HONDARRIBIA	11	15	26
JAEN	33	26	59
JARANDILLA	16	39	55
JAVEA	24	33	57
LA GRANJA	24	41	65
LA PALMA	22	25	47
LEON	42	49	91
LERIDA	25	8	33
LERMA	21	46	67
LIMPIAS	11	25	36
LORCA	26	23	49
MALAGA GOLF	36	34	70
MALAGA GOLF (CAMPO)	25	2	27
MANZANARES	16	32	48
MAZAGON	21	28	49
MELILLA	12	11	23
MERIDA	29	34	63
MOJACAR	18	44	62
MONFORTE	12	25	37
MUXIA	19	23	42
NERJA	37	52	89
OLITE	19	37	56
OROPESA	23	33	56
PLASENCIA	22	31	53
PONTEVEDRA	14	22	36
PUEBLA DE SANABRIA	8	27	35
RIBADEO	19	22	41
RONDA	28	31	59
SALAMANCA	27	33	60
SALER	36	50	86
SALER (CAMPO)	22	4	26
SANTIAGO	61	60	121
SANTILLANA	16	28	44
SANTO DOMINGO	22	57	79
SANTO ESTEVO	40	40	80
SEGOVIA	29	40	69
SEU D' URGELL	18	29	47
SIGÜENZA	27	44	71
SORIA	15	32	47
SQS	15	30	45
SS.CC.	70	111	181
TERUEL	19	20	39
TOLEDO	32	60	92
TORDESILLAS	13	37	50

CENTRO DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
TORTOSA	24	31	55
TRUJILLO	15	24	39
TUI	6	17	23
UBEDA	17	21	38
VERIN	6	14	20
VIC	17	15	32
VIELHA	21	30	51
VILALBA	8	19	27
VILLAFRANCA	14	16	30
ZAFRA	21	36	57
ZAMORA	20	35	55
Total	2.075	2.965	5.040

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

AREA/CATEGORIA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
ADMINISTRACION		
Adjunto a dirección	40	4,44
Auxiliar oficina almacén	147	4,32
Director/a adjunto	17	4,25
Director/a regional	52	4,73
Director/a	415	4,61
Jefe/a de administración	380	5,35
Oficial 1 administrativo	305	5,26
Oficial de oficina	4	4,00
Subdirector	26	5,20
Técnico/a comercial	5	5,00
Técnico/a de administración	14	4,67
TOTAL ADMINISTRACION	1.405	4,90
CAMPOS DE GOLF		
Ayudante caddie-master	7	2,33
Caddie master	47	4,70
Caddie master jefe/a	5	5,00
Encargado/a mantenimiento	5	5,00
Green keeper	6	3,00
Oficial mantén. Y servicios	197	6,57
Responsable de campos de golf	12	12,00
Técnico/a de golf	9	9,00
TOTAL CAMPOS DE GOLF	288	5,88
COCINA		
2 jefe/a cocina	363	7,72
Ayt. Cocina	1.826	5,32
Ayte. Dirección	5	5,00
Cocinero/a	1.940	6,14
Contratos formación	11	3,67
Fregador/a	1.327	4,35
Jefe/a cocina	863	7,44
Jefe/a partida	74	5,69
Mozo economato	9	3,00
Téc. Comidas y bebidas	79	11,29
TOTAL COCINA	6.497	5,63
COMEDOR		
2 jefe/a comedor	240	6,15
Ayt. Camar. Comedor/bar	5.471	5,97

AREA/CATEGORIA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
Camarero/a	181	10,65
Camarero/a comedor y bar	3.103	7,10
Camarero/a comedor y pisos	44	11,00
Jefe/a comedor	587	6,18
Jefe/a sector	94	5,53
TOTAL COMEDOR	9.720	6,37
MANTENIMIENTO		
Aux. Mantenimiento o servicio	741	5,61
Electricista	20	10,00
Encargado/a de trabajo "ser. Téc"	10	10,00
Encargado/a mantenimiento	175	6,73
Jefe/a de mantenimiento	4	4,00
Jefe/a mantenimiento	1.017	7,42
Jefe/a servicio técnico/a	10	10,00
Oficial de mantenimiento	5	5,00
Oficial mantenimiento	856	7,25
Oficial mecánico o calefa.	20	10,00
Total MANTENIMIENTO	2.858	6,79
PISOS		
Camarero/a de pisos	65	5,00
Camarero/a pisos	3.542	4,27
Encargado limpieza/lavad	10	5,00
Gobernante/a	615	6,99
Lavandero/a	41	5,86
Limpiador/a	229	3,75
Subgobernanta	132	7,33
TOTAL PISOS	4.634	4,55
RECEPCION		
2 jefe/a recepción	223	8,26
Aux. Equipajes	16	4,00
Auxiliar oficina almacén	5	5,00
Ayt. Conserje	35	4,38
Ayt. recepción	1.348	4,88
Dependiente de tiendas	5	5,00
Jefe/a recepción	1.010	8,94
Recepcionista	1.165	6,01
Responsable de eventos	18	6,00
TOTAL RECEPCION	3.825	6,10
SPA		
Aux. Mantenimiento o servicio	15	5,00

AREA/CATEGORIA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
Dependiente de tiendas	4	4,00
Recepcionista	14	2,80
TOTAL SPA	33	3,67
SS.CC		
alevín administración	5	5,00
Coord. Marketing en int. de clientes	11	5,50
Coordinador/a asuntos generales	9	4,50
Coordinador/a calidad y medio amb.	38	9,50
Coordinador/a contenidos y medios	15	3,75
Delegado/a comercial	2	2,00
Delegado/a ventas	3	3,00
Especialista planif. Control i	3	3,00
Especialista tesorería	50	8,33
Fia administración	8	4,00
Fia cocina	6	3,00
Fia comedor	59	6,56
Fia dirección	14	3,50
Fia mantenimiento	20	4,00
Fia pisos	21	4,20
Fia recepción	31	5,17
Jefe/a contabilidad	16	8,00
Jefe/a de formación	2	2,00
Jefe/a de informática	10	5,00
Jefe/a gest. Econom. Personal	2	2,00
Jefe/a gestión talento	3	3,00
Jefe/a restauración	4	4,00
Oficial de 1 ss.cc.	274	7,21
Oficial de 2 ss.cc.	92	6,13
Pex. Modulo b	12	12,00
Respons. Cartera proyectos	23	7,67
Responsable ciberseguridad	20	10,00
Responsable de nominas	11	5,50
Secretario/a dirección	11	5,50
Tco. decoración	4	2,00
Téc. Admon.y aplicaciones informáticas	35	7,00
Téc. Alojamiento	68	7,56
Téc. Apoyo admtvo	11	5,50
técnico/a de administración	23	7,67
técnico/a de base de datos	12	12,00
técnico/a de calidad	30	10,00
técnico/a de compras	2	2,00
técnico/a en marketing	13	4,33
técnico/a especialista	2	2,00

AREA/CATEGORIA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
técnico/a jurídico	11	5,50
técnico/a prev.riesgos lab.	48	6,86
técnico/a restauración	195	9,29
técnico/a rr.hh.	71	7,89
técnico/a sistemas y comunicaciones	20	10,00
TOTAL SS.CC	1.320	6,70
TOTAL GENERAL	30.580	5,78

ANEXO 5: PARTICIPACIÓN POR SEXOS EN LA ACTIVIDAD FORMATIVA

NOMBRE DEL CURSO	H	M	Total general
Cocina sefardí	16		16
Cocina vegetal de temporada	47	7	54
Curso avanzado de seguridad alimentaria: aplicación y gestión del APPCC	9	4	13
Curso de cespitosas	2		2
Curso de facturación	38	64	102
Curso PRL para delegado/as de prevención	5	5	10
El sistema APPCC, manipulación e higiene alimentaria (presencial)	200	332	532
Energía para el desempeño	31	24	55
Energía, management y liderazgo	44	41	85
Equipos de primera intervención. Uso de extintores	30	21	51
Facturación tpv's	32	18	50
Formación autónoma alérgenos	55	65	120
Formación autónoma APPCC	199	319	518
Formación autónoma covid-19	116	212	328
Formación avanzada el sistema APPCC (presencial)	75	28	103
La cocina dulce. La carta de postre en el restaurante	70	38	108
Legionelosis inicial	1	1	2
Mantenimiento higiénico - sanitario de instalaciones de riesgo frente a legionela. Renovación	136	2	138
Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo en la transmisión de legionelosis	4	1	5
Motivación intrínseca	64	91	155
Presentación y técnicas del servicio de restaurante	122	156	278
Prevención de incendios y normas de actuación frente a emergencias	13	11	24
Prevención de riesgos laborales en ss.cc	8	21	29
Primeros auxilios	57	78	135
PRL a distancia	560	877	1.437
PRL presencial	223	335	558
Sesiones de conversación en inglés	107	182	289
Sesiones grupales de conversación en francés	1	3	4
Talleres de inmersión en inglés para el personal de sala	25	62	87
TOTAL GENERAL	2.290	2.998	5.288