



CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Una de las líneas básicas del Plan Estratégico de Paradores es la calidad, aplicada a todos los servicios y sectores de la empresa. Gracias a la labor desarrollada en este sentido, Paradores de Turismo es la primera cadena hotelera que ha obtenido la **'Q' de Calidad** y la certificación según la norma internacional UNE EN ISO 9001-2000 en todos sus establecimientos, reconocimientos que garantizan a nuestros clientes unos estándares de calidad elevados en toda la Red.

El informe elaborado por AENOR para la concesión de ambas certificaciones destaca aspectos como el compromiso de la dirección de Paradores con el sistema de 'Excelencia en la gestión', las actividades de formación al respecto realizadas en los establecimientos, los exhaustivos controles de seguridad desarrollados realizados por empresas externas de forma periódica, los **amplios y completos estudios de percepción** realizados entre los clientes, las múltiples posibilidades que ofrecen las herramientas informáticas de la Red para la gestión de reservas o el esfuerzo realizado para incorporar una oferta de restauración para colectivos con necesidades especiales.

Por otra parte, Paradores de Turismo basa su oferta en el respeto al patrimonio, tanto arquitectónico como natural, poniendo en valor edificios de alto valor histórico artístico o zonas de interés natural. Gracias a estas políticas sostenibles, que implican también un esfuerzo notable para lograr mayores ahorros energéticos e hídricos, un seguimiento escrupuloso en la gestión de los residuos y una difusión del entorno de cada establecimiento, la cadena se ha convertido en un **ejemplo en la Unión Europea**. De hecho, Paradores es, con diferencia, la empresa hotelera con mayor número de establecimientos certificados medioambientalmente según el reglamento europeo EMAS, ya que 77 de los 92 establecimientos cuentan con esta acreditación.



2.3. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Paradores de Turismo siempre pendiente de las necesidades de sus usuarios y teniendo en cuenta que muchos de sus establecimientos se ubican en zonas de alto valor ecológico, paisajístico, monumental e histórico artístico, ha apostado firmemente por dar un espacio protagonista al desarrollo de la política medioambiental en la empresa.

En estos momentos, Paradores de Turismo cuenta con un total de **77 establecimientos certificados medioambientalmente**, lo que la sitúa como la cadena hotelera europea con más establecimientos verificados medioambientalmente por EMAS.

El sistema de gestión medioambiental está articulado en base a los requisitos del Reglamento Europeo 761/2001 (E.M.A.S.) e ISO 14001, que partiendo de un exhaustivo análisis de impacto, identifica aspectos tales como los consumos de agua y gasóleos, generación y tratamiento de residuos, emisiones atmosféricas o vertidos de aguas residuales, sin olvidar las acciones dirigidas a los clientes para el conocimiento y disfrute del entorno en su tiempo de ocio, siendo respetuosos con el medio ambiente.

La Política Medioambiental que viene desarrollando Paradores de Turismo ha sido objeto de varios galardones, que reconocen la iniciativa de la empresa en pro de la preservación y la conservación del entorno cultural y natural dónde se encuentran ubicados sus establecimientos, promoviendo un turismo sostenible.



2.4. SISTEMA DE CALIDAD ICHE

Una de las apuestas de Paradores de Turismo es la calidad, aplicada a todos los servicios y sectores de la empresa, con el objetivo de ofrecer mejores servicios para todos.

Por ese motivo, Paradores trabaja en el marco del Sistema de Calidad ICHE, a través del cual se ha conseguido **certificar todos los establecimientos de la Red con esta norma, que otorga la "Q" de Calidad**, convirtiéndose en la primera cadena hotelera que lo logra.

Esta certificación a la empresa, que premia la labor desarrollada por la Red a través de su programa de Calidad 'Excelencia en la gestión', ha sido concedida por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), después de que la Red se sometiera a una rigurosa auditoría por parte de la empresa AENOR. Ésta ha verificado también que el sistema de Calidad interno de Paradores permite certificar a la Red según la norma europea UNE en ISO 9001-2000. De esta forma, todos los establecimientos de Paradores cuentan ahora con ambas certificaciones.

El informe destaca aspectos como el compromiso de la dirección de Paradores con el sistema de 'Excelencia en la gestión', los exhaustivos controles de seguridad alimentaria realizados por empresas externas de forma periódica, los amplios y completos estudios de percepción realizados entre los clientes, las múltiples posibilidades que ofrecen las herramientas informáticas de la Red para la gestión de reservas o el esfuerzo realizado para incorporar una oferta de restauración para colectivos con necesidades especiales (diabéticos, celíacos, vegetarianos, niños, bebés...), entre otros.

Gracias a estas certificaciones se recompensa la labor desarrollada por la compañía en pro de la calidad, garantizando unos estándares de calidad únicos en toda la Red.