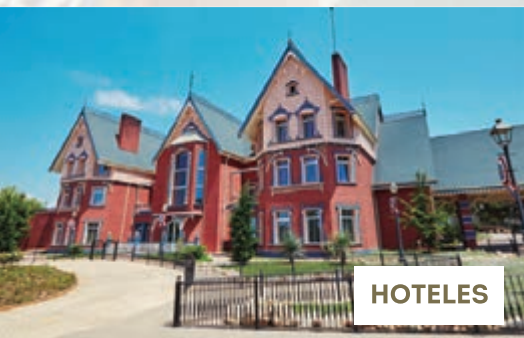




Informe de Responsabilidad Corporativa

2018



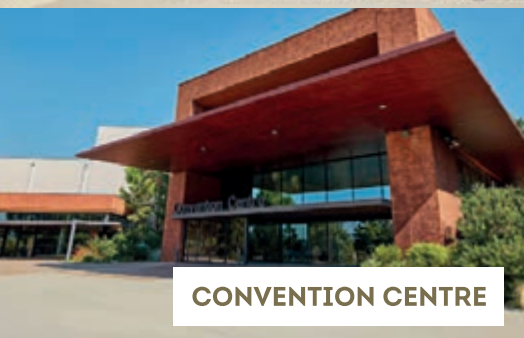
HOTELES



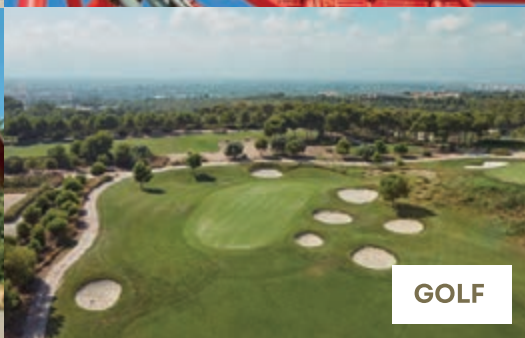
FERRARI LAND



PARQUE ACUÁTICO



CONVENTION CENTRE



GOLF



BEACH CLUB





**INFORME
DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2018
DEL GRUPO PORT AVENTURA**



ÍNDICE

4 Principios que rigen el informe	6 Presentación	10 Un zoom al 2018
14 PortAventura World Parks & Resort, un destino familiar único en Europa	24 La responsabilidad corporativa, un compromiso de todos y para todos	36 Compromisos ambientales
56 Compromisos sociales	98 Compromisos de buen gobierno y económicos	134 Índice de contenidos GRI
158 Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad	174 Tabla de contenidos del Pacto Mundial	178 Certificado de verificación externa



PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME

El pasado 29 de diciembre se publicó en el BOE la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica 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 (en adelante, la Ley 11/2018), que sustituye al Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

En este contexto, PAESA Entertainment Holding, S.L.U., incluye el estado de información no financiera consolidado en el *Informe de responsabilidad corporativa* de 2018 del grupo PortAventura, conforme a lo señalado en la tabla «Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018».

Los indicadores clave de resultados no financieros incluidos en este estado de información no financiera consolidado se han preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), marco internacional de *reporting* que se contempla en el nuevo artículo 49.6.e) del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018. La información incluida en el estado de información no financiera, que forma parte del informe de gestión consolidado y que acompañará las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2018, está verificada por KPMG Asesores en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Asimismo, el resto de información no financiera contenida en este *Informe de responsabilidad corporativa*, del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018, ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del apartado «Índice de contenidos GRI» de la memoria, y también ha sido revisada por KPMG Asesores. Para el análisis de materialidad, realizado en 2017, se siguió el estándar de relación con los grupos de interés AA1000SES (2015) de Accountability.

El *Informe de responsabilidad corporativa* y el Informe de revisión independiente están disponibles en el siguiente enlace:

<http://www.portaventuraworld.com/nuestro-compromiso>

El *Informe de responsabilidad corporativa* cubre el 100 % de la cifra de negocio, que abarca las actividades de PAESA Entertainment Holding, S.L.U., la sociedad cabecera del grupo PortAventura, formado por las siguientes sociedades dependientes: Port Aventura Entertainment, S.A.U. (explotación de parques temáticos, hoteles y centro de convenciones); Port Aventura Viajes, S.A.U. (agencia de viajes); Hotel Caribe Resort, S.L. (explotación hotelera); PAESA Development, S.L.U. (explotación de parques temáticos, hoteles y centro de convenciones), y la Fundació PortAventura (entidad independiente).

Para cualquier cuestión relacionada con el contenido de este informe, puede contactar en el número de teléfono 977 779 000.

Choni Fernández,
Directora de Responsabilidad Corporativa



PRESENTACIÓN

Carta del presidente del Comité Ejecutivo

Tenemos la satisfacción de presentar la décima edición del *Informe de responsabilidad corporativa* de PortAventura World, que recoge el desempeño y los logros alcanzados por la compañía en materia de responsabilidad corporativa. El uso del marco GRI durante estos años nos ha permitido avanzar de forma importante en cómo transmitir la información. Además, la reciente entrada en vigor de la ley en materia de información no financiera y diversidad apremia a las grandes compañías a reportar información no financiera de forma expresa. Estos requerimientos exigen, hoy en día, aspectos en los que, desde PortAventura World, llevamos tiempo trabajando. Nuestra responsabilidad corporativa se plasma en este informe, pero su desarrollo y aplicación han sido progresivos y paralelos a la evolución que hemos vivido hasta convertirnos en lo que somos actualmente.

Un año más, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Muestra de ello es este informe, que pone de manifiesto nuestra voluntad de consolidar, desarrollar e implementar unas buenas prácticas que estén alineadas con nuestra actividad y que nos ayuden a avanzar en nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa.

En PortAventura World, somos conscientes de que la sostenibilidad requiere una perspectiva y un compromiso a largo plazo que se traduzca en acciones permanentes, para garantizar así su progreso y dar respuesta a las necesidades cambiantes. Por eso, en 2018 hemos desarrollado nuestra estrategia de responsabilidad corporativa definiendo una hoja de ruta para los años 2019-2021, con tres ejes clave: ambiental, social y de buen gobierno. La implantación de esta estrategia, mediante un amplio conjunto de acciones y proyectos, dará la respuesta adecuada a los retos de la compañía y de nuestros grupos de interés. También incorporamos herramientas de gestión y de mejora de los aspectos no financieros de PortAventura World, que pasan a formar parte de nuestras prioridades estratégicas.

Respecto al eje ambiental, destacan este año las acciones para reducir nuestra huella de carbono: trabajamos para ser más eficientes energéticamente, promover una movilidad sostenible entre personas empleadas, clientes y proveedores y reducir los residuos que generamos mediante políticas alineadas con la economía circular y de plástico cero. Cabe destacar que, en 2018, en PortAventura World hemos renovado las certificaciones medioambientales, que incluyen ya todas las actividades del Resort después de la puesta en marcha de Ferrari Land en 2017.

En el ámbito social, en 2018 hemos seguido creciendo en número de personas contratadas y continuamos siendo el primer generador de empleo de la provincia de Tarragona. Trabajamos para ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes, por lo que deseamos contar con un equipo de personas comprometido e implicado con los valores de la compañía.

Año tras año, apostamos por seguir enriqueciendo la experiencia de los clientes en el Resort y para dar respuesta a sus necesidades. PortAventura World es hoy un destino único al que familias de toda Europa vienen a disfrutar de una oferta también única de ocio, alojamiento y restauración. Para ampliar esta oferta a los más pequeños, en 2018, hemos abierto una nueva zona infantil en Ferrari Land, que cuenta con cinco nuevas atracciones. Quiero destacar también que PortAventura Convention Centre sigue acogiendo a un gran número de asistentes cada año. Todo ello ha permitido que PortAventura World, un espacio singular del Mediterráneo, haya sido visitado este año por casi cinco millones de personas, una cifra récord.

Un pilar importante de nuestro compromiso con la sociedad es la Fundació PortAventura, que sigue trabajando para la integración de colectivos en riesgo de exclusión social, con especial atención a los niños y jóvenes. La máxima expresión de este compromiso es el

village de PortAventura Dreams, un proyecto novedoso en Europa que en 2018 ha iniciado su andadura y que permitirá que los niños que padezcan o hayan padecido una enfermedad grave disfruten del Resort junto con su familia como parte de su terapia de recuperación. También gracias a la Fundació PortAventura se ha puesto en marcha e inaugurado este mismo año la nueva Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de Sant Joan de Déu, un proyecto innovador con instalaciones y equipos de última generación.

Respecto a nuestro compromiso económico y de buen gobierno, después de un exitoso año de Ferrari Land, seguimos con la estrategia de expansión y diversificación de productos de PortAventura World. La nueva área infantil de Ferrari Land forma parte del ambicioso proyecto de ampliación del Resort, que seguirá con la llegada de un nuevo hotel de cuatro estrellas en 2019 y una nueva y espectacular atracción en PortAventura Park, la primera *dark ride* del Resort.

Concluimos un año de éxitos y de retos cumplidos y ponemos la mirada en el 2019, periodo en el que, junto a todo nuestro equipo humano y con nuestros proveedores y clientes, seguiremos creciendo de acuerdo con nuestros valores y compromisos.

Sergio Feder
Presidente del Comité Ejecutivo





UN ZOOM AL 2018



PARKS & RESORT

Ferrari Land inaugura una nueva área infantil dedicada a los más pequeños.

Nace PortAventura Dreams, para que familias de niños y adolescentes con enfermedades graves disfruten de unas vacaciones gratuitas.

PortAventura Park, mejor parque temático del mundo según la National Geographic Society.

Definición de la estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021 basada en compromisos ambientales, sociales, económicos y de buen gobierno.

GRUPO PORT AVENTURA WORLD



5

Millones de visitas al Resort (PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land)



1,1

Millones de pernoctaciones en hoteles



73.671

Participantes en PortAventura Convention Centre



201

Eventos en PortAventura Convention Centre

ECONOMÍA



230

Millones de euros de facturación equivalente



105

Millones de euros EBITDA

CLIENTES



4,2/5

Valoración global del día en PortAventura Park



82%

Visitantes valoran su vista a PortAventura Caribe Aquatic Park como excelente o muy buena



79%

Cientes que seguro o probablemente volverán a realizar un evento en PortAventura Convention Centre



87%

Visitantes que seguro o probablemente recomendarían la visita a Ferrari Land



53%

Cientes internacionales en hoteles del Resort



1.025

Miles de seguidores en las redes sociales

EQUIPO HUMANO



2.954

Plantilla en agosto (personal propio)¹



2.063

Plantilla media anual (personal propio)



987

Plantilla media anual (personal externo)



76%

Plantilla de media con contrato indefinido



66%

Mujeres de media en plantilla

PROVEEDORES



1.168

Proveedores



82%

Proveedores nacionales



95%

Proveedores con actividad evaluados



88%

Proveedores con actividad homologados con resultado favorable

FUNDACIÓ PORTAVENTURA



1.090 €

Ingresos de la Fundació PortAventura (miles de euros)



1.072 €

Ayudas concedidas por la Fundació PortAventura (miles de euros)

MEDIO AMBIENTE



645 t

Residuos generados por cada millón de visitas-pernoctaciones



8,61 MWh

Energía consumida (electricidad y gas natural) por cada 1.000 visitas-pernoctaciones



59,11 m³

Consumo de agua para el consumo humano por cada 1.000 visitas en PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land



1,14 t CO₂ eq.

Emissiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por cada 1.000 visitas-pernoctaciones



3,37 t CO₂ eq.

Emissiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por plantilla media



100%

Electricidad consumida en PortAventura World procedente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO₂

(1) Dato correspondiente al día 15 de agosto.



**PORTAVENTURA WORLD
PARKS & RESORT, UN
DESTINO FAMILIAR ÚNICO
EN EUROPA**

Un año de éxito para Ferrari Land

El éxito de Ferrari Land, que en 2018 ha inaugurado una nueva área infantil, posiciona a PortAventura World como destino vacacional para toda la familia. La reputación de la marca Ferrari, una de las mejor valoradas del mundo, y el acuerdo de exclusividad para Europa y Rusia han permitido consolidar el posicionamiento como Resort singular en Europa. En 2019, está previsto que el Resort continúe creciendo con la inauguración del nuevo Hotel Colorado Creek de cuatro estrellas en Far West y la nueva atracción Street Mission, situada en el área de SésamoAventura de PortAventura Park.

El Resort, situado en una ubicación privilegiada entre Salou y Vila-seca (Tarragona), cuenta actualmente con dos parques temáticos (PortAventura Park y Ferrari Land), un parque acuático (PortAventura Caribe Aquatic Park), cuatro hoteles de cuatro estrellas, un hotel de cinco estrellas (PortAventura Hotels) y un centro de convenciones (PortAventura Convention Centre). En su oferta, se incluyen también tres campos de golf y un beach club con acceso directo a la playa.

El éxito de Ferrari Land posiciona a PortAventura World como destino vacacional único en Europa.

En 2019, PortAventura Park prevé su ampliación con un nuevo hotel en Far West y una nueva atracción en SésamoAventura.



PortAventura Park	PortAventura Caribe Aquatic Park	Ferrari Land	PortAventura Hotels	PortAventura Convention Centre
Seguimos creciendo en visitas en nuestros parques			Supera el millón de pernoctaciones	201 eventos celebrados



+5 %

Visitas a los parques



+4 %

Habitaciones ocupadas



+7 %

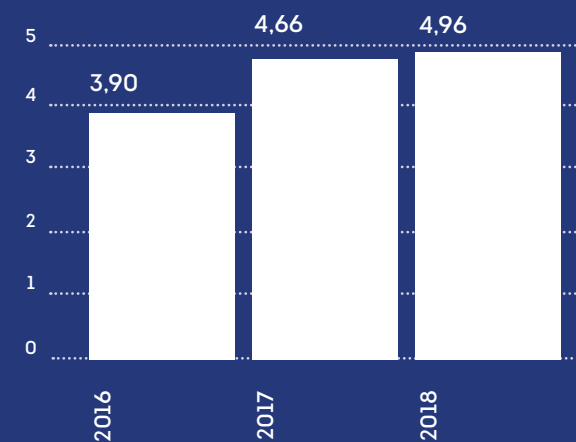
Participantes en eventos celebrados en PortAventura Convention Centre



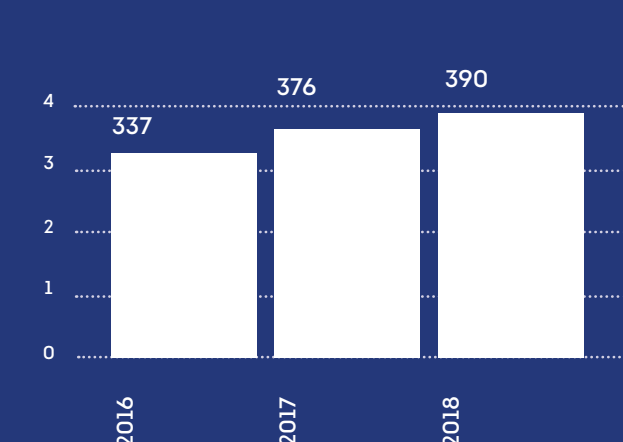
+47 %

Visitas a Ferrari Land

MILLONES DE VISITAS A LOS PARQUES ¹

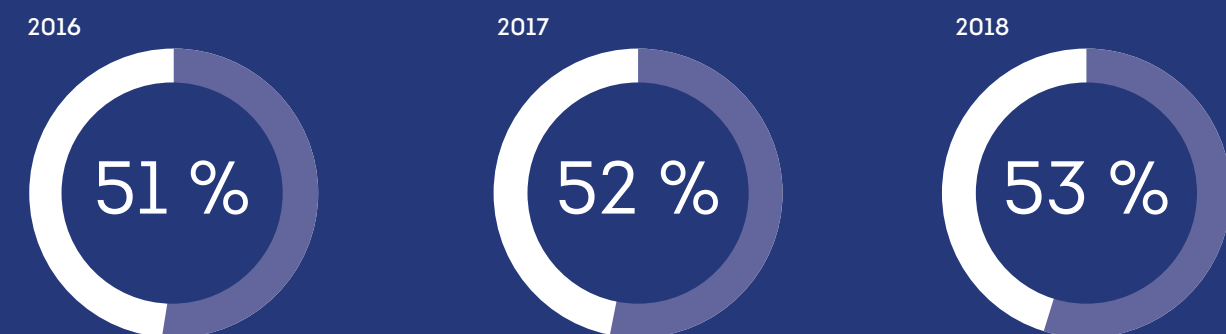


MILES DE HABITACIONES OCUPADAS



(1) Incluye los asistentes de Cirque du Soleil en 2017, y las visitas a Ferrari Land en 2017 y 2018.

CLIENTES INTERNACIONALES EN HOTELES





PortAventura Park, mejor parque temático del mundo según la National Geographic Society

PortAventura Park ha sido distinguido como el mejor parque temático del mundo, según ha publicado la web española de la prestigiosa National Geographic Society. En la selección de los 12 mejores parques temáticos del mundo se destaca PortAventura Park por la adrenalina de atracciones como Shambhala, Furius Baco o Dragon Khan, además de la oferta de sus espectáculos.

Ferrari Land ocupa el quinto lugar de la lista. De este parque, la National Geographic Society destaca la velocidad, la adrenalina, el diseño y Red Force, la montaña rusa más rápida y alta de Europa.

Premiados y reconocidos



Mejor parque de ocio de Europa para PortAventura World 2018
Comunidad europea Worldofparks.eu



Mejor espectáculo en un parque de ocio europeo para Dance Revolution 2 2018
Comunidad europea Worldofparks.eu



1.º premio a la mejor nueva montaña rusa de acero de Europa para Shambhala
European Star Award 2018 - Kirmes & Park



2.º premio al mejor parque temático de Europa para PortAventura Park
European Star Award 2018 - Kirmes & Park



2.º premio al mejor parque acuático de Europa para PortAventura Caribe Aquatic Park
European Star Award 2018 - Kirmes & Park



2.º premio a la mejor atracción familiar para Angkor
European Star Award 2018 - Kirmes & Park



Premio a las mejores prácticas en coordinación en prácticas empresariales 2018
CTAIMA



Premio e-Saludable en la categoría de gran empresa para PortAventura World
Premios Prevencionar 2018



Star Worldwide Theme Park or Attraction para PortAventura World
Travel Bulletin Star Awards 2018

Implicados en el sector y el entorno

PortAventura World contribuye al desarrollo económico y social del sector y del territorio mediante la implicación en distintas asociaciones y organizaciones.

- Agencia Catalana de Turismo (ACT) - Socio
- Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV) - Socio
- Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (ACCID) - Socio protector
- Asociación de profesionales de compras, contratación y aprovisionamiento en España (AERCE) - Socio
- Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE) - Socio
- Asociación Española de Anunciantes (AEA) - Socio
- Asociación Española de Directivos (AED) - Socio individual
- Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE) - Socio
- Asociación Española de Fundaciones (AEF) - Socio
- Asociación Española de Parques de Atracciones y Temáticos (AEPA) - Miembro
- Asociación Europea de Tour Operadores (ETOA) - Miembro
- Asociación Hotelera Salou-Cambrils- La Pineda - Socio
- Asociación Internacional de Atracciones y Parques de Diversión (IAAPA) - Miembro
- Asociación Internacional de Palacios de Congresos (AIPC) - Socio
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) - Socio global
- Autocontrol - Socio
- Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) - Socio
- Barcelona Convention Bureau (BCB) - Socio
- Barcelona Global - Socio corporativo protector
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Tarragona - Socio premium
- Catalunya Convention Bureau (CCB) - Socio
- Club de Marketing de Barcelona - Socio
- Club EMAS Cataluña - Socio
- Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo - Compromiso de adhesión
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) - Miembro a través de la Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona (FEHT)
- Consorcio para la Mejora de la Competitividad del Turismo y Ocio de las Comarcas de Tarragona (CMCTUR) Representante a través de la Fundación de Estudios Turísticos Costa Dorada (FETCD)
- Coordinadora Catalana de Fundaciones - Socio
- Costa Dorada Convention Bureau (CDCB) - Socio
- Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona (FEHT) - Socio
- Fundación de Estudios Turísticos Costa Dorada (FETCD) - Empresa asociada

- Fundación Privada Auditori Josep Carreras - Patrono
- Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC) - Socio
- Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio (AIJU) - Socio
- Meeting Professionals International (MPI) - Socio personal en representación de PortAventura Business & Events
- Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña (PCT) - Patrono
- Red Española del Pacto Mundial Naciones Unidas - Firmante asociado
- SportCultura - Socio numerario
- Tarragona Convention Bureau (TCB) - Socio



Contexto actual y perspectivas de futuro

Es nuestra responsabilidad conocer y anticiparnos a las tendencias nacionales e internacionales del sector turístico, así como ser resilientes a la coyuntura económica presente y futura.

Contexto económico global 2018

Los rasgos más característicos del escenario económico de 2018 han sido el crecimiento y los mercados financieros. Por un lado, el PIB ha virado desde un perfil de aceleración a comienzos de año hacia un perfil de moderada desaceleración. Por otro, este comportamiento ha sido muy distinto en diferentes zonas geográficas. La confianza siguió cayendo a finales de año, especialmente en países desarrollados, por riesgos geopolíticos y tensiones comerciales.

Fuente: [BBVA Research](#)

La economía española creció un 2,5 % en 2018. La demanda doméstica explica una parte importante del avance gracias al empuje del consumo nacional, mientras que la demanda externa recuperó algo de tracción tras su negativo desempeño durante los primeros nueve meses del año pasado.

Fuente: [BBVA Research](#)

Sector turístico 2018

En 2018, la llegada de turistas internacionales a España creció hasta los 82,6 millones, un 0,9 % más que en 2017, según la estimación de cierre del año elaborada sobre la información de Turespaña. El gasto realizado por los visitantes extranjeros rozó los 90.000 millones de euros, cifra que evidencia la robustez del sector turístico español y el avance hacia un turismo de calidad y de valor añadido. Igualmente, el gasto medio por turista experimentó, entre enero y noviembre de 2018, un crecimiento del 2,2 % y llegó a los 1.082 euros por persona, según las estadísticas de EGATUR del Instituto Nacional de Estadística. Con relación a los datos de empleo, el sector turístico sigue representando un motor para el fortalecimiento de la economía española, con un incremento cercano a los 100.000 nuevos empleos. Las actividades relacionadas con el turismo suponen el 12,2 % del total de afiliados a la Seguridad Social.

Fuentes:
[Ministerio de Industria, Comercio y Turismo](#)
[Hosteltur](#)

En el sector turístico y en nuestro entorno, los datos son más optimistas. Cataluña recibió 19 millones de turistas extranjeros en 2018, lo que convierte a esta comunidad –una vez más– en el destino número uno de España. Y aunque las llegadas de viajeros internacionales decrecieron un 0,1 %, desde la administración turística catalana se considera que es debido al cambio de ciclo que afronta el turismo. Por lo que respecta a las pernoctaciones en establecimientos reglados, el año pasado descendieron las estancias de turistas catalanes (-2,6%) y extranjeros (-1,1%), en cambio, aumentaron las de viajeros procedentes del resto de España (+0,4 %).

Fuente: [Hosteltur](#)

Perspectivas económicas globales 2019

Se prevé un suave ajuste del crecimiento mundial, pero más incierto por los riesgos políticos. El entorno mundial ha empeorado tanto por el deterioro económico como por el financiero. En parte responde a factores transitorios y a la incertidumbre sobre el crecimiento (proteccionismo, condiciones financieras, *brexit*, etc.), que irán desapareciendo a lo largo del año.

Fuente: [BBVA Research](#)

Las previsiones para la economía española apuntan a que la desaceleración continuará en 2019, en un contexto de mayores incertidumbres. En primer lugar, están los riesgos externos. En los últimos meses se han acumulado señales preocupantes sobre el entorno internacional. En la eurozona, tras crecer un 2,4 % en 2017, la desaceleración observada en 2018 continuará en 2019, con un crecimiento que rondará el 1,5 %, cerca de su potencial.

Fuente: [BBVA Research](#)





**LA RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA,
UN COMPROMISO
DE TODOS Y PARA TODOS**



La responsabilidad corporativa es un eje vertebrador de la gestión de PortAventura World. Nuestro propósito es continuar implementando acciones a lo largo de nuestra cadena de valor para promover un cambio sostenible.



Desde 2008, participamos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que implica también trabajar para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, garantizando el equilibrio entre el crecimiento del negocio, el progreso de las personas y el respeto al entorno.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 retos globales establecidos en la Agenda 2030 Desarrollo Sostenible, acordada en 2015 por Naciones Unidas. En PortAventura World, a través de nuestra actividad de negocio y de la acción social de la Fundació PortAventura, desempeñamos un papel activo en la consecución de varios de los ODS. En 2018, hemos identificado aquellos objetivos en los que podemos aportar más valor, considerando:

- La vinculación de los ODS con el modelo de negocio y la estrategia de PortAventura World.
- La alineación de los ODS con las iniciativas y programas de acción social desarrollados o impulsados por PortAventura World y su fundación.
- Los temas de sostenibilidad relevantes identificados en el análisis de materialidad con participación de todos los grupos de interés.
- El contexto global y el entorno local en el que operamos.

Como resultado de este análisis, PortAventura World ha establecido los 8 ODS prioritarios sobre los que tiene una mayor probabilidad de impacto:





Estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021

En PortAventura World, hemos definido nuestra estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021 con un enfoque basado en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Para su definición, hemos tenido en cuenta nuestra actividad y cómo esta contribuye al desarrollo sostenible, nuestros valores y objetivos estratégicos, los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los principios de nuestra política medioambiental, las tendencias y temas

fundamentales para el sector turístico, los retos globales (ODS) y las legislaciones o normativas que nos son de aplicación. Como compañía queremos incorporar herramientas de gestión y mejora de los aspectos no financieros.

La nueva estrategia, para desarrollar durante los años 2019-2021, se estructura en tres ejes estratégicos (ambiental, social y buen gobierno) y se implanta mediante proyectos y acciones que responden a objetivos concretos.

OBJETIVOS

AMBIENTAL

ECONOMÍA CIRCULAR (ODS 12)



- Eliminación de plásticos de un solo uso.
- Residuo 0.
- Minimizar los residuos alimentarios.
- Reducir la generación de residuos, de residuos de plástico CER y de residuos orgánicos y disminuir la generación de residuo mezcla (banales y residuos sólidos urbanos).
- Reducir la compra de elementos de plástico de un solo uso.
- Incrementar el porcentaje de valorización de los residuos generados.

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y SEGURA (ODS 13)



- Desplazamiento sostenible de la plantilla.
- Movilidad sostenible dentro del Resort de los proveedores de servicios.
- Movilidad sostenible del cliente.
- Reducir el consumo energético de carburantes.
- Reducir las emisiones de CO₂ procedentes de carburantes.

TRANSICIÓN ENERGÉTICA (ODS 7, 13)



- Incrementar el uso de energía renovable.
- Incrementar la eficiencia energética.
- Reducir las emisiones de CO₂.
- Incrementar la producción y el consumo de energía renovable.

CAMBIO CLIMÁTICO Y AGUA (ODS 6, 13)



- Resort bajo en carbono.
- Adaptación a los escenarios de clima futuros.
- Incrementar la eficiencia hídrica.
- Reducir la huella de carbono.
- Optimizar el consumo de agua y garantizar la calidad de las aguas residuales.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL (ODS 12)



- Comunicación e implicación ambiental de los clientes.
- Formación y sensibilización ambiental de la plantilla.
- Implicar a los visitantes en la implantación de buenas prácticas ambientales.
- Divulgar las iniciativas ambientales implantadas en PortAventura World.
- Promocionar las buenas prácticas ambientales a los visitantes.

OBJETIVOS

SOCIAL

SEGURIDAD Y SALUD DE LA PLANTILLA (ODS 3)



- Accidentabilidad 0.
- «PortAventura e-Saludable».
- Alcanzar un escenario con cero accidentes, consolidando una tendencia de mejora continua de los parámetros de accidentabilidad laboral.
- Mantener una actitud proactiva para identificar y responder a riesgos de salud y seguridad en el entorno laboral (seguridad anticipativa).
- Promocionar la salud y los hábitos de vida saludable para mejorar el bienestar del equipo humano.
- Reforzar el actual plan de empresa saludable.

CALIDAD DEL EMPLEO (ODS 8)



- Beneficios sociales para la plantilla.
- Incrementar la calidad del empleo con una propuesta de valor.
- Mejorar e incrementar los beneficios sociales con una oferta de más valor.

FORMACIÓN Y DESARROLLO (ODS 4)



- Gestión del talento y mejora profesional.
- Oferta formativa y empleabilidad.
- Identificar, desarrollar, reconocer y retener el talento interno.
- Promover el desarrollo y crecimiento profesional del equipo humano, facilitando su progreso y promoción mediante la actualización y logro de nuevos conocimientos y habilidades.
- Fomentar la empleabilidad de interés de PortAventura World.

CULTURA, COMUNICACIÓN INTERNA Y PARTICIPACIÓN (ODS 4, 8)



- Cultura corporativa.
- Participación de la plantilla.
- Divulgar la cultura corporativa de PortAventura World a toda la plantilla.
- Potenciar la comunicación interna como herramienta para el fomento del buen clima laboral intensificando las actuaciones de participación y colaboración.
- Mejorar la experiencia del equipo de trabajo en PortAventura World.

IMPACTO SOCIAL DE LA FUNDACIÓN PORTAVENTURA (ODS 3, 17)



- PortAventura Dreams.
- Ayudar a otras fundaciones.
- Programa de voluntariado.
- Ser percibidos como una empresa con compromiso y vocación social.
- Gestionar estructuralmente y con criterios de transparencia la acción social.
- Reforzar la acción social haciendo partícipe a la plantilla.
- Brindar a las familias con niños gravemente enfermos una semana de vacaciones como parte de su tratamiento de recuperación.
- Ayudar a otras fundaciones a lograr sus objetivos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ODS 8)



- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Resort más accesible para los clientes con diversidad funcional.
- Lograr la máxima satisfacción del cliente.
- Hacer más accesible el Resort a los clientes con diversidad funcional.

OBJETIVOS

BUEN GOBIERNO

EXCELENCIA EN SEGURIDAD Y CALIDAD (ODS 3, 8)



- Accidentabilidad 0.
- Mantenimiento de las certificaciones y sistemas de gestión.
- Garantizar la máxima seguridad en el Resort para los empleados/as y los visitantes.
- Implantar certificaciones y distinciones que promuevan la mejora continua en diferentes ámbitos relacionados con la seguridad y la calidad.
- Identificar áreas de mejora y evaluar las acciones implantadas para mejorar la satisfacción del cliente.

NUEVAS INVERSIONES (ODS 8)



- Nuevas instalaciones.
- Mejora de las instalaciones.
- Digitalización.
- Posicionar PortAventura World como uno de los mayores destinos de vacaciones y ocio familiar.
- Ofrecer una buena experiencia al visitante a través de los distintos canales.
- Mejorar la oferta multicanal con nuevas aplicaciones y funcionalidades.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO (COMPLIANCE) (ODS 8)



- Buen gobierno.
- Diversidad de género e igualdad.
- Sustentar las actuaciones de PortAventura World en un comportamiento ético sólido.
- Garantizar el cumplimiento legal de la normativa que es de aplicación.
- Promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES (ODS 8, 12, 17)



- Comunicación con proveedores.
- Evaluación de los proveedores.
- Reforzar la responsabilidad corporativa en la gestión de la cadena de suministro.
- Transmitir el compromiso en materia de responsabilidad corporativa a toda la cadena de suministro en cualquiera de las relaciones y comunicaciones que establece PortAventura World.
- Mejorar los canales de comunicación con los proveedores, analizar y mejorar su percepción con PortAventura World.

COMUNICACIÓN Y NOTORIEDAD DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL EN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (ODS 17)



- Presencia institucional.
- Cultura interna de responsabilidad corporativa (RC).
- Dotar de mayor protagonismo a la comunicación de temas de responsabilidad corporativa.
- Potenciar la presencia, la imagen y las acciones de responsabilidad corporativa en foros, instituciones e iniciativas que tienen como objetivo incrementar la relación de las empresas con la responsabilidad corporativa en España.
- Lograr el reconocimiento y posicionamiento de PortAventura World como empresa socialmente responsable.

El Comité de Responsabilidad Corporativa, liderado por la Dirección de Servicios Centrales y con representación de diferentes departamentos de la compañía relacionados estratégicamente con los grupos de interés de PortAventura World, es el órgano responsable de asegurar el cumplimiento de los objetivos en materia de responsabilidad corporativa. Asimismo, este comité pretende ser foro de iniciativas y buenas prácticas en la materia.



El diálogo con grupos de interés, clave en la creación de valor

El diálogo con los grupos de interés es clave para cualquier organización cuyo objetivo es ser responsable y sostenible. Mantener un proceso de diálogo continuo facilita la comprensión de las preocupaciones de aquellos que se relacionan con la compañía y mejora la gestión de los riesgos y oportunidades.



ACCIONISTAS

Generar valor y rentabilidad a través de una gestión responsable y sostenible.



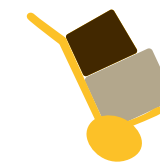
CLIENTES

Priorizar la calidad en el servicio a través de la innovación para responder a las expectativas y las necesidades de los clientes y visitantes en un entorno seguro y de entretenimiento saludable.



EQUIPO HUMANO

Invertir en el equipo de trabajo, ofrecerles un buen lugar para trabajar, promover la igualdad y la diversidad.



PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Promover la gestión responsable de todas las empresas respecto a su cadena de suministro.



SOCIEDAD

Mejorar la calidad de vida de la sociedad, gracias a un comportamiento responsable y a la estrecha colaboración con organizaciones sociales.

Nuestros valores, nuestra razón de ser

MISIÓN

PortAventura World tiene como misión ser el mejor *international destination resort*, referente en toda Europa, y proporcionar experiencias inolvidables a familias y jóvenes en un entorno único caracterizado por la aventura, la emoción y la fantasía.

VALORES CORPORATIVOS

- Seguridad
- Pasión por el visitante
- Calidad
- Excelencia
- Compromiso social
- Respeto por el medio ambiente
- Dedicación
- Trabajo en equipo y cohesión
- Diversión familiar

Los temas relevantes en sostenibilidad para nuestros grupos de interés

Los temas materiales cubiertos en el presente informe responden a la identificación de las áreas de actuación más relevantes para PortAventura World y sus grupos de interés. Esta identificación se actualizó en 2017 y, puesto que no ha habido cambios operacionales significativos en 2018, los resultados se siguen considerando vigentes.

Matriz de materialidad

Relevancia para los grupos de interés	Alta	Formación y enseñanza	Materiales Empleo Relaciones plantilla-empresa Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación	Energía Agua Emisiones Efluentes y residuos Salud y seguridad en el trabajo Innovación* Salud y seguridad de los clientes Comunicación y satisfacción del cliente*
	Media	Prácticas de adquisición Biodiversidad Marketing y etiquetado Accesibilidad universal arquitectónica*	Impactos económicos indirectos Criterios ambientales en diseño y construcción de instalaciones* Sensibilización ambiental* Bienestar animal* Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludables*	Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de proveedores Anticorrupción
	Baja	Comunidades locales Promoción del patrimonio cultural y natural* Privacidad de los datos del cliente	Inversión ambiental*	Desempeño económico Seguridad de los productos de merchandising*
		Baja	Media	Alta
Relevancia para PortAventura World				

Temas ambientales

Temas económicos y de buen gobierno corporativo

Temas de prácticas laborales

Temas de proveedores

Temas de sociedad

Temas de responsabilidad de producto / servicio

* Temas que no corresponden a los estándares de la GRI.

En negrita los temas materiales.





COMPROMISOS AMBIENTALES

El medio ambiente, una prioridad



Para una información más detallada del desempeño ambiental de PortAventura, puede consultar la declaración ambiental de 2018 en la web www.portaventuraworld.com/medio-ambiente.

Gestión ambiental y auditorías periódicas

De acuerdo con la visión ambiental de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, PortAventura World tiene organizada la actuación ambiental mediante la política medioambiental y las *Prácticas Generales Medioambientales*, que se integran en la gestión mediante las siguientes certificaciones y reconocimientos:

- Desde 2001, registro EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*) y, desde 2008, miembro del Club EMAS de Cataluña.

- Desde 2003, distintivo de garantía de calidad ambiental del Departamento de Medio Ambiente Vivienda de la Generalitat de Cataluña para los hoteles, El Paso, Caribe, Gold River y Mansión de Lucy.
- Desde 2008, certificación ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental.
- Desde 2009, sistema de sostenibilidad de Travelife de turismo sostenible en hoteles.

Responsabilidad de la gestión ambiental:

- **Comité de Dirección, jefes y responsables de área**, que aprueban las propuestas del representante del Sistema de Gestión Medioambiental (RSGMA) en cuanto a la gestión medioambiental del complejo. La Dirección firma la política medioambiental.
- **Representante del sistema de gestión medioambiental (RSGMA)**, directivo que vela por la aplicación y el mantenimiento global del sistema y actúa de nexo con el Comité de Dirección.
- **Equipo Verde o Comité Medioambiental**, grupo de trabajo multidepartamental cuyo objetivo es asegurar una correcta y uniforme gestión del medio ambiente en el Resort. Propone y presenta propuestas de mejora y facilita y establece objetivos de acuerdo con la política medioambiental. Este comité se reúne cada tres meses e informa al Comité de Dirección.

Periódicamente, y con el fin de evaluar de forma sistemática y objetiva la eficacia de la organización y del sistema de gestión, llevamos a cabo auditorías medioambientales (siete internas y tres externas).

7
Auditorías internas

3
Auditorías externas

754.074 €
Inversiones ambientales

En 2018, renovamos las certificaciones medioambientales ISO 14001:2015 y EMAS hasta 2021. Tras la incorporación de Ferrari Land, todas las unidades de negocio de la compañía cuentan ya con estas certificaciones.

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS 2018



Consumo de agua potable



Residuos de papel o cartón



Escombros



Emisión de gases a la atmósfera procedentes del transporte de clientes

Economía circular: de residuo a recurso

Objetivo residuo cero

Residuos

La gestión de los residuos en PortAventura World tiene como objetivos principales minimizar la generación y maximizar la valorización de los residuos generados. La economía circular y el residuo como recurso son las líneas de trabajo en las que centramos nuestros esfuerzos. Cualquier inversión en la mejora de las instalaciones que conlleve renovación –de mobiliario, de equipos informáticos, etc.–, es una oportunidad para aprovechar los recursos y, si es el caso, mejorar la eficiencia energética.

Centralizamos la gestión de los residuos en una serie limitada de empresas gestoras, exigiendo como primera vía de tratamiento la valorización frente a la eliminación o depósito. Segregamos nuestros residuos en el máximo de fracciones posibles para conseguir una máxima recuperación y reciclaje.

En PortAventura World, estamos comprometidos con la eliminación de los plásticos de un solo uso del Resort en 2020. Este compromiso se materializa en acciones concretas como la eliminación, a partir de enero de 2019, de las pajitas de plástico que acompañan a muchas de las bebidas que se consumen en el Resort (1,5 millones de unidades) y otros materiales como las bolsas de plástico de un solo uso de las tiendas, que serán paulatinamente sustituidas por bolsas de papel. Durante este periodo, también se remplazará el material de un solo uso de los establecimientos de autoservicio para optar por alternativas más sostenibles, empezando entre otros puntos de restauración, en 2019 en Pit Lane, el restaurante de auto-servicio ubicado en Ferrari Land.

Es objetivo de 2019 obtener la certificación Residuo Cero de Aenor, que reconoce a aquellas organizaciones que evitan que las distintas fracciones de residuos que generan tengan como destino la eliminación en vertedero.

Principales acciones de mejora en 2018

- Minimizar los residuos alimentarios de la comida que se distribuye a comedores sociales de la zona, lo que es una gran ayuda social, a la vez que permite reducir el residuo orgánico procedente del despilfarro de comida. Se trata de un proyecto impulsado por el Ayuntamiento de Reus en colaboración con la Fundació PortAventura.
- Instalación de nuevos contenedores de reciclaje exteriores en las áreas de Mediterrània, Far West y México, y en los hoteles PortAventura y El Paso.
- Instalación de nuevos contenedores de reciclaje para clientes en La Cocina de Epi del área de SésamoAventura.
- Mejora de la segregación en oficinas, eliminando las papeleras individuales, potenciando las islas de reciclaje compartidas en las oficinas de servicios centrales y operaciones. En 2019, la medida se implantará en todo el edificio 110 y en PortAventura Convention Centre.

En valores absolutos, en 2018 la generación de residuos ha aumentado un 1,71 % respecto al año anterior. Este aumento se debe al incremento en un 5 % de las visitas-pernoctaciones respecto al 2017 y, en consecuencia, las toneladas de residuo por cada millón de visitas han disminuido respecto a los años anteriores.

CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS (t)

	2016	2017	2018
Residuos no peligrosos	3.522	3.869	3.931
Residuos peligrosos	23	20	24
Total	3.545	3.889	3.955
Residuos generados por cada millón de visitas (t)	716,60	666,16	645,18



645,18 t
De residuos generados por cada millón de visitas

35
Fracciones de residuos segregadas

3,1 %
De disminución del total de residuos generados por cada millón de visitas respecto a 2017

91 %
De residuos valorizados



MÉTODOS DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

	2018		2018
Reciclaje de plásticos	50,99 %	Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,69 %
Compostaje	16,05 %	Tratamiento fisicoquímico y biológico	0,55 %
Reciclaje de papel y cartón	11,42 %	Deposición de residuos no especiales	0,25 %
Deposición de residuos inertes	8,60 %	Reciclaje de textiles	0,09 %
Reciclaje y reutilización de maderas	4,11 %	Regeneración de aceites minerales	0,07 %
Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	3,03 %	Reutilización en la construcción	0,07 %
Reciclaje de vidrio	1,89 %	Recuperación de cables	0,02 %
Recuperación de productos alimentarios	0,93 %	Regeneración de disolventes	0,01 %



Materiales

En PortAventura World, trabajamos para la eficiencia y la optimización del consumo de materiales, como son los productos químicos de limpieza, cuyo consumo ha disminuido en 2018. Esto es debido, en parte, a la incorporación a la dinámica de limpieza en los aseos de discos limpiadores que no necesitan producto químico y que dejan durante más tiempo el aseo limpio, lo que repercute también en la frecuencia. Otro de los factores que ha incidido en esta disminución es la limpieza de los cristales únicamente con agua osmotizada, sin uso de producto.

Por otra parte, el consumo de luminarias ha aumentado debido a que parte de las bombillas existentes han sido sustituidas por otras de tipo led, con mayor vida útil y más eficientes energéticamente. Respecto a las bolsas para venta de productos en tiendas del Resort, en 2018 ha disminuido sustancialmente el consumo, fruto de la entrada en vigor de la normativa que obliga a los clientes a pagar por su uso y del lanzamiento de bolsas reutilizables. Por último, con relación a los productos químicos en el mantenimiento de las piscinas y los lagos, apostamos por minimizar el consumo mediante el uso de dosificadores, la calibración y su mantenimiento.

Parte de los materiales que consumimos son de origen reciclado o tienen certificación ecológica: el papel de oficina, el jabón de manos, el papel para los aseos, las toallas y la madera para montajes y molduras. En este sentido, el 86 % del papel de celulosa comprado dispone de la certificación Ecolabel.

MATERIALES DE ORIGEN NO RENOVABLE

	2016	2017	2018
Productos químicos en el mantenimiento de las piscinas y los lagos (t) ¹	664,93	671,12	679,32
Luminarias (unidades)	19.441	19.917	21.211
Productos de limpieza (l) ²	109.088	148.680	99.533
Grasas y lubricantes (l) ²	12.165	7.815	9.514

MATERIALES DE ORIGEN RENOVABLE

	2016	2017	2018
Bolsas para venta de productos en tiendas del Resort (kg)	11.156	19.122	5.540
Papel de oficina (kg)	19.646	20.594	19.532

(1) A partir de 2015, se incorpora el consumo de los productos químicos del mantenimiento de las piscinas y lagos y de los productos de limpieza procedentes de nuestros proveedores de servicios.
 (2) En 2016, se incorporan los consumos de grasas y lubricantes del parque Ferrari Land.

Minimización de los residuos alimentarios

1.624 kg
 De alimentos recogidos en 2018

En 2018, hemos seguido la implantación del proyecto de minimización de los residuos alimentarios. El excedente de los alimentos (no expuestos ni servidos) que se generan en los hoteles, servicios de mesa y autoservicios es congelado. El Taller Baix Camp, en colaboración con el Ayuntamiento de Reus, con el que PortAventura World ha firmado un convenio de colaboración, se encarga de recoger los alimentos y distribuirlos a distintas entidades de la ciudad de Reus y al Banco de Alimentos. Este proceso, que cumple escrupulosamente con los estándares de seguridad alimentaria que son de aplicación, solo incluye el producto envasado y etiquetado que proviene del proveedor (cuarta y quinta gama) para garantizar así la trazabilidad. PortAventura World y las organizaciones colaboradoras prevén ir ampliando este servicio de recogida a otras instalaciones del Resort.

Movilidad sostenible y segura

Hemos puesto en marcha diferentes proyectos para fomentar una movilidad más sostenible y segura en los desplazamientos de las personas empleadas, los proveedores de servicios que operan dentro el Resort y los clientes. Nuestro objetivo es dar más protagonismo a los modos de transporte que menos energía consumen y menos emisiones de gases de efecto invernadero generan por kilómetro recorrido.

Principales acciones de mejora en 2018

- Cesión gratuita de electricidad para favorecer a los subcontratistas el uso de vehículos eléctricos.
- Lanzamiento de la plataforma «Fesedit» con el objetivo de incentivar que el personal de la compañía comparta vehículo en sus desplazamientos de casa al trabajo y viceversa. Los usuarios de la plataforma disponen

de ventajas especiales, como plazas de aparcamiento preferente y la participación en un sorteo de noches de hotel o entradas.

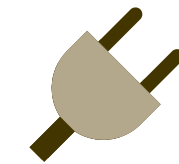
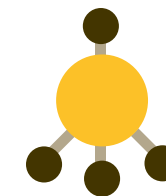
- Adquisición de tres *buggies* eléctricos para el transporte interno en los hoteles Caribe, El Paso y Gold River.
- Instalación de nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos en los aparcamientos de clientes de PortAventura Convention Centre y del Hotel PortAventura.



Hacia la transición energética

Seguimos avanzando hacia un nuevo modelo energético mediante el impulso de diferentes medidas enfocadas al ahorro y a la eficiencia energética. Con este objetivo, en 2018 hemos iniciado un proceso de sustitución de luminarias que culminará en 2019. El proceso se inició con un estudio para identificar los puntos de iluminación en el interior de edificios y en ubicaciones exteriores, en los que realizar cambios de luminarias –lámparas de tipo estándar, filamento, descarga y fluorescentes– por luminarias led. Tomando como referencia el 1 de enero de 2019, el ahorro energético conseguido se prevé que sea de 597.905 kWh respecto a 2018. A partir de la vida útil de las luminarias instaladas, el ahorro total conseguido será de 4.783.240 kWh.

El Resort dispone de un sistema de gestión de la energía controlado mediante ordenador central que centraliza autómatas programables, encargados del control de los principales consumidores energéticos distribuidos por las instalaciones del parque y de los hoteles. Además, los hoteles están equipados con llave de conexión para disponer de energía en la habitación y de desconexión del aire acondicionado al abrir la ventana.



2 %

De disminución del consumo de electricidad por cada 1.000 visitas en los parques del Resort respecto a 2017

100 %

De la electricidad consumida en PortAventura World en 2018 procede exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO₂ (garantía de origen)



CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA (MWh)

	2016	2017	2018
Electricidad	36.211	41.186	42.789
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	22.223	21.840	22.455
Ferrari Land	-	3.625	3.904
Hoteles	12.584	13.781	14.379
PortAventura Convention Centre	1.405	1.940	2.051
Gas natural	8.544	7.833	9.978
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.670	1.528	1.711
Ferrari Land	-	64	72
Hoteles	6.849	6.236	8.188
PortAventura Convention Centre	24	5	5
Otros	1.116	1.011	1.214
Carburantes ¹	1.032	912	1.111
Gas propano	84	99	103
Total	45.871	50.030	53.981

(1) Los consumos de agosto a diciembre de 2018 son derivados de los vehículos de PortAventura World y de vehículos de contratistas, si bien se ha realizado una estimación para valorar qué parte corresponde a consumos de PortAventura World. El valor declarado corresponde a esta estimación.

CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA (MWh por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)

	2016	2017	2018
Electricidad	7,32	7,06	6,98
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	5,70	5,40	5,31
Hoteles	12,88	13,08	13,14
PortAventura Convention Centre	19,39	28,21	27,84
Gas natural	1,73	1,34	1,63
PortAventura Park /PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	0,43	0,34	0,36
Hoteles	7,01	5,92	7,48
PortAventura Convention Centre	0,33	0,07	0,07
Total	9,05	8,40	8,61



Contribución a la lucha contra el cambio climático y optimización del consumo de agua

Mitigación de la huella de carbono y otras emisiones

Emisiones de gases de efecto invernadero

Somos conscientes de la importancia de luchar contra el cambio climático y por ello impulsamos iniciativas orientadas a minimizar la huella de carbono de nuestra actividad. La apuesta por la eficiencia energética y el uso de energías renovables son las principales vías para minimizar nuestra huella de carbono. Asimismo, para adaptar el Resort al aumento de las temperaturas en verano, en 2018 hemos trabajado para mejorar la comodidad de las cabinas de los operadores mediante la instalación de sistemas de climatización y hemos habilitado nuevas sombras y cerramientos en las instalaciones del Resort.

PortAventura World participa en la iniciativa Hostelería #PorElClima, impulsada por Coca-Cola, que tiene por objetivo consolidar una comunidad de actores públicos y privados comprometidos en la lucha contra el cambio climático del sector hostelero.

La actividad del nuevo Hotel Colorado Creek, inauguración prevista en 2019, será neutra en carbono.

Desde 2008, calculamos la huella de carbono de nuestra actividad y cuantificamos las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en toneladas de CO₂. Los cálculos se basan en la *Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle*, de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

HUELLA DE CARBONO

	2016	2017	2018
Emisiones de CO₂ (alcances 1, 2 y 3)	5.565	7.405	6.961
Alcance 1	3.979	5.677	5.180
Alcance 2 ¹	0	0	0
Alcance 3	1.587	1.729	1.781
Emisiones anuales de gases de efecto invernadero (t CO₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)	1,13	1,27	1,14

(1) En los años 2016, 2017 y 2018 las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad son de 0 toneladas CO₂/kWh, debido a que el 100 % del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libre de emisiones de CO₂ (garantía de origen).

Fuentes:

Para el cálculo de la estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en toneladas de CO₂, se han tenido en cuenta las emisiones fugitivas de gases fluorados procedentes de los equipos de refrigeración, las emisiones derivadas del transporte de flota propia y de la combustión de combustibles (emisiones directas, alcance 1), el consumo de electricidad (emisiones indirectas, alcance 2), el tratamiento de residuos municipales y el consumo de agua potable para los años 2015 y 2016 (otras emisiones indirectas, alcance 3). Versión de marzo de 2018 de la *Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle*.

Otras emisiones

Con relación a otras emisiones a la atmósfera, estas no son relevantes y su impacto medioambiental y en la calidad del aire es limitado, pero ponemos especial atención en su control. Los puntos de emisión son: las locomotoras de los trenes de vapor de gasóleo, las calderas de calefacción o de agua caliente de gas natural, la carpintería y pintura, los vehículos de motor y la combustión de gas natural en el Templo del Fuego y FiestAventura. También consideramos las emisiones para generar agua caliente sanitaria y calefacción.

Para los tres primeros puntos realizamos mediciones de emisión a la atmósfera cada tres años. La última medición ha sido en 2018 y sus resultados están dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.



6 %

De disminución de las emisiones anuales de gases de efecto invernadero respecto a 2017



10 %

De disminución de las emisiones anuales de gases de efecto invernadero por cada 1.000 visitas respecto a 2017

Los dos últimos puntos se consideran como emisiones difusas y se gestionan mediante el control de los consumos. Se considera que el indicador de emisiones anuales totales al aire de SO₂, NO_x y PM (materia particulada) derivadas del consumo directo de combustibles líquidos usados para el transporte no es relevante si tenemos en cuenta toda la actividad de PortAventura World.

Por último, en cuanto a las emisiones sonoras, realizamos mediciones de ruido cada tres años, en los límites con los vecinos más próximos. La última medición es del último trimestre del 2018. PortAventura World, en cumplimiento de la normativa aplicable con relación al vector luz, tramita los controles periódicos que le corresponden con base en lo establecido en su autorización ambiental.

Agua

El agua es un elemento fundamental en el funcionamiento y la tematización del Resort. Su correcta gestión es uno de nuestros principales retos. Para ello, contamos con un laboratorio propio de control de calidad del agua de PortAventura World, Ciqua.

La calidad del agua regenerada la hace apta para el riego. No obstante, gracias a los datos climáticos obtenidos por la estación meteorológica y a la informatización de los programas de riego y del seguimiento de los consumos de agua, aseguramos que la cantidad de agua regenerada usada para regar sea la mínima indispensable para mantener cada especie. En el Resort tenemos un importante patrimonio vegetal que se riega con agua regenerada, proveniente de la estación depuradora municipal de aguas residuales. Esta actuación es ambientalmente más sostenible que el riego con agua potable, un bien escaso.

Aguas residuales

En PortAventura World, las aguas residuales y las pluviales son separadas mediante una red, lo que permite aprovechar parte de la lluvia. El lago principal de PortAventura Park recoge prácticamente la totalidad de los sistemas pluviales del parque.

Las aguas residuales generadas se conducen por una red de alcantarillado hasta la EDAR de Vila-seca y Salou: casi toda el agua utilizada para el consumo humano en PortAventura World se transforma en agua residual. En la



estación depuradora, se lleva a cabo un tratamiento terciario que la regenera y permite usarla para regar el Resort y algunos parques y jardines del municipio de Vila-seca.

Periódicamente, realizamos controles internos voluntarios de la calidad de las aguas vertidas en los cuatro colectores existentes: Vila-seca, General (Salou), Hotel El Paso y el Hotel Caribe. Estos controles permiten obtener la información para, en caso necesario, promover actuaciones de mejora.

CONSUMO ANUAL DE AGUA SEGÚN ORIGEN Y UTILIDAD (m³)

	2016	2017	2018
Agua procedente del suministro municipal	768.652	885.289	932.927
Agua para el consumo humano (utilizada en restaurantes, aseos, higiene personal, limpieza, etc.)	455.820	550.917	583.484
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	275.969	270.213	280.523
Ferrari Land	-	34.900	12.800
Hoteles	179.106	244.991	289.864
PortAventura Convention Centre	745	813	297
Agua recreativa y para el baño	311.638	331.293	348.824
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	206.417	220.998	208.770
Ferrari Land	-	0	0
Hoteles	105.221	110.295	140.054
Agua para el riego ¹	1.194	3.079	619
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.040	1.690	456
Ferrari Land	-	127	34
Hoteles	154	1.262	129
Agua regenerada para el riego procedente de EDAR²	265.396	327.359	363.817
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	170.206	185.248	238.713
Ferrari Land	-	13.943	16.412
Hoteles	76.049	111.270	93.390
PortAventura Convention Centre	19.141	16.898	15.302
Total	1.034.048	1.212.648	1.296.744
Consumo total de agua procedente del suministro municipal para el baño, para el uso de consumo humano y recreativo en PortAventura World (m³ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)	196,94	187,10	187,87
Consumo total de agua para el riego en PortAventura World (m³/m² ajardinados)	0,0019	0,0048	0,0010
Agua para riego procedente de suministro municipal	0,0019	0,0048	0,0010
Agua regenerada para riego procedente de EDAR	0,43	0,51	0,56

Los datos proceden de mediciones directas de contadores.
 (1) Cuando el agua procedente de la EDAR (estación depuradora de aguas residuales) no es apta para el riego de los parques y los jardines, ya sea por su contaminación microbiológica o por los niveles de concentración de sales, se deben utilizar fuentes de consumo alternativas para garantizar la supervivencia de las especies vegetales. En este caso, el consumo está totalmente condicionado por la calidad de las aguas enviadas por la EDAR de Vila-seca (Salou).
 (2) Son aguas residuales depuradas sometidas a un proceso de tratamiento que permite adecuar su calidad para determinados usos, como el riego. El agua regenerada reutilizada en PortAventura World procede del tratamiento terciario de la EDAR de Vila-seca (Salou).



Protección de la biodiversidad, bienestar animal y conservación de las especies

La conservación y protección de las especies es uno de nuestros objetivos. Llevamos a cabo acciones de divulgación de la biodiversidad de las aves que forman parte del espectáculo *Aves del Paraíso* y colaboramos con la Fundación Barcelona Zoo en el desarrollo de proyectos de conservación de aves. En 2018, el proyecto ha consistido en una estación de anillamiento de aves silvestres en las instalaciones del zoo, un proyecto que sirve para marcar y estudiar las diferentes especies que se mueven libremente por el recinto.

Buenas prácticas para el bienestar animal

En PortAventura World, disponemos de un programa avanzado de atención veterinaria de las aves y de un protocolo de control de condiciones higiénicas de almacenaje, preparación y suministro de sus alimentos.

El control de las aves y de su salud lo realiza una empresa externa especializada, encargada de velar por su salud. Las aves son sometidas a diferentes revisiones por una consulta veterinaria acreditada. En el Resort contamos con un libro de registro de entrada y salida de aves para saber en todo momento cuáles se encuentran en las instalaciones. Además, existe un sistema de videovigilancia con el fin de controlar cualquier intrusión de personas o de animales depredadores que pudieran afectar a su bienestar o su integridad. También disponemos de un supervisor que diariamente está presente en los espectáculos y tiene contacto personal con la empresa que gestiona las aves y cuyo objetivo es garantizar la salud y los buenos hábitos alimenticios de las aves y velar por los aspectos higiénicos de las aves y de las instalaciones. En caso de que un ave muera, un profesional veterinario de la empresa gestora le realiza una necropsia para conocer el motivo de la muerte y prever posibles enfermedades epidemiológicas que pudieran afectar al resto de las aves.

Por último, aplicamos un conjunto de medidas de enriquecimiento ambiental. Por ejemplo, las aves disponen de perchas –con un acolchado especial en el caso de las

rapaces– con diferentes formas para ofrecer distintas posibilidades de apoyo. Se introducen juguetes en las jaulas para que puedan interactuar y estimular los sentidos y, en los recintos de aves muy pesadas, los suelos son blandos para imitar la cobertura del bosque y así evitar malformaciones en las patas.

Las instalaciones se limpian a diario y las aves son lavadas regularmente para mantener su plumaje en perfecto estado. Además del ejercicio que realizan en sus jaulas, cada día salen a volar al exterior con su entrenador, lo cual refuerza su relación con el entorno en el que viven y las mantiene en una saludable forma física. También se mantiene a las aves a una temperatura adecuada y las más asustadizas son protegidas con barreras visuales. Todas las aves disponen de su correspondiente documento de identificación que indica raza y procedencia (cite).

Con el objetivo de sensibilizar a los visitantes, contamos con videocartería y cartelería clásica en las instalaciones para informar sobre las características de cada una de las especies animales. Además, el espectáculo, de marcado carácter didáctico, explica el origen de la especie y sus hábitos, y sensibiliza a los espectadores sobre la necesidad de proteger y cuidar a estas especies.

Conservación de la biodiversidad

En 2018, la superficie construida de PortAventura World es de 469.373 m² y las zonas ajardinadas ascienden a 645.846 m². Con respecto a la gestión de las especies vegetales, arbóreas y arbustivas que se encuentran en zonas de obra, se valora la posibilidad de trasplante: si este es viable se trasplantan a macetas en vivero y se mantienen, se cuidan con riegos, tratamientos, podas y todas las acciones necesarias para reubicarlas en la misma zona o en otras. A los dos años del trasplante, las especies suelen presentar el aspecto que tenían en su ubicación inicial, aunque esto siempre depende de la especie y de su tamaño.



Sensibilización y formación ambiental

En PortAventura World, mantenemos una actitud proactiva en la sensibilización medioambiental de personas visitantes y empleadas, que se hace efectiva con el desarrollo de acciones de comunicación y formación ambiental dirigidas a ambos colectivos.

Comunicación e implicación ambiental de los clientes

- Participación en la jornada de turismo sostenible en la Universidad Rovira i Virgili.
- Participación en la jornada organizada por Coca-Cola «Buenas prácticas en hostelería».
- Potenciación del plan de comunicación externa mediante las siguientes acciones: comunicados para difundir el Día Mundial de la Tierra, el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día Mundial del Turismo, comunicación externa en la página web sobre el compromiso de eliminar el plástico en 2020, comunicación externa vía LinkedIn de la jornada de proveedores, comunicación externa en la página web de la Red Española del Pacto Mundial sobre el lanzamiento de la plataforma para compartir vehículo «Fesedit».

Formación y sensibilización ambiental del personal

- Formación corporativa inicial de bienvenida «Comprometidos con el medio ambiente» para las nuevas incorporaciones mediante la plataforma *e-learning*.
- Formación en buenas prácticas ambientales específica del área de trabajo para las nuevas incorporaciones mediante la plataforma *e-learning*.
- Formación medioambiental presencial en la unidad específica del puesto de trabajo para las nuevas incorporaciones y para los reingresos.
- Comunicaciones de la campaña de sensibilización interna con las fechas relevantes relacionadas con el medio ambiente (Día Mundial del Reciclaje, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial del Turismo Sostenible y Semana de la Movilidad Sostenible), reconocimientos o certificaciones ambientales obtenidas (ISO y EMAS, declaración medioambiental e informe de responsabilidad corporativa) y plataforma «Fesedit». Otras comunicaciones relevantes han sido las publicaciones en la revista *Acció* acerca de la campaña de sensibilización sobre despilfarro alimentario y el consumo de energía 100 % verde.



100 %

Del personal que ha seguido la formación específica de su lugar de trabajo ha recibido formación medioambiental

Criterios de sostenibilidad para los eventos de PortAventura Convention Centre

PortAventura Business & Events dispone de la guía *Ideas, consejos y sugerencias para convertir un evento en más sostenible y comprometido con el medio ambiente*, se puede consultar en la página web www.portaventuraevents.com.

La guía detalla todos los servicios que el cliente puede contratar si desea un evento ambientalmente responsable. Se incluyen propuestas para minimizar el consumo de materiales, calcular las emisiones de CO₂ generadas y compensar la huella de carbono cooperando en iniciativas. También propone el uso de elementos reciclados o reutilizables para la decoración y el fomento de actividades de *team building* orientadas al respeto del medio ambiente.





COMPROMISOS SOCIALES



El equipo humano,² un activo clave

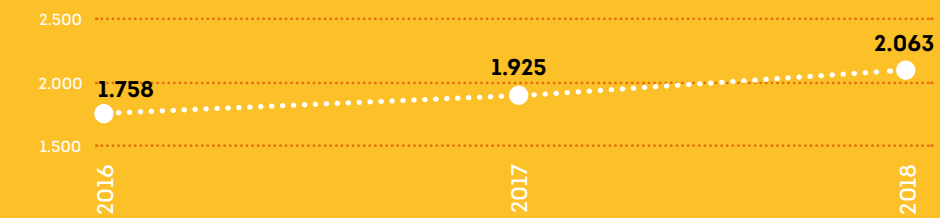
Por cuarto año consecutivo, la plantilla de PortAventura World ha seguido creciendo, y la empresa sigue siendo uno de los primeros generadores de empleo de la provincia de Tarragona. La evolución anual del número de personas empleadas viene marcada por la estacionalidad de la actividad del Resort: en verano, y concretamente en agosto, se alcanza el número máximo de personas trabajando, y en octubre se produce un repunte gracias a la celebración de Halloween.

3 años consecutivos de crecimiento de la plantilla de PortAventura World

(2) Los datos que se reportan de equipo humano incluyen el personal de Port Aventura Entertainment, S.A.U. No contemplan las tres personas de las empresas Port Aventura Viajes, S.A.U.; Hotel Caribe Resort, S.L. y Fundació Port Aventura. Para más detalle sobre estas personas, véase el indicador 102-8 de la tabla de contenidos GRI.

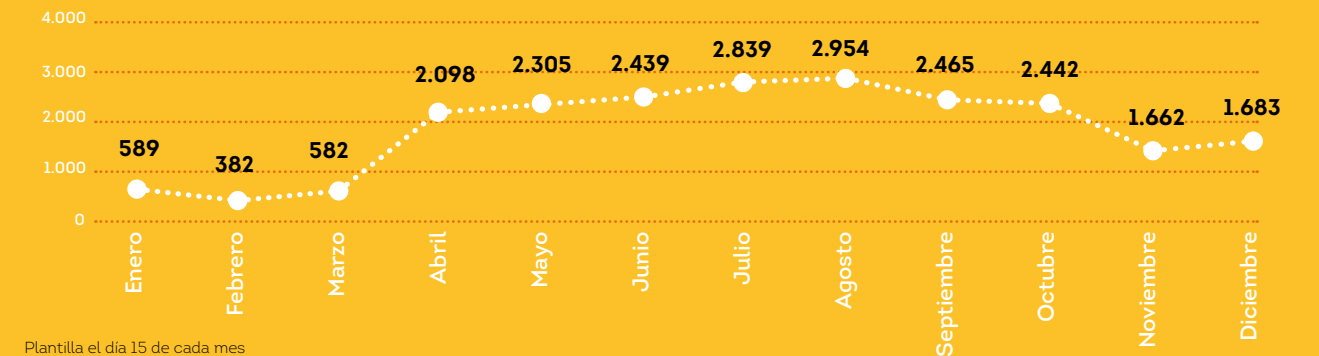


EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA (MEDIA ANUAL)



Media de personas empleadas durante el año (cálculo realizado con la plantilla del último día de cada mes)




EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA EN 2018



Plantilla el día 15 de cada mes

PERSONAL PROPIO

PERSONAL EXTERNO QUE ACCEDE A LAS INSTALACIONES DEL RESORT

PERSONAL PROPIO	PERSONAL EXTERNO QUE ACCEDE A LAS INSTALACIONES DEL RESORT
 2.954 Personas empleadas en agosto ¹	 1.642 Personas empleadas (equivalente) ²
 2.063 Plantilla (media anual) ³	 987 Personas empleadas de media ⁴
 76 % Plantilla con contrato indefinido ⁵	 76 % Plantilla a jornada completa ⁶
 68 % Plantilla de operaciones ⁷	 98 % Plantilla cubierta por el convenio colectivo propio

(1) Dato correspondiente al día 15 de agosto.

(2) Cálculo realizado a partir de las personas trabajadoras a jornada completa y activas durante todo el año, que equivalen en horas de contrato a las de las personas trabajadoras reales contratadas.

(3) Cálculo realizado con la plantilla existente el último día de cada mes.

(4) Cálculo realizado con la suma de las personas del primero al último día de mes (acumulativo).

(5) (6) (7) Cálculo a partir de la media de personas empleadas durante el año.

Con el fin de reducir la temporalidad del empleo y mejorar la estabilidad de la ocupación en PortAventura World, en 2018, hemos llevado a cabo distintas acciones, tales como nuevos contratos y conversión a contratos indefinidos, entre otras. Un total de 350 personas se han beneficiado de estas medidas.
En 2018, se han registrado un total de 33 despidos.



984

Nuevas contrataciones en 2018

Un resort multicultural



51

Nacionalidades diferentes



89 %

De la plantilla procedente de España



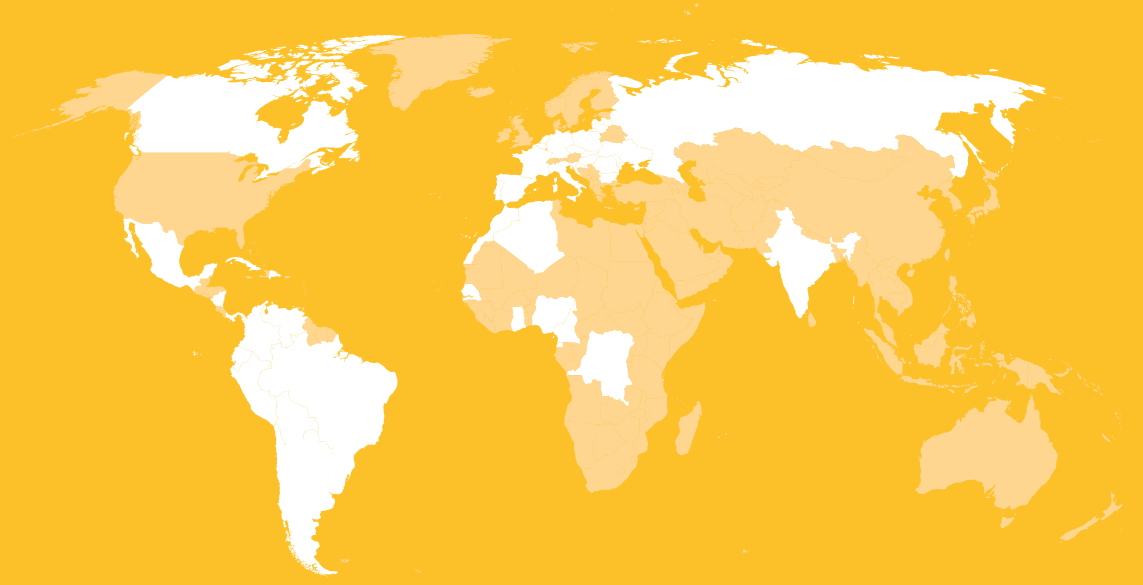
11 %

De la plantilla procedente de otros países



PLANTILLA SEGÚN NACIONALIDAD¹ 2018

Alemania	6	Eslovenia	2	Nigeria	1
Argelia	3	España	1.830	Panamá	1
Argentina	6	Francia	9	Paraguay	1
Bélgica	2	Ghana	1	Perú	6
Bolivia	2	Guinea Ecuatorial	6	Polonia	3
Brasil	7	Holanda	1	Portugal	6
Bulgaria	6	Hungría	1	República Checa	1
Camerún	1	India	1	República Democrática del Congo	1
Canadá	1	Italia	21	República Dominicana	4
Chile	4	Letonia	1	Rumanía	25
Colombia	14	Lituania	1	Rusia	11
Croacia	1	Marruecos	40	Senegal	11
Cuba	2	México	3	Ucrania	7
Ecuador	3	Moldavia	2	Uruguay	2
Eslovaquia	1	Nicaragua	1	Venezuela	4



(1) Cálculo realizado con la suma de las personas del primero al último día de mes (acumulativo).

La seguridad y la salud, una prioridad

Accidentabilidad 0

La seguridad laboral de la compañía se basa en la cultura de prevención aplicada a todos los niveles y áreas de negocio. En PortAventura World, contamos con un plan de prevención que incluye la política de prevención de riesgos laborales, los objetivos, los recursos y la estructura organizativa necesaria para su implementación.

Las líneas estratégicas establecidas como prioritarias en materia de seguridad y salud por el Comité de Dirección y con el asesoramiento del Servicio de Prevención definen los objetivos anuales. Previamente se ha consultado y contado con la participación de los delegados de prevención y se han presentado ante el Comité de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado formado por siete personas delegadas de prevención y siete representantes de la empresa designados por el personal directivo; el 100 % de la plantilla está representada por este comité). El Servicio de Prevención hace un seguimiento mensual de la siniestralidad laboral y elabora un programa anual de actividades que incluye todas las acciones necesarias para cumplir con los objetivos identificados y con la normativa de aplicación.

En 2018, hemos llevado a cabo un total de 135 simulacros de emergencia, 135 evaluaciones de riesgos, 374 informes técnicos (de ruido, estrés térmico, iluminación y ergonomía), 15 cursos prácticos de prevención contra incendios y 81 cursos, de los cuales 25 han sido en línea, sobre prevención de riesgos laborales. Además, el servicio médico para la plantilla ha realizado 1.146 reconocimientos médicos, 1.072 consultas médicas, 7 vacunaciones y 264 consultas relativas a exenciones.

Con el objetivo de asegurar que los servicios prestados por entidades o personal externo se ejecutan bajo las medidas de seguridad establecidas por la legislación, hacemos extensivo a las empresas contratistas el compromiso con la seguridad laboral mediante la coordinación de actividades empresariales.



PERSONAL EXTERNO



12,13

Índice de frecuencia¹

Por quinto año consecutivo, PortAventura World no aparece en la lista de empresas consideradas de alta siniestralidad por la Generalitat de Cataluña. Y sus índices de siniestralidad están por debajo de la media del sector.

PERSONAL PROPIO



10,00

Índice de frecuencia¹

9,65
Hombres

10,23
Mujeres



0,29

Índice de gravedad³

0,25
Hombres

0,31
Mujeres



2.222

Índice de incidencia²

833,33
Hombres

1.388,89
Mujeres



3,59 %

Tasa de absentismo
(126.113 horas)

(1) Representa el número de accidentes por cada millón de horas trabajadas.
(2) Representa el número de accidentes con baja por cada cien mil personas expuestas.
(3) Representa el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.

PortAventura World, empresa saludable

Tenemos plenamente integrados los principios de empresa saludable, los cuales se materializan mediante el programa «PortAventura e-Saludable». El programa pone a disposición del personal diferentes actividades, servicios e instalaciones que le permitan desarrollar hábitos saludables; el objetivo es concienciar a las personas sobre la importancia del cuidado de la salud. Además de acciones como el reparto gratuito de fruta («El día saludable») o la campaña de revisión bucodental, en 2018 el programa ha incorporado nuevas actividades:

- «Cuidando de nuestros pequeños corazones». Actividad para hijos e hijas de personal empleado consistente en un taller de desayunos saludables y una clase de zumba.
- Talleres de estiramientos y taller de yoga saludable. La valoración global de este último ha sido de 4,9 sobre 5 para la plantilla.
- **Workshop Experiences** con el promotor de salud.
- **Clases de zumba con 44 participantes.**
- **Campaña de protección solar.** Se han realizado sesiones informativas sobre cómo protegerse adecuadamente del sol.
- **Campañas de sensibilización** sobre enfermedades cardiovasculares, sobre la diabetes y la hipertensión.
- **Campaña de seguridad vial.**
- **Charlas con expertos** sobre higiene del sueño y prevención del estrés.
- **Sala Sports Training.** En 2018, hemos incorporado un entrenador personal disponible para todos los los participantes.



1.950

Personas empleadas participantes en las diferentes actividades saludables



1.081

Consultas al promotor de la salud



14.254

Asistentes en las diferentes actividades saludables¹



248

Participantes en la Sala Sports Training

(1) Una misma persona puede asistir a diferentes actividades.



Continuación del programa de salud «Gana vida, pierde peso»

En 2018, ha tenido lugar la segunda edición del programa de salud «Gana vida, pierde peso», iniciativa que forma parte del plan de acciones «PortAventura World, empresa saludable» y que tiene como objetivo modificar los hábitos de vida de los participantes, mejorar la forma física y ganar en calidad de vida.

El programa, que incluye charlas o talleres como «Principios básicos de alimentación», «Mindful eating» y «Mindfulness», cuenta con un médico especialista en hábitos saludables que imparte la formación

y hace un seguimiento personalizado y que, como promotor de la salud, se pone a disposición de los participantes.

El programa contempla también diversas ventajas para sus participantes, como el acceso gratuito a la Sala Sports Training durante un año, un sorteo mensual de una cesta de frutas y verduras o una sesión de masaje en uno de los *wellness centers* del Resort. Todos los participantes que consigan los objetivos marcados serán recompensados con una noche de hotel.



162

Participantes

PortAventura World ha ganado el Premio e-Saludable, en la categoría de gran empresa, de los Premios Prevencionar, por su esfuerzo en concienciar a la plantilla y promover los hábitos saludables, la salud emocional, la salud cardiovascular y la salud músculo-esquelética.



PortAventura World, calidad en el empleo

Conscientes de que un equipo comprometido es la clave para ofrecer un servicio excelente, queremos garantizar el bienestar de la plantilla con un empleo de calidad.

Más ventajas y beneficios sociales

Beneficios sociales

PortAventura World cuenta con una política de beneficios sociales establecida y definida según niveles organizativos. Regulados por el convenio colectivo, existen los siguientes beneficios comunes a todo el personal:

- **Entrada ilimitada** al parque y pases de temporada (imputación fiscal).
- **Aparcamiento gratuito.**
- **Descuentos** del 20 % en tiendas del Resort, en restaurantes de PortAventura Park y PortAventura Caribe Aquatic Park y descuentos en hoteles y zona acuática. En 2018, ampliamos el número de entradas con descuento de las que disponen las personas empleadas para que familia y amistades visiten el Resort. De las 17 entradas que podían adquirir cada temporada, se pasó a 70 entradas, incluyendo entradas para 1, 2 y 3 días y 1, 2 y 3 parques. Los descuentos en reservas de hotel, tiendas, restauración, precios especiales para celebraciones en familia, etc. se han mantenido.
- **Precio especial** para celebraciones de cumpleaños en el parque.
- **Comedores para la plantilla** con un menú completo a precio reducido.
- **Regalo** con motivo de boda o nacimiento de hijo.
- **Lote de Navidad.**
- **Pase vitalicio** para el personal jubilado.
- **Guía de ofertas externas.**
- **Sala Sports Training** a precio reducido para todo el personal que quiera utilizar las máquinas de este espacio y asistir a actividades dirigidas. Durante 2018 se mejoró este espacio con nuevas máquinas y material y con la incorporación de un servicio de entrenador personal en grupos reducidos.
- **Sistema de retribución flexible** y tarifas especiales para la contratación de un seguro de salud con Adeslas, producto que incluye al cónyuge y a los hijos y que conlleva importantes ventajas fiscales. En 2018, el número de personas empleadas beneficiarias del seguro de salud ascendió a 478.
- **Sorteo final de temporada**, entre todo el personal, de entradas para Aquum Spa y el Aquarium, *packs* de experiencias, estancias de fin de semana en diversos destinos y un crucero por el Mediterráneo.

Nuevos servicios para el equipo humano

En 2018, hemos puesto en marcha los siguientes servicios:

- **Servicio CityPaq de Correos**, mediante el cual la plantilla puede enviarse al centro de trabajo los paquetes de las compras realizadas por internet y recogerlos en las dos terminales existentes en el Resort.
- **Plataforma de vehículo compartido «Fesedit»** para incentivar que el personal de la compañía comparta vehículo en sus desplazamientos de casa al trabajo y viceversa. Los usuarios disponen de plazas de aparcamiento preferente y participan en un sorteo de noches de hotel o de entradas.
- **Reforma de las áreas de descanso** que dan servicio al personal de PortAventura Park y PortAventura Caribe Aquatic Park, se han convertido en espacios polivalentes, funcionales y cómodos. Además de añadir nuevos espacios, se ha mejorado su equipamiento. El plan de renovación de instalaciones para el personal siguió con la reforma del comedor del Hotel Gold River y el área de descanso del almacén 113.



Conciliación para el bienestar

La conciliación de la vida laboral y personal es una prioridad para nosotros. Para favorecer este equilibrio, promovemos una cultura de trabajo que nos ayuda a aumentar el bienestar de las personas. En esta línea, y según recoge el convenio colectivo vigente, las medidas de conciliación al alcance del equipo humano son:

- Jornada flexible de lunes a jueves y jornada intensiva el viernes para personal con distribución regular de jornada.
- Posibilidad de elección de un festivo local para los contratos de siete meses y de dos festivos locales para los contratos de nueve meses, según está reco-
- gido en las garantías mínimas del convenio colectivo, para el personal contratado a tiempo parcial y con reducción de jornada.
- Permisos retribuidos por fallecimiento, enfermedad grave y natalidad.
- Periodo de reserva de puesto de trabajo de tres años para las excedencias por cuidado de hijo menor de tres años, de mayores o por violencia de género.
- Flexibilidad en la elección de las vacaciones.

En 2018, un total de 505 personas empleadas disfrutaron de medidas que permiten un ejercicio corresponsable de la maternidad y paternidad.



Formación y desarrollo para el talento actual y futuro

Gestión del talento interno y mejora profesional

En PortAventura World, queremos seguir transformando nuestro modelo de gestión del talento con herramientas que incentivan la mejora continua y el desarrollo profesional. Potenciamos el desarrollo del talento interno situando al personal en el centro de la acción.

Por un lado, disponemos de un sistema de gestión de la actuación del personal con el objetivo de fomentar una cultura de mejora continua orientada a la consecución de los objetivos. El sistema permite unificar criterios e informar a las personas sobre cómo están trabajando y reconocer el trabajo bien hecho. En el marco del sistema, hemos identificado las competencias corporativas comunes de toda la plantilla, las competencias técnicas según colectivos y las competencias propias para los gestores de equipos.

Por otro lado, el sistema de gestión por objetivos permite obtener la información necesaria para aplicar una retribución variable de forma personalizada. Además de los objetivos de la compañía, el sistema marca objetivos funcionales –operativos y de servicio– y de productividad, cuya consecución se traslada a un porcentaje del salario.

Además del sistema de gestión de la actuación y del sistema de gestión por objetivos, tenemos implantadas dos iniciativas para reconocer el desempeño del personal. Por un lado, las tarjetas de calidad, que sirven para que el equipo de mandos pueda premiar a aquellas personas que destacan por llevar a la práctica los valores de PortAventura World y contribuyen activamente a la consecución de los objetivos de la compañía. Por otro lado, el Premio a la Mejor Unidad busca incentivar y recompensar a los gestores de equipos y personal para que mejoren los objetivos de sus unidades, y va dirigido principalmente a las áreas de venta. En las áreas de Operaciones, Espectáculos y a las Recepciones de hoteles se les otorga el Premio al Mejor Empleado o Empleada del Trimestre.



75 %

De la plantilla activa durante la temporada ha sido sometida a una evaluación del desempeño



14 %

De la plantilla media durante el año, sujeta a retribución variable



291

Tarjetas de calidad entregadas



193

Premios con dotación económica a mandos y personal de las unidades premiadas



324

Vales de tiendas y restauración



145

Noches de hotel



Amplia oferta formativa y empleabilidad

Continuamos fortaleciendo las competencias y los conocimientos de nuestro equipo humano, de cara a potenciar la mejora de los perfiles profesionales y darles apoyo para el óptimo ejercicio de su labor diaria. El plan de formación recoge todas aquellas acciones formativas que son necesarias para garantizar que la plantilla esté preparada para desempeñar adecuadamente sus tareas diarias. Este plan se organiza según las siguientes áreas formativas: corporativa, seguridad alimentaria, medio ambiente, seguridad, desarrollo y formación a medida.

Las acciones formativas pueden ser presenciales, *e-learning* o formación *blended-learning*. En todo caso, se evalúa el nivel de satisfacción o el nivel de adquisición de conocimientos. La plataforma de formación ha incorporado varias novedades en 2018: formación técnica sobre tiendas, juegos y fotografía, registro de la formación en puesto de trabajo y una escuela de restauración que combina formación teórica y práctica.



3.640

Personas trabajadoras han recibido algún tipo de formación durante el año



94 %

De la plantilla formada¹



40.629

Horas totales de formación



11,16

Promedio de horas de formación por persona





77 %

Formación en modalidad a distancia

(1) Porcentaje calculado según el número total de la plantilla en activo.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA SEGÚN GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL (H/PERSONA EMPLEADA)

		2018
	Directivos y jefes de área	21,26
	Supervisores, técnicos y administrativos	11,51
	Personal de operaciones	12,17
	Directivas y jefes de área	18,81
	Supervisoras, técnicas y administrativas	11,61
	Personal de operaciones	10,1

En 2018, se ha puesto en marcha un programa formativo a medida, acreditado por la Universidad Rovira i Virgili, con titulación universitaria propia y que consta de tres cursos: hotelería, restauración y operación de parques temáticos.



El compromiso con la formación se extiende al territorio mediante la convocatoria anual del Premio PortAventura a la Mejor Trayectoria Académica de Turismo de la Universidad Rovira i Virgili, que en 2018 celebró su 13.ª edición.



El objetivo del galardón a la Mejor Trayectoria Académica de Turismo de la Universidad Rovira i Virgili es el reconocimiento público de la excelencia de los estudiantes. Además, la universidad facilita la elaboración de un proyecto de desarrollo personal que promueve los valores de iniciativa, competencia, liderazgo, responsabilidad y compromiso.

Oportunidades de empleo para los jóvenes

En 2018, en PortAventura World hemos firmado 21 acuerdos de colaboración con universidades y centros docentes, convenios que permiten a los estudiantes realizar prácticas en PortAventura World. Las universidades y centros docentes con los que se han firmado convenios son: Universidad Rovira i Virgili, Universidad Pompeu Fabra, Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad Oberta de Cataluña, Escuela Técnica Superior de Ingeniería Química, San Ignacio, Escuela Superior de Hostelería de Barcelona, Instituto Baix Camp, Escuela de Hostelería y Turismo Cambrils, IES Compte de Rius, IES Ramon Barbat i Miracle, IES Jaume I, IES La Mercè, Colegio Francés de Reus, IDETSA, Escuela Elisabeth y el Ayuntamiento de Valls.

Los estudiantes desarrollan las prácticas en distintas áreas y departamentos de PortAventura World: comercial, servicios centrales, servicios técnicos, administración y finanzas, recursos humanos, restauración, hoteles, etc.

***77 estudiantes
en prácticas
incorporados
en 2018***

En 2018, se ha llevado a cabo la primera edición del proyecto Enginy, un programa de emprendeduría especializado en parques temáticos y liderado por la Diputación de Tarragona. Se han presentado cuatro proyectos empresariales para mejorar el sector: una aplicación móvil que permite hacer la entrada y la salida al hotel de forma virtual, una instalación de domótica en los hoteles para mejorar el bienestar del visitante y favorecer el ahorro energético, la creación de pulseras y la instalación de antenas localizadas en las atracciones para gestionar el tiempo de espera y una aplicación a través de la cual el cliente puede consultar la carta, hacer pedidos y pagar en los restaurantes.

El proyecto Enginy ha puesto al alcance de los participantes 150 horas de formación especializada y 70 horas de tutorías con el objetivo de estimular la creación de empresas y, de esta manera, generar nuevas oportunidades de negocio en este sector estratégico. El proyecto se enmarca en el programa Cataluña Emprende de la Generalitat de Cataluña y cuenta con la participación del Parque Científico y Tecnológico de Turismo, Ocio y Autoempleo.

Programa formativo y de ocupación para jóvenes en paro

En 2018, en el marco del proyecto «Fem ocupació per a joves» hemos impartido el programa formativo «Auxiliar de restauración», en el que han participado 8 jóvenes del municipio de Vila-seca. El programa, de una duración de 100 horas, se desarrolla en las instalaciones de PortAventura World y se caracteriza por combinar las clases presenciales en aula con actividades prácticas en unidades reales del parque. Las personas participantes tuvieron, posteriormente, un contrato de 6 meses como asistentes de restauración.

«Fem ocupació per a joves» se dirige a personas jóvenes de 18 a 30 años en situación de paro que disponen del graduado en enseñanza secundaria obligatoria o del bachillerato y que, prioritariamente, tienen experiencia profesional anterior; también pueden ser beneficiarias las personas jóvenes que dispongan de un ciclo formativo de grado medio, pero que hay que reconducir a otros sectores.

Cultura corporativa y comunicación interna

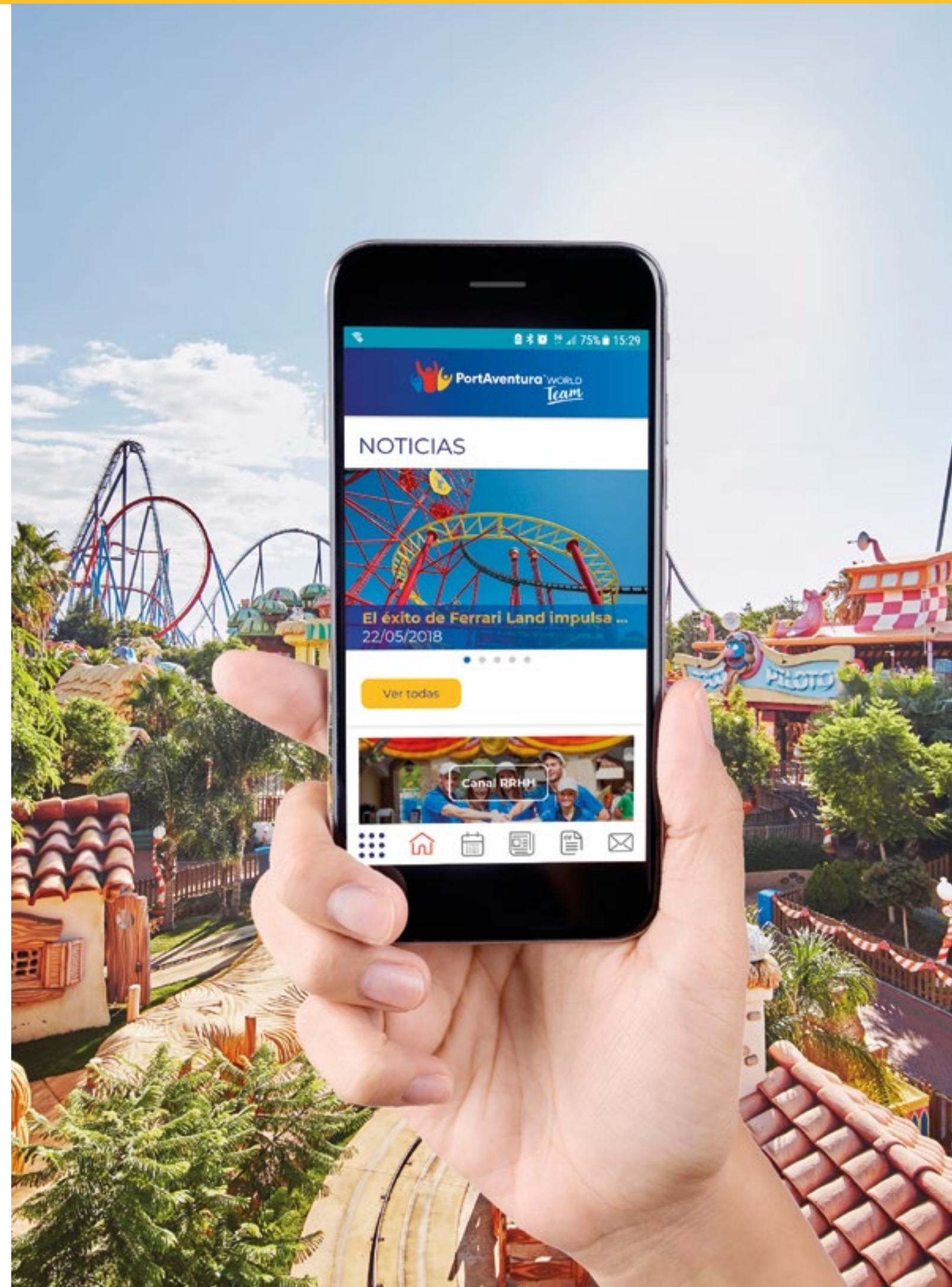
La comunicación interna es esencial para el desarrollo de la cultura corporativa. Disponemos de múltiples vías de comunicación y diálogo que garantizan una comunicación fluida con el equipo humano y que recogen los temas de interés para este colectivo.

- **PortAventura Team, una aplicación para móvil** dirigida en exclusiva a la plantilla. Incluye información sobre la compañía y agenda de eventos y permite hacer gestiones con el Departamento de Recursos Humanos. Se ha convertido en un punto de acceso a todos los servicios en línea para el personal y permite acceder a las nuevas ofertas de empleo, al programa de ventajas y a la plataforma de formación. Para incentivar que las personas se den de alta en la *app*, se hacen diversos sorteos: entradas para el spa Aquum y el Aquarium de Barcelona, una estancia de fin de semana en un hotel rural, un viaje a Londres y un viaje a Roma.
- **Acció, revista interna** de periodicidad bimestral que incluye información corporativa, artículos sobre diversos temas vinculados al desempeño de la actividad y entrevistas a la plantilla.

Actividades lúdicas e iniciativas solidarias

Año tras año, promovemos diferentes iniciativas para implicar al equipo humano y fomentar su solidaridad.

- **Invitación a la presentación del nuevo personaje del Resort**, Tadeo Jones, con la proyección de la película *Tadeo Jones y el rey Midas* e invitación a todo el personal al estreno del nuevo espectáculo del personaje en el restaurante La Cantina.
- **Entrega de rosas de Sant Jordi** a toda la plantilla.
- **Concurso de dibujo navideño para hijos y nietos del personal**. Participaron 66 niños que se llevaron premios como una bicicleta, un patinete, una tableta y una comida familiar en el Resort.
- **Servicio de Atención al Empleado** con mostrador y buzón de consultas e impresos de sugerencias y quejas.
- **Intranet y comunicados internos**.
- **Videos, carteleras de información**, carteles informativos, dípticos, trípticos y otro material impreso.
- **Foro anual de bienvenida** para informar a la plantilla de los resultados del año anterior, de las novedades para la temporada que empieza y para dar la bienvenida a las nuevas incorporaciones. En el marco del foro, se hace entrega también del dinero recaudado por la plantilla en la acción solidaria del proyecto Teaming del año anterior. Las asociaciones beneficiarias del dinero recaudado son elegidas también por el propio personal.
- **Entrega de cartas al paje real** exclusiva para familiares del personal empleado. Unas 180 personas participaron en este evento familiar.
- **Campañas de donación de sangre** entre el personal de la compañía. Las 366 personas participantes recibieron una invitación para PortAventura Park.
- **Precio especial para inscribirse en la carrera solidaria y la FUN RIDE de la Fundació PortAventura**.
- **Precio especial para asistir a la cena solidaria de la Fundació PortAventura**.



Fundació PortAventura, el valor de la solidaridad

La Fundació PortAventura trabaja para conseguir la integración en la sociedad de colectivos en riesgo de exclusión social, con especial atención a niños y jóvenes. Su objetivo es contribuir al bienestar de la sociedad y a la mejora de la calidad de vida de estos colectivos. El nuevo proyecto de la fundación, PortAventura Dreams, es la máxima expresión de este compromiso, ya que permitirá acceder y disfrutar del Resort a niños y jóvenes gravemente enfermos.

PortAventura Dreams se suma, junto con el programa de voluntariado, a las líneas de actuación de la Fundació PortAventura:

- 1. Jornadas solidarias en PortAventura Park** para sensibilizar a los visitantes y recaudar fondos para otras entidades.
- 2. Eventos propios de captación de fondos** para promover proyectos solidarios.
- 3. Accesibilidad al ocio.**
- 4. Aportaciones directas a proyectos.**

PortAventura World destina anualmente el 0,7 % de sus beneficios a la Fundació PortAventura, parte clave para disponer de los recursos necesarios con los que desarrollar su actividad.

INGRESOS DE LA FUNDACIÓ PORTAVENTURA (MILES DE EUROS)

	2018
Contribución de PortAventura World a la fundación	749
Recaudación por la organización de eventos de fundraising	200
Donaciones procedentes de otras fundaciones, empresas colaboradoras	252
Gastos necesarios para la actividad	-111
Total ingresos netos	1.090

AYUDAS CONCEDIDAS Y DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVO BENEFICIADO Y EVENTOS (MILES DE EUROS)

	2018
Enfermedades	728
Capacidades especiales	117
Exclusión social	228
Total ayudas	1.073



98 %

De los destinados a proyectos de la fundación



PortAventura Dreams, un *village* para niños enfermos y sus familias

En 2018, la Fundació PortAventura ha iniciado el proyecto del *village* de PortAventura Dreams, un espacio propio dentro del Resort, donde se acogerá a familias con niños que padecen o han padecido una enfermedad grave, para que disfruten de una estancia con todo incluido. Ocupará un espacio de 8.850 m² dentro de PortAventura World y contará con 6 viviendas, totalmente adaptadas. Este proyecto expresa el firme compromiso que tiene la fundación con estas personas, compromiso que configura el eje central de su acción social.

La finalidad de la estancia es repercutir favorablemente en el estado de ánimo de los enfermos y de sus familias para ayudar en su recuperación, así como permitirles compartir, en un entorno amable y lúdico, experiencias con otras familias que se encuentren en situaciones similares.

En 2018, se realizó una prueba piloto en nuestros hoteles con 5 familias usuarias de La Casa de los Xuklis de la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC).



Ayudamos a otras fundaciones

1. Jornadas solidarias en PortAventura Park



«Posa't la gorra!». Fundació PortAventura y Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC) (16.ª edición)

Más de 6.000 personas se pusieron la gorra en solidaridad con los niños y adolescentes con cáncer y sus familias en la decimosexta edición de esta fiesta solidaria. El dinero recaudado con la venta de entradas solidarias se destinará a mantener los servicios de la delegación de Tarragona de la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC) y a los nuevos proyectos destinados a mejorar La Casa de los Xuklis, una casa de acogida para las familias que tienen que desplazarse de sus poblaciones de origen para recibir tratamiento en los principales hospitales de referencia de Barcelona.

Este ha sido el primer evento que ha contado con la participación del nuevo grupo de voluntariado de la Fundació PortAventura, que colaboró activamente en las diversas actividades preparadas para esta fiesta solidaria.



«Fent Amics». Fundació PortAventura y Down Catalunya (10.ª edición)

Alrededor de 5.000 personas participaron en la fiesta solidaria para recaudar fondos en beneficio de Down Catalunya y las nueve entidades que la integran. La colaboración de Down Catalunya con la Fundació PortAventura empezó en 2009 y la jornada «Fent amics» se ha consolidado como fecha destacada en el calendario de muchas familias, que asisten al parque para contribuir a una causa solidaria.



«Somriu per la infància». Fundació PortAventura y Federación de Entidades de Atención y de Educación a la Infancia y la Adolescencia (FEDAIA) (6.ª edición)

Con la participación de más de 4.000 niños, adolescentes y jóvenes, el objetivo de esta fiesta solidaria es sensibilizar a la sociedad sobre la necesidad de garantizar la igualdad de oportunidades de todos ellos y dar a conocer la existencia en Cataluña de entidades sociales que trabajan con colectivos infantiles en situación de vulnerabilidad. Con un precio especial en las entradas, la recaudación íntegra se destinó a proyectos impulsados por la federación.



«Festa del Cor». Fundació PortAventura, Asociación AACIC CorAvant y Fundación SHE (5.ª edición)

Alrededor de 1.500 personas asistieron a este evento que tiene como objetivo seguir trabajando en concienciar a la sociedad sobre el día a día de los jóvenes, niños que nacen con problemas del corazón. La fiesta volvió a transmitir un mensaje de alegría y positividad a todos los participantes.

2. Eventos propios de captación de fondos

FUN RUN. Carrera solidaria. Fundació PortAventura (7.ª edición)

Jornada llena de deporte, solidaridad y actividades para toda la familia cuyos beneficios se destinan a reforzar los proyectos de Pallapupas, una asociación solidaria que busca humanizar la estancia hospitalaria de niños y adultos a través del positivismo y el teatro. La carrera ha conseguido este año el mayor número de inscritos de su historia. El mismo día los participantes pudieron adquirir entradas solidarias a PortAventura Park, que contribuyeron a aumentar la cantidad final destinada a Pallapupas.



+2.200

Corredores



20.300 €

De donación



90.145 €

De donación

Torneo de golf. Fundació PortAventura (4.ª edición)

La recaudación se destina a apoyar las iniciativas de la Fundación Taller Baix Camp, que ayuda a personas con discapacidad mental a explotar sus capacidades laborales y mejorar su bienestar emocional, y de la Associació La Muralla, que trabaja para mejorar el día a día de personas con enfermedades mentales. Como novedad, este año se ha organizado por primera vez un torneo infantil en el Campo Lumine Ruins.

Cena solidaria. Fundació PortAventura (8.ª edición)

El evento, celebrado en el PortAventura Convention Centre, reunió a más de 1.200 comensales, que consiguieron una cifra récord de recaudación, que se destinará a apoyar los proyectos de tres organizaciones centradas en la lucha contra el cáncer, especialmente en el ámbito infantil. La Fundación Josep Carreras utilizará los fondos para la investigación de un tratamiento para un tipo de leucemia que afecta a niños en su primer año de vida, la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC) impulsará su trabajo en los proyectos para familias con un niño o adolescente diagnosticado con cáncer y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) destinará los fondos a los 15 proyectos que tiene dedicados al cáncer infantil.

Llega la FUN RIDE, la nueva carrera solidaria de resistencia en BTT de la Fundació PortAventura

Un total de 100 equipos con 300 corredores han participado en esta primera edición de una competición que combina el deporte, la diversión en familia y la solidaridad. *FUN RIDE* es una competición por relevos en BTT que tiene por objetivo dar el máximo de vueltas al circuito del parque de La Torre d'en Dolça, en Vila-seca, en un tiempo predeterminado. La prueba ha incluido dos modalidades de equipos: *open* (masculino, femenino, mixto e infantil) y familiar, abierta a padres, madres e hijos que han querido participar en equipo. Los beneficios se destinarán a seguir potenciando los proyectos de la Fundació PortAventura.



10.760 €

De recaudación



3. Accesibilidad al ocio

La Fundació PortAventura facilita el acceso al ocio mediante la donación de entradas gratuitas para PortAventura Park. Esta donación se realiza directamente a centros destinados a la ayuda y mejora de la calidad de vida de niños y adolescentes, mayoritariamente del territorio más cercano a PortAventura World, con especial atención a aquellos con programas destinados al apoyo de los niños con enfermedades graves o en situación de riesgo de exclusión social.



12.567

Beneficiarios en 2018

4. Aportaciones directas a proyectos

Inauguración de la UCI Pediátrica del Hospital Sant Joan de Déu.

La nueva Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) se puso en funcionamiento en mayo de 2018. Es un espacio diseñado para ofrecer a los pacientes y a sus familias un cuidado integral y para dotar a los profesionales sanitarios de unas instalaciones que les permitan desarrollar su trabajo en las condiciones óptimas y con tecnología de última generación.

Las instalaciones cuentan con 24 boxes en los que se prioriza la intimidad del paciente y del acompañante

y que están dotados de una cama para el familiar. Este aspecto es el más revolucionario: los niños ingresados podrán estar acompañados las 24 horas del día.

Este proyecto se inició en 2015, cuando la Fundació PortAventura y el Hospital Sant Joan de Déu firmaron un acuerdo mediante el cual la entidad financiera la construcción de esta nueva unidad. Las instalaciones han multiplicado por cuatro la superficie anterior.



OTROS PROYECTOS

Proyecto Teaming 2018.

En PortAventura World, ofrecemos a la plantilla la posibilidad de presentar proyectos solidarios de los que, cada año, se eligen dos mediante votación. Para contribuir al desarrollo de los proyectos elegidos, las personas trabajadoras donan de forma voluntaria un euro de su nómina y, por cada euro aportado, la Fundació PortAventura aporta dos euros más. En noviembre de 2018, se estrenó el proyecto de humanización del área de urgencias pediátricas del Hospital Joan XXIII de Tarragona. Este proyecto, propuesto por la Fundación El Somni dels Nens, fue elegido por el personal de PortAventura World en la edición 2017. El proyecto Teaming cumplió su décimo aniversario en 2018, año en que recaudó su máximo histórico.

Visita navideña a los niños hospitalizados en Tarragona y Reus.

El día antes de Reyes se llevó a cabo la tradicional visita al Hospital Joan XXIII de Tarragona y al Hospital Sant Joan de Reus. Los personajes de Sesame Street®, Triki y Elmo, acompañados de diez voluntarios de la Fundació PortAventura, fueron los encargados de sorprender a los niños hospitalizados en las plantas de maternidad y pediatría.

#GivingTuesday campaña de colaboración con Cruz Roja Joventut Tarragona.

#GivingTuesday es un movimiento global cuyo objetivo es dedicar un día en todo el mundo a celebrar la acción de dar alimentos, dinero, tiempo (voluntariado), juguetes, etc. La Fundació PortAventura se sumó a la iniciativa con la recogida de juguetes organizada por Cruz Roja, en el marco de la campaña «Sus derechos en juego». El equipo humano de PortAventura World colaboró aportando juguetes nuevos que no fueran bélicos ni sexistas.



Programa de voluntariado

En 2018 se formalizó, siguiendo la Ley Catalana del Voluntariado y del Fomento del Asociacionismo, el programa de voluntariado de la Fundació PortAventura, abierto a toda la plantilla de PortAventura World.

Los voluntarios han participado en varias sesiones formativas, en las que han podido tomar conciencia de las necesidades sociales y sentirse implicados en su mejora. La relación de las personas trabajadoras se formaliza mediante un documento de compromiso, en el que se hace hincapié en el carácter voluntario y altruista de la relación, las funciones y las tareas acordadas.

Durante el año, los voluntarios participaron en diversos eventos organizados por la Fundació PortAventura como

«Posa't la Gorra!» y «Somriu per la infància», el encendido de luces de Navidad del Hospital Sant Joan de Déu o el acompañamiento de familias del programa PortAventura Dreams.

Este programa tendrá un amplio despliegue con la apertura del *village* de PortAventura Dreams, donde los voluntarios desarrollarán diferentes actividades para las familias.

Además, está previsto que durante el año 2019 el voluntariado se abra a los familiares de las personas que trabajan en PortAventura World.

41 personas del equipo humano de PortAventura World han participado como voluntarios del programa de la Fundació PortAventura.

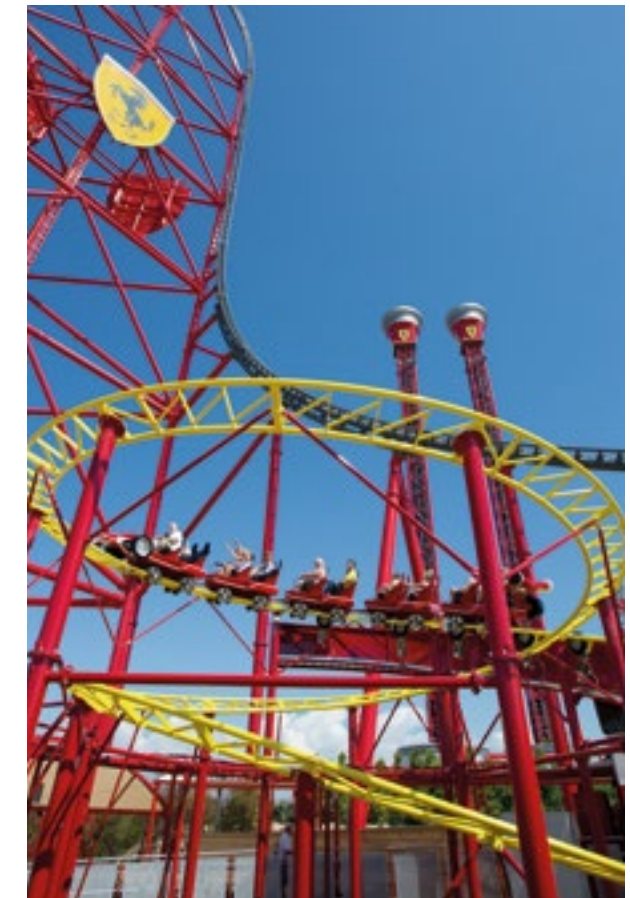


Enriqueciendo la experiencia del cliente

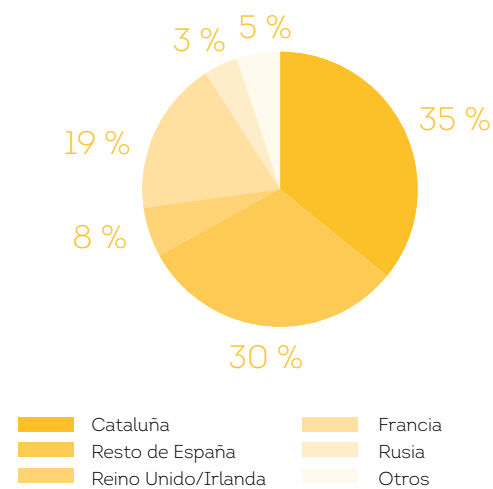
PortAventura World, destino único para el ocio y los eventos

PortAventura World es un destino único en el que familias de toda Europa vienen a disfrutar de la oferta más completa de ocio, alojamiento y restauración en sus tres parques y cinco hoteles. Año tras año, trabajamos para seguir enriqueciendo la experiencia de los clientes en el Resort y para dar respuesta a sus necesidades.

En 2018, hemos ampliado nuestra oferta para todas las edades abriendo una nueva zona infantil en Ferrari Land, que cuenta con cinco nuevas atracciones. Hemos incorporado al famoso aventurero Tadeo Jones. El acuerdo firmado en exclusiva para Europa entre PortAventura World y Mediaset España permite que los personajes de la exitosa saga cinematográfica se sumen a la experiencia familiar de PortAventura World. También hemos abierto al público La Casa de Woody, coincidiendo con la celebración de los 20 años de la llegada del personaje más querido del parque, Woody Woodpecker. Por último, hemos renovado nuestra oferta de espectáculos ofreciendo, entre otras novedades, *Dance Revolution 2*, en el Gran Teatro Imperial de China.

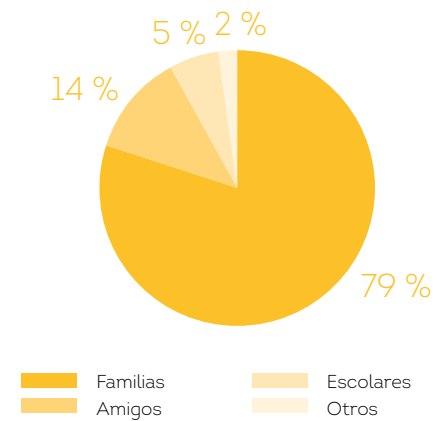


ORIGEN DE LAS VISITAS DE PORTAVENTURA WORLD 2018



36%
De visitas internacionales a PortAventura World

PERFIL DEL CLIENTE DE PORTAVENTURA WORLD 2018



79 %
De visitas familiares a PortAventura World

El sello «Destino de turismo familiar», que otorga Turismo de Cataluña, reconoce el compromiso de PortAventura World hacia las familias con hijos y su oferta de equipamientos y servicios adaptados a estas.



EVENTOS CON MÁS PARTICIPANTES EN PORTAVENTURA CONVENTION CENTRE

Muchas son las grandes empresas, especialmente de procedencia internacional, que en 2018 han apostado por PortAventura Business & Events. Compañías como Coca-Cola, MARS Iberia, Baringa, Quandoo, la firma de restauración AmRest o la australiana Capricorn han llevado a cabo eventos en nuestras instalaciones. Cabe destacar que se han realizado 66 acciones comerciales para el mercado internacional y 46 para el mercado nacional.

PortAventura Business & Events ha sido también protagonista de dos importantes citas deportivas: el 54.º Rally RACC, que ya lleva 14 ediciones en las instalaciones de PortAventura World, y los XVIII Juegos Mediterráneos.

Como broche, PortAventura Convention Centre ha acogido, por tercera vez, el mayor evento de formación de SEAT, en el que más de 4.800 asesores comerciales procedentes de 35 países se dieron cita durante cuatro semanas con motivo del lanzamiento del nuevo SEAT Tarraco.

PortAventura Convention Centre ofrece la posibilidad de contratar como personal de apoyo para los eventos a personas con síndrome de Down, con lo que se contribuye a su inserción laboral. El centro también dispone de una amplia oferta para la realización de eventos sostenibles y socialmente responsables.

Novedad para noviembre de 2019: ampliación de PortAventura Convention Centre en más de 6.000 m², con 20.000 m² en total, cuenta con una sala divisible en tres de más de 2.000 m² y con capacidad para acoger a más de 2.000 personas.



201
Eventos celebrados



73.671
Participantes



18,8
Millones de € de facturación



Acogemos a los deportistas de los XVIII Juegos del Mediterráneo

Los XVIII Juegos del Mediterráneo convirtieron a PortAventura Convention Centre y los hoteles de PortAventura en la villa mediterránea del encuentro deportivo, donde se alojaron más de 4.000 deportistas durante los días de competición. También fue el centro logístico de todos los servicios complementarios de la villa olímpica.

Como en todos los eventos organizados por el Comité Olímpico, los atletas se alojan en una villa. En esta ocasión, tres hoteles de PortAventura World –PortAventura, El Paso y Caribe, cerrados al público con motivo del encuentro– y PortAventura Convention Centre se convirtieron en la villa.



Nuestro objetivo: la satisfacción del cliente

Ofrecer un servicio excelente y de calidad forma parte del ADN de PortAventura World, que tiene como objetivo estratégico mejorar la satisfacción del cliente atender a los detalles, detectar las áreas de mejora y evaluar las medidas correctoras implantadas. Los resultados de las múltiples encuestas de satisfacción que llevamos a cabo indican dónde enfocar los esfuerzos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	2018
Valoración global del día en parques	4,10/5
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,08/5
Valoración global de PortAventura Convention Centre	4,15/5

PORTAVENTURA PARK

97 %

De los clientes que seguro o probablemente recomendarían la visita a PortAventura Park

FERRARI LAND

4,8/5

Valoración de la atracción Red Force que, junto con Shambhala de PortAventura Park, es la atracción mejor valorada del Resort

PORTAVENTURA CARIBE AQUATIC PARK

80 %

De los visitantes que seguro o probablemente volverán al parque acuático

HOTELES

76 %

De los visitantes que seguro o probablemente volverán a alojarse en los hoteles del Resort. Es el máximo alcanzado en los últimos siete años

PORTAVENTURA CONVENTION CENTRE

79 %

De los clientes declaran que seguro o probablemente volverán a realizar un evento con PortAventura World. Este dato ha crecido 15 puntos respecto el año anterior



En PortAventura World, la atención de quejas y reclamaciones cuenta con un procedimiento interno, que establece tanto la actuación inicial con el cliente como el cierre de cada una de las reclamaciones o quejas registradas. El procedimiento recoge los puntos donde el cliente puede presentar quejas: cualquiera de las oficinas de atención al cliente del Resort (PortAventura Park, Ferrari Land, PortAventura Caribe Aquatic Park y la oficina de atención al cliente con necesidades especiales), así como en la recepción de cualquiera de los hoteles o del Parking Caravaning. También se puede contactar con el área de servicios al cliente mediante correo electrónico, teléfono, correo postal y a través de las redes sociales de PortAventura World.

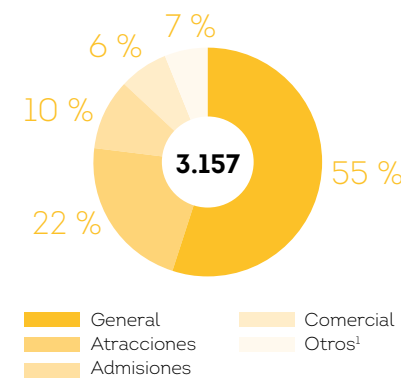
En cualquiera de estos casos, el proceso que se sigue es similar: recepción y registro de la reclamación, búsqueda de la información sobre los hechos reclamados y, si es posible, solución del problema detectado. Se notifica al cliente la resolución o respuesta a su queja y se registra lo acontecido en la base de datos de quejas y reclamaciones. Internamente, se proponen acciones de mejora –revisión de procedimientos, nuevas operativas o rediseño de tareas– para evitar repeticiones de incidencias.



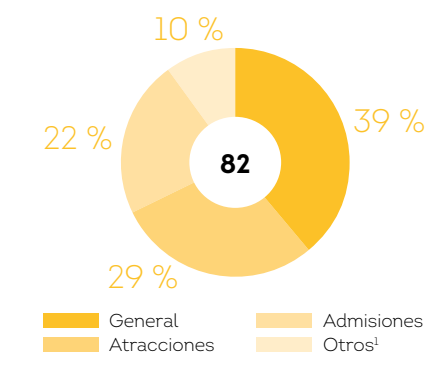
3.592
Quejas recibidas en parques en 2018

0,00072
Ratio de quejas/cliente de parques

QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA PARK



QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA CARIBE PARK

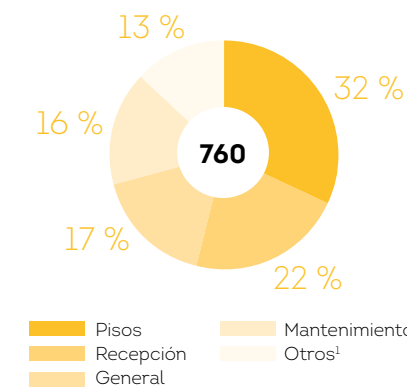


QUEJAS POR ÁREA DE FERRARI LAND



760
Quejas recibidas en hoteles en 2018

QUEJAS POR ÁREA DE LOS HOTELES DEL RESORT



0,00069
Ratio de quejas/cliente de hoteles



13 %
De disminución del total de quejas del Resort

(1) Otros: tiendas y juegos, mantenimiento, restauración, espectáculos, atención al cliente, seguridad, limpieza, transportes y servicio médico.

Accesibilidad para clientes con diversidad funcional

En PortAventura World, queremos seguir mejorando el acceso al ocio de personas con diversidad funcional. Para ello, disponemos de una política de acceso en lo que respecta a descuentos y accesos preferentes y de una Oficina de Atención al Cliente con necesidades especiales. En esta oficina se facilita información sobre atracciones, servicios e instalaciones adecuadas para personas con diversidad funcional, se expiden las identificaciones de accesos sin barreras arquitectónicas y se reserva en restaurantes en una ubicación sin barreras arquitectónicas.

Restauración adaptada a las diferentes necesidades

Para personas con celiaquía, ofrecemos una carta especial. Los puntos de restauración (servicios de mesa, bufé y autoservicios) donde se puede disfrutar de productos aptos para celíacos son recogidos en el folleto *Comer sin gluten*. También ponemos a disposición de los visitantes la guía *Alergias e intolerancias alimentarias*, sobre las distintas posibilidades de restauración para las personas con necesidades dietéticas especiales.

Desde el *call center* se hace llegar el formulario de alergias e intolerancias a los clientes que lo solicitan para tener información de primera mano y con antelación, y preparar los menús adecuadamente. Para los clientes que no se identifican hasta su llegada a los hoteles, disponen en el propio hotel de formularios que rellenan en el momento de registrarse. Toda esta información se hace llegar a restauración para que lo tengan en cuenta en todos los servicios de comidas. Para las personas con

Con el fin de incorporar mejoras y eliminar barreras arquitectónicas, en 2018 hemos instalado un lavamanos de altura adaptada en diferentes baños del parque, medida que seguirá en 2019. En PortAventura Caribe Aquatic Park, ya existen lavamanos a doble altura desde el origen. Cabe destacar que las instalaciones de los parques están diseñadas según los criterios normativos de accesibilidad, tanto en edificaciones, como en atracciones, aparcamientos, entorno urbano y hoteles.

alergias e intolerancias alimentarias que acceden solamente a nuestros parques temáticos, disponemos de un formulario de reserva en los servicios de mesa y un formulario especial para permitirles entrar al parque con alimentos en casos de alergias e intolerancias complicadas. Este documento deberá ir siempre acompañado por el correspondiente certificado médico que acredite dicha alergia o intolerancia y será el cliente el que se hará responsable del mantenimiento en buen estado de los productos hasta el momento de su consumo.

Además, fomentamos la dieta mediterránea en todos nuestros restaurantes, con guarniciones de verduras y postres saludables, y estamos aumentando progresivamente la oferta vegetariana. En nuestros puntos de impulso, ofrecemos opciones saludables como fruta cortada o zumos naturales para sustituir a los típicos *snacks*.





COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO Y ECONÓMICOS

Excelencia en la seguridad y la calidad

Uno de los valores corporativos de PortAventura World es la seguridad, un elemento clave para el desempeño excelente de nuestra actividad y también para la satisfacción de los clientes. Por ello, tenemos implantadas medidas estrictas en este ámbito.



Accidentabilidad cero

Seguridad en las atracciones e instalaciones

La seguridad de las instalaciones es un requerimiento indispensable para la seguridad de los clientes. En este sentido, en PortAventura World garantizamos:

- El mantenimiento, inspección y certificación más allá de las normas locales, autonómicas o estatales y el compromiso de su certificación anual por parte de la entidad autorizada o de terceros.
- La existencia de un centro de control que garantiza la inmediata respuesta en caso de un mal funcionamiento o aviso de incidencia y que centraliza el 100 % de la información sobre sucesos en las instalaciones del Resort.
- La presencia 24 horas de personal cualificado y suficiente para la primera e inmediata intervención, lo que minimiza o excluye el riesgo de propagación o de elevación de sus consecuencias.
- El funcionamiento del Área de Seguridad, responsable de coordinar la relación entre la empresa y las

fuerzas y cuerpos de seguridad, y con una estructura que garantiza la seguridad las 24 horas todos los días del año. Tiene como misión garantizar la protección de las personas, ante todo, así como los bienes, los valores, los inmuebles y los negocios de la empresa, además de velar por el normal funcionamiento de los servicios. El Resort tiene contratado, para la vigilancia de las instalaciones, a personal de seguridad de una empresa homologada en el Registro de Empresas de Seguridad de la Dirección General de la Policía. También dispone de medios técnicos de protección activos y pasivos (contra actos antisociales, contra incendios y de protección).

El plan de autoprotección es revisado y actualizado de forma permanente, no solo por la incorporación de nuevas unidades de negocio, sino como resultado de los simulacros, de las inspecciones periódicas o de las auditorías parciales de cada unidad. Esta actualización continua permite el cierre del proceso anual de mantenimientos, inspecciones, certificaciones y planes de emergencia, que garantizan la seguridad de nuestros clientes.

MEDIDAS DE SEGURIDAD



Centro de control en funcionamiento las 24 horas del día durante los 365 días del año



Más de 550 cámaras distribuidas en todo el Resort controladas por el centro de control



Equipo formado por más de 90 personas empleadas a tiempo completo, incluyendo personal interno y externo



135

Simulacros de emergencia realizados en 2018



0

Incidentes de seguridad en la temporada 2018





En 2018, PortAventura World ha obtenido la certificación ISO 9001:2015 para la gestión y el mantenimiento de las atracciones.



Realizamos diariamente las revisiones e inspecciones de seguridad correspondientes y comprobamos el funcionamiento de las atracciones. Semanalmente, revisamos las posibles incidencias (averías) para garantizar que las medidas adoptadas han sido las adecuadas. Cumpliendo escrupulosamente con la legislación española y europea aplicable, en PortAventura World contamos con empresas de inspección independientes que realizan anualmente todos los ensayos no destructivos de todas las atracciones, así como las pruebas funcionales anuales y las certificaciones:

- **Certificación inicial de todas las atracciones** realizada por TÜV SÜD y TÜV NORD antes de su apertura al público (EN 13814).
- **Inspecciones anuales exhaustivas** certificadas por SGS, entidad independiente autorizada por el Gobierno. Existe un manual de los procedimientos de mantenimiento de cada atracción certificado por la misma entidad.
- **Inspecciones diarias** realizadas de acuerdo con el manual de mantenimiento y los requerimientos aportados

durante la certificación inicial. La atracción no abre al público hasta que todos los ajustes, las inspecciones y las reparaciones requeridas son llevados a cabo.

- **Certificación de los procedimientos y de los libros de mantenimiento de la atracción.**
- **Auditorías internas** aleatorias en las inspecciones diarias durante toda la temporada.
- **Certificación de todas las atracciones** sobre diseño, construcción, instalación y mantenimiento (EN 13814), incluyendo: RAP (Reglamento de Aparatos a Presión, por Bureau Veritas ECA), REBT (Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, por Bureau Veritas ECA), UNE-60-620 (Reglamento de Instalaciones de Gas, por Bureau Veritas ECA), RAPQ anual (Reglamentación de Almacenamiento de Productos Químicos, por Bureau Veritas ECA), Angkor y parque acuático, protección anticaídas (líneas de vida) según la norma UNE-EN 795 (empresas externas homologadas). Adicionalmente, PortAventura World se está adaptando a la futura regulación internacional ISO 17842 en previsión de que sustituya la vigente EN 13814.



IAAPA Comité de seguridad europeo



Otro aspecto clave para garantizar la seguridad es poner al alcance de los visitantes información clara y concisa para el buen uso de las atracciones y sobre las restricciones de uso en la entrada de cada atracción. La información facilitada es remitida por el fabricante y revisada y validada por la empresa de inspección independiente. Todos los visitantes están sujetos a las normas de funcionamiento de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land.

Adicionalmente, PortAventura World, mediante la figura del *safety manager*, forma parte del Comité de seguridad europeo de la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA), en cuyos foros se tratan temas normativos sobre seguridad de las atracciones, comunicación de accidentes o incidentes y las acciones correspondientes, accesibilidad de instalaciones y seguridad de las personas trabajadoras.



Certificación de los sistemas de gestión

La certificación de los sistemas de gestión es un aspecto clave que contribuye a estimular procesos de mejora continua y a mejorar los productos y servicios y su gestión. Asimismo, es un elemento diferenciador que aporta confianza entre los grupos de interés.

Control de calidad de las aguas

Con el fin de velar por el cumplimiento de las normativas vigentes, no solo en materia de calidad sino también en la prevención de riesgos asociados al agua, el laboratorio interno de PortAventura World, Ciqua, supervisa la calidad de las aguas de consumo de boca, las de uso de baño y uso recreativo (atracciones, fuentes y efectos de agua) y el agua regenerada usada para regar.

Esta supervisión se lleva a cabo siguiendo un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. El laboratorio Ciqua está acreditado por esta norma desde 2009 y en 2018 se ha certificado otra vez ya por la nueva versión de la norma de 2015. El sistema permite evaluar de manera objetiva y mediante el uso de indicadores la mejora continua en el servicio gracias a la optimización de los procesos, lo que repercute en una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Las inversiones que se van realizando en la mejora del sistema web de gestión de datos analíticos y el uso de tabletas para la digitalización de la información desde la misma toma de muestras de agua, que se realiza en todos los puntos del Resort, han supuesto un aumento muy significativo de la eficiencia.

En 2018, Ciqua ha realizado cerca de 38.000 controles de calidad del agua, un 12 % más que el año anterior. Desde la creación del sistema informatizado, en 2013, se han registrado más de 425.000 análisis, una muestra de los esfuerzos en control de la calidad de las aguas.



Seguridad alimentaria

En PortAventura World, cumplimos escrupulosamente los estándares de referencia en materia de calidad y seguridad alimentaria, y disponemos de sistemas de gestión para su control y seguimiento.

Este año hemos finalizado el proyecto de implantación de la digitalización de los registros de seguridad alimentaria, que se llevan a cabo con tabletas, dentro de la plataforma Saphi. Para 2019, el objetivo es digitalizar también el sistema de auditorías internas y externas, también mediante el sistema Saphi Audit, lo que permitirá tener un mejor control de las no conformidades y de las respuestas a estas, que quedarán recogidas en un mismo documento digital, consultable y no modificable. También nos permitirá extraer información adicional para valorar mejor la evolución de la seguridad alimentaria dentro del Resort.

Para llevar a cabo el seguimiento y medición del grado de implantación del sistema de seguridad alimentaria de PortAventura World, procedemos a los siguientes controles:

– **Auditorías higiénico-sanitarias** periódicas de todos los centros de restauración para evaluar el grado de implantación del sistema.

305 auditorías internas
130 auditorías externas

– **Analíticas de alimentos y superficies.** Control aleatorio de productos para garantizar su seguridad microbiológica. Durante 2018 hemos reforzado el control de materias primas.

69 analíticas microbiológicas
16 analíticas fisicoquímicas

– **Auditorías a proveedores.** En 2018, hemos aumentado el número de auditorías a proveedores, tal y como teníamos establecido en los objetivos, y hemos mejorado el seguimiento de las respuestas.

10 auditorías externas

En 2018, hemos obtenido la certificación ISO 22000 Gestión de la inocuidad de los alimentos para los hoteles El Paso y PortAventura; en 2019, se certificarán los hoteles Gold River, Mansión de Lucy y Colorado Creek.

Seguridad del merchandising infantil

La seguridad de los artículos de *merchandising* dirigidos al público infantil (incluso cuando no son juguetes) es garantizada por PortAventura World de manera más exigente que lo previsto por la legislación vigente en juguetes, marcado CE y etiquetaje. Estos productos son sometidos a ensayos de seguridad según la norma europea UNE-EN 71 (partes 1-13):

- EN 71 - parte 1: Propiedades mecánicas y físicas
- EN 71 - parte 2: Inflamabilidad
- EN 71 - parte 3: Migración de ciertos elementos

La entidad asesora de PortAventura World en esta materia es el Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio.





Inversiones de futuro

Nuevas atracciones y mejora de las instalaciones

La consistente política de inversiones permite a PortAventura World consolidarse como uno de los mayores destinos de vacaciones y ocio familiar de Europa. Después de la apertura de Ferrari Land en 2017, un hito en nuestra estrategia de expansión y diversificación de productos, seguimos invirtiendo en nuevas atracciones y en la mejora de las instalaciones.

En 2018, en Ferrari Land hemos puesto en marcha cinco nuevas atracciones para que el público pueda disfrutar de una experiencia Ferrari adaptada a su edad. En el Hotel PortAventura renovamos las cocinas y aumentamos la capacidad actual en el bufé, hecho que nos permitirá usar una parte de forma exclusiva para eventos. También hemos remodelado áreas comunes.

El Resort incorporará en 2019 un nuevo hotel de cuatro estrellas y una nueva atracción en SésamoAventura.

La inauguración de la nueva área infantil en Ferrari Land supone una nueva de ampliación de la oferta del Resort, que continuará en 2019 con la llegada de un nuevo hotel de cuatro estrellas, ubicado en el complejo hotelero de Far West, y una nueva atracción en PortAventura Park. Se trata de la primera *dark ride* que tendrá el parque y estará ubicada en SésamoAventura. La atracción, que podrán disfrutar todos los miembros de la familia, estará protagonizada por los famosos personajes de Sesame Street®.

En 2019, también se prevé la ampliación de PortAventura Convention Centre para que disponga de más capacidad, con nuevas salas para eventos, y llevar a cabo varias mejoras en sus instalaciones, como una nueva cocina.

Nuevas atracciones en Ferrari Land

En abril, abrimos al público la nueva zona infantil de Ferrari Land. Ambientada en el famoso mundo de las carreras y del *cavallino rampante*, cuenta con 5 nuevas atracciones que encarnan el espíritu de la escudería italiana:

– **Junior Red Force**, una minimontaña rusa heredera del icónico Red Force, que permite a los niños sentir la misma sensación de velocidad del acelerador vertical, adaptada a todas las edades.

– **Kids' Tower**, una torre de rebote y caída libre de 9 metros.

– **Crazy Pistons**, una atracción inspirada en el movimiento de los pistones de un auténtico motor Ferrari.

– **Champions Race**, una divertida oportunidad para que toda la familia pueda sentir la sensación de conducir un mítico Ferrari 250 Testarossa.

– **Flying Race**, una atracción para intrépidos pequeños pilotos.

El área infantil de Ferrari Land está ubicada al lado de Red Force.



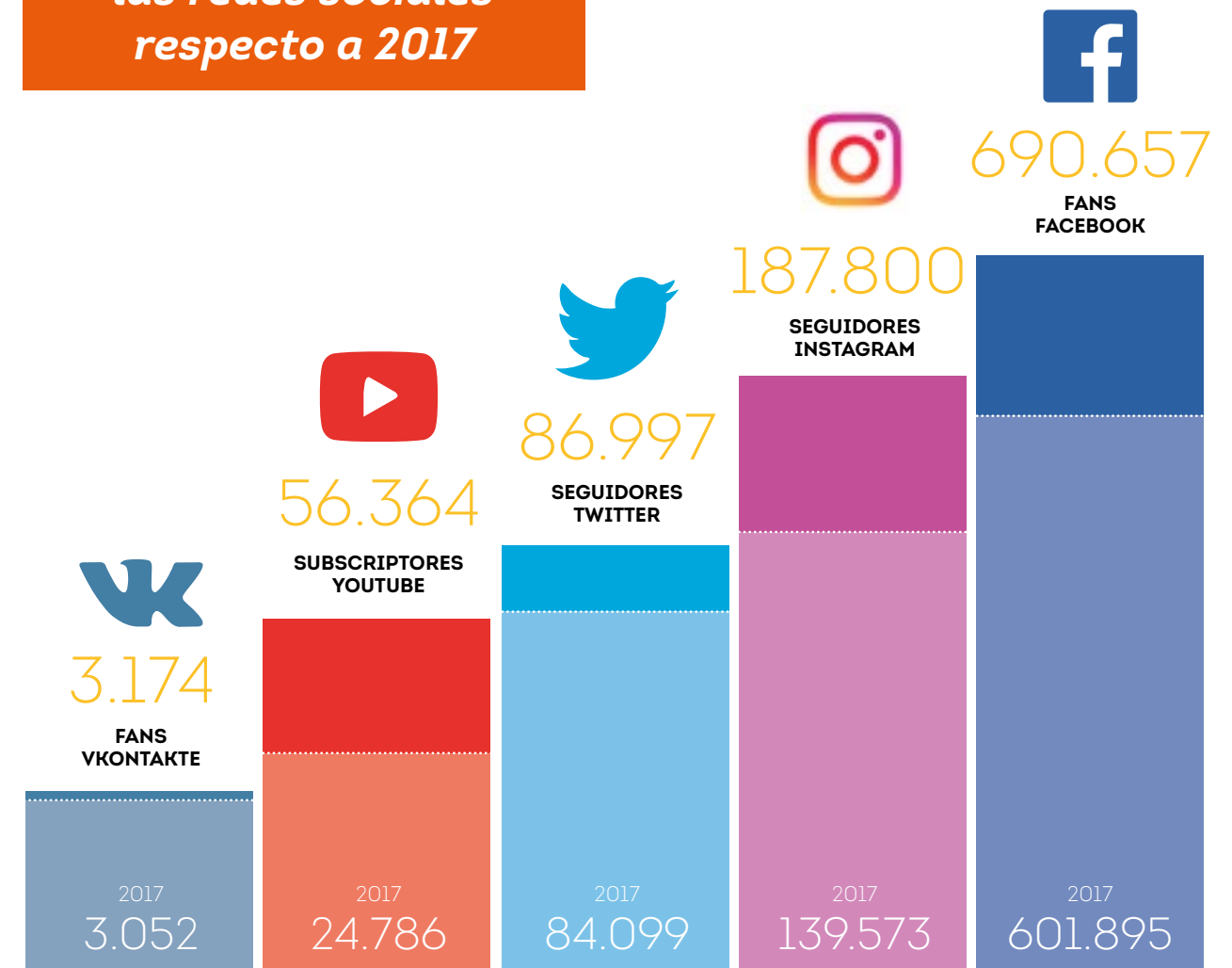
Seguimos digitalizando PortAventura World

La digitalización de los servicios y canales sigue siendo un elemento estratégico para PortAventura World en 2018, año en el que hemos lanzado un *funnel* de tiques adaptado a nuestra *app* con el fin de mejorar la experiencia del usuario en dispositivos móviles. Además, las notificaciones *push* de la *app* ya permiten las comunicaciones geolocalizadas.

También hemos iniciado el proyecto de rediseño de la página web de PortAventura World, que incluirá un conjunto de mejoras que facilitarán la usabilidad a los usuarios. La nueva web estará disponible en 2019.

La monitorización y participación en la conversación social es clave para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes, ya que permite detectar y ofrecer contenidos de su interés y fidelizar su atención. Seguimos creciendo en número de seguidores en redes sociales: sumamos ya más de un millón. En 2018, hemos recibido 45.783 puntuaciones en portales de opinión, principalmente en Google y Booking; en este primero, el volumen continúa aumentando notoriamente, con 16.970 nuevas puntuaciones respecto a 2017.

+20 %
de seguidores en las redes sociales respecto a 2017





Impacto socioeconómico en nuestro entorno

La actividad del Resort conlleva la generación de un valor económico que incide directamente en la dinamización del territorio, sobre todo en la provincia de Tarragona y en la Costa Dorada, y en su oferta turística.

PortAventura World es un Resort que, más allá de los beneficios económicos empresariales, tiene impactos territoriales importantes, en términos fundamentalmente de impacto global sobre el desarrollo turístico, reestructuración de la zona e impulso de un nuevo crecimiento, a través del enriquecimiento del producto territorial y de las sinergias con el resto de la oferta productiva (Fuente: Antón Clavé, S. 2010, «Leisure parks and destination redevelopment: the role of PortAventura, Catalonia», *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*).

El nacimiento de PortAventura World ha supuesto una mejora en el turismo en la Costa Dorada, tanto en el terreno cualitativo como en el cuantitativo. Además de los efectos productivos y sobre el consumo, la diversificación del producto turístico, la prolongación de la temporada y la creación de la actividad y la ocupación en diferentes sectores, el Resort tiene un efecto directo en el territorio. En este sentido, destacan la reordenación y el crecimiento del sistema de infraestructuras de

la zona (por ejemplo, el sistema viario) y de los equipamientos turísticos (por ejemplo, la planta hotelera).

Hasta 2018 y según decreto de la Generalitat de Cataluña de 2014, los municipios turísticos catalanes recuperaban un 30 % del impuesto sobre las estancias turísticas recaudado en el municipio, lo que incluye las estancias en PortAventura World. En 2018, la Generalitat de Cataluña modificó el importe transferido a los municipios, que pasó del 30 % al 50 %. En Salou, este incremento, se destina a acciones e intervenciones de tipo turístico (urbanístico, servicios, etc.) dentro del municipio. La Federación de Turismo de Tarragona es la entidad que gestiona el porcentaje del 30 % del impuesto, que se destina a la promoción de los municipios de Salou, Cambrils y La Pineda.

La tasa efectivamente recaudada en 2018 en los hoteles de PortAventura World (corresponde a los periodos de octubre de 2017 a septiembre de 2018) es de 609.928,20 €. La tasa devengada del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 es de 632.640,83 €.

En 2018, PortAventura World ha realizado 11 acciones de patrocinio vinculadas al turismo, en alguna de las cuales ha colaborado con el Patronato de Turismo de Cambrils y el de Salou.



Cumplimiento de la normativa

La ética, la esencia del buen gobierno

Nuestra actividad y decisiones se guían, entre otros, por los valores y principios que nos definen y por nuestro compromiso con la integridad, la ética, los derechos humanos, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de las leyes y normativas que nos son de aplicación. El Órgano de Administración, la Dirección de PortAventura World, la Comisión de *Compliance* y el *compliance officer*, tienen adquirido un férreo compromiso de velar por la observancia de estos valores y principios en PortAventura World.

Además, disponemos del Código de ética y conducta profesional, aprobado en 2013 por el Consejo de Administración, que abarca toda la actividad de PortAventura World y recoge los principios básicos de actuación.

El máximo órgano de gobierno de PortAventura World es el Consejo de Administración, del que depende el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección, la Comisión de *Compliance* y el *compliance officer*. Corresponde a la Comisión de *Compliance* y al *compliance officer* supervisar y actualizar la información relevante y relacionada con el cumplimiento del *Código de ética y conducta profesional* e informar a la Comisión de Auditoría del *holding*.

Nuestro compromiso con la ética también se pone de manifiesto al ser una de las 7 empresas impulsoras del Código Ético Mundial para el Turismo que promueve la Organización Mundial del Turismo, y una de las primeras en firmarlo. Esta organización y la Red Española del Pacto Mundial son las promotoras de la iniciativa «Turismo responsable: un compromiso de todos», que incluye la firma del código ético y la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial. La iniciativa promueve un turismo responsable que contribuya a la consecución de los ODS.

Los procedimientos de la compañía, así como el informe de *corporate defence*, prevén diversas medidas de control anticorrupción. Los pilares básicos de este sistema son el procedimiento de homologación de proveedores y compras y los procedimientos de administración y finanzas en relación con la gestión de pagos.

Los riesgos de corrupción (*corporate compliance*) se gestionan a través del *Manual de prevención de riesgos penales*, a disposición de la plantilla y proveedores, y sobre el que se imparten acciones formativas en caso de novedades. Además, la figura del *compliance officer*, que analiza los cambios regulatorios y sus efectos para PortAventura World, revisa el mapa de riesgos, promueve e imparte sesiones formativas, promueve la actualización de los procedimientos de la compañía, gestiona el canal de denuncias y traslada al Departamento de Recursos Humanos los expedientes sancionadores.

PortAventura World está inscrito en el registro de la Administración dependiente de la Generalitat de Cataluña como grupo de interés, conforme a lo previsto en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.



Organigrama



A 31 de diciembre de 2018.



Gestión integral de los riesgos

Sistema de gestión de riesgos

La generación de valor en una compañía y su protección están directamente asociadas al concepto de riesgo. En este sentido, identificamos los riesgos que afectan o pueden afectar a PortAventura World y aseguramos, mediante un adecuado modelo de control interno, que estos riesgos están mitigados a niveles aceptados por la organización, en función de nuestras prioridades estratégicas. Todo ello en línea con las mejores prácticas del mercado y de acuerdo con el marco de referencia COSO para la implementación, gestión y control de un sistema de control.

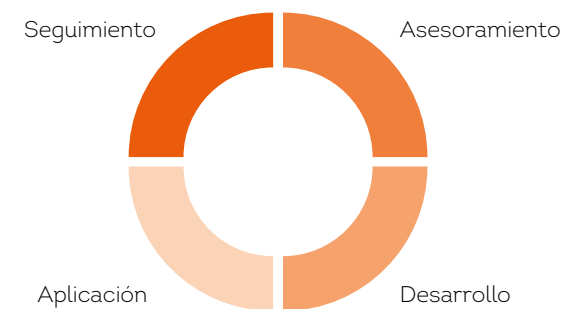
El mapa de riesgos es una herramienta estratégica de gestión de riesgos corporativos, al establecer una metodología de gestión de riesgos común a través de la evaluación, desarrollo, implementación y supervisión y seguimiento, que mejora la capacidad de gestión de estos.

Su objetivo principal es crear y proteger el valor, basándose en los siguientes factores clave de éxito que permiten desarrollar un modelo de gestión del riesgo de forma eficiente e integrada en todos los niveles de la compañía.

Con todo ello, nos permite: 1) identificar y gestionar los riesgos y amenazas para las diferentes actividades en todos los niveles de la organización, 2) elaborar un plan de auditoría enfocado a los principales riesgos de la organización y 3) dotar a la organización de la información necesaria para dar respuesta a los riesgos identificados.

Adicionalmente, el mapa refleja la cuantificación de la probabilidad de que estos riesgos sucedan y mide el daño potencial en el caso de que efectivamente sucedan.

METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS



MAPA DE RIESGOS

1. Definición del riesgo
2. Marco de gestión de riesgo
3. Roles y responsabilidades
4. Transparencia de los órganos de gobierno
5. Infraestructura de riesgo
6. Responsabilidad de la Dirección
7. Revisión y supervisión
8. Responsabilidad de las unidades de negocio
9. Apoyo de los departamentos y funciones de soporte

BENEFICIOS

Parte de la reflexión estratégica

Alinea objetivos estratégicos con la gestión del riesgo

Refuerza el modelo de gobierno de la organización

En este contexto, en 2010, PortAventura World abordó de forma eficiente e integrada el desarrollo e implantación de un modelo integral de gestión de riesgos, que permite alinear objetivos estratégicos, riesgos, control interno y auditoría interna. Este modelo ha sido actualizado periódicamente para adaptarlo a las situaciones cambiantes de PortAventura World, en línea con los correspondientes cambios normativos con el fin de garantizar un entorno de control y un sistema eficaz.

En 2019, realizaremos una nueva actualización del mapa de riesgos corporativos para el mantenimiento de un sistema de gestión de riesgos efectivo en línea con los estándares y principios recogidos en la ISO 31000 de gestión de riesgos con el fin de minimizar, gestionar y controlar cualquier tipo de obstáculo o riesgo que impida la consecución de los objetivos de PortAventura World.



Mapa de riesgos de PortAventura World

Con el objetivo de formalizar la cultura de control interno de la compañía, periódicamente se lleva a cabo una revisión de los riesgos existentes y de los aspectos relevantes para la gestión estratégica de PortAventura World, como: su modelo de gobierno de los riesgos, el establecimiento de su apetito y tolerancia al riesgo, su modelo de valoración cualitativa del impacto y del nivel de control (riesgo residual) y su modelo de priorización de riesgos.

En la última revisión, con la participación de los 8 directivos en el proceso de elaboración de los mapas de riesgos, se identificaron un total de 73 eventos de riesgo, de los cuales 30 se han definido como críticos, distribuidos en las siguientes áreas de riesgo:

Mapa de riesgos	Gobierno	Gobierno corporativo
		Ética
		Estrategia
	Estrategia	Factores externos
		Modelo de negocio
		Recursos humanos
	Infraestructura	Finanzas
		Desarrollo de proyectos
		Activos
		Calidad
	Operaciones	Comercial
		Finanzas
		Gestión del fraude
		Marketing
		Operaciones
	Seguridad	Supply chain
		Personal
		Activos
Compliance	Sanitaria	
	Compliance	
Reporting	Reporting	

- a) **Gobierno:** riesgos relativos a la estructura organizativa, cultura empresarial, políticas corporativas y atribución en la toma de decisiones clave de los órganos de gobierno.
- b) **Estrategia y planificación:** riesgos relativos al desarrollo de la estrategia organizativa. Los riesgos de planificación permiten a la entidad desarrollar una estructura para alcanzar los objetivos estratégicos.
- c) **Infraestructura:** riesgos relativos a los fallos de la infraestructura operativa, sistemas, utilización y salvaguardia de los activos.
- d) **Operaciones:** riesgos relativos a la gestión inadecuada de los procesos del entorno/soporte a la cadena de suministro (I+D, marketing, fijación de precios, gestión de la propiedad industrial, subcontratación y calidad).
- e) **Seguridad:** riesgos relativos al aseguramiento de la integridad física tanto de clientes como de personas trabajadoras, así como de la conservación de los activos y la protección del negocio.
- f) **Compliance:** riesgos relativos al cumplimiento con las leyes, regulaciones o estándares del mercado en el que la organización opera. Esto incluye el cumplimiento tanto con políticas internas como externas.
- g) **Reporting:** riesgos de compilación de información relevante e integra para la generación de informes tanto internos como externos.



Modelo de prevención de riesgos penales

En el marco de los riesgos penales, en 2010 realizamos un análisis de aquellos a los que potencialmente podría estar expuesta la compañía y que pueden implicar responsabilidad penal de la persona jurídica, que ha sido actualizado al amparo de la reforma del Código Penal de 2015, que contempla la exoneración de la responsabilidad penal bajo los siguientes requisitos:

- Establecimiento de un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control.
→ Comisión de *Compliance*.
- Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
→ Definición del modelo de prevención de riesgos penales en colaboración con un profesional externo.
- Establecer los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de estas con relación a aquellos.
→ Definición y comunicación del Código de ética y conducta profesional.
- Disponer de un modelo de gestión de recursos financieros adecuado para impedir la comisión de delitos que deban ser prevenidos.
→ Disposición de una partida presupuestaria para la gestión del modelo.
- Imponer la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al órgano de control.
→ Desarrollo de un canal de denuncias para la comunicación y tramitación de cualquier vulneración del modelo, así como definición de un reglamento para su regulación.

- Establecer un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento del modelo.
→ Remisión al convenio colectivo y Estatuto de los Trabajadores.

- Realizar una verificación periódica del modelo y su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización.
→ Verificación de la aplicabilidad de los riesgos identificados, así como supervisión y seguimiento de la vigencia y efectividad de los controles asociados.

Se identificaron 20 delitos a los que estamos expuestos y se valoró la probabilidad de ocurrencia de estos como el impacto en el caso de que se materialicen. Adicionalmente, para cada uno de los riesgos penales identificados, se han asociado actividades de control que mitigan o disminuyen dichos riesgos. Existen un total de 171 controles, ya sean de naturaleza genérica o específica, vinculados con los delitos.

El *compliance officer* dispone de una herramienta que permite hacer una gestión integral de los riesgos penales. A través de la herramienta, actualizamos el mapa de riesgos penales y, además, nos permite realizar un seguimiento y monitorización de la implementación, diseño y efectividad de los controles definidos para su mitigación, con registro de las evidencias de dichos controles.



Respeto a la diversidad y a la igualdad

El *Código de ética y conducta profesional* y un protocolo de acoso laboral son las herramientas que permiten a PortAventura World garantizar la no discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, edad, opinión política, origen social, procedencia u otros. Además, disponemos del plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres e incorporamos la perspectiva de género en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Actualmente, estamos trabajando en el diagnóstico de situaciones y en una propuesta de actualización del plan de igualdad.



66 %
Mujeres en la plantilla¹

PRESENCIA DE MUJERES EN CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS LABORALES²



44 %
Cargos directivos y jefaturas de área



61 %
Cargos de personal supervisor, técnico y administrativo



68 %
Operaciones



50 %
Plantilla entre 26 y 45 años³

PLANTILLA SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y GÉNERO⁴

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56-65 años	> 65 años
	212	144	195	128	28	0
	289	270	428	256	109	4

(1) (2) (3) (4) Cálculos a partir de la media de personal empleado durante el año.

Las personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social tienen un lugar en PortAventura World

En PortAventura World, disponemos de un procedimiento específico para la selección de personas con diversidad funcional, que prevé el contacto con centros y entidades de inserción de personas para llevar a cabo el reclutamiento. El proceso de selección es personalizado y se realiza mediante una entrevista por capacidades y por competencias. Existe también un plan de acogida y una formación inicial específica. El seguimiento de la persona se lleva a cabo junto con el centro colaborador y, si es necesario, con la familia, con el objetivo final de establecer un marco común de comunicación.

En 2018, abordamos actividades de sensibilización con el fin de informar y asesorar a las personas empleadas sobre las diversas discapacidades reconocidas y la posibilidad de obtener el certificado de discapacidad, con las ventajas que conlleva. PortAventura World realizó la gestión de los trámites para la obtención del certificado de discapacidad en nombre de la persona trabajadora.

También colaboramos con diferentes entidades para favorecer la inserción de personas con diversidad funcional. «Inserta» de Fundación Once, «Incorpora» de Fundación la Caixa, el Centro de Educación Especial Sant Rafael y Down Tarragona, con la que colaboramos desde 2012, son algunas de estas entidades.



(1) Personas empleadas de media durante el año.

Respecto a la inserción de personas en riesgo de exclusión social, trabajamos con el Centro de Programas Territoriales de ASJTET Tarragona (Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados, y Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia) y con Aula 15 del Ayuntamiento de Vila-seca. Para el colectivo de jóvenes, colaboramos con las bolsas de trabajo de Vila-seca, de Salou y de Mas Carandell.



Sinergias ganadoras con los proveedores



Diversidad y eficiencia en la red de proveedores

Para una gestión adecuada de la red de proveedores, en PortAventura World, disponemos de un portal de proveedores y de una política de compras que buscan alinear a los proveedores con nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

La política de compras tiene como objetivo construir una base sólida de proveedores y colaboradores que facilite al Resort la adquisición de bienes y la contratación de servicios en las mejores condiciones del mercado. En la relación con los proveedores primamos objetivamente las siguientes características según el servicio o producto de que se trate: calidad, plazos y forma de entrega, solvencia y responsabilidad financiera, capacidad técnica y productiva, certificaciones de calidad, certificaciones medioambientales, certificaciones en prevención de riesgos laborales y precio del producto o servicio.

La cadena de suministro de PortAventura World está formada por proveedores de categorías y ámbitos de actividad muy diversos: la construcción, la maquinaria y los equipos, el mobiliario y el equipamiento, los servicios de profesionales independientes, la informática, el *marketing*, la publicidad y las relaciones públicas, los servicios de mantenimiento, la alimentación y las bebidas, los espectáculos y los eventos, los suministros, los consumibles, el textil y el *merchandising*. Las necesidades operativas de los parques temáticos, los hoteles y del centro de convenciones se cubren a través de la adquisición y la contratación de productos y servicios hechas por el Área de Compras.

82 %

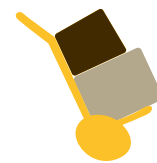
Proveedores nacionales

96 %

Proveedores de países europeos

90 %

Facturación a proveedores nacionales (IVA incl.)



138

Millones de euros (IVA incl.) de volumen de compras a proveedores

1.168

Proveedores

Alianzas con patrocinadores y colaboradores que marcan la diferencia

Son varios los patrocinadores oficiales y colaboradores de prestigio con los que contamos en PortAventura World, lo que nos permite enriquecer la experiencia del cliente también en productos y servicios.



Adeslas

Unilever Food Solutions
Inspiration every day

GOLDCAR





Comunicación y diálogo con los proveedores

Más de 120 asistentes participaron en la tercera edición de la jornada «Diálogo con proveedores», una jornada que busca ser un punto de encuentro y trabajo entre PortAventura World y nuestros proveedores con el fin de seguir generando sinergias positivas. A lo largo del encuentro, presentamos los principales objetivos, novedades y líneas de trabajo de cara a la temporada 2018-2019 y transmitimos la importancia que tiene el trabajo de los proveedores en el éxito del Resort y en la búsqueda de la máxima calidad y eficiencia en todos los procesos.

PortAventura World premia las buenas prácticas de sus proveedores

En el marco de la última edición de la jornada de «Diálogo con proveedores», tuvo lugar, por primera vez, la entrega de premios a proveedores de PortAventura World, en diferentes categorías, como reconocimiento a su desempeño y buen hacer durante 2017. Los premios han recaído en:

– **Mejor Iniciativa de Responsabilidad Corporativa.**

Ganador: Coca-Cola por su campaña «Hostelería #PorElClima».

Premio a una iniciativa que busca reducir el impacto de la huella de carbono y el consumo de recursos naturales, con el objetivo de convertir la hostelería en un sector más sostenible y reducir el cambio climático, creando una plataforma de intercambio de iniciativas medioambientales en la que PortAventura World es un activo participante.

– **Innovación.**

Ganador: Tecmolde.

En reconocimiento a novedosas técnicas de escaneo en 3D, uso de nuevos materiales y mecanizado de piezas, que conlleva una reducción de costes y de tiempos en los procesos de ejecución de tematización, como la realizada en Ferrari Land.

– **Mejor Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.**

Ganador: Grupo Navec.

Reconocimiento a la implicación, la proactividad y el compromiso de la empresa en la realización de actividades preventivas en el ámbito de los riesgos laborales. Navec es una de las empresas encargadas del mantenimiento mecánico de las atracciones del Resort.

– **Excelencia en el Servicio.**

Ganador: Café Saula.

Premio a la capacidad de respuesta ante un problema, la orientación a los clientes y la implicación de todos los miembros del equipo en la elaboración de un producto de calidad, acompañado de un servicio excelente y sostenible. Saula cuenta con la exclusividad en la categoría de café en todo el Resort.

Evaluación de proveedores

Una vez homologados y con relación comercial en vigor, surge la necesidad de evaluar el desempeño de los proveedores para garantizar los niveles de calidad ofrecidos por PortAventura World y para estrechar relaciones conjuntas. En 2018, hemos definido un sistema de evaluación, como segundo paso después de la homologación mediante el portal de proveedores. El nuevo sistema establece los mecanismos para la evaluación del rendimiento de los proveedores top 100, de los cuales 90 serán evaluados durante el 2019.

La evaluación se ejecuta según los siguientes indicadores: servicio y suministro, facturación, coordinación de las actividades empresariales y medio ambiente y seguridad industrial.

El sistema de puntuación se basa en un porcentaje sobre cada indicador, que conforma el porcentaje definitivo. Las puntuaciones de la evaluación corresponden a cuatro rangos: satisfactorio, correcto, mejorable o deficiente. Se establece un documento de no conformidades, soportado por una instrucción de trabajo que permitirá documentar todas las incidencias que se detecten para transmitir las al Departamento de Servicios Centrales.

Los proveedores que deseen homologarse y participar en los procedimientos reglados de licitación de contratos de obras, servicios o suministros deben aceptar el *Código de ética y conducta profesional* para proveedores y contratistas de PortAventura World.

95 %

Proveedores activos evaluados, según criterios ambientales, de prácticas laborales y de derechos humanos en 2018

88 %

Proveedores activos homologados con resultado favorable en 2018

91 %

Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales, de prácticas laborales y de derechos humanos en 2018

Auditorías sociales de los proveedores de Asia

El compromiso por un comportamiento responsable y sostenible también se hace extensivo a las relaciones con proveedores de productos fabricados en Asia y que se venden en las tiendas del Resort. Desde 2016, admitimos certificaciones para constatar el cumplimiento exigido en las auditorías sociales en las fábricas de proveedores en Asia (China, Tailandia, Bangladesh e Indonesia). Las em-

presas auditoras y las certificaciones aceptadas son de reconocida reputación y se les exige un elevado grado de cumplimiento para ser aceptadas. No se ha establecido una relación comercial con aquellos proveedores cuyas fábricas no alcanzan la nota mínima exigida, o no han aceptado la realización de dicha auditoría.

Certificación aceptada	Principales temas analizados	Número de auditorías 2018
Asia Inspection	Higiene, salud y seguridad, gestión de residuos, trabajo infantil y juvenil, prácticas laborales (incluido el trabajo forzoso, la representación de las personas trabajadoras, las prácticas disciplinarias y la discriminación) y horas de trabajo y salarios.	9
SEMEX (Auditoría social SMETA)	Sistemas de gestión y código de implantación, libertad de elección de empleo, libertad de asociación, seguridad y condiciones higiénicas, trabajo infantil, salarios y beneficios, discriminación, empleo regular, subcontratación y trabajo en casa, trato severo o inhumano, derecho al trabajo, medio ambiente y ética del negocio.	7
BSCI	Sistema de gestión social y efecto cascada, implicación del equipo de trabajo y protección, derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, no discriminación, salarios justos, horas de trabajo decentes, salud y seguridad laboral, trabajo infantil, protección especial del personal joven, empleo precario, servidumbre por deudas, protección ambiental, comportamiento ético del negocio.	5
ICTI	Horas de trabajo, salarios y compensación, trabajo de menores de edad, trabajo forzoso y trabajo penitenciario, prácticas disciplinarias, discriminación, representación de las personas trabajadoras, instalaciones, protección contra incendios y medio ambiente, salud y seguridad.	8
SA8000:2008	Trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, remuneración y sistemas de gestión.	4
INTERTEK	Prácticas laborales, salarios y horas de trabajo, salud y seguridad, sistemas de gestión y medio ambiente.	4
Total		37



Desempeño económico sólido y sostenido

Gracias al impulso de Ferrari Land –el parque que se ha visto completado con la apertura de una nueva área infantil con 5 atracciones infantiles– el Resort ha conseguido un nuevo récord histórico de visitas en 2018 al alcanzar los 5 millones. Este crecimiento está sustentado, por un lado, por la procedencia de nuestros de clientes, con un creciente peso en las visitas de los mercados internacionales (36%), principalmente de Francia (19%) seguido de Reino Unido y Rusia, y la continua mejora año a año del mercado nacional liderado por Cataluña (35%) y, por otro lado, por el perfil de nuestros clientes, del que destacan las familias con niños, con un porcentaje superior al 80 %, clientes que cada vez son más fieles y que disfrutan con nosotros de mayores estancias en el Resort. Muestra de las cifras exitosas de la temporada son el incremento en hasta 2 de las visitas por persona, el crecimiento del 15 % hasta los

18,8 millones de euros de las ventas en el negocio de eventos impulsado por los Juegos del Mediterráneo o las 390.200 noches ocupadas en los 5 hoteles del Resort.

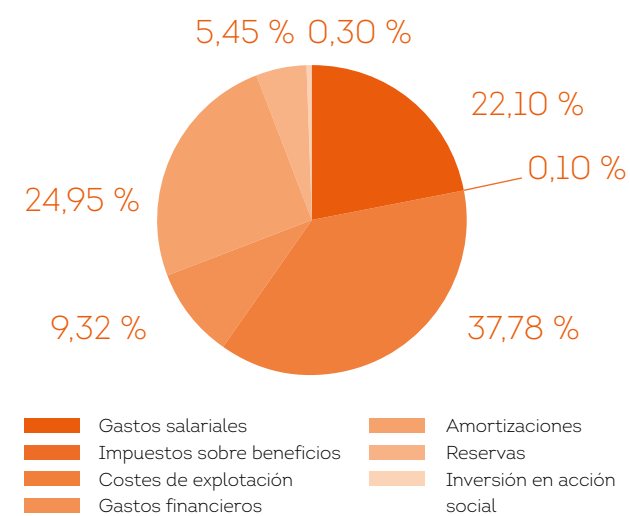
Durante 2018 se ha llegado a un acuerdo de propiedad intelectual con Mediaset para la utilización de Tadeo Jones en PortAventura con exclusividad en España y Rusia. Adicionalmente hemos celebrado el 20 aniversario de Woody Woodpecker en PortAventura, con la construcción de la nueva Casa de Woody, que abrió en verano, y nuevos espectáculos especiales.

Continuando con la política de inversión, el Grupo sigue creciendo y ampliando la oferta para toda la familia en 2019: una nueva atracción 4D en SésamoAventura de tipología *dark ride* con una duración de más de 15

minutos; la apertura del Hotel Colorado Creek en Far West, que contará con 150 habitaciones; la ampliación del centro de convenciones con un nuevo edificio que tendrá una superficie cubierta de 2.650 m² y capacidad para 1.500 personas más; la renovación completa del Hotel PortAventura (restaurantes, habitaciones, baños y pasillos) y finalmente PortAventura Dreams, un *village* con seis viviendas totalmente adaptadas ubicado dentro del Resort en el que se acogerá a familias con niños gravemente enfermos para que puedan disfrutar de estancias con todo incluido.

+15 %
Facturación de PortAventura Convention Centre respecto a 2017

ESTADO DEL VALOR AÑADIDO 2018



Fuente: Cuentas anuales consolidadas de 2017 de PAESA Entertainment Holding, S.L.U., y sociedades dependientes.

Principales magnitudes (miles de euros)	2016	2017	2018
Magnitudes del balance			
Activo no corriente	968.483	997.964	988.362
Activo corriente	27.320	44.740	58.822
Patrimonio neto y pasivo	995.803	1.042.704	1.047.184
Pasivo corriente y no corriente	515.062	548.418	543.028
Magnitudes de la cuenta de resultados			
Facturación equivalente	203.055	234.957	230.349
Beneficios después de impuestos			13.046
Impuesto sobre beneficios pagados			-246





ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La siguiente tabla presenta el índice de contenidos básicos generales y específicos de la organización Global Reporting Initiative (GRI) según los estándares GRI para la opción de conformidad esencial.

Fundación y contenidos básicos generales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 102 Contenidos básicos generales 2016			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	5	●
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16	●
102-3	Ubicación de la sede	Avda. Alcalde Pere Molas, km 2, 43480, Vila-seca, Tarragona	●
102-4	Ubicación de las operaciones	16	●
102-5	Propiedad y forma jurídica	5	●
102-6	Mercados servidos	87-88	●

Origen de las visitas de PortAventura World	2016	2017	2018
Cataluña	1.404.277 35 %	1.573.282 34 %	1.720.876 35 %
Resto de España	1.208.831 30 %	1.532.843 33 %	1.470.295 30 %
Reino Unido / Irlanda	281.667 7 %	335.289 7 %	377.159 8 %
Francia	670.528 17 %	805.074 17 %	962.479 19 %
Rusia	141.100 4 %	168.903 4 %	155.910 3 %
Otros	320.459 8 %	246.534 5 %	275.793 5 %
Total	4.026.862 100 %	4.661.925 100 %	4.962.512 100 %
Visitas internacionales de PortAventura World	1.413.754 33 %	1.555.800 33 %	1.771.341 36 %

Perfil de las visitas de PortAventura World	2016	2017	2018
Familias	3.134.439 80 %	3.778.168 81 %	3.935.785 79 %
Amigos	452.669 12 %	567.072 12 %	712.007 14 %
Escolares	239.212 6 %	232.319 5 %	239.647 5 %
Resto	70.582 2 %	79.150 2 %	75.073 2 %
- Personas mayores	3.672 -	3.132 -	5.158 -
- Empresas	58.450 -	61.295 -	59.689 -
- Solos	8.461 -	14.723 -	10.226 -
Total	3.896.901 100 %	4.656.709 100 %	4.962.512 100 %
Visitas de PortAventura World que son familias	3.134.439 80 %	3.778.168 81 %	3.935.785 79 %

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-7	Dimensión de la organización	12-13, 17, 132	●

	2016	2017	2018
Millones de visitas parques	3.896.901	4.715.088	4.962.512
- PortAventura Park	3.528.908	3.607.937	3.589.918
- PortAventura Caribe Aquatic Park	367.993	335.351	326.611
- Ferrari Land	-	713.421	1.045.983
- Cirque du Soleil	-	58.379	-
Visitas internacionales	33 %	33 %	36 %
Habitaciones ocupadas	337.219	376.026	390.200
PortAventura Convention Centre			
- Participantes	72.461	68.782	73.671
- Eventos celebrados	226	259	201
Visitas totales (parques, hoteles y Centro de Convenciones)	4.946.389	5.837.509	6.130.308

Tamaño de la plantilla (a 31 de diciembre)	2016	2017	2018
Personal propio	1.490	1.692	1.776
- Hombres	519	620	643
- Mujeres	971	1.072	1.133
Personal externo que accede a las instalaciones del Resort	319	299	399

Nota: Los datos que se presentan en las siguientes tablas no incluyen al trabajador de la Fundació PortAventura (responsable de la fundación, hombre, jornada completa), el trabajador de Port Aventura Viajes, S.A.U. (técnico sénior de ventas PAVISA, hombre, jornada completa) y la trabajadora del Hotel Caribe Resort, S.L. (técnica de contabilidad general HCR, mujer, reducción por hijo).

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

Plantilla según el tipo de contratación y jornada (a 31 de diciembre)

		Contratación		Jornada	
2016	Hombres	Indefinida	383	Completa	464
	Mujeres		737		741
	Hombres	Eventual	136	Parcial	55
	Mujeres		234		230
2017	Hombres	Indefinida	476	Completa	555
	Mujeres		866		863
	Hombres	Eventual	144	Parcial	65
	Mujeres		206		209
2018	Hombres	Indefinida	500	Completa	590
	Mujeres		873		931
	Hombres	Eventual	194	Parcial	53
	Mujeres		286		202

Plantilla según categoría laboral (a 31 de diciembre)

	2016	2017	2018
Cargos directivos y jefaturas de área	35	32	31
- Hombres	20	19	18
- Mujeres	15	13	13
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	495	570	594
- Hombres	176	212	234
- Mujeres	319	358	360
Personal de operaciones	960	1.090	1.151
- Hombres	322	389	391
- Mujeres	638	701	760

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

102-9
Cadena de suministro

126, 134-135

Distribución de los proveedores según país de origen 2018

Europa		1.127	
España	955	Irlanda	10
Alemania	19	Italia	19
Bélgica	12	Liechtenstein	2
Dinamarca	1	Portugal	3
Francia	40	República Checa	2
Holanda	9	Suiza	9
Reino Unido	39	Malta	1
Polonia		2	
Suecia		1	
Jersey		0	
Andorra		1	
Serbia		2	
Asia y Oceanía		13	
China	2	África	1
Hong Kong	8	Emiratos Árabes Unidos	1
Indonesia	1	América	27
Rusia	1	Guatemala	1
Taiwán	1	México	1
		Estados Unidos	24
		Canadá	1

Principales indicadores relativos a proveedores

	2016	2017	2018
Número de proveedores	1.076	1.048	1.168
Volumen de compras a proveedores (millones de euros, con IVA)	121,33	121,93	137,74
Proveedores nacionales	79 %	81 %	82 %
Facturación a proveedores nacionales (con IVA)	91 %	87 %	90 %

Certificaciones aceptadas y número de auditorías

	2016	2017	2018
Asia Inspection	8	9	9
SEMEX (Auditoría Social SMETA)	7	11	7
BSCI	5	7	5
ICTI	11	15	8
SA8000:2008	3	4	4
INTERTEK	3	3	4
Certificados de marca	6	0	0
Total	37	49	37

102-10
Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

12

En 2018, no ha habido cambios significativos en la estructura societaria y organizativa del grupo PortAventura World ni en su cadena de suministro.

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	
102-11 Principio o enfoque de precaución	38-39		●	
102-12 Iniciativas externas	27, 29-31, 38, 48, 114		●	
102-13 Participación en asociaciones	20-21		●	
Estrategia				
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	8-9		●	
Ética e integridad				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	33, 114		●	
Gobierno				
102-18 Estructura de gobierno	39, 114-115		●	
Participación de los grupos de interés				
102-40 Listado de grupos de interés	33		●	
102-41 Negociación colectiva	59		●	
		2016	2017	2018
	Plantilla cubierta por el convenio	98%	98%	98%
102-42 Identificar y seleccionar grupos de interés	PortAventura World ha identificado sus grupos de interés a partir de criterios tales como: la dependencia (quienes dependan de las actividades, los productos o los servicios o de quienes se dependa para continuar sus actividades), la responsabilidad (ya sea de tipo comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximidad (quienes se encuentren en el entorno más local) y la influencia (pueden generar un impacto en la estrategia o en el negocio).		●	

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	92, 94-95		●																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupos de interés</th> <th>Principales canales de comunicación y diálogo</th> <th>Principales temas identificados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accionistas</td> <td>Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.</td> <td>Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.</td> </tr> <tr> <td>Clientes</td> <td>Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.</td> <td>Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.</td> </tr> <tr> <td>Equipo humano</td> <td>Comunicados internos, intranet, <i>newsletter</i>, SMS, videos, revista interna de periodicidad bimensual (revista <i>Acció</i>), carteleras de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para el personal y sorteos, plataforma web: Guía PortAventura y <i>app</i> La Guía, E-Nómina.</td> <td>Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.</td> </tr> <tr> <td>Proveedores y contratistas</td> <td>Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores».</td> <td>Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i>, Formularios sociales, medioambientales y código ético.</td> </tr> <tr> <td>Administración pública y entorno social</td> <td>Página web de la Fundació PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales.</td> <td>Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundació PortAventura.</td> </tr> </tbody> </table>	Grupos de interés	Principales canales de comunicación y diálogo	Principales temas identificados	Accionistas	Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.	Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.	Clientes	Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.	Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.	Equipo humano	Comunicados internos, intranet, <i>newsletter</i> , SMS, videos, revista interna de periodicidad bimensual (revista <i>Acció</i>), carteleras de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para el personal y sorteos, plataforma web: Guía PortAventura y <i>app</i> La Guía, E-Nómina.	Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.	Proveedores y contratistas	Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores».	Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i> , Formularios sociales, medioambientales y código ético.	Administración pública y entorno social	Página web de la Fundació PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales.	Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundació PortAventura.		
Grupos de interés	Principales canales de comunicación y diálogo	Principales temas identificados																			
Accionistas	Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.	Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.																			
Clientes	Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.	Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.																			
Equipo humano	Comunicados internos, intranet, <i>newsletter</i> , SMS, videos, revista interna de periodicidad bimensual (revista <i>Acció</i>), carteleras de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para el personal y sorteos, plataforma web: Guía PortAventura y <i>app</i> La Guía, E-Nómina.	Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.																			
Proveedores y contratistas	Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores».	Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i> , Formularios sociales, medioambientales y código ético.																			
Administración pública y entorno social	Página web de la Fundació PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales.	Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundació PortAventura.																			

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)	2016 2017 2018		●
Valoración global PortAventura Park	4,22 4,19 4,17		
Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park	4,09 4,18 4,14		
Valoración global Ferrari Land	- 3,78 3,81		
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,14 4,07 4,08		
Valoración global de PortAventura Convention Centre	3,98 4,16 4,15		
102-44	92, 94-95		●
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	5		●
102-46	34		●
<p>Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema</p> <p>Para la edición 2017 del informe, se llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad que sustituyó al realizado en 2015, el cual se utilizó en los informes de 2014, 2015 y 2016. El análisis actual se basa en los indicadores de la versión de los estándares GRI. El proceso, como ya pasó en el estudio anterior, fue liderado por el Área de Responsabilidad Corporativa y contó con la implicación de personas responsables de los departamentos organizacionales y de las áreas específicas que tienen relación con los diferentes grupos de interés.</p> <p>1. Identificación Para determinar las áreas de mayor interés general, se han identificado temas relevantes para el sector en el que opera PortAventura World. Este ejercicio se ha realizado mediante el desarrollo de un estudio de <i>benchmarking</i> sectorial que ha incluido tanto otros parques temáticos como resorts. Esta fase se ha completado con el análisis de estándares de referencia elaborados por la Global Reporting Initiative y Governance & Accountability.</p> <p>2. Priorización Para la priorización de los temas antes identificados, se ha llevado a cabo una consulta específica mediante encuesta en línea a los grupos de interés. Para la valoración interna, se contó con la participación de los accionistas y personas del Comité Directivo y, para la valoración externa, participaron clientes (agencias, turoperadores ...), personas trabajadoras, proveedores, entidades representativas de la sociedad y, como novedad, se ha incorporado el grupo de interés visitantes. Con las respuestas recibidas se considera que los resultados obtenidos son representativos de los grupos de interés de PortAventura World. Para el análisis estadístico, se han ponderado las respuestas según grupo de interés para dar una visión de conjunto más coherente y acorde con la realidad de PortAventura World, de modo que el peso de cada grupo es directamente proporcional a su grado de importancia para el Grupo.</p> <p>Como resultado del proceso, se han identificado los temas prioritarios para PortAventura World y sus grupos de interés. Quedan plasmados en la matriz de materialidad, que clasifica dichos temas en función de su relevancia interna y externa.</p> <p>3. Revisión y validación Para asegurar que la materialidad refleja de manera razonable y equilibrada los temas relevantes para el desempeño sostenible de PortAventura World, se han analizado en detalle los resultados obtenidos y se ha considerado importante determinar como materiales aquellos temas con relevancia alta para una de las perspectivas (grupos de interés o PortAventura World), además de para las comunidades locales.</p>			

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-47	34		●
102-48	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.		●
102-49	34		●
102-50	5		●
102-51	Año 2017		●
102-52	Anual		●
102-53	5		●
102-54	5, 136		●
102-55	136-161		●
102-56	5, 180-82		●

Temas económicos

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa															
GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Vinculado a GRI 201: Desempeño económico; GRI 203: Impactos económicos indirectos; GRI 205: Lucha contra la corrupción																		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		●															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 201: Desempeño económico</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</td> </tr> <tr> <td>GRI 203: Impactos económicos indirectos</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</td> </tr> <tr> <td>GRI 205: Lucha contra la corrupción</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </tbody> </table>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta	GRI 203: Impactos económicos indirectos	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta	GRI 205: Lucha contra la corrupción	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta	Innovación	Dentro y fuera de la organización	Directa		
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																
GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																
GRI 205: Lucha contra la corrupción	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																
Innovación	Dentro y fuera de la organización	Directa																
<p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>																		

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
103-2 Enfoque de gestión y componentes	109, 111, 113-115, 132-133		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	109, 111, 113-115, 132-133		●

GRI 201: Desempeño económico

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	78, 133		●
En miles de euros			
Valor económico creado	2016	2017	2018
- Cifra de negocio	203.055	234.957	230.349
- Ingresos financieros	46	63	80
- Variación de existencias	794	752	830
- Otros ingresos	6.381	6.611	8.182
- Subvenciones	4	4	4
Valor económico distribuido	168.435	202.868	166.666
- Costes de explotación	77.990	96.142	90.468
- Gastos salariales	47.968	54.275	52.915
- Impuestos sobre beneficios	10.737	6.807	246
- Gastos financieros	30.761	44.632	22.323
- Inversión en acción social	979	1.012	714
Valor económico retenido	41.845	39.519	72.779
- Amortizaciones	22.259	24.805	59.733
- Reservas	19.586	14.714	13.046
Valor económico distribuido y retenido	210.280	242.387	239.445

GRI 203: Impactos económicos indirectos

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	74-75, 113		●

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 205: Lucha contra la corrupción

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En el <i>Código de ética y conducta profesional</i> se aborda uno de los principios generales de comportamiento del equipo humano de PortAventura World, la anticorrupción y el fraude, y se establece que los profesionales de la compañía:		●
	<ul style="list-style-type: none"> Deben actuar de acuerdo con los procedimientos internos existentes para evitar situaciones de estafa, cohecho, corrupción y delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social. Deben informar previamente a sus responsables en todos los procesos de negociación y contratación en nombre de PortAventura y abstenerse de realizar cualquier tipo de ofrecimiento a autoridades, organismos, administraciones públicas u otras instituciones, además de rechazar e informar internamente de posibles ofrecimientos de cualquier tipo de remuneración. Tienen el deber de poner en conocimiento internamente cualquier incumplimiento del código ético y de las normas de PortAventura en este ámbito. 		

Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)

	2018
Cargos directivos y jefaturas de área	3
Proporción de cargos directivos y jefaturas de área	9,7 %
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	51
Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos	8,6 %
Personal de operaciones	1.091
Proporción de personal de operaciones	94,8 %

Todos los miembros del órgano de gobierno y las personas empleadas son informados sobre el *Código de ética y conducta profesional* y las respectivas políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción.

Innovación

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Nuevas atracciones, instalaciones y servicios	109, 111		●

Temas ambientales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016
Vinculado a GRI 301: Materiales; GRI 302: Energía; GRI 303: Agua; GRI 305: Emisiones; GRI 306: Efluentes y residuos; GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores; Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones; Sensibilización ambiental; Bienestar animal

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²
	GRI 301: Materiales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 302: Energía	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 303: Agua	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 305: Emisiones	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 306: Efluentes y residuos	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta
	Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones	Dentro de la organización	Directa
	Sensibilización ambiental	Dentro de la organización	Directa
	Bienestar animal	Dentro de la organización	Directa

(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización.
 (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).

103-2 Enfoque de gestión y componentes	38-55, 130-131		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-55, 130-131		
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	43		
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	45-46		
302-3 Intensidad energética	46		
GRI 303: Agua			
303-1 Extracción de agua por fuente	50-51		

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 305: Emisiones

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	48-49		
Emisiones de gases de efecto invernadero (t)			
(305-1) Emisiones directas de CO₂ (alcance 1)	3.979	5.677	5.180
Gas natural	1.554	1.426	1.816
Carburantes	260	229	279
Gas propano	19	23	24
Emisiones fugitivas de gases fluorados	2.145	4.000	3.061
(305-2) Emisiones indirectas de CO₂ (alcance 2)	0	0	0
Electricidad	0	0	0
(305-3) Otras emisiones indirectas (alcance 3)	1.587	1.729	1.781
Generación de desechos	1.283	1.379	1.413
Consumo de agua	304	350	369
Total emisiones	5.565	7.405	6.961

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	13, 49		
Emisiones de gases de efecto invernadero (t)			
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1, 2 y 3	1,13	1,27	1,14
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1 y 2	0,80	0,97	0,84
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 3	0,32	0,30	0,29
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1, 2 y 3	3,17	3,85	3,37
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1 y 2	2,26	2,95	2,51
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 3	0,90	0,90	0,86

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	49		
305-7 Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	49		

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 306: Efluentes y residuos

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación 40-42

	Vías de valoración	2016	2017	2018
Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	T62	1,85 %	2,08 %	0,69 %
Estabilización	T33	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Tratamiento físico-químico específico	T32	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Compostaje	V83	15,04 %	14,15 %	16,05 %
Reciclaje de papel y cartón	V11	11,52 %	11,13 %	11,42 %
Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	V41	2,62 %	2,70 %	3,03 %
Reciclaje de vidrio	V14	2,16 %	2,06 %	1,89 %
Reciclaje de plásticos	V12	52,05 %	50,98 %	50,99 %
Deposición de residuos inertes	T11	4,53 %	9,70 %	8,60 %
Utilización en la construcción	V71	4,42 %	0,94 %	0,07 %
Reciclaje y reutilización de maderas	V15	2,95 %	4,01 %	4,11 %
Regeneración de disolventes	V21	0,02 %	0,01 %	0,01 %
Recuperación de hidrocarburos	V23	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Recuperación de productos alimentarios	V33	0,75 %	0,77 %	0,93 %
Deposición de residuos no especiales	T12	1,35 %	0,39 %	0,25 %
Tratamiento fisicoquímico y biológico	T31	0,54 %	0,97 %	0,55 %
Recuperación de cables	V45	0,16 %	0,03 %	0,02 %
Regeneración de aceites minerales	V22	0,05 %	0,08 %	0,07 %
Reciclaje de textiles				0,09 %
Porcentaje de residuos valorizados		93 %	89 %	91 %

GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

130 Los aspectos ambientales que se contemplan para la evaluación de proveedores son los siguientes: existencia de un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, desarrollo de iniciativas que promuevan la responsabilidad medioambiental y medidas para reducir el consumo de recursos naturales (correcta gestión de residuos, uso eficiente del agua, ahorro energético), uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, extensión del compromiso ambiental a los proveedores de productos o servicios contratados, requiriéndoles mejoras en la protección medioambiental, disponibilidad de una política medioambiental aplicable también a los proveedores, desarrollo de iniciativas de formación y sensibilización medioambiental hacia la plantilla, cumplimiento de la legislación vigente en referencia al medio ambiente, disponibilidad de un sistema de gestión medioambiental documentado o certificado por un tercero, consideración de criterios medioambientales específicos en la prestación de los servicios a PortAventura World y cálculo y publicación de la huella de carbono.

Proveedores evaluados según criterios ambientales	2016	2017	2018
Proporción de nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales	73%	84%	91%

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones

Criterios ambientales considerados en el diseño y construcción de instalaciones

Ante la ejecución de un nuevo proyecto, PortAventura World lleva a cabo una identificación de sus aspectos ambientales, considerándose las siguientes categorías: consumos, productos químicos, emisiones, alumbrado exterior, ruido, residuos, vertidos y aspectos potenciales (incidentales y accidentales). Una vez identificados, se detallan los elementos necesarios para su control, además de los equipos e instalaciones que requieren legalización.

Complementariamente, PortAventura World dispone del *Manual de criterios medioambientales en contratación de servicios y compra de materiales*, en el que se especifican los criterios ambientales para la contratación del servicio de ingeniería para la construcción y diseño de espacios. Se diferencian dos tipos de criterios ambientales de compra: por un lado, los criterios específicos para los materiales de construcción (por ejemplo, uso de elementos prefabricados, uso de elementos de madera certificada o materiales reciclados, uso de yeso natural y cal, uso de biohormigón, uso de pinturas con etiqueta ecológica o pinturas cuyos componentes se hayan seleccionado por su nula o baja toxicidad, uso de polipropileno, polibutileno y polietileno en las instalaciones de fontanería, saneamiento y electricidad) y si estos disponen de etiquetas ecológicas y, por otro lado, criterios específicos para los diseños de espacios (calificación energética del edificio en fase proyecto clase B o superior, aprovechamiento al máximo de la luz natural, iluminación artificial con una eficiencia energética de clase A o superior, iluminación con detectores de presencia en espacios no destinados al público, soluciones de arquitectura bioclimática, aparatos de climatización de clase A o superior, calderas para el agua caliente sanitaria o calefacción de clase A o superior). Los aparatos de refrigeración (instalaciones frigoríficas) de clase A o superior, cerramientos de cristal exterior con doble cristal, aperturas de las cubiertas y fachadas con elementos exteriores o situados entre dos cristales, reducción de las islas de calor, separación de las aguas pluviales de las residuales, recogida de aguas pluviales para utilizarlas para otros usos compatibles, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en grifos/duchas, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en váteres y urinarios, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en sistema de riego, incorporación de separadores de grasas (restauración) y separadores de hidrocarburos (talleres) previamente a la conexión de las aguas residuales, incorporación en los aparcamientos de puntos de recarga para vehículos eléctricos y garantía de accesibilidad a los espacios para personas con movilidad reducida.

Sensibilización ambiental

Acciones impulsadas de información y sensibilización ambiental dirigidas a personas empleadas y visitantes 54-55

Bienestar animal

Acciones impulsadas para la conservación de aves y la garantía del bienestar animal 52

Temas sociales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016
 Vinculado a GRI 401: Empleo; GRI 402: Relaciones trabajador-empresa; GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo; GRI 404: Formación y educación; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades; GRI 406: No discriminación; GRI 413: Comunidades locales; GRI 414: Evaluación social de los proveedores; GRI 416: Salud y seguridad de los clientes; Comunicación y satisfacción del cliente; Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable; Seguridad de los productos de *merchandising*

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²
	GRI 401: Empleo	Dentro y fuera de la organización	Directa
	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	Dentro de la organización	Directa
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Dentro de la organización	Directa
	GRI 404: Formación y educación	Dentro de la organización	Directa
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Dentro de la organización	Directa
	GRI 406: No discriminación	Dentro de la organización	Directa
	GRI 413: Comunidades locales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Dentro y fuera de la organización	Indirecta
	Comunicación y satisfacción del cliente	Dentro de la organización	Directa
	Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta
	Seguridad de los productos de <i>merchandising</i>	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta

(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización.
 (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).

103-2 Enfoque de gestión y componentes	58-96, 100, 103-106, 111, 123-124, 130-131
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58-96, 100, 103-106, 111, 123-124, 130-131

GRI 401: Empleo

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67-69
--	-------

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa

402-1 Plazos mínimos de aviso sobre cambios operacionales	En 2015, entró en vigor un nuevo convenio colectivo (2015-2019) pactado entre el grupo PortAventura (integrado en el momento de su firma por las siguientes empresas: PortAventura Entertainment S.A.U., Port Aventura Viajes, S.A.U. y Hotel Caribe Resort, S.L.) y el Comité de Empresa de Port Aventura Entertainment S.A.U., CCOO y su sección sindical en el grupo PortAventura. El convenio colectivo (2015-2019) establece los plazos de preaviso tanto para las personas empleadas como para la empresa. Dado que, por su naturaleza, la actividad de PortAventura World es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario.
--	--

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de seguridad y salud	62			
	Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)	2016	2017	2018
	Miembros del Comité	14	14	14
	- Personas delegadas de prevención	7	7	7
	- Personas representantes de la empresa	7	7	7
	Plantilla representada por el Comité de Seguridad y Salud	100 %	100 %	100 %

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	63			No se dispone de datos segregados por género en el caso de los índices de frecuencia, incidencia y tasa de absentismo.
	Indicadores de accidentalidad de personal propio	2016	2017	2018
	Número de accidentes sin baja laboral	143	147	119
	- Hombres	49	36	34
	- Mujeres	94	111	85
	Número de accidentes con baja laboral	44	42	40
	- Hombres	13	12	15
	- Mujeres	31	30	25
	Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	18	20	20
	- Hombres	4	3	6
	- Mujeres	14	17	14
	Número de jornadas perdidas	1.276	1.004	1.151
	- Hombres	478	385	387
	- Mujeres	798	619	764
	Índice de frecuencia	16,79	14,12	10,00
	- Hombres	-	-	9,65
	- Mujeres	-	-	10,23
	Índice de incidencia	2.825	2.405	2.222
	- Hombres	-	-	833,33
	- Mujeres	-	-	1.388,89
	Índice de gravedad	0,49	0,34	0,29
	- Hombres	-	-	0,25
	- Mujeres	-	-	0,31
	Tasa de absentismo	3,51 %	3,21 %	3,59 %
	Horas de absentismo	-	-	126.113
	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0
	Enfermedades profesionales	0	0	0
	Indicadores de accidentalidad de personal externo¹	2016	2017	2018
	Índice de frecuencia	No disponible	12,72	12,13
	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0

(1) Datos referidos por las distintas empresas. Los principales tipos de accidentes son sobreesfuerzos, choques y golpes.

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 404: Formación y educación

404-1
Media de horas de formación al año por empleado

73

Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)	2016	2017	2018
Global (hombres y mujeres)	9,37	9,45	11,16
Hombres	10,32	8,63	12,44
- Cargos directivos y jefaturas de área	25,30	18,46	21,26
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	16,54	9,87	11,51
- Personal de operaciones	7,93	7,81	12,17
Mujeres	8,85	9,95	10,52
- Cargos directivos y jefaturas de área	21,54	23,94	18,81
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	15,42	14,28	11,61
- Personal de operaciones	6,97	8,49	10,10

Otros indicadores de formación	2016	2017	2018
Horas totales de formación	25.319	32.231	40.629
Plantilla formada	2.702	3.410	3.640
Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año	80,34 %	89,95 %	94,01 %
Plantilla formada en modalidad a distancia	19 %	90 % ¹	77 %

(1) El incremento de horas de formación en modalidad a distancia respecto a 2016 se debe a que gran parte de la formación –tanto la formación para el personal de nueva incorporación, como la formación de actualización de prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria– se ha realizado en esta modalidad.

404-2
Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

72-73

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

404-3
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

70

Plantilla sujeta a un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de los objetivos individuales y de grupo según género y categoría laboral (a 31 de diciembre)	2016	2017	2018
Total plantilla	17 %	17 %	17 %
Hombres	22 %	20 %	20 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	100 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	52 %	49 %	47 %
- Personal de operaciones	0 %	0 %	0 %
Mujeres	15 %	16 %	15 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	100 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	42 %	43 %	43 %
- Personal de operaciones	0 %	0 %	0 %

Plantilla que se ha sometido a un sistema de evaluación del desempeño (personal activo durante el año)	2017	2018
Total plantilla	74 %	75 %
Hombres	71 %	72 %
- Directivos y jefes de área	0 %	0 %
- Supervisores, técnicos y administrativos	45 %	49 %
- Personal de operaciones	84 %	86 %
Mujeres	76 %	77 %
- Directivas y jefas de área	4 %	0 %
- Supervisoras, técnicas y administrativas	62 %	66 %
- Personal de operaciones	85 %	85 %

Nota: No se dispone de datos de 2016.

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1
Diversidad en órganos de gobierno y empleados

61, 123-124

Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2016	2017	2018
Cargos directivos y jefaturas de área	43 %	42 %	42 %
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	64 %	63 %	61 %
Personal de operaciones	66 %	64 %	66 %

Plantilla según género y grupo de edad (a 31 de diciembre)	2016	2017	2018
≤ 25 años	327	425	444
- Hombres	131	181	182
- Mujeres	196	244	262
26-35 años	320	337	362
- Hombres	111	127	128
- Mujeres	209	210	234
36-45 años	518	562	540
- Hombres	179	192	187
- Mujeres	339	370	353
46-55 años	229	275	331
- Hombres	81	100	121
- Mujeres	148	175	210
56-65 años	95	92	98
- Hombres	17	20	25
- Mujeres	78	72	73
> 65 años	1	1	1
- Hombres	0	0	0
- Mujeres	1	1	1

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

Plantilla según nacionalidad (a 31 de diciembre)

País	2018		
	Mujeres	Hombres	Total
Alemania	4	3	7
Estados Unidos de América	0	0	0
Argelia	2	1	3
Argentina	6	2	8
Bélgica	2	0	2
Bolivia	2	0	2
Brasil	6	1	7
Reino Unido	0	1	1
Bulgaria	3	1	4
Camerún	1	0	1
República Checa	0	1	1
Chile	1	1	2
Colombia	5	6	11
República Democrática del Congo	0	1	1
Croacia	0	1	1
Cuba	1	1	2
República Dominicana	4	0	4
Ecuador	3	0	3
Eslovaquia	1	0	1
Eslovenia	1	0	1
España	1.016	569	1.585
Filipinas	0	0	0
Francia	5	4	9
Georgia	2	0	2
Guinea Ecuatorial	1	3	4
India	1	0	1
Holanda	1	0	1
Hungría	6	10	16
Italia	1	0	1
República Socialista Soviética de Kirguistán	1	0	1
Letonia	0	1	1
Lituania	7	18	25
Marruecos	1	3	4
México	2	0	2
Paraguay	5	0	5
Perú	4	0	4
Polonia	4	2	6
Portugal	16	6	22
Rumanía	6	1	7
Rusia	3	4	7
Senegal	1	0	1
Ucrania	5	0	5
Uruguay	0	1	1
Venezuela	3	1	4

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

Personal propio con diversidad funcional según categoría laboral ¹	2016	2017	2018
Cargos directivos y jefaturas de área	1	0	0
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	8	8	3
Personal de operaciones	36	39	53
Total	45	47	56
Porcentaje de personas trabajadoras con alguna discapacidad en plantilla	1,90%	1,79%	2,09%

(1) La fórmula de cálculo del dato ha sido presentando los datos a 31 de diciembre y doce meses atrás.

Con relación a la composición del órgano de gobierno (Consejo de Administración) según grupo de edad (personal empleado a 31 de diciembre), los seis miembros que forman dicho órgano son todos hombres de más de 50 años.

GRI 406: No discriminación

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

PortAventura World aplica los principios de trato honesto y respeto a los derechos humanos previstos en su *Código de ética y conducta profesional*, por lo que las relaciones entre todos los profesionales y proveedores de la compañía se deben caracterizar por el trato justo, educado y respetuoso.

En 2018, PortAventura World no ha registrado ningún caso de discriminación en plantilla, clientes, proveedores y contratistas, personal externo ni sociedad en general.

GRI 413: Comunidades locales

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

74-76, 80-86, 124

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

130

Los aspectos sociales que se contemplan para la evaluación de proveedores son los siguientes: respecto a prácticas laborales, cumplimiento de las regulaciones locales en materia de seguridad y salud, disponibilidad de un sistema de prevención de riesgos laborales certificado por un tercero, disponibilidad del certificado de prevención de riesgos laborales y de certificados de aptitud médica de todas las personas trabajadoras y la existencia de la póliza de responsabilidad civil por riesgos profesionales y el correspondiente recibo de pago; respecto a derechos humanos, adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyo a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, cumplimiento de la regulación laboral local con respeto de los derechos de las personas trabajadoras en materia de contratación, horarios laborales, salarios, etc., apoyo a la protección y respeto de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, respeto de los derechos de los niños a ser protegidos contra la explotación económica, apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, bajo coacción y de los abusos de autoridad, respeto a la igualdad de oportunidades y rechazo de prácticas discriminatorias en el ámbito laboral, cumplimiento de la legislación vigente en referencia a derechos de la persona trabajadora, seguridad o salud laboral y extensión del compromiso con el respeto de los derechos humanos a la cadena de proveedores.

Proveedores evaluados según criterios sociales	2016	2017	2018
% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales	73%	84%	91%

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
------------------------	----------------------------	-----------	----------------------

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

100-106

Comunicación y satisfacción del cliente

Presencia en las redes sociales y canales digitales	111	2016	2017	2018
Fans en Facebook		504.677	601.895	690.657
Seguidores en Twitter		72.930	84.099	86.997
Seguidores en Instagram		85.034	139.573	187.800
Suscriptores de YouTube		17.020	24.786	56.364
Fans de Vkontakte		2.948	3.052	3.174
Total		682.609	853.405	1.024.992

Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable

Número de auditorías higiénico-sanitarias (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	106	2016	2017	2018
Auditorías higiénico-sanitarias		420	459	435
Auditorías externas		133	184	130
Auditorías internas		287	275	305

Número de auditorías a proveedores (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	106	2016	2017	2018
Auditorías a proveedores		2	4	10
Auditorías externas		2	4	10

Seguridad de los productos de merchandising

Normativa y estándares contemplados para garantizar la seguridad de los productos de merchandising

106



TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Tabla de contenidos de la ley en materia de información no financiera y diversidad

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Información general			
Modelo de negocio			
Breve descripción del modelo de negocio del Grupo	16 12-13, 17, 132 22-23	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización No GRI, contexto operacional (económico y sectorial)	●
Presencia geográfica	136 16 87-88	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	●
Objetivos y estrategias de la organización	8-9, 29-31	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	●
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	22-23, 117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
General			
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados.	5, 136	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	●
Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión.	La información contenida en el presente informe de responsabilidad corporativa 2018 forma parte del informe de gestión.		●
Información sobre cuestiones medioambientales			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	38-55, 130-131	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los resultados de esas políticas, que deben incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparación entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.	38-55, 130-131	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Gestión ambiental			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, en la salud y la seguridad	38-39 130-131	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	●
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	38-39	No GRI, evaluación o certificación ambiental	●
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Inversión medioambiental 2017: 758.544 € 2018: 754.074 €	No GRI, inversiones ambientales	●
Aplicación del principio de precaución	38-39	102-11 Principio o enfoque de precaución	●
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ver tabla de inversiones ambientales	No GRI, inversiones ambientales	●
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente al medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluidos el ruido y la contaminación lumínica	44-45, 48-49 49 49	No GRI, medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones No GRI, medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica No GRI, medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica	●
Economía circular y prevención de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	43 51 40-42, 148	301-2 Insumos reciclados 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	●
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	43	No GRI, acciones para combatir el desperdicio de alimentos	●
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	50-51 50-51	303-1 Extracción de agua por fuente 303-3 Agua reciclada	●
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	43	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	●
Consumo, directo e indirecto, de energía	45-46 No disponible. 45-46	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-2 Consumo energético fuera de la organización 302-3 Intensidad energética	●
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	45	302-4 Reducción del consumo energético	●
Uso de energías renovables	45-46	302-1 Consumo energético dentro de la organización	●

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Cambio climático			
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	29, 48, 117-121 48-49, 147 48-49, 147 48-49, 147 49, 147	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	●
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	29, 48, 117-121	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	●
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	48-49	305-5 Reducción de las emisiones	●
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	52	No GRI, medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	●
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	NA NA NA	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua o escorrentías	●
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	58-76, 96, 123-124	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.	58-76, 96, 123-124	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Empleo			
Número total y distribución de personal empleado atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.).	59, 61, 137-138 123-124, 154-156	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●
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 categoría profesional	59, 61, 137-138	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	●

Plantilla según tipo de contratación	2018	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
Fijo	1.373	1.559
- Hombres	500	513
- Mujeres	873	1.046
Eventual	403	504
- Hombres	143	194
- Mujeres	260	310
Personal de la Fundació PortAventura	1 hombre, indefinida	1 hombre, indefinida
Tipo de contratación según grupo de edad		
Fijo	1.373	1.559
- ≤25 años	177	170
- 26-35 años	300	327
- 36-45 años	495	565
- 46-55 años	304	361
- 56-65 años	96	133
- >65 años	1	4
Eventual	403	504
- ≤25 años	267	331
- 26-35 años	62	87
- 36-45 años	45	59
- 46-55 años	27	23
- 56-65 años	2	4
- >65 años	0	0
Tipo de contratación según grupo de categoría profesional		
Fijo	1.373	1.559
- Directivos y jefes de área	31	32
- Supervisores, técnicos y administrativos	576	601
- Personal de operaciones	766	926
Eventual	403	504
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	18	21
- Personal de operaciones	385	483

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Plantilla según tipo de jornada	2018	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
% Completa	86 %	76 %
Completa	1521	1566
- Hombres	590	615
- Mujeres	931	951
Parcial	255	497
- Hombres	51	92
- Mujeres	204	405
Personal de la Fundació PortAventura	1 hombre, completa	1 hombre, completa
Tipo de jornada según grupo de edad		
Completa	1521	1566
- ≤25 años	369	343
- 26-35 años	328	333
- 36-45 años	432	458
- 46-55 años	296	309
- 56-65 años	95	119
- >65 años	1	4
Parcial	255	497
- ≤25 años	75	158
- 26-35 años	34	81
- 36-45 años	108	165
- 46-55 años	35	75
- 56-65 años	3	18
- >65 años	0	0
Tipo de jornada según categoría profesional		
Completa	1521	1566
- Directivos y jefes de área	31	32
- Supervisores, técnicos y administrativos	511	523
- Personal de operaciones	979	1011
Parcial	255	497
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	83	98
- Personal de operaciones	172	399

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

No GRI, número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

Despidos	Acumulado 2018
Despidos de personal propio según género y grupo de edad	33
Hombres	8
- ≤25 años	2
- 26-35 años	0
- 36-45 años	2
- 46-55 años	3
- 56-65 años	1
- >65 años	0
Mujeres	25
- ≤25 años	1
- 26-35 años	5
- 36-45 años	5
- 46-55 años	6
- 56-65 años	6
- >65 años	2
Despidos de personal propio según categoría profesional	33
Tasa de rotación de personal (despidos)	2%
- Directivos y jefes de área	3
- Supervisores, técnicos y administrativos	4
- Personal de operaciones	26

Las remuneraciones medias y su evolución desglosadas por sexo, edad y categoría profesional o igual valor

No GRI, remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional o igual valor

Retribuciones medias* (Promedio salarial)	Retribución por sexo	
	Femenino	Masculino
Categoría		
Directores, jefes y responsables de áreas	48.192	64.767
Personal operativo y técnico	17.419	17.286

Retribuciones medias* (Promedio salarial)	Retribución por edad		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Categoría			
Directores, jefes y responsables de áreas	38.044	51.580	80.512
Personal operativo y técnico	14.929	19.467	18.341

Se excluye al presidente del Comité Ejecutivo al considerarse alta dirección.

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley																				
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad		405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	●																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Brecha salarial</th> <th>Brecha de género*</th> <th>Total plantilla 2018</th> <th>Plantilla</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Directores, jefes y responsables de áreas</td> <td>8,00 %</td> <td>118</td> <td>4 %</td> <td>48 %</td> </tr> <tr> <td>Personal operativo y técnico</td> <td>-9,99 %</td> <td>2.835</td> <td>96 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2.953</td> <td>100 %</td> <td>65 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>*La brecha de género se ha calculado: (retribución media de hombres - retribución media de mujeres) / retribución media de hombres. Se excluye al presidente del Comité Ejecutivo al considerarse alta dirección. Retribución media del personal activo 15/8/2018</p>				Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2018	Plantilla	Mujeres	Directores, jefes y responsables de áreas	8,00 %	118	4 %	48 %	Personal operativo y técnico	-9,99 %	2.835	96 %	65 %			2.953	100 %	65 %
Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2018	Plantilla	Mujeres																			
Directores, jefes y responsables de áreas	8,00 %	118	4 %	48 %																			
Personal operativo y técnico	-9,99 %	2.835	96 %	65 %																			
		2.953	100 %	65 %																			
La remuneración media de consejeros y alta dirección		No GRI, remuneración media de consejeros y directivos	●																				
<p>En 2018, la remuneración media anual de los consejeros y la alta dirección (hombres) ha sido de 120.000 €. Solo existe una persona con retribución variable. No se incluye la retribución variable del presidente del Comité Ejecutivo por protección de datos. No hay mujeres consejeras.</p>																							
El pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	●																				
<p>Por nómina, PortAventura World no tiene ningún sistema de previsión de ahorro.</p>																							
Implantación de políticas de desconexión laboral		No GRI, políticas de desconexión laboral	●																				
<p>El personal de PortAventura que dispone de correo electrónico de la compañía, en los periodos de permisos y vacaciones, activa las opciones de «respuestas automáticas (fuera de oficina)» y el «asistente para fuera de oficina» con el fin de notificar a otras personas que están fuera de la oficina, de vacaciones o no disponibles para responder a los mensajes de correo electrónico, e indican las personas de contacto en su ausencia</p>																							
Personas trabajadoras con discapacidad	124, 156	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●																				
<h3>Organización del trabajo</h3>																							
Organización del tiempo de trabajo		No GRI, organización del tiempo de trabajo	●																				
<p>En el convenio colectivo 2015-2019, quedan establecidas las jornadas de trabajo, los descansos, el horario de trabajo y el calendario laboral.</p> <p>La jornada máxima anual de trabajo efectivo estipulado es de 1.784 horas durante todo el periodo de vigencia del convenio. Teniendo en cuenta la actividad del Grupo y las necesidades de la empresa en cada momento, la jornada máxima diaria es de 9 horas, y la jornada mínima en los días en que se tenga señalada prestación de servicios es de 4 horas.</p> <p>Con relación al descanso diario, el personal que presta sus servicios en jornada partida tienen una interrupción no superior a 2 horas ni inferior a 1 hora. No obstante, la interrupción puede ser de hasta 3 horas en los restaurantes con servicio de mesa, líneas de servicio y cantina, cuando se sirvan cenas en tales unidades. El descanso en jornada continua de 6 o más horas es de 15 minutos, que es considerado como tiempo de trabajo efectivo. En el caso de que la jornada continua sea de 8 o más horas el descanso es de 30 minutos, de los que 20 son considerados como tiempo de trabajo efectivo.</p> <p>El descanso semanal también queda establecido en el convenio. En cada tipo de contrato, se indican los días consecutivos de descanso y los días de la semana en los que se pueden disfrutar de estas jornadas de descanso. En ciertos casos, se paga una cantidad para compensar al personal que decida voluntariamente cambiar los descansos semanales coincidentes con fin de semana por el descanso de lunes a viernes, así como para ampliar el número de semanas excepcionales con descanso de un solo día, siempre que la persona empleada muestre su voluntad expresa de realizarlo tras petición de la empresa.</p>																							

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley																																												
<p>Dado que, por su naturaleza, la actividad del Grupo es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario. Así mismo, los cuadrantes de horarios y descansos se adaptarán a un modelo único en el que figurará todo el personal con distribución irregular de la jornada. Antes de su publicación, una copia del cuadrante se entrega al Comité de Empresa, que lo sella en prueba de recepción.</p> <p>El personal con distribución regular de jornada puede disfrutar de jornada flexible, así como de jornada intensiva durante el mes de agosto.</p> <p>Se establece un sistema de fichaje obligatorio para todo el personal de operaciones comprendido en los grupos G, F, E, C y B, solo funciones de especialistas.</p> <p>La empresa elabora cada año el calendario laboral antes de la apertura del Resort, previo aviso al Comité de Empresa.</p> <p>El calendario laboral recogerá los siguientes datos:</p> <p>a) Fechas y horarios previstos de apertura y cierre de cada una de las instalaciones del Resort. b) Jornada máxima anual ordinaria, así como jornada máxima diaria en personas empleadas a tiempo completo. c) Distribución del descanso semanal. d) Interrupción o descanso en jornada partida y continuada. e) Régimen de turnos del personal.</p>																																															
Número de horas de absentismo	62-63, 151	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	●																																												
<p>Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores</p>																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">2018</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Mujeres</th> <th>Hombres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acumulación lactancia</td> <td>24</td> <td>1</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Compensación de las horas de lactancia</td> <td>145</td> <td></td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>Permisos de maternidad</td> <td>35</td> <td></td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Permisos de paternidad</td> <td></td> <td>18</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Excedencia para el cuidado de un hijo menor</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Excedencia por cuidado de un hijo</td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Reducción de jornada por cargo</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Reducción de jornada por cuidado de hijos</td> <td>213</td> <td>6</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>461</td> <td>44</td> <td>505</td> </tr> </tbody> </table>					2018				Mujeres	Hombres	Total	Acumulación lactancia	24	1	25	Compensación de las horas de lactancia	145		145	Permisos de maternidad	35		35	Permisos de paternidad		18	18	Excedencia para el cuidado de un hijo menor	1		1	Excedencia por cuidado de un hijo	2		2	Reducción de jornada por cargo	12	1	13	Reducción de jornada por cuidado de hijos	213	6	219	Total	461	44	505
	2018																																														
	Mujeres	Hombres	Total																																												
Acumulación lactancia	24	1	25																																												
Compensación de las horas de lactancia	145		145																																												
Permisos de maternidad	35		35																																												
Permisos de paternidad		18	18																																												
Excedencia para el cuidado de un hijo menor	1		1																																												
Excedencia por cuidado de un hijo	2		2																																												
Reducción de jornada por cargo	12	1	13																																												
Reducción de jornada por cuidado de hijos	213	6	219																																												
Total	461	44	505																																												
<h3>Salud y seguridad</h3>																																															
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	62-63, 151	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	●																																												
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desglosado por sexo	62-63, 151	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	●																																												

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley																			
Relaciones sociales																						
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él	141	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (equipo humano) 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	●																			
El convenio colectivo (2015-2019) establece los plazos de preaviso tanto para el personal como para la empresa. Dado que, por su naturaleza, la actividad del Grupo es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario.																						
	62, 151	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de seguridad y salud	●																			
		407 Enfoque de gestión (políticas que pueden afectar a la decisión de las personas trabajadoras de crear sindicatos o unirse a ellos, negociar colectivamente o participar en actividades sindicales)	●																			
Las elecciones sindicales celebradas el 10 de octubre de 2018 contaron con una participación del 45,44 % de la plantilla y los resultados obtenidos fueron los siguientes:																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Delegados 2018</th> </tr> <tr> <th>Comité de empresa</th> <th>Sindicales</th> <th>Total de delegados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UGT</td> <td>17</td> <td>3</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>CCOO</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>25</td> <td>6</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>					Delegados 2018			Comité de empresa	Sindicales	Total de delegados	UGT	17	3	20	CCOO	8	3	11	TOTAL	25	6	31
	Delegados 2018																					
	Comité de empresa	Sindicales	Total de delegados																			
UGT	17	3	20																			
CCOO	8	3	11																			
TOTAL	25	6	31																			
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	59, 140	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	●																			
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	62	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	●																			
Formación																						
Políticas implementadas en el campo de la formación	72-73	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	●																			
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	73, 152	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	●																			
Accesibilidad universal de personas con discapacidad																						
Integración y accesibilidad universal de personas con discapacidad	124, 156	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●																			

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	123	No GRI, medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	●
En el ámbito comercial, se revisan todos los textos, previamente a su emisión, a fin de asegurar el uso de lenguaje no sexista. Respecto a los anuncios publicitarios, PortAventura World dispone de un convenio con la firma Autocontrol para asegurar la publicidad responsable.			
Planes de igualdad (capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	61, 123-124, 154-156	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●
La integración y la accesibilidad universal de personas con discapacidad	124	No GRI, integración y la accesibilidad universal de personas con discapacidad	●
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	156	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	●
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los resultados de esas políticas , que deben incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparación entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.			
En PortAventura World, suscribimos en su totalidad la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas de 1948 y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que promueven la igualdad, la no discriminación y el bienestar en el lugar de trabajo. El procedimiento que regula el respeto a los derechos humanos se refiere a tres ámbitos principales:			
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los empleados. Los medios de control son los procedimientos de selección y de contratación laboral, el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo, los procedimientos de prevención de riesgos laborales y de seguridad laboral, la política de no discriminación e igualdad de género, el protocolo contra el acoso en el trabajo, los comités con agentes sociales y los derechos en materia de salud como una mutua de accidentes de trabajos, así como especialidad en vigilancia de la salud. Uno de los puntos del <i>Código de ética y conducta profesional</i> recoge el respeto a los derechos humanos y establece los patrones de conducta al respecto. • Derechos del personal empleado. Los medios de control son la normativa de defensa del consumidor, las oficinas de atención al cliente, incluidos los clientes con necesidades especiales, los procedimientos de atención al cliente, la seguridad en las atracciones, teatros e instalaciones y la seguridad e higiene alimentaria, el área de seguridad y sus procedimientos y coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, el plan de autoprotección homologado de PortAventura World y los servicios sanitarios al cliente. • Responsabilidad en la contratación de compras y de servicios. que se aplica mediante el procedimiento de homologación de proveedores y la exigencia de evidencias y documentos de auditorías de los proveedores en el cumplimiento de los derechos laborales y humanos (en especial, que no se beneficien de explotación infantil de forma directa ni indirecta). Además, el código ético para proveedores y contratistas marca que respetarán el derecho de la infancia a ser protegida de la explotación económica prohibida en los instrumentos internacionales y en la legislación nacional de cada país, así como en las normas y convenios internacionales de derechos humanos de la Organización Internacional del Trabajo. 			
Un procedimiento común en los tres ámbitos es el de cumplimiento de la protección de datos de carácter personal, adaptado a la legislación vigente.			

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	33-114 130, 156	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	●
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	156 130, 156	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	●
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, con inclusión de qué medidas se han adoptado.	114	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los resultados de esas políticas , que deben incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparación entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.	114	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley								
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno											
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	33, 114 114 114	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	●								
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	145	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	●								
Existen tres líneas de control del delito de blanqueo de capitales: los órganos de administración y dirección de la compañía, la Comisión de <i>Compliance</i> como órgano colegiado y el <i>compliance officer</i> y las auditorías externas. Las líneas de control específicas se basan en las políticas y procedimientos con división de funciones: procedimiento de compras, contratación y administración y finanzas, procedimientos de pagos. Inexistencia de pagos en efectivo, política de regalos, revisión de contratos, política de doble firma en documentos de naturaleza contractual, auditoría interna de control de gestión y auditoría contable, gestión a través de SAP, asesoramiento fiscal por bufete de abogados externo y auditoría de las cuentas anuales por firma independiente.											
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	78, 133, 144	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●								
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contribución de Port Aventura Entertainment, S.A.U.</td> <td>979.133 €</td> <td>962.054 €</td> <td>748.705 €</td> </tr> </tbody> </table>					2016	2017	2018	Contribución de Port Aventura Entertainment, S.A.U.	979.133 €	962.054 €	748.705 €
	2016	2017	2018								
Contribución de Port Aventura Entertainment, S.A.U.	979.133 €	962.054 €	748.705 €								
Información sobre la sociedad											
Enfoque de gestión											
Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	76, 78-86, 92, 113, 124, 126-133	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●								
Los resultados de esas políticas , que deben incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparación entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.	76, 78-86, 92, 113, 124, 126-133	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●								
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	117-121	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●								

Información solicitada por la ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Estándares GRI relacionados y otros indicadores no GRI	Verificación del contenido de la ley																									
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible																												
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	74-76, 80-86, 124	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●																									
	78, 113, 144																											
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	NA	411-1 Casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales	●																									
	78-86																											
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	92, 94-95, 141-142	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	●																									
Subcontratación y proveedores																												
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	130, 148	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	●																									
	130, 156																											
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	130, 148	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	●																									
	130, 156																											
Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados	130-131	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	●																									
	130-131																											
Consumidores																												
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	100-106	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	●																									
	92, 94-96																											
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y su resolución	95	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	●																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Quejas</th> <th>Ratio quejas/cliente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">2016</td> <td>Parques</td> <td>3.170</td> <td>0,00081</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>435</td> <td>0,00045</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2017</td> <td>Parques</td> <td>4.367</td> <td>0,00094</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>644</td> <td>0,00061</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2018</td> <td>Parques</td> <td>3.592</td> <td>0,00072</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>760</td> <td>0,00069</td> </tr> </tbody> </table>						Quejas	Ratio quejas/cliente	2016	Parques	3.170	0,00081	Hoteles	435	0,00045	2017	Parques	4.367	0,00094	Hoteles	644	0,00061	2018	Parques	3.592	0,00072	Hoteles	760	0,00069
		Quejas	Ratio quejas/cliente																									
2016	Parques	3.170	0,00081																									
	Hoteles	435	0,00045																									
2017	Parques	4.367	0,00094																									
	Hoteles	644	0,00061																									
2018	Parques	3.592	0,00072																									
	Hoteles	760	0,00069																									
Información fiscal																												
Beneficios obtenidos país por país, los impuestos sobre beneficios pagados	78-133, 144	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●																									
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	No se han recibido subvenciones públicas del Gobierno.	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	●																									



TABLA DE CONTENIDOS DEL PACTO MUNDIAL



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto **Mundial de las Naciones Unidas**.


Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Páginas o respuesta directa	Estándares GRI
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	74-75, 78-86, 94-95, 123-124, 130-131, 156, 168	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 414, GRI 413
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	74-75, 94-95, 123-124, 130-131, 156, 168	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 414
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	59, 140, 150, 168	102-41, GRI 402, GRI 407
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	114, 130-131, 156, 169-170 <i>El Código de ética y conducta profesional de PortAventura World contempla la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</i>	GRI 409
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	114, 130-131, 156, 169-170 <i>El Código de ética y conducta profesional de PortAventura World contempla la erradicación del trabajo infantil.</i>	GRI 408
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	58-76, 114, 123-124, 130-131, 137-138, 150-156, 167, 169-170	102-8, GRI 401, GRI 402, GRI 403, GRI 404, GRI 405, GRI 414, GRI 103, GRI 406
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	29, 38-55, 130-131, 147-149	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	29, 38-55, 130-131, 147-149	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	29, 38-55, 130-131, 147-149	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno	114, 145, 171	GRI 205, GRI 415



**CERTIFICADO DE
VERIFICACIÓN EXTERNA**

Este documento es una copia del ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA original que forma parte del INFORME DE GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA y que fue firmado por los administradores en fecha 27 de marzo de 2019. Los datos relativos al ejercicio 2018 presentes en este informe han sido verificados por KPMG, atendiendo a los requerimientos contemplados en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, tal y como se indica en el Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.



KPMG Asesores S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

**Informe de Verificación Independiente del
Estado de Información no Financiera Consolidado de Paesa
Entertainment Holding, S.L.U. y sociedades dependientes del
ejercicio 2018**

Al socio único de Paesa Entertainment Holding, S.L.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo), incluido en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 del Grupo Port Aventura adjunto (en adelante el Informe). El citado EINF forma parte integrante del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2018 del Grupo.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la "Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad" incluida en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores


La formulación del EINF incluido en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 del Grupo Port Aventura, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) en su opción esencial de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de GRI" del citado Informe.

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

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.
Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Merc. Madrid, T. 14.912, F. 03, Sec. 8, N. 14.249.483, Inscrip. 1.ª
N.º F. 84249893



2

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Matriz de Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.



3

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Paesa Entertainment Holding S.L.U. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI en su opción esencial, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 del Grupo Port Aventura.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

12 de abril de 2019

Este documento se preparó únicamente con fines informativos y considerando ciertas condiciones. Ninguna parte de la información en él contenida puede utilizarse para fines distintos, salvo que PAESA Entertainment Holding, S.L.U., lo haya consentido previamente por escrito. Al recibir el presente documento, usted admite tener conocimiento de las restricciones impuestas por las leyes de diversos países con respecto a la compra y venta de títulos por cualquier persona que haya recibido esta información y con respecto a su di-

vulgación a otras personas. No podemos determinar si parte de la información contenida en este informe se considera información privilegiada según la legislación de algún país. Semejante determinación únicamente puede realizarse atendiendo a las circunstancias en las que tuvo lugar la divulgación. De ninguna parte del presente documento podrá inferirse un consejo para comprar o vender títulos ni una invitación a hacerlo.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2018

WWW.PORTAVENTURAWORLD.COM

