

2019

Informe de Responsabilidad Corporativa





**INFORME
DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA DE 2019
DEL GRUPO PORT AVENTURA**



ÍNDICE

4

Principios que rigen el informe

6

Presentación

10

Un vistazo al 2019

14

PortAventura World Parks & Resort, la mejor experiencia de ocio de Europa

24

Nuestra responsabilidad corporativa: compromisos de valor

34

Compromisos ambientales

58

Compromisos sociales

98

Compromisos de buen gobierno

136

Índice de contenidos GRI

164

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

180

Tabla de contenidos del Pacto Mundial

184

Certificado de verificación externa



PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME

Alcance y cobertura

En diciembre de 2018 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 el 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, SLU, incluye el estado de información no financiera consolidado en el *Informe de responsabilidad corporativa de 2019 del grupo Port Aventura World* conforme a lo señalado en la sección «Tabla de contenidos de la ley en materia de información no financiera y diversidad».

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 2019, 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 2019, 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 esta 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.

Los informes anuales de responsabilidad corporativa y el informe de revisión independiente están disponibles en el siguiente enlace:

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

Este informe de responsabilidad corporativa cubre el 100% de la cifra de negocio que abarca las actividades de PAESA Entertainment Holding, SLU, la sociedad cabecera del Grupo Port Aventura World, formado por las siguientes sociedades dependientes: PortAventura Entertainment, SAU (explotación de parques temáticos, hoteles y centro de convenciones); PortAventura Viajes, SAU (agencia de viajes); Hotel Caribe Resort, SL (explotación hotelera); PAESA Development, SLU (explotación de parques temáticos, hoteles y centro de convenciones) y la Fundación PortAventura (entidad independiente).

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

Choni Fernández
Directora de Servicios Centrales



PRESENTACIÓN

Carta del presidente del Comité Ejecutivo

Un año más, me complace presentar y compartir el informe de responsabilidad corporativa de PortAventura World. Este documento, elaborado de acuerdo con los estándares de la Global Reporting Initiative, es también nuestro estado de información no financiera y da cumplimiento a los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, lo que nos permite cumplir de una vez las dos exigencias: la normativa y la corporativa. Como ejercicio de transparencia, mostramos una visión integral del desempeño y los logros alcanzados por la compañía en los tres ejes que guían nuestra estrategia de responsabilidad corporativa: ambiental, social y de buen gobierno.

Este ha sido un año de desafíos, de retos compartidos con nuestro equipo humano, los clientes, los proveedores, la sociedad y los accionistas, piezas clave en nuestro negocio sin las que sería imposible ser el Resort que somos hoy en día. Cerramos este año satisfechos por todo lo conseguido, que nos ha preparado para afrontar el futuro con más ilusión si cabe.

En 2019 hemos puesto en marcha y activado nuestra estrategia de responsabilidad corporativa para los años 2019-2021, una hoja de ruta que tiene como pilares fundamentales los principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo. Con esta estrategia, aspiramos a continuar siendo un modelo en sostenibilidad entre los destinos turísticos de nuestro nivel. En esta línea, mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas implementando en nuestra compañía los diez principios que recoge esta iniciativa internacional.

Nuestros compromisos en temas de economía circular han sido reconocidos con la certificación Residuo Cero de Aenor para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort. Esta distinción nos reconoce como organización que cuenta con un sistema de trazabilidad de gestión de residuos orientado a la total valorización. Caminamos, por tanto, con paso firme hacia el modelo de aprovechamiento de recursos y economía circular, que en PortAventura World nos hemos marcado como objetivo.

Por otra parte, con la finalidad de contribuir al objetivo global de un nuevo modelo energético renovable, limpio, descentralizado y orientado a la descarbonización, hemos abierto el Hotel Colorado Creek como el primer establecimiento con carbono neutro en PortAventura World, un hecho que marca el camino a seguir para el resto de las instalaciones. Con la misma finalidad, hemos anunciado el proyecto de instalación, previsto para 2020, de la mayor planta fotovoltaica de Europa en un Resort. La planta permitirá que un tercio de la energía consumida sea de origen solar. Afrontamos estos logros y retos con ilusión para cumplir los compromisos ambientales adquiridos.

En el centro del eje social de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa se sitúan las personas. Esta es la fuerza motriz de PortAventura World: el equipo humano. En 2019, son alrededor de 2.000 personas de plantilla media, de 48 nacionalidades diferentes, las que han trabajado de acuerdo con criterios de calidad y excelencia.

Esta calidad y excelencia se refleja en todos los ámbitos de PortAventura World, y nuestros clientes la valoran y reconocen mediante la evaluación de su satisfacción. Para seguir enriqueciendo su experiencia y ofreciéndoles las novedades más atractivas, en 2019 hemos abierto la primera *dark ride* del Resort –Street Mission– y la única dedicada a Sesame Street® de Europa. La nueva atracción ofrece una aventura interactiva en el área temática de SésamoAventura. Con una inversión de 15 millones de euros, el proyecto se ha creado en colaboración con Sesame Workshop®, la organización sin ánimo de lucro que gestiona la icónica marca Sesame Street®, con sus reconocidos personajes. Siguiendo la premisa de orientación al cliente y con el fin de potenciar nuestro negocio de eventos, hemos llevado a cabo la ampliación de la capacidad del PortAventura Convention Centre, hoy ya referente internacional del turismo de congresos, convenciones e incentivos.

Me hace especial ilusión informar de la apertura de PortAventura Dreams Village, el proyecto de la Fundación PortAventura ubicado dentro del Resort. En 2019 ha abierto sus puertas a las primeras familias con niños, niñas y jóvenes que padecen o han padecido enfermedades gra-

ves, a las que se ofrece una experiencia única, sin coste para ellos, en un entorno ideado para buscar un efecto positivo dentro de su terapia de recuperación.

El espacio se compone de 6 villas de 135 metros cuadrados más las zonas comunes, como el restaurante, la sala polivalente y la pista deportiva. En total, son 9.000 metros cuadrados. Agradecemos todo el apoyo de los donantes fundadores de este proyecto y los hospitales colaboradores.

Este proyecto, referente en Europa, es fruto de la evolución de la Fundación después de nueve años de trayectoria y confirma el firme propósito de ayudar a estos colectivos vulnerables.

Por último, hay que destacar nuestro compromiso con el buen gobierno, que se basa en un comportamiento ético y en la asunción de la seguridad dentro del Resort como prioridad. En este sentido, en 2019 hemos reforzado nuestra responsabilidad hacia las personas con medidas de seguridad digital del más alto nivel. El desempeño económico sigue siendo sólido y sostenible.

En 2020 cumpliremos y celebraremos los 25 años de esta magnífica e ilusionante aventura. Sin nuestro excelente equipo humano, sin nuestros proveedores y sin nuestros clientes, no habríamos llegado hasta aquí. Seguiremos juntos en este camino, acompañados por nuestros valores y responsabilidad corporativa para celebrar 25 años más.



Sergio Feder
Presidente del Comité Ejecutivo



UN VISTAZO AL 2019



PortAventura World obtiene la certificación Residuo Cero de Aenor para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort.

Abre Colorado Creek, el primer hotel del Resort con emisiones cero al compensar sus emisiones de GEI.

PortAventura Dreams abre sus puertas para recibir a las primeras familias.

El Resort contará, en 2020, con la mayor planta fotovoltaica de Europa.

Reforzamos la responsabilidad digital con medidas de ciberseguridad.

GRUPO PORTAVENTURA WORLD	COMPROMISOS AMBIENTALES	COMPROMISOS SOCIALES			COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO	
<p>5,1 millones de visitas al Resort (PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land)</p>	<p>638 t residuos generados por cada millón de visitas- pernотaciones</p>	<p>3.005 plantilla en agosto (personal propio)¹</p>	<p>1.442 miles de euros en ingresos de la Fundación PortAventura</p>	<p>4,17/5 valoración global del día en PortAventura Park</p>	<p>1.263 proveedores</p>	<p>242 millones de euros de facturación equivalente</p>
<p>1,1 millones de pernотaciones en hoteles</p>	<p>7,68 MWh energía consumida (electricidad y gas natural) por cada 1.000 visitas- pernотaciones</p>	<p>1.941 plantilla media anual (personal propio)</p>	<p>1.142 miles de euros en ayudas concedidas por la Fundación PortAventura</p>	<p>75% visitantes que valoran su visita a PortAventura Caribe Aquatic Park como excelente o muy buena</p>	<p>82% proveedores nacionales</p>	<p>112 millones de euros EBITDA</p>
<p>69.549 participantes en PortAventura Convention Centre</p>	<p>85,76 m³ consumo de agua para el consumo humano por cada 1.000 visitas en PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land</p>	<p>1.027 plantilla media anual (personal externo)</p>	<p>75% plantilla media con contrato indefinido</p>	<p>98% clientes que seguro o probablemente volverán a realizar un evento en PortAventura Convention Centre</p>	<p>94% proveedores con actividad que han superado una homologación según criterios ambientales, de prácticas laborales y de derechos humanos</p>	
<p>208 eventos en PortAventura Convention Centre</p>	<p>1,23 tCO₂eq emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por cada 1.000 visitas- pernотaciones</p>	<p>75% plantilla media con contrato indefinido</p>	<p>65% mujeres de media en plantilla</p>	<p>85% visitantes que seguro o probablemente recomendarían la visita a Ferrari Land</p>	<p>86% proveedores con actividad homologados con resultado favorable</p>	
	<p>4,04 tCO₂eq emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por plantilla media</p>			<p>48% clientes internacionales en hoteles del Resort</p>	<p>1.265 miles de seguidores en las redes sociales</p>	
	<p>100% electricidad consumida en PortAventura World procedente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO₂</p>					

1. Dato correspondiente al día 15 de agosto.



**PORTAVENTURA WORLD
PARKS & RESORT, LA MEJOR
EXPERIENCIA DE OCIO DE
EUROPA**

Una oferta familiar que sigue creciendo

La temporada 2019 en PortAventura World se ha desarrollado con significativas novedades para seguir ampliando la oferta familiar y posicionar el Resort como el destino perfecto para una experiencia de ocio completa. La nueva atracción Street Mission, la apertura del hotel temático Colorado Creek y la ampliación de PortAventura Convention Centre son las principales novedades.

Street Mission es la primera *dark ride* de PortAventura World y la única dedicada a Sesame Street® en Europa. El nuevo hotel temático Colorado Creek, 4 estrellas superior, está inspirado en la época de la fiebre del oro del lejano Oeste y continúa ahondando en la historia del complejo hotelero que forman el Hotel Gold River, el

Hotel Callaghan y el Hotel Mansión de Lucy. Por otra parte, PortAventura Convention Centre ha vivido en 2019 una importante ampliación de sus infraestructuras en más de 6.000 metros cuadrados, hasta alcanzar los 20.000, con el objetivo de reforzar su capacidad para llevar a cabo eventos simultáneos y de mayor formato.

En la actualidad, el Resort cuenta con dos parques temáticos (PortAventura Park y Ferrari Land), un parque acuático (PortAventura Caribe Aquatic Park), seis hoteles temáticos de 4 y 5 estrellas, una propuesta gastronómica extensa y variada, y un centro de convenciones (PortAventura Convention Centre) con capacidad para 6.000 personas.

A punto de cumplir los 25 años, PortAventura World se ha convertido en un destino único con una completa oferta experiencial y de ocio para toda la familia.

El nuevo Hotel Colorado Creek, con una inversión de 25 millones de euros, refuerza la oferta hotelera de PortAventura World, que supera las 2.200 habitaciones.



PortAventura Park	PortAventura Caribe Aquatic Park	Ferrari Land	PortAventura Hotels	PortAventura Convention Centre
-------------------	----------------------------------	--------------	---------------------	--------------------------------

Superamos los 5 millones de visitas en los parques

Más de 1 millón de pernoctaciones

208 eventos celebrados



+4,4%
visitas a los parques



+4,1%
pernoctaciones en hoteles

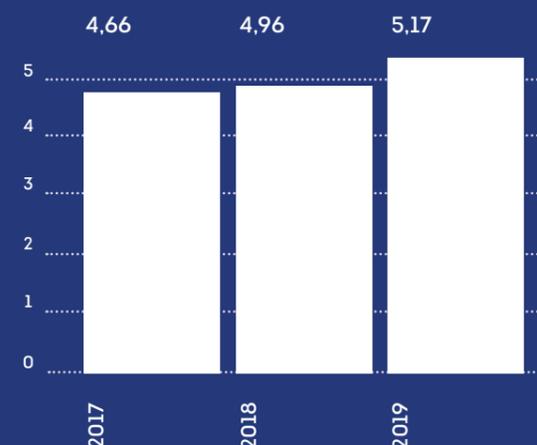


+3,5%
eventos celebrados en PortAventura Convention Centre



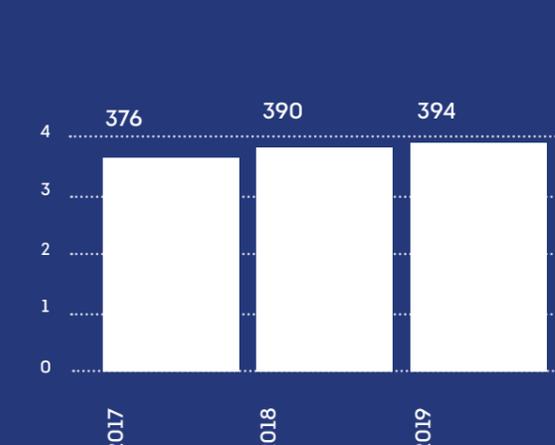
+3,6%
visitas a Ferrari Land

MILLONES DE VISITAS A LOS PARQUES ¹



1. Incluye los asistentes de Cirque du Soleil en 2017.

MILES DE HABITACIONES OCUPADAS



CLIENTES INTERNACIONALES EN HOTELES





Premiados y reconocidos en Europa



Mejor parque temático de Europa
Comunidad europea Worldofparks.eu



Mejor espectáculo producido en un parque temático europeo para *We Dance on Movies*
Comunidad europea Worldofparks.eu



Mejor nueva atracción de Europa para Street Mission
European Star Award 2019
Kirmes & Park International



Mejor montaña rusa de acero de Europa para Shambhala
European Star Award 2019
Kirmes & Park International



Finalista en la categoría de comunicación responsable al mejor anuncio en prensa escrita por la creatividad publicitaria de PortAventura World dirigida a impulsar la economía circular
X Premios Corresponsables
Fundación Corresponsables



Atracción familiar del año para Street Mission
Park World Excellence Award 2019

Aliados con organizaciones del sector y el entorno

Identificar retos y oportunidades para el desarrollo económico y social es parte de la esencia de PortAventura World, así como la fuerza motriz de su implicación con distintas asociaciones y organizaciones alineadas con su estrategia y sus valores.

- Asociación de Apartamentos Turísticos de la Costa Dorada y las Tierras del Ebro (ATT): socio
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD): socio global
- Agencia Catalana de Turismo (ACT): socio
- Asociación Turística de Apartamentos Costa Brava y Pirineo de Girona (ATA): socio
- Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV): socio
- Autocontrol: socio
- Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (ACCID): socio protector
- Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP): socio
- Asociación de Apartamentos Turísticos de Barcelona (APARTUR): socio
- Barcelona Convention Bureau (BCB): socio
- Asociación de Operadores de Turismo de Rusia (ATOR): socio
- Barcelona Global: socio corporativo protector
- Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (AERCE): socio
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Tarragona: socio *premium*
- Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE): socio
- Catalunya Convention Bureau (CCB): socio
- Asociación Española de Anunciantes (AEA): socio
- Club de Marketing de Barcelona: socio
- Asociación Española de Directivos (AED): socio individual
- Club EMAS Catalunya: socio
- Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE): socio
- Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo: compromiso de adhesión
- Asociación Española de Fundaciones (AEF): socio
- Coordinadora Catalana de Fundaciones: socio
- Asociación Española de Parques de Atracciones y Temáticos (AEPA): miembro
- Costa Dorada Convention Bureau (CDCB): socio
- Asociación Europea de Turoperadores (ETOA): miembro
- Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona (FEHT): socio
- Asociación Hotelera Salou-Cambrils-La Pineda: socio
- Fundación de Estudios Turísticos Costa Dorada (FETCD): empresa asociada
- Asociación Internacional de Atracciones y Parques de Diversión (IAAPA): miembro
- Fundación Privada Auditori Josep Carreras: patrono
- Asociación Internacional de Palacios de Congresos (AIPC): socio
- 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
- Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: firmante asociado
- SportCultura: socio numerario
- Tarragona Convention Bureau (TCB): socio

En 2019, la aportación de PortAventura World a asociaciones sectoriales ha ascendido a 106.541 euros. Estas asociaciones actúan en beneficio de la compañía aportándole aprendizaje, formación, información, colaboración, redes de contactos, promoción y apoyo.



Presente y futuro de la economía y del sector turístico

Adaptarnos al contexto económico global actual y futuro y conocer las tendencias que marcarán el sector turístico forma parte de nuestra responsabilidad como compañía.

Contexto económico global en 2019

Durante el año 2019, los dos temas recurrentes que han determinado el curso de la economía global y han supuesto las mayores fuentes de incertidumbre han sido las tensiones proteccionistas y la amenaza de un Brexit sin acuerdo. Prácticamente, no ha habido semana sin noticias sobre la saga británica, mientras que la presión proteccionista de Estados Unidos sobre China ha ido *in crescendo* durante todo el año. Esta doble amenaza ha tenido un efecto palpable sobre la producción industrial y el comercio internacional, y ha frenado los planes de inversión de muchas empresas.

Fuente: [BBVA Research](#)

Sector turístico en 2019

España cerró el año 2019 con la llegada de 83,7 millones de turistas internacionales, un 1,1% más respecto a 2018, mientras que el gasto se incrementó en un 2,8%, hasta los 92.278 millones de euros. Se trata de los niveles más altos alcanzados por la serie histórica. En 2019, los principales mercados emisores fueron el Reino Unido, con más de 18 millones de turistas internacionales (un 2,4% menos que el año anterior); Alemania, con casi 11,2 millones (-2,1%), y Francia, con 11,1 millones de turistas, (-1,2%). Por destinos nacionales, Cataluña fue la comunidad que más turistas recibió, cerca de 19,4 millones, lo que supone un aumento del 0,8%.

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

El crecimiento del PIB parece haberse estabilizado durante el segundo semestre de 2019. En particular, se estima que el avance del PIB podría haberse mantenido en el 0,4% t/t durante el último trimestre del año, en línea con lo observado en los primeros nueve meses de 2019. Asimismo, la tendencia de los datos conocidos hasta el momento apunta a que este ritmo de expansión se sostendría en los primeros meses de 2020. La ralentización del gasto doméstico podría haber alcanzado un punto de inflexión durante el segundo semestre del año, mientras que el sector exportador se sostiene.

Fuente: [BBVA Research](#)

Cataluña recibió el pasado año 19,3 millones de turistas extranjeros, un 0,8% más que el año anterior, quienes gastaron por primera vez más de 21.000 millones de euros, un 4,3% más que en 2018. El gasto medio diario por persona también aumentó respecto a 2018, concretamente en un 5,3%, y se situó en los 195 euros. Por mercados, destaca el crecimiento del gasto de los turistas procedentes de Estados Unidos, que, por primera vez, se sitúa como el país con un mayor gasto en Cataluña, con un total de 2.500 millones de euros, un 8% más que en 2018. Los cuatro principales mercados emisores de Cataluña –Francia, el Reino Unido, Estados Unidos y Alemania– han registrado incrementos de gasto, pese a que el incremento mayor se ha dado en los países del resto de Europa, con un aumento del 26% respecto a 2018. El francés sigue siendo el primer mercado emisor en número de turistas, aunque el año pasado bajó un 1,9%, seguido del británico, que también descendió, un 2,9%, mientras que el estadounidense aumentó un 10% y el alemán creció un 3%.

Fuente: [Hosteltur](#)

Perspectivas económicas globales para 2020

2020 será un año cuyo devenir vendrá marcado por unas políticas de demanda que seguirán tratando de rasgar el velo de la incertidumbre con unas condiciones financieras lo más laxas posibles, aumentando la demanda con apoyo público donde esto sea factible (y haya voluntad política), y en el que sería necesaria una gobernanza de las relaciones económicas internacionales que vuelva desde el bilateralismo al multilateralismo con reglas.

Fuente: [BBVA Research](#)

Se ha constatado que la incertidumbre de política económica ha aumentado durante el último año, y una descomposición de sus fuentes muestra que buena parte de dicho incremento proviene del deterioro en el contexto internacional. En todo caso, las cuestiones domésticas han comenzado a ganar importancia. Así, el impacto negativo que el entorno de elevada incertidumbre pueda tener sobre la actividad durante los próximos trimestres invita a realizar un esfuerzo para dotar la política económica de claridad y predictibilidad.

Fuente: [BBVA Research](#)

Hechos Posteriores

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Coronavirus COVID-19 una pandemia, debido a su rápida propagación por el mundo, habiendo afectado a más de 150 países. La mayoría de los Gobiernos están tomando medidas restrictivas para contener la propagación, que incluyen: aislamiento, confinamiento, cuarentena y restricción al libre movimiento de personas, cierre de locales públicos y privados, salvo los de primera necesidad y sanitarios, cierre de fronteras y reducción drástica del transporte aéreo, marítimo, ferroviario y terrestre. En España, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, durante 15 días naturales. Con fecha 25 de marzo de 2020, se aprobó un nuevo Real Decreto que amplía el periodo inicial en 15 días más.

Esta situación está afectando de forma significativa a la economía global, debido a la interrupción o ralentización de las cadenas de suministro y al aumento significativo de la incertidumbre económica, evidenciado por un aumento en la volatilidad del precio de los activos, tipos de cambio y disminución de los tipos de interés a largo plazo.

Para mitigar los impactos económicos de esta crisis, el miércoles 18 de marzo, en España se publicó el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Los datos recientes han sido relativamente positivos y señalan cierta estabilización. La contracción en el sector manufacturero se ha moderado, pero la confianza se mantiene en un nivel muy bajo o en territorio de contracción en las economías avanzadas. Las exportaciones parecen haberse estabilizado a un ritmo moderado, mientras que el contagio al sector de servicios y la demanda interna se mantienen contenidos.

Fuente: [BBVA Research](#)

Las consecuencias derivadas del COVID-19, se consideran un hecho posterior que no requiere un ajuste en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019, sin perjuicio de que deban ser objeto de reconocimiento en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.

Aunque a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, no es posible realizar una estimación de los impactos presentes y futuros derivados de esta crisis sobre el Grupo, las consecuencias han sido las siguientes:

- El inicio de la temporada 2020, previsto para el 27 de marzo ha sido postpuesto hasta el momento que las autoridades sanitarias permitan el reinicio de las actividades.
- El Grupo ha sufrido cancelaciones de las reservas para la próxima temporada, lo que va a implicar un impacto negativo en el importe neto de la cifra de negocios y del beneficio antes de impuestos durante el ejercicio 2020 debido a la alta volatilidad e incertidumbre actuales.

El Grupo evaluará durante el ejercicio 2020 el impacto de los hechos anteriormente mencionados y de aquellos que se puedan producir en un futuro sobre el patrimonio y la situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y sobre los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Asimismo, cabe mencionar que hasta el momento la compañía está cumpliendo puntualmente con todos los pagos de sus proveedores.



NUESTRA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA: COMPROMISOS DE VALOR

Nuestra forma de hacer las cosas ha sido, es y será nuestro principal valor diferencial. En 2019, pusimos en marcha nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, una hoja de ruta que tiene como pilares fundamentales los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.



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.



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 retos globales establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, acordada en 2015 por Naciones Unidas. Con nuestra actividad y la acción social de la Fundación PortAventura contribuimos a conseguir, de manera directa o indirecta, los ODS, de los cuales los prioritarios son los siguientes:



Participamos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2008 y trabajamos para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el fin de garantizar el respeto al entorno, el desarrollo de las personas y la sostenibilidad del negocio.

Con el fin de divulgar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, en las pantallas de televisión del edificio central y del edificio de atención al personal, se ha proyectado una pieza audiovisual en la que se explica qué es la Agenda 2030 y cuáles son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, creada por la UNESCO Etxea con el apoyo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, el Ayuntamiento de Bilbao y la Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo.

Estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021

La estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021 de PortAventura World es la herramienta que nos guía en la toma de decisiones y la programación de inversiones para continuar siendo un modelo en sostenibilidad entre los destinos turísticos de nuestro nivel.

Proyectos destacados de 2019

- Certificación Residuo Cero de AENOR para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort.
- PortAventura Dreams abre sus puertas para recibir a las primeras familias.
- Elaboración del proyecto para instalar en 2020 una planta fotovoltaica de 89.000 metros cuadrados, que proveerá de un tercio de energía al Resort.
- Implantamos políticas de responsabilidad digital vinculadas a la ciberseguridad y a la protección de datos.
- El Hotel Colorado Creek se convierte en el primer hotel del Resort con emisiones cero al compensar sus emisiones de GEI.



OBJETIVOS AMBIENTALES

		2019	2020	2021	Resultados 2019
	Eliminar los plásticos de un solo uso en restauración comprados por PortAventura World	25%	63%	91%	
	Residuo cero	>90%	>90%	>90%	
	Disminuir el consumo de gas natural en todo el Resort	3,17%	0,25%		
	Disminuir el consumo de energía eléctrica en todo el Resort	3,33%	0,71%		
	Ser un Resort bajo en carbono	1,21	1,14		

OBJETIVOS SOCIALES

		2019	2020	2021	Resultados 2019
	Incrementar el número de asistentes a las actividades del programa PortAventura e-Saludable respecto al año anterior	>21.000 asistentes	>22.000 asistentes	>22.000 asistentes	
	Aumentar el número de familias acogidas en el Village de PortAventura Dreams	24 familias	174 familias	200 familias	
	Incrementar la satisfacción del cliente obtenida de las encuestas realizadas	4,16	4,17		

OBJETIVOS DE BUEN GOBIERNO

		2019	2020	2021	Resultados 2019	
	Ejecutar el plan de inversiones para nuevas instalaciones y mejora de las existentes	Porcentaje de ejecución del plan de inversiones	Apertura del Hotel Colorado Creek	Adecuación del Resort para la celebración del 25.º aniversario	Ampliación del Hotel Colorado Creek	
	Mantener las certificaciones y sistemas de gestión existentes	Certificaciones	100%	100%	100%	
	Implantar la ISO 22000 de seguridad alimentaria en hoteles y centros de convenciones	Lugares con la certificación ISO 22000	Hotel Gold River	Hotel Mansión de Lucy	Hotel Colorado Creek	
	Evaluar los proveedores Top 100 según gestión de servicio y suministro, facturación, prevención de riesgos laborales, seguridad industrial y política ambiental	Porcentaje de proveedores Top 100 evaluados (respecto al año anterior)	100%	100%	100%	
	Implantar herramientas de ciberseguridad	Acciones previstas / acciones implantadas	Implantación de una herramienta de análisis de vulnerabilidades persistente	Programa de formación y concienciación de ciberseguridad a los usuarios de la corporación	Certificación ISO 27000	
			Implantación de un SIEM (sistema de gestión de información y eventos de seguridad)	Desarrollo del plan de respuesta a incidentes de ciberseguridad	Análisis de gaps en la política PCI (payment card industry)	

Conseguido
 Parcialmente conseguido (margen del 10% de consecución)
 No conseguido



Tándem con nuestros grupos de interés

El diálogo permanente con nuestros grupos de interés, clave en un modelo de gestión responsable y sostenible, nos permite mantener relaciones de confianza, buscar soluciones a retos comunes y crear valor compartido.



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 en el que trabajar, y 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.

Los valores de un Resort de referencia

MISIÓN

PortAventura World tiene como misión ser el mejor Resort de destino internacional, 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 para nuestro desempeño en sostenibilidad

El objetivo de este informe es ofrecer una visión integrada de nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo, dando respuesta a aquellos temas que interesan a los colectivos con los que nos relacionamos. Para determinar cuáles son estos temas y enfocar los contenidos en lo relevante para nuestra compañía, en 2017 actualizamos nuestro análisis de materialidad y, puesto que no ha habido cambios operacionales significativos en 2019, 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 el diseño y la 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 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 o servicio

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

En negrita los temas materiales.





COMPROMISOS AMBIENTALES

- 6** AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 
- 7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 
- 12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 
- 13** ACCIÓN POR EL CLIMA 
- 17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

Compromisos ambientales

Para una información más detallada del desempeño ambiental de PortAventura World, puede consultar la declaración ambiental de 2019 en la web www.portaventuraworld.com/medio-ambiente.

Un sistema de gestión ambiental transversal

En PortAventura World la actuación ambiental se organiza mediante la política medioambiental y el *Manual de prácticas generales medioambientales*. Este manual ha sido actualizado en 2019 e incluye las pautas con relación a la gestión de residuos, aguas, vertidos, derrames, emisiones, consumo de recursos, etc. Contamos con las siguientes certificaciones y distintivos:

- 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 y Vivienda de la

Generalitat de Catalunya para los hoteles PortAventura, El Paso, Caribe, Gold River y Mansión de Lucy.

- Desde 2008, certificación ISO 14001:2015.
- Desde 2009, sistema de sostenibilidad de Travelife de turismo sostenible en hoteles.
- Desde 2019, certificación Residuo Cero de AENOR para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort.

El sistema de gestión ambiental en PortAventura World está a cargo de diferentes órganos debido a su transversalidad:

- **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.

En 2019 hemos implantado un nuevo objetivo medioambiental en el sistema de retribución variable para *managers* con el fin de implicar al equipo humano.

Con el fin de evaluar de forma sistemática y objetiva el sistema de gestión ambiental, periódicamente llevamos a cabo auditorías ambientales internas y externas.

6

auditorías internas

4

auditorías externas

753.770 €

inversiones ambientales

En 2019 hemos obtenido la certificación Residuo Cero, que certifica que PortAventura World dispone de un sistema de trazabilidad de gestión de residuos orientado a la valoración.

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DE 2019



Consumo de agua potable



Residuos de papel o cartón



Escombros



Emisión de gases a la atmósfera procedentes del transporte de clientes

Economía circular

Reducción y valorización de residuos

Residuos

Las líneas de trabajo en el ámbito de los residuos se centran en la economía circular y en cómo colaborar en la transformación del residuo a recurso. El reciclaje de los residuos generados y su minimización son los objetivos de la gestión de residuos de PortAventura World. En este sentido, aprovechamos todas las oportunidades para participar en un modelo de aprovechamiento de los recursos.

Desde la apertura del Resort al público en el año 1995, PortAventura World ha incrementado progresivamente la cantidad de fracciones de residuos segregadas en origen. Contamos con un área que se ocupa de la gestión de los residuos y que contrata a empresas especializadas del sector, exigiendo siempre como primera vía de tratamiento la valorización.

Certificados como Residuo Cero



PortAventura World ha obtenido en 2019 la certificación Residuo Cero de AENOR para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort. Esta categorización comprende los tres parques temáticos –PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land–, los hoteles –Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River, Hotel Mansión de Lucy y Hotel Colorado Creek– y PortAventura Convention Centre.

El certificado AENOR de Residuo Cero reconoce a aquellas organizaciones que disponen de un sistema de trazabilidad de gestión de residuos orientado a la valorización de entre el 90% y el 100%, es decir, que

garantizan la valorización de los residuos que generan y evitan, así, la gestión mediante su depósito en el vertedero, a la vez que contribuyen a impulsar la sostenibilidad a través de la economía circular.

En este sentido, la evolución hacia un sistema de aprovechamiento de recursos y economía circular es uno de los principales ámbitos de actuación del eje medioambiental de la estrategia de responsabilidad corporativa de PortAventura World. Este sistema se basa en la idea de que todos los elementos cumplen una función de manera continua y son reutilizados en sus diferentes etapas.

Principales acciones de mejora en 2019

- Proyecto piloto Green Future en Ferrari Land para la eliminación total de plásticos de envases y desechables gestionados por PortAventura World. Algunas de las acciones destacadas del proyecto son la introducción de vasos reutilizables y la implementación de tres áreas de reciclaje, formadas por una máquina de vending inverso para recoger PET y cuatro fracciones diferentes de residuos. Para 2020 se prevé introducir el vaso reutilizable en el conjunto del Resort, la eliminación del 100% del desechable de plástico en el auto-servicio y el servicio de mesa, la implementación de un nuevo contenedor para recoger la fracción compostable y la instalación de tres nuevas máquinas de vending inverso en PortAventura Park.
- Eliminación de las papeleras individuales en las oficinas de PortAventura World y habilitación de islas de reciclaje en los distintos departamentos.
- Las máquinas de vending de café de uso para el personal se han habilitado con la función de extracción del producto utilizando la propia taza.
- Sustitución de productos de plástico por otros de material reciclado o de procedencia sostenible: uso de bolsas de papel en tiendas, uso de papel reciclado para la protección de los artículos (en lugar de papel burbuja), regalo de obsequios comerciales reutilizables o sostenibles (bolsas, bolígrafos, lápiz con semillas, etc.), implantación de productos de acogida al hotel hechos en paja de trigo y envoltorio de papel FSC, cambio del vaso de plástico embolsado de las habitaciones de los hoteles por vaso de cartón compostable, eliminación de plásticos en los comedores del personal, etc. También hemos iniciado el proyecto de sustitución de las pajitas de plástico por otras biodegradables o de cartón.
- Instalación de nuevas máquinas de agua osmotizada con vasos de cristal en los comedores del personal, con el objetivo de reducir el uso de plásticos de un solo uso.

CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS (t)

	2017	2018	2019
Residuos no peligrosos	3.869	3.931	4.026
Residuos peligrosos	20	24	49
Total	3.889	3.955	4.075
Residuos generados por cada millón de visitas (t)	666	645	638



638 t
residuos generados por cada millón de visitas

34
fracciones de residuos segregadas

1,1%
disminución del total de residuos generados por cada millón de visitas respecto a 2018

91%
residuos valorizados

MÉTODOS DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

	2019		2019
Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,79%	Regeneración de disolventes	0,01%
Compostaje	15,37%	Recuperación de productos alimentarios	0,85%
Reciclaje de papel y cartón	11,17%	Deposición de residuos no especiales	0,55%
Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	3,67%	Tratamiento físico-químico y biológico	1,40%
Reciclaje de vidrio	1,88%	Regeneración de aceites minerales	0,04%
Reciclaje de plásticos	50,27%	Reciclaje de textiles	0,27%
Deposición de residuos inertes	7,62%	Recuperación de neumáticos	0,07%
Reciclaje y reutilización de maderas	4,46%	Otros	1,59%

Materiales

Optimizar el consumo de materiales y trabajar con el objetivo de la máxima eficiencia en este consumo son metas de PortAventura World. En este sentido, apostamos por minimizar el consumo de los productos químicos para el mantenimiento de las piscinas y los lagos mediante el uso de dosificadores, la calibración y el mantenimiento, lo que se ha traducido en un progresivo y notable descenso del uso de estos productos.

También promovemos el uso de materiales de origen reciclado o con certificación ecológica; es el caso del papel de oficina, el jabón de manos, el papel para los aseos, las toallas y la madera para montajes y molduras. El 86% del papel de celulosa comprado dispone de la certificación Ecolabel.

MATERIALES DE ORIGEN NO RENOVABLE

	2017	2018	2019
Productos químicos en el mantenimiento de las piscinas y los lagos (kg)	790.728	813.599	673.928
Luminarias (unidades)	19.917	21.211	18.413
Productos de limpieza (kg)	162.345	104.467	99.312
Grasas y lubricantes (kg)	6.862	8.612	7.806

MATERIALES DE ORIGEN RENOVABLE

	2017	2018	2019
Bolsas para venta de productos en tiendas del Resort (unidades)	1.978.201	478.192	572.966
Papel de oficina (kg)	20.594	19.532	19.231



Aprovechamiento alimentario

2.439 kg
alimentos recogidos,
equivalentes a
6.970 raciones, en 2019

En PortAventura World tenemos implantado un proyecto de aprovechamiento alimentario del excedente de los alimentos (no expuestos) que se generan en los hoteles, servicios de mesa y autoservicios. Los alimentos los recoge el Taller Baix Camp, en colaboración con el Ayuntamiento de Reus, que se encarga de distribuirlos al Banco de Alimentos y a diferentes entidades de la ciudad de Reus.

El procedimiento cumple escrupulosamente con los estándares de seguridad alimentaria que son de aplicación y, para garantizar la trazabilidad, solo incluye el producto envasado y etiquetado que proviene del proveedor (cuarta y quinta gama).

Movilidad de bajas emisiones

Implantamos medidas para crear y consolidar un modelo de movilidad basado en el bajo consumo energético y en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero por kilómetro recorrido. En este sentido, hemos puesto en marcha distintos proyectos enfocados a los desplazamientos del personal, los proveedores de servicio que operan dentro del Resort y los clientes.

Principales acciones de mejora en 2019

- Consolidación de la plataforma Fes e-Dit, recurso dirigido al personal de la compañía con el fin de facilitar el compartir vehículo para los 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. El número de adheridos a la plataforma ha crecido un 52% respecto a 2018.

- Habilitación de un espacio de recarga eléctrica en la zona de servicios técnicos para proveedores. Nuestros contratistas han incrementado el número de vehículos eléctricos.

- Adquisición de nuevos vehículos eléctricos e instalación de nuevos puntos de recarga.

Honda y PortAventura World han firmado un acuerdo de colaboración mediante el cual el modelo CR-V Hybrid, de bajas emisiones, pasa a ser el nuevo vehículo oficial del Resort. La incorporación de vehículos híbridos a la flota de PortAventura World se engloba en el eje de movilidad sostenible y segura del plan de responsabilidad corporativa de la compañía, que centra su actuación en minimizar el impacto ambiental en los desplazamientos.



Consumo energético eficiente

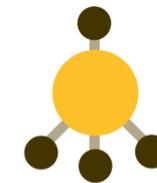
El ahorro, la eficiencia energética y la orientación hacia las energías limpias y renovables hacen que el Resort transite hacia un nuevo modelo energético, acorde con nuestros objetivos ambientales.

PortAventura World dispone de un sistema de gestión de la energía que se controla desde un ordenador central y que centraliza autómatas programables, encargados del control de los principales consumidores energéticos, distribuidos por las instalaciones del Resort.

También nos esforzamos para ahorrar energía eléctrica -mediante bombillas de bajo consumo o LED, control de consumos eléctricos por sistema informático, etc.- y mitigar, así, nuestra huella ecológica. Nuestros hoteles incluyen llave de conexión para disponer de energía en la habitación y un sistema de desconexión del aire acondicionado al abrir la ventana.

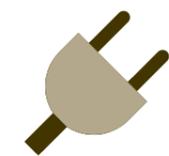
Principales acciones de mejora en 2019

- Realización de un estudio de ahorro energético en luminarias para 2020.
- Sustitución de los equipos de climatización en las habitaciones del Hotel PortAventura.
- Nuevas puertas automáticas en la recepción del Hotel Mansión de Lucy para mejorar el confort interior y optimizar el consumo de clima.
- Sustitución de estufas de gas por estufas eléctricas.
- Cambio del silo de carpintería por un equipo con mejor eficiencia energética.



11%

ahorro en el consumo de electricidad por cada 1.000 visitas en todo el Resort respecto a 2018



100%

electricidad consumida en PortAventura World en 2019 procedente exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO₂ (garantía de origen)



PortAventura World, el Resort con la mayor planta fotovoltaica de Europa

PortAventura World instalará una planta fotovoltaica de 89.000 metros cuadrados que contará con 18.816 módulos de 400 Wp para proporcionar energía al Resort. El proyecto se pondrá en marcha el último trimestre de 2020 y será la mayor planta fotovoltaica de autoconsumo en un Resort de Europa. Un tercio del consumo de electricidad en el Resort provendrá de la energía solar.

La planta, cuyo tamaño equivaldrá a 14 campos de fútbol, tendrá una potencia instalada de 8,5 MWp. La instalación fotovoltaica evitará la emisión a la atmósfera de 4.000 toneladas de CO₂ al año, equivalente al CO₂ que absorberían 930.000 árboles.

Con una inversión de 6 millones de euros, este proyecto refuerza el liderazgo de PortAventura World en materia de sostenibilidad en el sector turístico y se enmarca en la estrategia de responsabilidad corporativa de la compañía. Se trata de una de las iniciativas del Resort para avanzar hacia un nuevo modelo energético renovable, limpio, descentralizado y orientado a la descarbonización del sector energético.



CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA (MWh)

	2017	2018	2019
Electricidad	41.186	42.789	40.859
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	21.840	22.455	22.032
Ferrari Land	3.625	3.904	3.535
Hoteles	13.781	14.379	13.587
PortAventura Convention Centre	1.940	2.051	1.705
Gas natural	7.833	9.978	8.227¹
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.528	1.711	1.524
Ferrari Land	64	72	65
Hoteles	6.236	8.188	6.634
PortAventura Convention Centre	5	5	4
Otros	1.011	1.214	1.136
Carburantes	912	1.111 ²	1.016 ³
Gas propano	99	103	119
Total	50.030	53.981	50.222

(1). Los consumos de gas natural del mes de diciembre son calculados a partir de la lectura de contadores.

(2). En el año 2018 los consumos de carburantes procedentes de los meses de agosto a diciembre se han calculado a partir de una estimación, ya que no se dispone de datos de los consumos reales debido a una avería en el contador de la estación de servicio interna.

(3). Los datos de 2019 incluyen el consumo de carburante procedente de estaciones de servicio externas, además del consumo de carburantes procedente de la estación de servicio interna. La distribución entre gasóleo y gasolina procedente de estaciones de servicio externas se hace mediante el parque de vehículos, distribuidos por comunidades autónomas, tipos y carburantes, del año 2018, publicado por la Dirección General de Tráfico (DGT), Gobierno de España, Ministerio de Interior. Los datos de 2017 y 2018 únicamente incluyen los datos de consumo de carburante procedente de las gasolineras internas.

En 2019 se debe tener en cuenta que una de las estaciones de servicio internas se mantuvo cerrada del 27/12/2018 al 23/04/2019, del 07/08/2019 al 14/08/2019 y del 11/12/2019 al 16/12/2019. Durante su cierre había restricciones de su uso a determinados usuarios.

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

	2017	2018	2019
Electricidad	7,06	6,98	6,40
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	5,40	5,31	4,94
Hoteles	13,08	13,14	11,93
PortAventura Convention Centre	28,21	27,84	24,52
Gas natural	1,34	1,63	1,29
PortAventura Park /PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	0,34	0,36	0,31
Hoteles	5,92	7,48	5,82
PortAventura Convention Centre	0,07	0,07	0,06
Total	8,40	8,61	7,68

Lucha contra el cambio climático, preservación de la biodiversidad y menor consumo de agua

Impulsamos iniciativas orientadas a minimizar la huella de carbono de nuestras actividades, conscientes de la importancia de luchar contra el cambio climático, una de las causas de la pérdida de biodiversidad. Esta pérdida está afectando a la supervivencia de especies incapaces

de adaptarse a las nuevas condiciones ambientales, por lo que resulta difícil su conservación. El agua, además de ser un recurso escaso, es fundamental para el funcionamiento y la tematización del Resort. La correcta gestión del agua es uno de nuestros mayores retos.

Hacia un Resort neutro en carbono

Emisiones de gases de efecto invernadero

Desde el año 2008, PortAventura World trabaja en el cálculo de la huella de carbono de su actividad y cuantifica 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, según la versión anual vigente. Impulsamos acciones basadas en la eficiencia energética y el uso de energías renovables para minimizar nuestra huella de carbono y mitigar las emisiones de gases que contribuyen al cambio climático.



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, neutra en carbono

Colorado Creek es el primer hotel del Resort con cero emisiones. Esta es una línea estratégica impulsada por PortAventura World que se extenderá a otros establecimientos del Resort para minimizar su huella medioambiental.

La iniciativa arranca calculando y minimizando la huella de carbono de la actividad y compensando las emisiones de GEI asociadas, de modo que este es el primer establecimiento de carbono neutro de PortAventura World.

A través de la certificación Clean CO₂, PortAventura World ha compensado las emisiones mediante la compra de créditos de carbono VER (Verified Emission Reductions) en proyectos para la mejora del medio ambiente y el entorno social, concretamente contribuyendo al proyecto Malawi Borehole. Este proyecto consiste en la rehabilitación de pozos en comunidades locales de Malawi para suministrar agua potable a 450.000 personas, ya que prácticamente la mitad de la población rural vive sin acceso a ella.

HUELLA DE CARBONO

	2017	2018	2019
Emisiones de CO₂ (alcances 1, 2 y 3)	7.405	6.961	7.844
Alcance 1 ¹	5.677	5.180	6.020 ³
Alcance 2 ²	0	0	0
Alcance 3	1.729	1.781	1.824
Emisiones anuales de gases de efecto invernadero (tCO₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)	1,27	1,14	1,23

(1). En el año 2018 los consumos de carburantes procedentes de los meses de agosto a diciembre se han calculado a partir de una estimación, ya que no se dispone de datos de los consumos reales debido a una avería en el contador de la estación de servicio interna.

Los datos de 2019 incluyen el consumo de carburante procedente de estaciones de servicio externas, además del consumo de carburantes procedente de la estación de servicio interna. La distribución entre gasóleo y gasolina procedente de estaciones de servicio externas se hace mediante el parque de vehículos, distribuidos por comunidades autónomas, tipos y carburantes, del año 2018, publicado por la Dirección General de Tráfico (DGT), Gobierno de España, Ministerio de Interior. Los datos de 2017 y 2018 únicamente incluyen los datos de consumo de carburante procedente de las estaciones de servicio internas.

En 2019 se debe tener en cuenta que una de las estaciones de servicio internas se mantuvo cerrada del 27/12/2018 al 23/04/2019, del 07/08/2019 al 14/08/2019 y del 11/12/2019 al 16/12/2019. Durante su cierre había restricciones de su uso a determinados usuarios.

(2). En los años 2017, 2018 y 2019 las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad son de 0 toneladas de CO₂/kWh, debido a que el 100% del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libre de emisiones de CO₂ (garantía de origen).

(3). Los consumos de gas natural del mes de diciembre se calculan a partir de la lectura de contadores.

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 (otras emisiones indirectas, alcance 3). Versión de marzo 2018 (datos 2018) y versión de 2020 (datos 2019) de la *Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hiernacle*.



2%

disminución de las emisiones anuales de gases de efecto invernadero de alcance 3 por cada 1.000 visitas respecto a 2018

Otras emisiones

Observamos y controlamos el resto de emisiones a la atmósfera, aunque no son relevantes en nuestra actividad y su impacto ambiental y en la calidad del aire es limitado. Realizamos controles de los focos emisores cada 5 años, de acuerdo con la normativa vigente. Con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 139/2018, como compromiso ambiental, se realizaban mediciones voluntarias cada 3 años. La última medición voluntaria se realizó en el año 2018, sin tener que tomar medidas correctivas al respecto.

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, y la generación de agua caliente sanitaria y calefacción.

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, NOx y PM derivadas del consumo directo de combustibles líquidos usados para el transporte no es relevante si tenemos en cuenta toda la actividad de PortAventura World.

En cuanto a las emisiones sonoras, este vector se controla a través del documento para la exención de los controles reglamentarios periódicos que prevé la ley 20/2009 para las empresas adheridas al EMAS.



Protección de la biodiversidad y conservación de las especies

Con el fin de implicarnos en la lucha contra la pérdida de biodiversidad producida por el cambio climático, llevamos a cabo acciones de protección y conservación de especies.

En 2019, el Instituto Catalán de Ornitología ha llevado a cabo un censo y un estudio de gestión de la colonia de avión común (*delichon urbicum*) de PortAventura World. La población reproductora de avión común dentro de las instalaciones de PortAventura World se ha estimado en 255 parejas. El avión común, como el resto de las aves insectívoras, está considerado un buen bioindicador, por lo que su presencia indica una buena calidad del aire y también del agua donde se desarrollan algunas de las larvas de los insectos que constituyen su dieta. El estudio aporta iniciativas para sensibilizar acerca de esta colonia ante los clientes y mejorar la conservación por parte de los proveedores.

En 2019 la superficie construida de PortAventura World es de 488.018 metros cuadrados y las zonas ajardinadas suman 671.336 metros cuadrados. En caso de obras, se valora la posibilidad de trasplante de las especies vegetales, arbóreas y arbustivas que se encuentran en la zona. Si es viable, se trasplantan a macetas en vivero y se mantienen para reubicarlas en la misma zona u otras. Aunque siempre depende de la especie y de su tamaño, habitualmente a los dos años del trasplante, las especies suelen presentar el aspecto que tenían en su ubicación inicial.

Buenas prácticas para el bienestar animal

PortAventura World dispone 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. Además, el espectáculo didáctico *Aves del paraíso* lo conduce un biólogo.

Una empresa externa especializada realiza el control de salud de las aves, que son sometidas a diferentes revisiones en una consulta veterinaria acreditada. Contamos con un libro de registro de entrada y salida de aves para saber en todo momento cuáles se encuentran en las instalaciones y controlamos cualquier intrusión de personas o de animales depredadores mediante un sistema de videovigilancia. El espectáculo *Aves del paraíso* cuenta con un supervisor que tiene contacto con la empresa que gestiona las aves y cuyo objetivo es garantizar su salud y sus hábitos alimenticios, y velar por los aspectos higiénicos de las aves. Las instalaciones se limpian a diario y se lava a las aves regularmente para mantener su plumaje en perfecto estado. Un profesional veterinario de la empresa gestora realiza una necropsia en caso de muerte de un ave para conocer el motivo y prever posibles enfermedades epidemiológicas.

Aplicamos un conjunto de medidas de enriquecimiento ambiental: las aves disponen de perchas con diferentes formas para ofrecer distintas posibilidades de apoyo; se introducen juguetes en las jaulas para estimular los sentidos; y, en los recintos de aves muy pesadas, los suelos son blandos para imitar la cobertura del bosque y evitar malformaciones en las patas. 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 y las mantiene en una saludable forma física. Todas las aves disponen de su correspondiente documento de identificación, que indica raza y procedencia (*site*).

En el ámbito de la divulgación, damos a conocer la biodiversidad de las aves que forman parte del espectáculo *Aves del paraíso*. 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.

PortAventura World mantiene un convenio de colaboración con la asociación SEO/Birdlife para apoyar el programa de ciencia ciudadana de seguimiento científico de la avifauna en España.



Gestión adecuada del agua

El agua es un elemento fundamental en el funcionamiento y la tematización de nuestro Resort. Somos conscientes de que es un recurso imprescindible para la vida y que representa un factor clave para el desarrollo socioeconómico, industrial y turístico del entorno. La correcta gestión del agua es uno de nuestros mayores retos.

La política medioambiental de PortAventura World establece las metas y objetivos relacionados con el agua y la forma en que nuestro enfoque de gestión se ajusta a las políticas públicas y al contexto local.

El agua según origen y utilidad

En PortAventura World diferenciamos varios tipos de agua:

- **Agua para consumo humano.** Es agua procedente del suministro municipal que se utiliza fundamentalmente en restaurantes y aseos, para la higiene personal, para la limpieza, etc. Su consumo está condicionado, en gran parte, por el comportamiento de nuestros clientes, los grandes consumidores de agua. Prácticamente el 100% se transforma en agua residual.
- **Agua recreativa y para el baño.** Ambas proceden del suministro municipal. El agua recreativa que se usa en atracciones acuáticas –y también en fuentes ornamentales– se mantiene con niveles de desinfectante residual adecuados según criterio interno del Resort. El agua para el baño, sin embargo, se mantiene mediante filtrado y tratamiento, y solo un pequeño porcentaje se vierte como agua residual tras el lavado de filtros. Se realizan renovaciones de agua según la normativa específica.
- **Agua regenerada para el riego.** Las aguas residuales depuradas se someten a un proceso de tratamiento adicional o complementario que permite adecuar su calidad para determinados usos: el riego, en nuestro caso. El agua regenerada que se reutiliza en PortAventura World pro-



17%

disminución de la cantidad de agua para el consumo humano por cada 1.000 pernoctaciones y año en hoteles respecto a 2018

20%

disminución de la cantidad de agua recreativa y para el baño por cada 1.000 visitas en PortAventura Park y PortAventura Caribe Aquatic Park respecto a 2018

cede del tratamiento terciario de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Vila-seca y Salou desde 1996, y se utiliza en exclusiva para regar la masa vegetal.

- **Otras aguas para el riego.** En ocasiones, el agua procedente de la EDAR no es apta para el riego de la jardinería, ya sea por conductividad (concentración de sales), por contaminación biológica o por alta turbidez. En estas situaciones, se añade la cantidad mínima posible de agua de consumo humano hasta lograr la mezcla que cumpla con los requisitos legales y agronómicos para lograr los parámetros que garantizan la supervivencia de las especies vegetales.



CONSUMO ANUAL DE AGUA SEGÚN ORIGEN Y UTILIDAD (m³)

	2017	2018	2019
Agua procedente del suministro municipal	885.289	932.927	1.025.731
Agua para el consumo humano (utilizada en restaurantes, aseos, higiene personal, limpieza, etc.)	550.917	583.484	694.148
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	270.213	280.523	420.231
Ferrari Land	34.900	12.800	23.925
Hoteles	244.991	289.864	249.343
PortAventura Convention Centre	813	297	649
Agua recreativa y para el baño	331.293	348.824	329.448
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	220.998	208.770	174.294
Ferrari Land	0	0	0
Hoteles	110.295	140.054	155.154
Agua para el riego ¹	3.079	619	2.135
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.690	456	1.650
Ferrari Land	127	34	124
Hoteles	1.262	129	360
Agua regenerada para el riego procedente de EDAR²	327.359	363.817	353.397
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	185.248	238.713	217.944
Ferrari Land	13.943	16.412	14.649
Hoteles	111.270	93.390	106.701
PortAventura Convention Centre	16.898	15.302	14.103
Total	1.212.648	1.296.744	1.379.128
Consumo total de agua procedente del suministro municipal para el baño, para consumo humano y para uso recreativo en PortAventura World (m³ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)	151,13	152,08	160,25
Consumo total de agua para el riego en PortAventura World (m³/1.000 m² ajardinados)	4,78	0,96	3,18
Agua para riego procedente de suministro municipal	4,78	0,96	3,18
Agua regenerada para riego procedente de EDAR	508,18	563,32	526,41

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 y 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 y Salou.

El agua según destino

Todo el Resort de PortAventura World se ha construido sobre una red que permite conducir los diferentes tipos de agua al destino final más apropiado según sean:

- **Aguas residuales.** Todas las aguas residuales generadas en el Resort se conducen por una red de alcantarillado hasta la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Vila-seca y Salou, en la cual se concluye un tratamiento terciario que regenera el agua para su uso como agua de riego en el Resort e, incluso, en algunos parques y jardines del municipio de Vila-seca. Periódicamente, se realizan controles internos voluntarios de la calidad de las aguas vertidas en los cuatro colectores existentes: Vila-seca, General (Salou), Hotel El Paso y Hotel Caribe. Esto nos permite disponer de un conjunto de datos para promover actuaciones de mejora en caso de ser necesario.

Los límites de vertido están marcados por el Decreto 130/2003, por el que se aprobó el Reglamento de los servicios públicos de saneamiento. Adicionalmente, se ha definido, para cada atracción de agua, un nivel deseado

de desinfectante residual, transparencia y turbidez en función de la criticidad de cada punto –según tenga más o menos contacto con el usuario– y de las posibilidades de tratamiento de cada instalación.

Anualmente se transmite a la Agencia Catalana del Agua, por vía telemática, el informe de las condiciones de mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones de evacuación de aguas residuales de PortAventura World.

En 2019, no se superaron los límites en ninguno de los controles realizados en los cuatro colectores.

- **Aguas pluviales.** A causa del régimen de lluvias del Mediterráneo, el agua de origen pluvial constituye una parte testimonial en la gestión de las aguas. Sin embargo, gracias a que el Resort dispone de una red de aguas que separa las aguas residuales de las pluviales, se puede aprovechar parte de la lluvia. El lago principal de PortAventura Park, por ejemplo, recoge prácticamente la totalidad de las aguas pluviales del parque.



Sensibilización y formación ambiental

Forma parte de nuestros compromisos ambientales y de nuestra responsabilidad social sensibilizar a las personas visitantes y al personal mediante acciones de comunicación y formación ambiental dirigidas a ambos colectivos.

Cientes informados e implicados

- Implantación del Plan externo de comunicación ambiental. Entre otras acciones, hemos realizado una campaña en redes con contenidos específicos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.
- Producción y comunicación de la prueba piloto Green Future Ferrari Land.
- Respecto al uso del agua, en todos los hoteles se hace un recordatorio de la necesidad de preservar este recurso natural con el documento *Cada gesto cuenta*.

PortAventura Convention Centre promueve los eventos sostenibles

PortAventura Business & Events promueve la realización de eventos ambientalmente responsables con propuestas para minimizar el consumo de materiales, usar elementos reciclados o reutilizables para la decoración, calcular las emisiones de CO₂ generadas, compensar la huella de carbono cooperando en iniciativas y fomentar actividades de *team building* orientadas al respeto del medio ambiente.

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

Personal formado y sensibilizado

- Actualización de los contenidos de formación ambiental al personal del *Manual de prácticas generales medioambientales*, incluyendo temas relacionados con la biodiversidad, para su implantación en 2020.
- Fomento de la participación del personal en aportaciones sobre propuestas ambientales.

Mediante el *Manual de prácticas generales medioambientales* se sensibiliza a los proveedores y al personal.



100%

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





COMPROMISOS SOCIALES



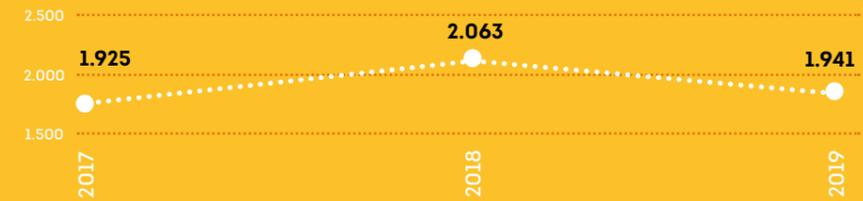
Generación de empleo de calidad¹

En 2019 un total de 139 personas se han beneficiado de las medidas que se llevan a cabo en PortAventura World para reducir la temporalidad del empleo y mejorar la estabilidad de la ocupación. Entre otras acciones, se han hecho 95 nuevos contratos fijos discontinuos y 44 conversiones a indefinidos. PortAventura World sigue siendo uno de los primeros generadores de empleo de la provincia de Tarragona. En verano alcanzamos el número máximo de personas trabajando y, en octubre, gracias a la celebración de Halloween, se produce un repunte.

1. Los datos que se reportan del equipo humano incluyen el personal de PortAventura Entertainment, SAU. No contemplan las seis personas de las empresas PortAventura Viajes, SAU, Hotel Caribe Resort, SL, y Fundación PortAventura. 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 2019



Se han tenido en cuenta los datos referentes a plantilla del día 15 de cada mes.

PERSONAL PROPIO



PERSONAL EXTERNO QUE ACCEDE A LAS INSTALACIONES DEL RESORT



1. Dato correspondiente al día 15 de agosto.

2. El dato corresponde a la plantilla a jornada completa y activa durante todo el año equivalente, en horas de contrato, a las de la plantilla real contratada.

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.

Diversidad y multiculturalidad en la plantilla

El actual convenio colectivo (2015-2019) venció este año y, durante el 2020, se va a proceder a la negociación del nuevo convenio.



1.021

nuevas contrataciones en 2019



54

nacionalidades diferentes



88%

plantilla procedente de España



12%

plantilla procedente de otros países



PLANTILLA SEGÚN NACIONALIDAD¹ EN 2019

Alemania	7	Ecuador	3	Nigeria	2
Argelia	2	Eslovaquia	1	Panamá	1
Argentina	9	Eslovenia	1	Paraguay	1
Bélgica	1	España	1.705	Perú	6
Bolivia	4	Francia	10	Polonia	3
Brasil	8	Ghana	1	Portugal	6
Bulgaria	6	Guinea Ecuatorial	6	Rumania	26
Canadá	1	Holanda	1	Rusia	13
República Checa	1	Honduras	1	Senegal	11
Chile	3	Hungría	0	Suiza	1
Colombia	17	Italia	24	Ucrania	4
República Democrática del Congo	1	Letonia	1	Uruguay	1
Croacia	1	Marruecos	37	Venezuela	4
Cuba	2	México	3		
República Dominicana	3	Moldavia	1		

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

Fomento de la cultura de la prevención

La seguridad como prioridad

La cultura de prevención, aplicada a todos los niveles y áreas de negocio, es la base de la seguridad laboral en PortAventura World. En este sentido, contamos con un plan de prevención cuya política de prevención de riesgos laborales incluye los objetivos, los recursos y la estructura organizativa para su adecuada implementación.

El Comité de Dirección, con el asesoramiento del Servicio de Prevención, define los objetivos anuales en materia de seguridad y salud en función de las líneas estratégicas prioritarias. Previamente se ha consultado a los delegados de prevención y los objetivos se han presentado ante el Comité de Seguridad y Salud. Este comité es un 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.

La siniestralidad laboral es controlada mensualmente por el Servicio de Prevención, que elabora un plan de acción anual para cumplir con los objetivos marcados y con la normativa de aplicación.

En PortAventura World hacemos extensivo a las empresas contratistas el compromiso con la seguridad laboral mediante la coordinación de actividades empresariales. El objetivo es asegurar que los servicios prestados por entidades o personal externo se ejecutan bajo las medidas de seguridad que establece la legislación.

En 2019, hemos llevado a cabo un total de 143 simulacros de emergencia, 135 evaluaciones de riesgos, 213 informes técnicos (de ruido, estrés térmico, iluminación, ergonomía y estudio psicosocial), 7 cursos prácticos de prevención contra incendios y 43 cursos sobre prevención de riesgos laborales. El servicio médico para la plantilla ha realizado 986 reconocimientos médicos, 1.081 consultas médicas, 1 vacunación y 402 consultas relativas a exenciones.



PERSONAL EXTERNO



5,71

índice de frecuencia¹

PERSONAL PROPIO



9,47

índice de frecuencia¹



2.208

índice de incidencia²

5,55
hombres

13,1
mujeres

622,88
hombres

1.585,50
mujeres



0,20

índice de gravedad³



3,3%

tasa de absentismo
(122.575 horas)

0,12
hombres

0,27
mujeres

Los índices de siniestralidad de PortAventura World están por debajo de la media del sector y, por sexto año consecutivo, la compañía no aparece en la lista de empresas consideradas de alta siniestralidad por la Generalitat de Catalunya.

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.

Programa PortAventura e-Saludable

El programa PortAventura e-Saludable es la herramienta con la que implantamos y materializamos los principios de empresa saludable, cuyo objetivo es concienciar a las personas sobre la importancia del cuidado de la salud y facilitar actividades diversas, así como servicios e instalaciones, que permitan desarrollar hábitos saludables.

En 2019 se han llevado a cabo distintas acciones en el marco de este programa:

- **Día Saludable:** reparto gratuito de frutas, frutos secos, verduras, etc.
- **Campañas de donación de sangre** entre el personal de la compañía. Las 371 personas participantes en la campaña recibieron una invitación para PortAventura Park.
- **Campaña de protección solar.** Se han llevado a cabo sesiones informativas con recomendaciones para pro-

tegerse del sol y se ha entregado crema de protección solar a los asistentes.

- **«Fomentando hábitos desde pequeños»:** programa de actividades para hijos e hijas del personal empleado con taller de desayunos saludables, taller de reanimación cardiopulmonar, clase de zumba, taller de higiene bucodental y taller de yoga (2 sesiones en la temporada).
- **Talleres de estiramientos, yoga saludable y pilates.**
- **Workshop Experiences** con el promotor de salud.
- **Clases de zumba.**
- **Campañas de sensibilización** sobre enfermedades cardiovasculares, la diabetes y la hipertensión.
- **Campaña de seguridad vial**
- **Charlas con expertos** sobre «Riesgo cardiovascular» y «Nutrición y dieta mediterránea».



2.876

participantes en el programa PortAventura e-Saludable



1.442

consultas al promotor de la salud



21.212

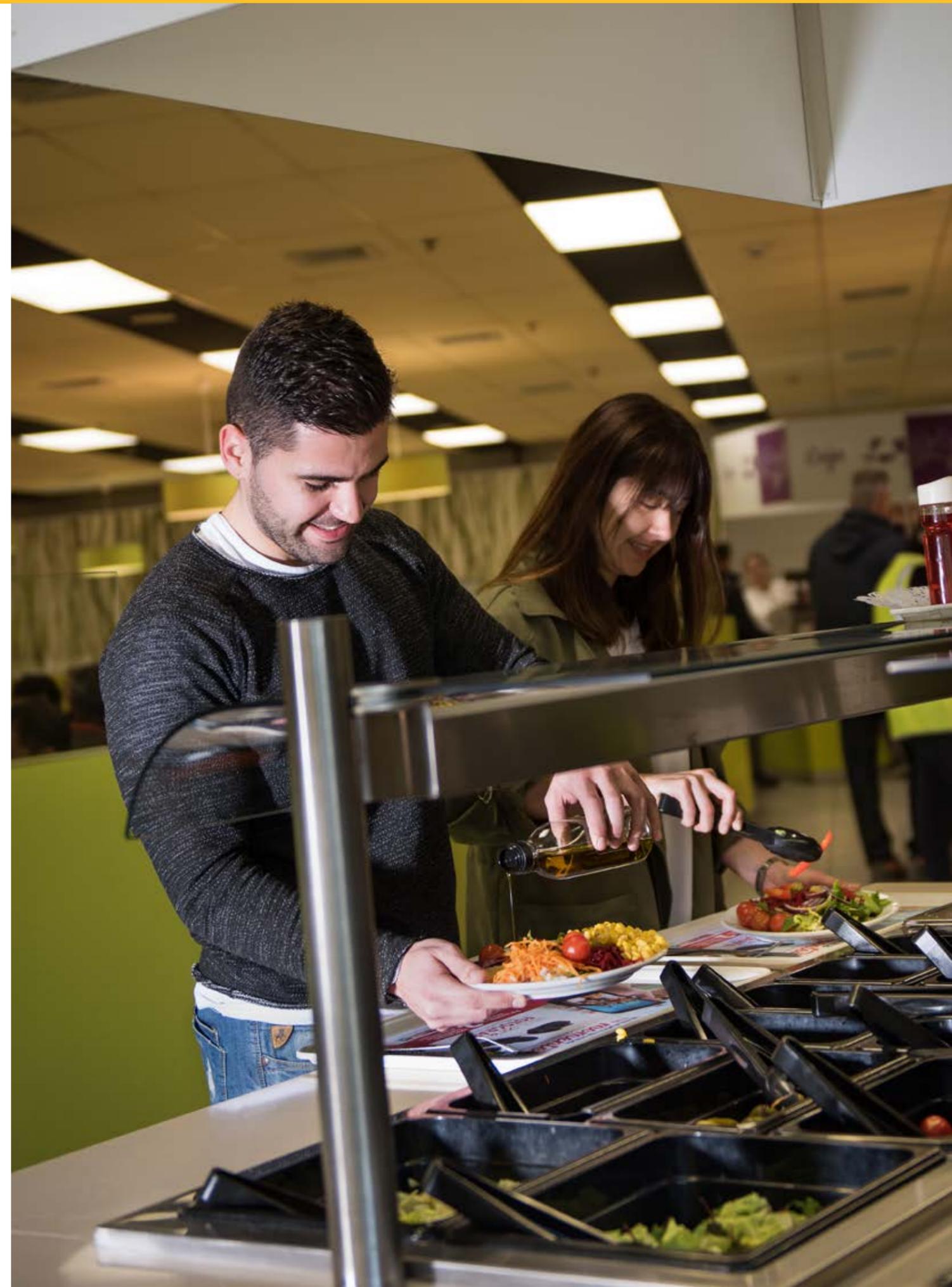
asistentes a las diferentes actividades¹



349

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 2019 ha continuado la segunda edición del programa de salud «Gana vida, pierde peso» y empezado la tercera. El programa incluye:

- Charlas y talleres, como «Principios básicos de alimentación», «Mindful eating» y «Mindfulness».
- Ventajas para los 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.
- Médico especialista en hábitos saludables, que imparte la formación y realiza un seguimiento personalizado como promotor de la salud.
- Noche de hotel para todos los participantes que consigan los objetivos marcados.



105
participantes



Bienestar y ventajas para el equipo humano

Beneficios sociales

La política de beneficios sociales de PortAventura World está definida según niveles organizativos. Para todo el personal, y regulados por el convenio colectivo, existen los siguientes beneficios:

- **Entrada ilimitada** al parque y pases de temporada (imputación fiscal).
- **Aparcamiento gratuito.**
- **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.
- **Sala Sports Training** a precio reducido para todo el personal que quiera utilizar las máquinas de este espacio y asistir a actividades dirigidas.
- **Descuentos** en compra de entradas, reservas de hotel, tiendas y restauración, precios especiales para celebraciones en familia, etc.

Medidas de conciliación

En PortAventura World queremos favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas, por lo que promovemos una cultura de trabajo a favor de su bienestar y, de acuerdo con el convenio colectivo vigente, aplicamos diferentes medidas:

- Jornada flexible de lunes a jueves y jornada intensiva el viernes para personal con distribución regular de jornada.
- Flexibilidad en la elección de las vacaciones.
- Periodo de reserva de puesto de trabajo de tres años

- **Ofertas en productos y servicios** de toda clase mediante plataforma digital, a la que accede todo el personal.

- **Tienda Outlet** para personal, que ofrece productos *outlet* de las tiendas de PortAventura World a precios muy atractivos.

- **Sistema de retribución flexible** y precios especiales para la contratación de seguros de salud con Adeslas. En 2019, el personal beneficiario del seguro de salud ascendió a 550 personas.

- **Sorteos diversos:** final de temporada (con sorteo de entradas y estancias en diferentes lugares entre todo el personal que ha trabajado durante la temporada en la compañía), *packs* de productos, invitaciones dobles para el Aquum y fin de semana en Valencia entre los usuarios de la *app* PortAventura Team para potenciar su uso.

- **Otras ventajas:** el servicio CityPac de Correos, mediante el cual la plantilla puede enviarse los paquetes de las compras en Internet a las terminales de recogida del Resort, y la plataforma de vehículo compartido Fes e-Dit, cuyos usuarios disponen de plazas de aparcamiento preferente y participan en un sorteo de noches de hotel o de entradas.

para las excedencias por cuidado de hijo menor de tres años o de mayores, o por violencia de género.

- 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 recogido 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.

340 personas han disfrutado en 2019 de medidas de conciliación familiar.

Gestión del talento y formación para el desarrollo

Reconocimientos al talento interno

El modelo de gestión del talento de PortAventura World está enfocado a potenciar el talento interno, incentivar la mejora continua y promover el desarrollo profesional. Contamos con distintas herramientas para que el modelo sea efectivo.

El sistema de gestión de la actuación nos permite facilitar el desarrollo de la actuación de todo el personal con la finalidad de implantar una cultura de la mejora continua. El sistema unifica criterios, facilita la comunicación, permite el buen desarrollo del trabajo y sirve para participar en futuros procesos de selección interna y promociones y para detectar nuevas necesidades de formación.

El sistema de gestión nos ha permitido identificar las competencias del personal, que clasificamos en:

- **Competencias corporativas**, que parten de los valores de la compañía: trabajo en equipo, orientación al cliente, resolución, responsabilidad, flexibilidad, respeto al medio ambiente, etc.
- **Competencias técnicas** (según colectivos): atención comercial, servicio y atención al cliente, gestión, negociación y toma de decisiones.
- **Competencias para personal gestor de equipos**: desarrollo, liderazgo, planificación y coordinación, seguridad, salud y medioambiente.

El sistema de gestión por objetivos permite obtener la información necesaria para poder aplicar una retribución variable de forma personalizada. El sistema contempla los objetivos de la compañía, así como los objetivos funcionales (operaciones y servicios) y de productividad. En función de la consecución de estos, se recompensa a los miembros de la plantilla.

Por otra parte, contamos con otras dos iniciativas para reconocer el desempeño del personal:

- **Tarjetas de calidad**. Tienen como objetivo que los mandos puedan premiar a aquellas personas que destacan por llevar a la práctica los valores de PortAventura World y contribuir activamente a la consecución de los objetivos de la compañía. Su entrega se realiza según el criterio de los propios mandos gestores de equipo.
- **Premio a la mejor unidad**. Tiene como objetivo incentivar y recompensar a gestores de equipos y empleados que mejoren los objetivos de sus unidades. Se dirige principalmente a las áreas de venta –tiendas, juegos y restauración–, donde se valoran ratios de productividad, de satisfacción y atención al cliente, y de resultados de Mystery Shopping. En las áreas de operaciones –espectáculos y recepciones de hoteles– se aplica el premio al mejor empleado del trimestre.



16%

plantilla media durante el año sujeta a retribución variable



78%

plantilla activa durante la temporada que se ha sometido a una evaluación del desempeño



290

tarjetas de calidad entregadas



295

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



466

vales de tiendas y restauración



213

noches de hotel

Plan de formación abierto y dinámico

La formación es una de las herramientas de las que dispone PortAventura World para aportar un valor añadido a su personal. El plan de formación de la compañía, de periodicidad anual, recoge todas las acciones formativas necesarias para garantizar que toda la plantilla esté preparada para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas de su puesto de trabajo, así como ampliar sus conocimientos y potenciar sus habilidades y competencias. Es un plan de formación abierto y dinámico, ya que las necesidades son también cambiantes.

La Dirección de Recursos Humanos es responsable de diseñar y definir la política de formación de la compañía. También establece, juntamente con la Dirección General, los criterios y las prioridades para cada temporada, y asigna los recursos necesarios para aplicarlos. El plan de formación se organiza por áreas formativas:

- Formación corporativa
- Formación de seguridad alimentaria
- Formación de medio ambiente
- Formación de seguridad
- Formación de desarrollo
- Formación a medida



3.789

personas empleadas que han recibido algún tipo de formación durante el año



96%

plantilla formada¹



50.052

horas totales de formación



13,21

promedio de horas de formación por persona



85%

formación en modalidad a distancia²

En 2019, se han llevado a cabo nuevas acciones formativas:

- Diseño y producción de dos cursos de formación en línea de **restauración y eventos**: Operaciones Básicas de Servicio de Restauración en Eventos y Operaciones Básicas de Cocina en Eventos.
- Convenio de colaboración con la Universidad Rovira i Virgili para la realización del **programa formativo modular Formación de Mandos Intermedios del Sector Turístico**. El programa se ha diseñado para cursarse de manera completa en formato de cursos de 270 horas, como título propio de postgrado de 30 ECTS o a través de alguno de los tres itinerarios formativos de 130 horas previstos: «Gestión de mandos intermedios en la hostelería», «Gestión de mandos intermedios en la restauración» y «Gestión de mandos en el ocio y los espectáculos».
- Formación de **liderazgo para directivos y jefes**. Bautizado como LeaderFit, se ha dirigido a formar a unas 100 personas en las habilidades necesarias para ejercer el rol de líder y, al mismo tiempo, ofrecer a los gestores de equipo la visión del modelo de liderazgo que impulsa PortAventura World. El programa trabaja aspectos como la empatía, la escucha activa, la motivación de equipos o la autogestión emocional. También ofrece estrategias para dar un *feedback* constructivo o positivo, para dominar herramientas que agilicen el desarrollo del equipo o para entender qué es un conflicto y cómo abordarlos para solucionarlos. Está previsto que la próxima temporada esta formación se haga extensible a supervisores y encargados.

En 2019 se ha llevado a cabo formación para el liderazgo dirigida a cargos directivos y jefaturas.

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

	2019		
	Directivos y jefes de área	35,53	
	Supervisores, técnicos y administrativos	13,13	13,78
	Personal de operaciones	12,75	
	Directivas y jefes de área	33,69	
	Supervisoras, técnicas y administrativas	16,47	12,87
	Personal de operaciones	11,38	

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

2. Se incluyen 477 personas que han cursado la formación de bienvenida en la plataforma de formación, pero no se han incorporado a la compañía.

El Premio PortAventura a la Mejor Trayectoria Académica de Turismo de la Universidad Rovira i Virgili, que en 2019 celebró su 14.ª edición, supone extender al territorio el compromiso con la formación.



La misión del premio es reconocer públicamente la excelencia de los estudiantes del Grado de Turismo de la URV para que la universidad les facilite la realización de un proyecto de desarrollo personal que promueva los valores de la iniciativa, la competencia, el liderazgo, la responsabilidad y el compromiso.



Formación y oportunidades para los jóvenes

En 2019, se han realizado 25 acuerdos de colaboración entre PortAventura World, y universidades y centros docentes acogiendo a estudiantes en prácticas. Los estudiantes desarrollan las prácticas en distintas áreas y departamentos del Resort: departamento comercial, servicios centrales, servicios técnicos, administración y finanzas, recursos humanos, restauración, hoteles, etc.

Las universidades y centros docentes con los que hemos firmado convenios son: Universidad Rovira i Virgili, Uni-

versidad Pompeu Fabra, Universidad Internacional de la Rioja, Universidad de Lleida, CETT Grados Universitarios, Universidad CEU Cardenal Herrera, CETT Grados Formativos de Grado Medio y Superior, IES Jaume I, IES Ramon de la Torre, IES Pere Martell, IES Ramon Barbat i Miracle, Escola d'Hoteleria i Turisme de Cambrils, IES Vidal i Barraquer, Institut Obert de Catalunya, Estudios Superiores Abiertos de Hostelería del Grupo San Valero, SEAS Estudios Superiores Abiertos, Escola Elisabeth, Centre Català Comercial y Novatécnica Centre de Formació.

61 estudiantes en prácticas incorporados en 2019

Diálogo y comunicación interna

Más de 1.000 usuarios se conectan cada mes a la app PortAventura World Team para realizar trámites, inscribirse a actividades o estar informados sobre las últimas novedades de la compañía. En 2020, la app se actualizará con nuevas funciones.

Establecer canales de comunicación interna facilita y promueve el diálogo permanente con el equipo humano, y fomenta la cultura corporativa.

- **Foro anual de bienvenida al 2019.** Este evento sirve para informar a la plantilla de los resultados del año anterior, las novedades para la nueva temporada que comienza y darle la bienvenida. En el marco de este evento, se hizo entrega del dinero recaudado por el personal en la acción solidaria Teaming del año anterior. Las dos asociaciones beneficiarias de este dinero también son elegidas por el personal.
- **PortAventura World Team.** Es aplicación exclusiva para la plantilla con información corporativa, programa de ventajas, agenda de eventos, portal de trá-

mites con el Departamento de Recursos Humanos, ofertas de empleo y plataforma de formación, entre otros servicios.

- **Revista interna Acció,** con periodicidad bimestral e información corporativa, artículos sobre temas vinculados al desempeño de la actividad y entrevistas a la plantilla.
- **Servicio de Atención al Empleado,** con mostrador, buzón de consultas e impresos de sugerencias y quejas.
- **Intranet y comunicados internos.**
- **Videos, cartelera de información,** carteles informativos, dípticos, trípticos y otro material impreso.

Esta temporada se ha realizado una jornada de puertas abiertas en PortAventura Dreams para que el personal pudiera conocer de primera mano el proyecto de la Fundación PortAventura.

Actividades solidarias y lúdicas

PortAventura World impulsa diferentes actividades para implicar al equipo humano, fomentar el sentimiento de pertenencia a la organización y canalizar iniciativas solidarias.

- **Entrega de rosas de Sant Jordi** a toda la plantilla.
- **Concurso de dibujo infantil** «La Navidad en PortAventura World» para hijos, nietos y sobrinos del personal. Se entrega un regalo a cada uno de los ganadores de las 3 categorías y uno de los dibujos ganadores se utiliza para la portada de la revista *Acció* del mes de diciembre.
- **Entrega de la carta al paje real** para familiares del personal. Un total de 46 familias disfrutaron de esta actividad.
- **Jornada de deporte** en H₂O Tennis Salou para que el personal y sus familiares pudieran disfrutar de sus instalaciones.
- **Participación de voluntarios en el torneo de fútbol solidario «Somos uno»,** organizado por la Fundación Invest for Children en el Campo del RCD Español.
- **Participación en la campaña de recogida de juguetes** organizada por la Cruz Roja Española.
- **Campañas de donación de sangre** entre el personal de la compañía. Las 372 personas participantes recibieron una invitación para PortAventura Park.
- **Precio especial para inscribirse en la carrera solidaria y la Fun Ride de la Fundación PortAventura.**
- **Precio especial para asistir a la cena solidaria de la Fundación PortAventura.**



Compromiso con la solidaridad a través de la Fundación PortAventura

La finalidad de la Fundación PortAventura es contribuir al bienestar de la sociedad y a la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, especialmente niños y jóvenes, actuando con ellos de forma directa o con sus familias, así como indirectamente mediante el apoyo a otras fundaciones o instituciones. La máxima expresión de este compromiso es PortAventura Dreams, el proyecto que, desde 2019, permite acceder y disfrutar del Resort a niños y jóvenes que tienen una enfermedad grave.

INGRESOS DE LA FUNDACIÓN PORTAVENTURA (MILES DE EUROS)

	2019
Contribución de PortAventura World a la Fundación	756
Recaudación por la organización de eventos de recaudación de fondos	207
Donaciones procedentes de otras fundaciones y empresas colaboradoras	667
Gastos necesarios para la actividad	-188
Total de ingresos netos	1.442

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

	2019
Enfermedades	827
Capacidades especiales	106
Exclusión social	209
Total de ayudas	1.142

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



79%
Ingresos destinados a proyectos de la Fundación



PortAventura Dreams, un sueño hecho realidad

Este 2019 la Fundación PortAventura ha dado un paso más en su trayectoria con la llegada de su proyecto más ambicioso e innovador: PortAventura Dreams.



Presentación

En el ecuador de la fase de construcción, en mayo de 2019, la Fundación PortAventura presentó el proyecto PortAventura Dreams, un *village* ubicado dentro del Resort que ofrece una experiencia única para familias con niños, niñas y jóvenes que padecen o han padecido enfermedades graves. El proyecto, pionero en Europa y que cuenta con una inversión de más de 4 millones de euros, consolida el compromiso de la Fundación PortAventura con la mejora de la vida de estos colectivos a través del entretenimiento y la diversión.

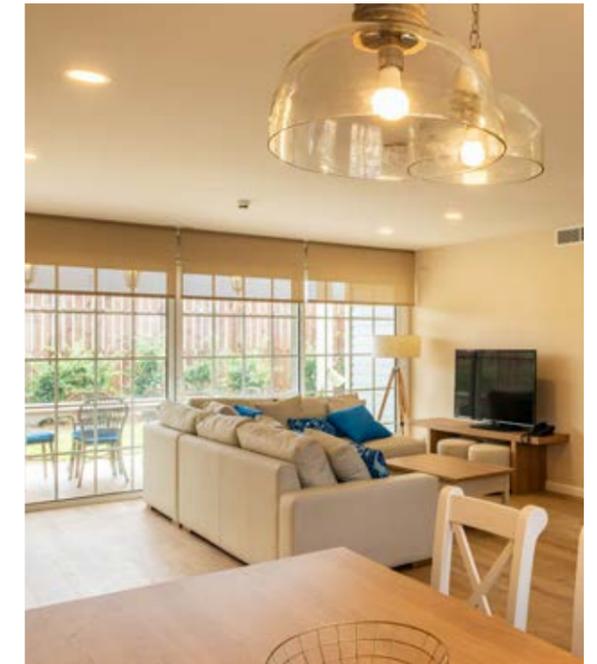
Proyecto

PortAventura Dreams se ha concebido como un espacio lúdico y de interacción que tiene como objetivo generar un efecto positivo para la recuperación desde un punto de vista psicológico, al tiempo que permite alimentar nuevos momentos de unión familiar.

El proyecto se centra en menores de entre 4 y 17 años que padecen o han padecido enfermedades graves recogidas en el listado que elabora el Ministerio de Sanidad. De la preparación, la selección y la supervisión de

las familias admitidas se encarga una comisión médica, formada por equipos médicos y asistentes sociales de los diferentes hospitales colaboradores. En la fase inicial del proyecto, los hospitales participantes en el programa son el Hospital Sant Joan de Déu, el Hospital Vall d'Hebron y el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. El objetivo es que, durante los próximos años, otros hospitales de referencia del resto de España se vayan incorporando al proyecto. Es la Cruz Roja quién se encarga de coordinar y organizar la comisión médica, actuando de nexo de unión entre el hospital y la Fundación.

Asimismo, PortAventura Dreams cuenta con donantes fundadores cuya contribución ha hecho posible la materialización del proyecto: El Corte Inglés, Fundación Barça, Fundación Cruyff, Fundación "la Caixa", Fundación LaLiga, Fundación Probitas, LG Electronics, Mango y Mediapro. El objetivo es que, en un futuro, se amplíe la red de colaboradores.



El proyecto tendrá su continuidad después de la estancia de las familias con un estudio psicológico pionero, que tiene previsto realizar el Hospital Vall d'Hebron, con el objetivo de encontrar pruebas científicas de los beneficios del ocio en la salud. El estudio consistirá en ponderar el estímulo que recibe el niño enfermo en el momento final de su tratamiento, al volver con su familia a la normalidad más estricta, fuera del hospital y disfrutando todos juntos de unas vacaciones.

Los espacios

El *village*, un espacio de 8.850 metros cuadrados, cuenta con seis viviendas de 135 metros, espacio de juegos, campo de fútbol y jardines que rodean todo el entorno, así como restaurante, donde se ofrece servicio de comidas a las familias alojadas, y una sala polivalente, donde los voluntarios de la Fundación PortAventura organizan el calendario de actividades y talleres para todas las familias.

Por lo que se refiere a las viviendas, cada una dispone de tres habitaciones, sala de estar, cocina y baño. Todo ello está construido sin barreras arquitectónicas y con los

equipos y dotaciones necesarios para la óptima estancia de los niños y sus familias. En las seis viviendas se albergan semanalmente y de manera simultánea seis familias.

El complejo también dispone de zonas comunes, tales como áreas de esparcimiento con juegos y columpios inclusivos, y otros espacios dotados de elementos de entretenimiento y servicios. El diseño del espacio ha buscado constantemente potenciar los momentos de interacción entre personas, un factor muy importante en la recuperación de la enfermedad, y garantizar la comodidad de los niños.



Inauguración

El complejo de PortAventura Dreams fue inaugurado el 22 de octubre, cuando abrió sus puertas para recibir a las primeras familias. El *village* estima acoger a 170 familias anualmente, una cifra que irá aumentando con el tiempo.

Familias

Se facilita el acceso de las familias a los tres parques de PortAventura World, con acceso directo a las atracciones y espectáculos sin colas y con las mejores ubicaciones disponibles. El viaje y la estancia, incluyendo las dietas, son completamente gratuitos para las familias, cuya procedencia puede abarcar todo el territorio español.

Para fomentar la socialización y las relaciones entre las familias, PortAventura Dreams plantea también actividades en las zonas comunes, aquellos espacios para el relax de la familia que propician la interacción como parte clave de la experiencia. Además, a lo largo de la semana, se organizan diferentes actividades especiales para la diversión de los niños y adolescentes.

Voluntariado

Buena parte de las actividades de PortAventura Dreams están dinamizadas por voluntarios y voluntarias, que con su colaboración solidaria ayudan a que las familias y los niños, niñas y jóvenes puedan vivir una experiencia sin igual.

El equipo de voluntarios ha participado en varias sesiones informativas para organizar sus funciones en los talleres y actividades de PortAventura Dreams, así como en distintos eventos solidarios organizados por la Fundación

Más de 50 personas del equipo humano de PortAventura World han participado como voluntarias en el programa de la Fundación PortAventura.

PortAventura, como «Posa't la gorra!», «Fent amics» y «Somriu per la infància».

En 2019, siguiendo la ley catalana del voluntariado y del fomento del asociacionismo, se ha seguido desarrollando el programa de voluntariado de la Fundación, abierto a toda la plantilla, con la implementación del curso «Deberes y derechos del voluntario», impartido por la Federación Catalana del Voluntariado.

PortAventura Dreams es para la Fundación PortAventura:

Una puerta abierta a la diversión, la emoción y la experiencia.

Un lugar en el que todas las barreras, tanto físicas como sociales, desaparecen.

Un punto de encuentro y una herramienta de cohesión.

Un espacio de ocio que aumenta la autoestima individual y colectiva de niños y adolescentes gravemente enfermos.



Ayuda y colaboración con otras fundaciones

Ayudamos a otras fundaciones y entidades a alcanzar sus objetivos mediante la promoción y el desarrollo de eventos diseñados especialmente para sus colectivos y de acuerdo con las necesidades de cada grupo. Son eventos solidarios que ofrecen a los asistentes una jornada de entretenimiento y la oportunidad de disfrutar del parque con amigos y familiares, además de ayudar a recaudar fondos para las entidades beneficiarias.

Jornadas solidarias en PortAventura Park

«Posa't la gorra», de la Fundación PortAventura y la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC) (17.ª edición)

Más de 7.400 personas se unieron a la jornada celebrada en PortAventura Park y organizada por la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC), que trabaja para mejorar la calidad de vida de los niños y niñas y adolescentes con cáncer y sus familias, y darles un apoyo psicosocial integral. El importe recaudado se ha destinado a mantener los servicios de la delegación de AFANOC Tarragona y los nuevos proyectos para mejorar La Casa de los Xuklis, una casa de acogida para las familias que tienen que desplazarse para recibir tratamiento a los principales hospitales de referencia de Barcelona.



«Fent amics», de la Fundación PortAventura y Down Catalunya (11.ª edición)

La undécima edición de la jornada solidaria «Fent amics», que organizan anualmente Down Catalunya y la Fundación PortAventura, reunió casi 7.000 personas. La jornada fue posible gracias a la implicación de los voluntarios que aportan las diez entidades que conforman Down Catalunya y la Federación de Asociaciones de Voluntarios de La Caixa.



«Somriu per la infància», de la Fundación PortAventura y la Federación de Entidades de Atención y de Educación a la Infancia y la Adolescencia (FEDAIA) (7.ª edición)

PortAventura World se llenó un año más de sonrisas con la presencia de más de 5.000 niños, niñas, jóvenes y familias en este evento, en el que, además de subir a las atracciones del parque, pudieron participar en varias actividades especiales. Todos los presentes colaboraron en la elaboración de un gran mural de grafiti y participaron en los talleres organizados para promover los derechos de la infancia, además de disfrutar de la actuación del grupo musical Xiula.



Desde su nacimiento en 2011, la Fundación PortAventura ha colaborado con 814 entidades afines y ha concedido ayudas por valor de 6.341.186 euros a través de un gran número de proyectos y actividades.

«Posa't la gorra» de 2019



Eventos propios de captación de fondos

Fun Run, carrera solidaria de la Fundación PortAventura (8.ª edición)

En esta jornada, el deporte, la diversión en familia y la solidaridad son los protagonistas. Los participantes en la carrera recorrieron un circuito de seis kilómetros dentro de las instalaciones del Resort. Durante el mismo día de la carrera, se pudieron adquirir entradas solidarias a PortAventura Park. Esta venta contribuyó a aumentar la cantidad final recaudada, que en esta edición se destinó a apoyar dos proyectos del Hospital Universitario Joan XXIII de Tarragona centrados en humanizar la estancia hospitalaria de niños y adultos.

Torneo de golf de la Fundación PortAventura (5.ª edición)

Este evento deportivo ya se ha convertido en una de las citas anuales más importantes para la Fundación. Realizado con la ayuda del ACCIC (Asociación Catalana de Cardiopatías Congénitas de Cataluña), se llevó a cabo un bautizo de golf para niños con cardiopatías, ya que está demostrado que este deporte, por su naturaleza, es idóneo para las personas con estas enfermedades del corazón. La recaudación íntegra obtenida en el torneo se destinó al CAE Marinada, que atiende a personas con discapacidad intelectual y trastorno mental en régimen de residencia, y también como centro diurno de atención especializada.

Este año, el Colegio de Aparejadores de Tarragona (COAATT) se unió al torneo como coorganizador. En su caso, los beneficios irán destinados a la Fundación Rosa María Vivar, un centro diurno terapéutico que nace de la necesidad de proporcionar a las personas con Alzheimer un espacio excelente para el tratamiento no farmacológico, basado en las terapias más innovadoras de estimulación cognitiva.

Cena solidaria de la Fundación PortAventura (9.ª edición)

El encuentro reunió a más de 1.200 comensales, entre particulares, empresas, entidades públicas y organizaciones benéficas, que pudieron disfrutar de una cena llena de sorpresas y espectáculos por una buena causa, bajo el lema «Un sueño hecho con la cabeza y el corazón». La recaudación íntegra, que en esta edición ha alcanzado la cifra más alta de la historia de la cena solidaria, se destinó a partes iguales a impulsar los proyectos de la Asociación de Cardiopatías Congénitas, la Fundación Rosa María Vivar y el proyecto PortAventura Dreams de la Fundación PortAventura, coordinado en la parte médica por la Cruz Roja.

Fun Ride de la Fundación PortAventura (2.ª edición)

290 participantes disfrutaron de la jornada de carrera, cuyos beneficios se destinaron a un proyecto de la Cruz Roja Juventud: Promoción del Éxito Escolar, cuyo fin es el refuerzo de las competencias en el ámbito escolar de niños y niñas y jóvenes con dificultades sociales. Además de trabajar el ámbito escolar de forma transversal, el proyecto busca fomentar las habilidades sociales y de convivencia, así como promover hábitos saludables de alimentación e higiene.



2.200

corredores



16.825 €

donación



100.350 €

donación



13.711 €

donación

Accesibilidad al ocio

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



10.737

beneficiarios

Aportaciones directas a proyectos

Proyecto Teaming 2019. El personal de PortAventura World puede presentar proyectos solidarios y contribuir a su desarrollo donando de forma voluntaria un euro de su nómina. Por cada euro aportado, la Fundación PortAventura aporta dos euros más. Este es el funcionamiento del proyecto Teaming, que ya va por su 11.ª edición. La recaudación de la última edición del proyecto se ha repartido entre la Asociación Catalana del Síndrome de Williams y la Asociación Catalana de las Neurofibromatosis.

Visita navideña a los niños hospitalizados en Tarragona y Reus.

Campaña de recogida de juguetes con la Cruz Roja Juventud de Tarragona.

Encendido de luces en el Hospital Sant Joan de Déu.



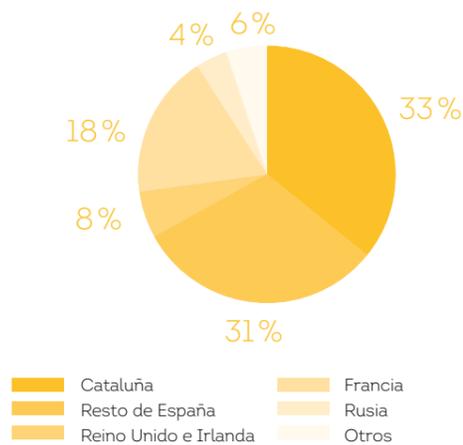
Resort en evolución para satisfacer al cliente

Novedades para todos los públicos

Familias de toda Europa vienen a disfrutar de la oferta más completa de ocio, alojamiento y restauración que ofrece PortAventura World, y empresas y entidades organizan sus eventos en PortAventura Convention Centre. El Resort permanece en constante actualización y evolución para seguir enriqueciendo la experiencia de los clientes.

El 44 % de las visitas recibidas durante el verano (julio y agosto) son internacionales, cifra que asciende al 49 % en el caso de las pernoctaciones en hoteles.

ORIGEN DE LAS VISITAS



36%
visitas internacionales a PortAventura World

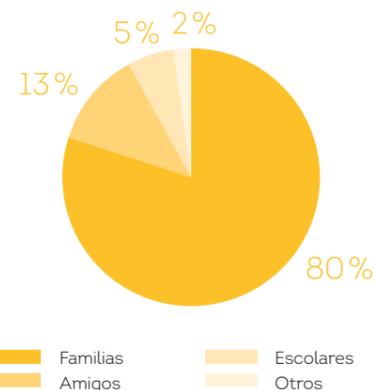


El sello «Destino de turismo familiar», que otorga Turismo de Cataluña, reconoce el compromiso de PortAventura World hacia las familias con hijos y su oferta de equipamientos y servicios adaptados a ellas.



El evento de celebración del 25.º aniversario de Mediapro, con 8.500 personas asistentes, supuso un gran reto logístico que se superó con éxito. Todo el personal de la empresa y sus familias pudieron disfrutar de un amplio abanico de actividades.

PERFIL DEL CLIENTE



80%
visitas familiares a PortAventura World



208
eventos celebrados



69.549
participantes



13,8
millones de euros de facturación

PORTAVENTURA WORLD, DESTINO DE TURISMO DE NEGOCIOS

Desde que en 2009 se inaugurara PortAventura Convention Centre, PortAventura Business & Events ha experimentado un elevado y constante crecimiento, con la organización de más de 2.000 eventos. Con el fin de posicionar el centro en el sector, a lo largo de 2019 se han realizado 60 acciones comerciales para el mercado internacional y 42 para el mercado nacional.

Con el objetivo de seguir posicionando PortAventura Business & Events como referente internacional del turismo de congresos, convenciones e incentivos, se ha llevado a cabo una ampliación de las infraestructuras de PortAventura Convention Centre. El nuevo espacio supone una inversión de 11 millones de euros y cuenta con 24 salas y una capacidad máxima para 6.000 personas. Entre las salas nuevas, destaca la sala Roma, una extensión del centro que permitirá acoger eventos más grandes o más grupos simultáneamente. La ampliación dispone de luz natural y estará rodeada de terrazas y jardines mediterráneos, que permitirán disfrutar de

unas inmejorables vistas, tanto al mar como a los campos de golf.

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.

Algunos de los eventos más relevantes de 2019 han sido:

- Internacionales: Beckman Coulter, Quandoo, Siemens, Inmociónate (congreso del sector inmobiliario), Dscoop, B&B Hotels, Berlin Chemie/Menarini, PPI Transport Symposium, Congreso Internacional de Productos Forestales y Engie.
- Nacionales: Roche, Banco Sabadell, Mediapro, Deloitte, Saltoki, SEAT (evento formativo), 55 Rally RACC, etc.

Saltoki eligió PortAventura Convention Centre por tercera vez consecutiva para celebrar un evento que combina diferentes actividades deportivas y de ocio para sus mejores clientes.

Evaluación de la experiencia del cliente

PortAventura World tiene como objetivo estratégico mejorar la satisfacción del cliente ofreciendo un servicio de máxima calidad y excelencia. Los resultados de las encuestas de satisfacción que llevamos a cabo indican los puntos de mejora y reflejan el trabajo de toda la organización.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	2019
Valoración global del día en parques	4,17/5
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,15/5
Valoración global de PortAventura Convention Centre	4,44/5

PORTAVENTURA PARK

4,17/5

Las atracciones y el servicio proporcionado por el personal son los aspectos mejor valorados

FERRARI LAND

72%

clientes que seguro o probablemente volverán a visitar Ferrari Land

PORTAVENTURA CONVENTION CENTRE

55%

clientes que aseguran que su evento en PortAventura World ha sido mejor de lo esperado, creciendo, 10 puntos más respecto al año pasado

PORTAVENTURA CARIBE AQUATIC PARK

93%

visitantes que seguro o probablemente recomendarían la visita al parque acuático

HOTELES

4,15/5

mejor valoración global de la historia

78%

intención de volver a visitar



* En 2019 se ha modificado la forma de trabajar los datos de valoración de PortAventura Convention Centre. Los datos brutos se ponderan para que sean más representativos. Teniendo en cuenta este cambio en la metodología, solamente se disponen de los datos ponderados de 2018 y 2019.

La atención de quejas y reclamaciones de PortAventura World parte de un procedimiento interno que establece desde la actuación inicial con el cliente hasta el cierre de cada una de las reclamaciones o quejas registradas. El proceso que se sigue es: 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, vía correo electrónico, la resolución a su queja y se registra en la base de datos de quejas y reclamaciones. Internamente, se proponen acciones de mejora para evitar incidencias.

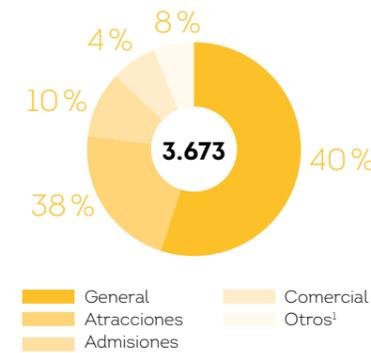
El cliente puede presentar quejas y reclamaciones en distintos puntos de las instalaciones: en las oficinas de atención al cliente (PortAventura Park, Ferrari Land, PortAventura Caribe Aquatic Park y la oficina de atención al cliente con necesidades especiales), en la recepción de los hoteles y en la del Parking Caravanning. También se puede contactar mediante correo electrónico, teléfono, correo postal y las redes sociales de PortAventura World. En 2019, se ha actualizado la plataforma de registro de reclamaciones para facilitar su funcionalidad y la comunicación con los clientes.



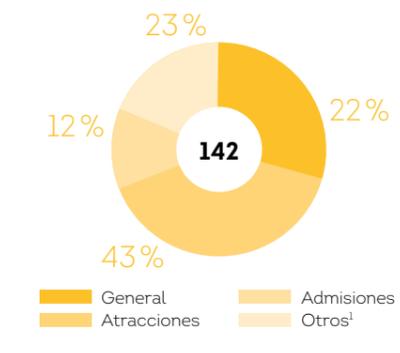
4.184
quejas recibidas
en parques

0,00081
ratio de
quejas/cliente
de parques

QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA PARK



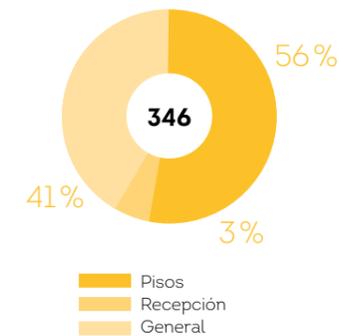
QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA CARIBE PARK



QUEJAS POR ÁREA DE FERRARI LAND



QUEJAS POR ÁREA DE LOS HOTELES DEL RESORT



785
quejas recibidas
en hoteles

0,00069
ratio de
quejas/cliente
de hoteles

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

Ocio accesible para clientes con necesidades especiales

De acuerdo con nuestras políticas de responsabilidad frente a las personas, en PortAventura World trabajamos para la mejora continua del acceso al ocio de clientes con diversidad funcional. Contamos con una oficina de atención al cliente con necesidades especiales y de una política de acceso en lo que se refiere a descuentos y accesos preferentes. En la oficina facilitamos la 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 una ubicación sin barreras arquitectónicas.

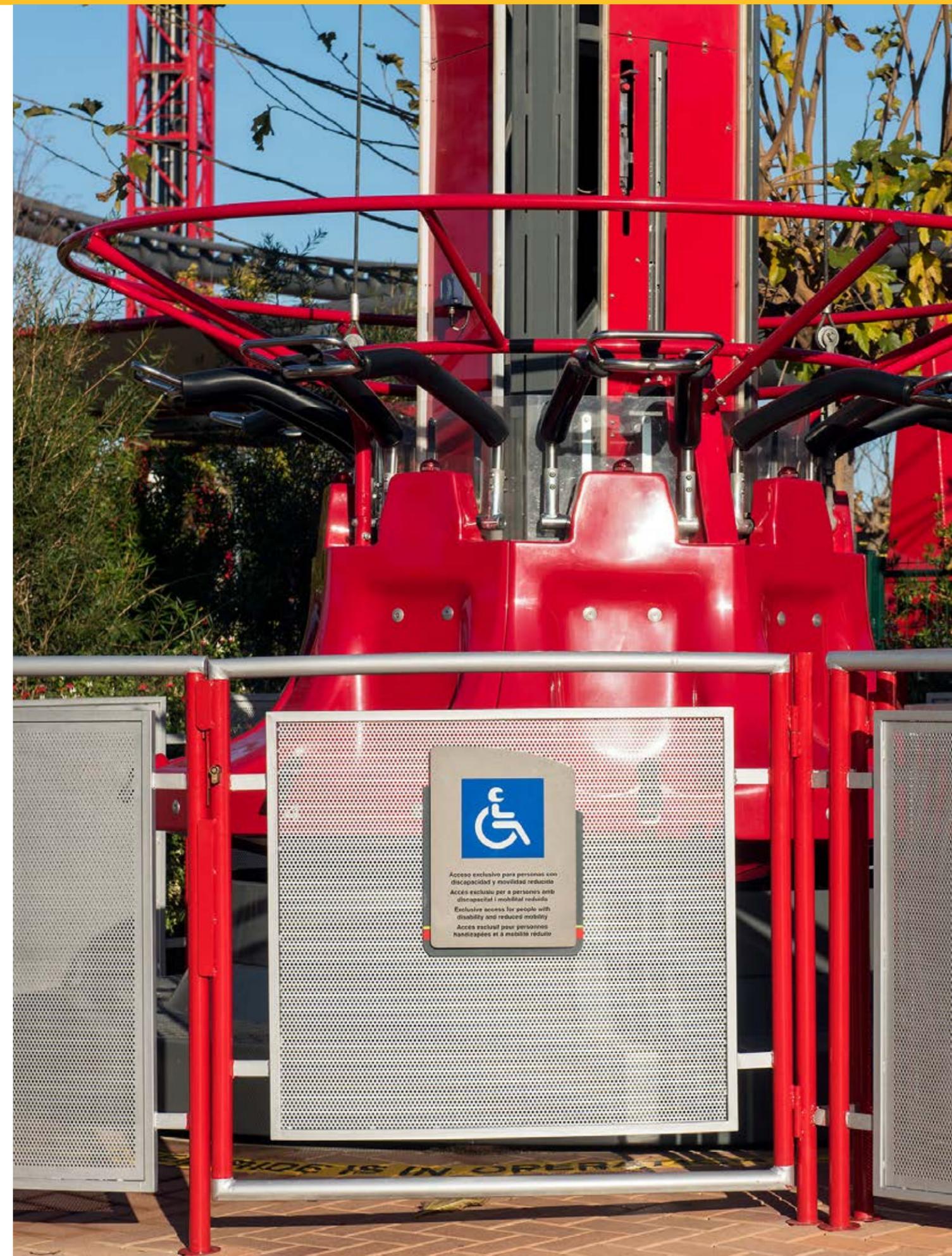
Servicio de restauración para todas las personas

Los puntos de restauración (servicios a mesa, bufé y autoserivios) del Resort que disponen de productos aptos para personas con celiacía son recogidos en el folleto *Comer sin gluten*.

Los visitantes al Resort también pueden obtener información sobre las distintas posibilidades de restauración para las personas con necesidades dietéticas especiales en la guía *Alergias e intolerancias alimentarias*. En este sentido, PortAventura World tiene establecido el siguiente procedimiento: desde el *call center* se facilita el formulario de alergias e intolerancias a los clientes que lo solicitan para que tengan la información con antelación. El formulario también se facilita en los hoteles en el momento de registro. La información se hace llegar a los restaurantes para que la tengan en cuenta en todos los servicios de comidas. Para las personas con alergias e intolerancias alimentarias que acceden solamente a los parques temáticos, disponemos de un formulario de reserva en los servicios a mesa y un formulario especial para permitir entrar al parque con alimentos en casos de alergias e intolerancias complicadas. Este documento deberá ir siempre acompañado con un certificado médico que acredite dicha alergia o intolerancia.

Con este fin de suprimir barreras arquitectónicas, desde 2018 instalamos lavamanos de altura adaptada en diferentes baños del parque, medida que en 2019 se ha implantado en diferentes unidades. En PortAventura Caribe Aquatic Park ya existen lavamanos a doble altura desde el principio. Las instalaciones de los parques están diseñadas según los criterios normativos de accesibilidad, tanto en edificaciones, como en atracciones, aparcamientos, entorno urbano y hoteles.

En todos nuestros restaurantes fomentamos también la dieta mediterránea, con guarniciones de verduras y postres saludables, y aumentamos progresivamente la oferta vegetariana. En nuestros puntos de impulso, ofrecemos opciones saludables, como fruta cortada o zumos naturales.





COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO



Seguridad en todos los aspectos

La seguridad es uno de los valores corporativos de PortAventura World, ya que es el elemento clave para el desempeño excelente de nuestra actividad y para la satisfacción de los clientes. En este sentido, tenemos implantadas medidas de seguridad estrictas en todos los aspectos.

Máxima protección de las personas

Seguridad en las atracciones e instalaciones

Un requerimiento indispensable para la seguridad de los clientes es la seguridad en las instalaciones. 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 entidad autorizada o tercera parte.
- 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



143

Simulacros de emergencia realizados en 2019



0

Incidentes de seguridad en la temporada 2019





PortAventura World cuenta con la certificación ISO 9001:2015 para la gestión y el mantenimiento de las atracciones.



Las revisiones e inspecciones de seguridad correspondientes y la comprobación del funcionamiento de las atracciones se llevan a cabo diariamente. Además, revisamos las posibles incidencias (averías) semanalmente para comprobar y 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 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 Gas, por Bureau Veritas ECA), RAPQ anual (Reglamentación de Almacenamiento de Productos Químicos, por Bureau Veritas ECA), estructuras de atracciones y toboganes del 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.





Información clara y concisa en la entrada de cada atracción sobre restricciones y comportamientos para el buen uso de estas es otro aspecto clave para maximizar la seguridad. La información es facilitada por el fabricante y revisada y validada por la empresa de inspección independiente. Todos los visitantes del Resort están sujetos a las normas de funcionamiento de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land.

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.



Control de instalaciones

La seguridad de los visitantes incluye todas aquellas instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento del Resort: equipamiento eléctrico y de iluminación, sistemas de ventilación y refrigeración, producción de agua caliente sanitaria y distribuciones de fontanería. Las instalaciones son revisadas y certificadas más allá de lo dictado por los reglamentos técnicos.

Asimismo, se realizan revisiones y certificaciones para los sistemas de protección de nuestros visitantes, cumpliendo exhaustivamente las normativas en materia de detección y protección contra incendios, recorridos y salidas de emergencia y evacuación, sistemas de extinción automática, etc.

Aseguramos un ambiente libre de bacterias y se controlan posibles propagaciones patógenas mediante desinfecciones periódicas programadas de los conductos de ventilación y climatización, limpiezas en el interior de chimeneas y campanas extractoras y actuaciones sobre las líneas de vertidos y aguas sucias.

Sistemas de gestión certificados

La certificación de los sistemas de gestión promueve los procesos de mejora continua y contribuye a mejorar los productos y servicios y su gestión. Contar con sistemas de gestión certificados es un elemento diferenciador que aporta confianza.

Control de calidad de las aguas

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. Se garantiza así el cumplimiento de las normativas vigentes, no solo en materia de calidad, sino también en la prevención de riesgos asociados al agua.

El control de calidad de las aguas se lleva a cabo siguiendo un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. El laboratorio Ciqua está acreditado por la norma ISO 9001 desde 2009, en 2015 se certificó con la versión de 2015 y, en 2019, se ha superado la auditoría de seguimiento. 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 mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Las inversiones en la mejora del sistema web de gestión de los 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 2019 se han realizado nuevas mejoras en este sentido: la asignación informática de una frecuencia de control a cada punto de agua según su criticidad y el aseguramiento que en las reformas de instalaciones de agua se conserve, sin perder trazabilidad, la información de puntos nuevos de agua versus puntos obsoletos.

En 2019, Ciqua ha realizado cerca de 42.000 controles de calidad del agua, un 9,6 % más que el año anterior.



Seguridad alimentaria

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

En 2019 hemos digitalizado todo el sistema de auditorías internas y externas dentro de la misma plataforma, donde también se gestionan las respuestas a las no conformidades detectadas.

En 2020 está prevista la progresiva implantación de la ISO 22000 en PortAventura Convention Centre, con el objetivo de certificarlo en 2021 junto al Hotel Caribe, lo que culminaría el proceso de implantación de esta norma en el Resort. También en 2020 está prevista la auditoría de renovación de la certificación de ISO 22000 en el Hotel PortAventura y en el Hotel El Paso, que se certificaron por primera vez en 2017.

Para garantizar la implantación de los sistemas de seguridad alimentaria e identificar posibles acciones de mejora, se realizan controles y seguimientos diversos:

- **Auditorías higiénico-sanitarias** periódicas de todos los centros de restauración para evaluar el grado de implantación del sistema.
 - 240 auditorías internas**
 - 146 auditorías externas**

- **Análíticas de alimentos y superficies.** Control aleatorio de productos para garantizar su seguridad microbiológica.
 - 955 analíticas en puntos de restauración y hoteles**
 - 76 analíticas de materias primas entregadas por los proveedores**

- **Auditorías a proveedores.** En 2019 hemos aumentado el número de auditorías a proveedores.
 - 11 auditorías externas**

En 2019 hemos obtenido la certificación ISO 22000 Gestión de la inocuidad de los alimentos para los hoteles Gold River, Mansión de Lucy y Colorado Creek.

Seguridad del merchandising

La seguridad de todos los artículos de *merchandising* es garantizada por PortAventura World cumpliendo la legislación vigente, marcado CE y etiquetaje, actualizándose los cambios de norma en el caso que sea oportuno. La entidad asesora de PortAventura World en lo relativo a los artículos de merchandising dirigidos al público infantil (incluso cuando no sean juguetes) es el Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio. Estos 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



Seguridad digital y protección de datos

Ciberseguridad

La ciberseguridad personal es un bien común que debe ser fomentado, cuidado, y asegurado por todas las partes activas en la transformación y desarrollo digital. Un error o carencia en su administración puede traer consecuencias graves para las infraestructuras críticas, y para las personas en general. En PortAventura World nos enfocamos en proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas informáticos, los datos y su gestión.

En 2019, hemos reforzamos la responsabilidad digital con distintas medidas de ciberseguridad.

- Desarrollo y actualización del análisis de riesgos cibernéticos del Resort.
- Implantación de la herramienta de análisis de vulnerabilidades persistente.
- Implantación de una solución de MDM MobileIron y enrolo de equipos de movilidad al mismo.
- Implantación de la herramienta LEPIDE: analizador de accesos y acciones de usuarios sobre ficheros.
- Implantación de WAF para proteger datos expuestos en la DMZ (página de pagos e intercambio de reservas entre PMS y sistemas de terceros).
- Implantación del SIEM de Arcsight con incorporación de los siguientes actores: firewalls perimetrales, internos, antivirus y antispam, Domain Controllers y directorio activo, Network Access Control, controlador de contenidos web y gestor de conexiones remotas.
- Desarrollo de políticas de ciberseguridad siguiendo el estándar ISO 27000.
- Implantación de una herramienta corporativa de intercambio seguro de información.

Política de privacidad y protección de datos

PortAventura World y la Fundación PortAventura disponen de una política de privacidad con directrices y principios básicos que garantizan el cumplimiento del marco normativo aplicable al tratamiento de datos de carácter personal.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en la política de privacidad, así como en la normativa de aplicación en la materia, PortAventura ha nombrado a un Responsable en Protección de datos, con formación acreditada en la materia, que vela y supervisa todos los procesos de tratamiento de datos, desde el diseño de los proyectos hasta las fases finales del tratamiento, garantizando que se cumplen los principios básicos de minimización de datos, limitación en el plazo de conservación y la legalidad de la base legitimadora del tratamiento, entre otros.

Esta figura se encuentra incardinada dentro del Área de Asesoría Jurídica que, junto con el departamento de Seguridad de la Información, asesoran y supervisan el tratamiento leal, lícito y seguro de los datos de carácter personal de clientes, empleados y empleadas, y otros afectados.

Todas las actividades de tratamiento realizadas por PortAventura World quedan registradas en un Registro de Actividades y se realizan las correspondientes evaluaciones de impacto cuando el tratamiento afecta a datos sensibles.

Del mismo modo, se han establecido distintos protocolos y procedimientos para determinar los plazos máximos de conservación de datos, las posibles brechas de seguridad, así como para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos.

Asimismo, con una periodicidad bienal, se llevará a cabo una auditoría externa de evaluación de contenido normativo y de seguridad de la información para testar y evaluar regularmente la efectividad de las medidas técnicas y organizativas para garantizar el cumplimiento normativo en el tratamiento de datos de carácter personal.





Inversiones para la sostenibilidad económica



Mejora y ampliación de las instalaciones

PortAventura World se ha consolidado como uno de los mayores destinos de vacaciones y ocio familiar de Europa y de turismo de negocios gracias a su consistente política de inversiones, que garantizan la sostenibilidad económica presente y futura. Seguimos invirtiendo en nuevas instalaciones y en la mejora de las existentes.

Con una inversión de 15 millones de euros, en 2019 ha abierto Street Mission, la primera dark ride de PortAventura World; el proyecto se ha creado en colaboración con Sesame Workshop®, la organización sin ánimo de lucro que gestiona la icónica marca Sesame Street®, y Sally Corporation, una de las compañías internacionales punteras en el desarrollo de dark rides y el diseño de animatronics.

La llegada de Colorado Creek, el nuevo hotel temático del Resort, ha supuesto una inversión de 25 millones de euros,

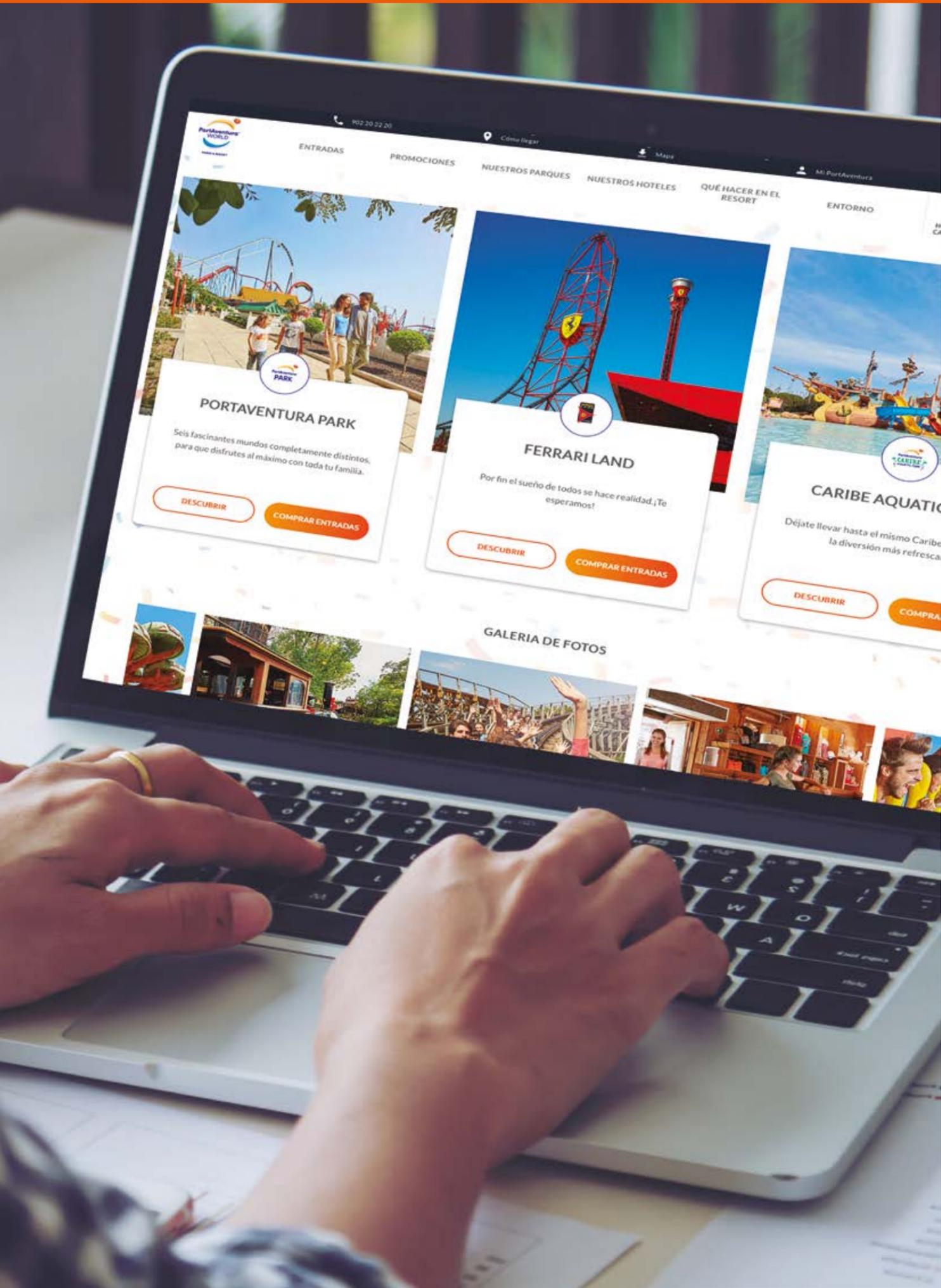
y forma parte del plan estratégico para reforzar la posición de PortAventura World como mejor destino de ocio familiar de Europa.

PortAventura Convention Centre ha vivido también una importante ampliación de sus infraestructuras en más de 6.000 m², pasando de 14.000 m² a 20.000 m², con el objetivo de reforzar su capacidad para llevar eventos simultáneos y de mayor formato.

En la misma línea, PortAventura World ha llevado a cabo una importante renovación en el Hotel PortAventura con una inversión de 12 millones. La reforma ha supuesto una renovación integral del Hotel, tanto de las habitaciones como de los pasillos, así como de dos de los tres restaurantes de los que dispone.

Novedades para 2020 en motivo del 25 aniversario de PortAventura World

- **Shrek ganará protagonismo** en el Resort y se convertirá en uno de los personajes clave de PortAventura World. Una de las grandes primicias será la llegada de su espectáculo al Temple Màgic, ubicado en la mítica área de China.
- Crecerá la familia de SésamoAventura con **un nuevo personaje, Oscar The Grouch** que se unirá a la pandilla más divertida.
- **La emblemática FiestAventura incorporará nuevos elementos** y efectos especiales. En el lago tendrá lugar el estreno de Day Water Show y se realizará un espectáculo en la Plaza Imperial y un musical del 25 Aniversario en el Gran Teatro Imperial.
- **Ferrari Land incorporará un Acrobatic Show** con BMX y expertos acróbatas.



Presencia digital renovada

En 2019 hemos lanzado la nueva página web de PortAventura World, renovando así nuestra presencia digital. La nueva página web incluye un conjunto de mejoras pensadas especialmente para el usuario:

- Análisis de usabilidad para aplicar los elementos en la posición donde permita buena experiencia del usuario y así facilitar la búsqueda de contenidos, la navegación y la interacción con los elementos de la página.
- Mejor posicionamiento SEO, para tener más presencia en primeras posiciones de las búsquedas orgánicas en buscadores, mediante nueva estructura de la información o la creación de nuevo contenido.
- Mejoras tecnológicas para la optimización del rendimiento de la página.

- Análisis y aplicación de puntos de conversión en las diferentes páginas.

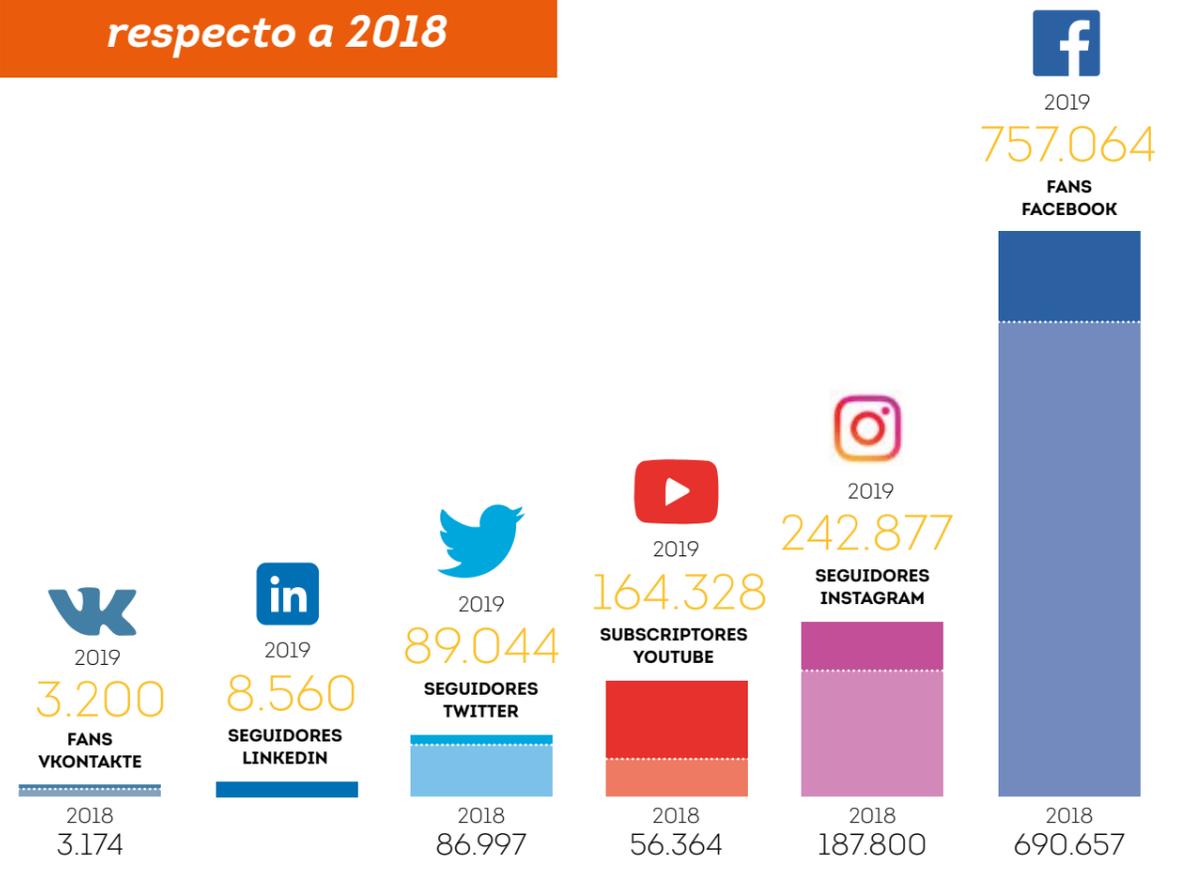
- Optimización de todo el site para incrementar las visitas.

En 2019 se han realizado también varios cambios en el software de gestión con los clientes para mejorar el envío de información y el diálogo.

Por lo que respecta a la presencia en redes sociales, participamos y monitorizamos la conversación social para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes, lo que nos permite detectar y ofrecer contenidos de su interés y fidelizar su atención. En 2019 hemos realizado una campaña en redes con contenidos específicos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Hemos recibido 60.631 puntuaciones en portales de opinión, principalmente en Google y Booking; en este primero, el volumen continúa aumentado notoriamente con 15.722 nuevas puntuaciones respecto a 2018.

+23%
de seguidores en las redes sociales respecto a 2018





Generación de valor en el territorio

"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*).

La actividad de PortAventura World supone la generación de valor económico y la dinamización directa del territorio, sobre todo en la provincia de Tarragona y en la Costa Dorada. El Resort ha supuesto, desde su apertura, una mejora en el turismo de la zona, ya que ha propiciado la diversificación del producto turístico, la prolongación de la temporada y la creación de la actividad y la ocupación en diferentes sectores. 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) son efectos directos en el territorio.

Los municipios turísticos catalanes recuperan la mitad del impuesto sobre las estancias turísticas recaudado en el municipio, lo que incluye las estancias en PortAventura World. En Salou estos recursos se destinan principalmente a la promoción turística, aportando una parte importante al "Plan de promoción turística con cargo al fondo para el fomento del turismo" en el que también participan la Diputación de Tarragona, la Agencia Catalana de Turismo, los patronatos de turismo de Salou, Cambrils y Vila-seca y la Federación Empresarial d'Hostaleria de Tarragona y Turismo de la provincia de Tarragona. Desde Salou también se llevan a término mejoras en los servicios e instalaciones turísticas del municipio.

La tasa efectivamente recaudada en los hoteles de PortAventura World (periodo de octubre de 2018 a septiembre de 2019) es de 669.052,80 €. La tasa devengada (que corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019) es de 665.352,07 €.

En 2019, PortAventura World ha realizado nueve acciones de patrocinio (ya sea en forma de aportación económica o donación en especies) vinculadas al turismo, en alguna de las cuales ha colaborado con el Patronato de Turismo de Vila-seca, el de Cambrils y el de Salou.



Cumplimiento de las obligaciones legales

Ética y conducta profesional

En PortAventura World nos hemos marcado como objetivo sustentar nuestras actuaciones en un sólido comportamiento ético, de acuerdo con nuestro compromiso con la integridad, los derechos humanos, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de las leyes y normativas que nos son de aplicación. Los órganos encargados de velar por la observancia de los valores y principios de PortAventura World son el Órgano de Administración, la Dirección de PortAventura World, la Comisión de Compliance y el *compliance officer*.



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.

Tenemos implantado un Programa de cumplimiento normativo de las obligaciones legales (*Compliance*) que impacta en diferentes ámbitos de la gestión del Resort. Contamos con un *Código de ética y conducta profesional*, que fue aprobado en 2013 por el Consejo de Administración, que abarca toda la actividad de PortAventura World y recoge los principios básicos de actuación. Este Código, del que se informa a órganos de gobierno y equipo humano y que se encuentra al alcance de toda la organización, ha sido revisado en 2019 en línea con las nuevas normativas aplicables. El procedimiento de homologación obligatoria de todos los proveedores incluye también la aceptación del código.

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*.

De acuerdo con nuestro compromiso ético, PortAventura World ha sido una de las siete empresas impulsoras, y de las primeras signatarias, del Código Ético Mundial para el Turismo que promueve la Organización Mundial del Turismo (OMT) y que fomenta un turismo responsable que contribuya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La OMT y la

Dentro del sistema *Compliance* que tenemos implantado se hallan identificadas las medidas de control anticorrupción y dicho riesgo. Como medio de prevención de la comisión de actos delictivos por parte del personal de PortAventura World y para ejercer el control debido sobre nuestra actividad empresarial, contamos con el *Manual de prevención de riesgos penales*, que se encuentra a disposición de la plantilla y de los proveedores. Este manual ha sido actualizado en 2019 como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que ha modificado nuevamente la Ley Orgánica de reforma del Código Penal.

Contamos también con la figura del *compliance officer*, que lleva a cabo las siguientes funciones:

- Analizar los cambios regulatorios y sus efectos para PortAventura World
- Revisar el mapa de riesgos
- Impulsar sesiones formativas
- Promover la actualización de los procedimientos de la compañía
- Gestionar el canal de denuncias
- Trasladar al Departamento de Recursos Humanos los expedientes sancionadores

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

Organigrama

Presidencia del Comité Ejecutivo	Dirección de Recursos Humanos	Jefatura de RR. LL., Administración de Personal y Servicio de Prevención		
	Dirección de Espectáculos	Jefatura de Espectáculos		
	Dirección de Operaciones y Finanzas		Jefatura de Operaciones	
			Jefatura de Restauración	
			Jefatura de Tiendas y Juegos	
			Subdirección de Operaciones de Hoteles	Jefatura de Hoteles Jefatura de Restauración ¹
	Dirección de Desarrollo		Jefatura de Arquitectura y Tematización	
			Jefatura de Planificación y Control de Costes	
			Jefatura de Edificación e Infraestructura	
	Dirección de Servicios Técnicos		Jefatura de Mantenimiento de Atracciones	
			Jefatura de Área Ambiental	
	Dirección de Administración y Finanzas		Jefatura de Tecnología y Sistemas Información	
			Jefatura de Control de Gestión	
			Jefatura de Administración y Finanzas	
Dirección de Servicios Centrales		Jefatura de Compras		
		Jefatura de Asesoría Jurídica		
		Jefatura del Centro de Convenciones		
		Jefatura de Comunicación y Prensa		
		Jefatura de Marketing		
Dirección General Comercial		Jefatura de Revenue Management		
		Jefatura de E-commerce		
		Jefatura de Ventas		

¹ Doble dependencia: Hoteles y Operaciones
A 31 de diciembre de 2019.

Respeto a los Derechos Humanos

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 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:

• **Derechos del personal empleado.** 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 Código de ética y conducta profesional recoge el respeto a los derechos humanos y establece los patrones de conducta al respecto.

• **Derechos de los clientes.** 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 benefician 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.

Gestión integral de los riesgos

Sistema de gestión de riesgos

El propósito de nuestro sistema de gestión integral de riesgos, que está alineado con nuestros objetivos estratégicos, es:

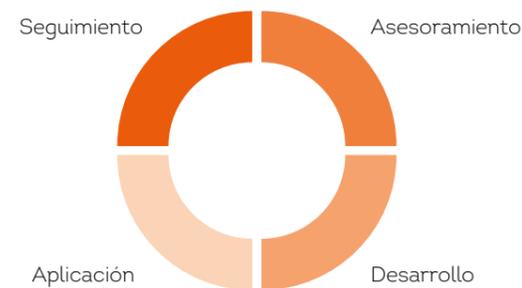
- Identificar y gestionar los riesgos y amenazas para las diferentes actividades en todos los niveles de la organización.
- Elaborar un plan de auditoría enfocado a los principales riesgos de la organización.
- Dotar a la organización de la información necesaria para dar respuesta a los riesgos identificados.

En PortAventura World, conscientes de la importancia del concepto de riesgo en la generación de valor, identificamos los riesgos que pueden afectarnos y aseguramos su mitigación a niveles aceptados por la organización me-

diante los procedimientos adecuados de control interno. En este proceso nos guiamos por las mejoras prácticas del mercado y por el marco de referencia que proporciona COSO, el estándar de referencia para la implantación, gestión y control de un sistema de control de riesgos.

La herramienta estratégica con que se dota PortAventura World para la adecuada gestión de riesgos es el mapa de riesgos, que permite establecer una metodología común que mejora y amplía la capacidad de gestión de estos mediante la evaluación, desarrollo, implementación, supervisión y seguimiento. El objetivo principal de la metodología es crear y proteger el valor de forma eficiente e integrada en todos los niveles de la compañía.

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



PortAventura World desarrolló, en 2010, un modelo integral de gestión de riesgos que permitiera alinear objetivos estratégicos, riesgos, control y auditoría internos. Periódicamente este modelo ha sido actualizado para adaptarlo a los cambios normativos y a la evolución de PortAventura World, con el fin de seguir garantizando la eficacia del sistema.



Mapa de riesgos de PortAventura World

Revisamos periódicamente los riesgos a los que estamos expuestos con el fin de prevenirlos y mitigarlos y, a la vez, reforzar la cultura de control interno de PortAventura World. Esta revisión incluye los aspectos relevantes para nuestra gestión estratégica como el

modelo de gobierno de los riesgos, el establecimiento del apetito y tolerancia al riesgo, el modelo de valoración cualitativa del impacto y del nivel de control (riesgo residual) y el modelo de priorización de riesgos. En la última revisión del mapa de riesgos se han identificado 29 riesgos y que se distribuyen en las siguientes áreas:

Mapa de riesgos	Gobierno corporativo	Organización
	Estrategia y planificación	Factores externos
		Estrategia
		ESG
	Infraestructura y operaciones	Compras y logística
		Finanzas
		RRHH
		TIC
		Gestión de archivos
	Seguridad y salud	Seguridad física
		Salud pública
	Cliente y marca	Comercialización
		Marketing
		Propiedad intelectual
Cumplimiento	Reputación	
	Cumplimiento normativo	
		Fraude

En 2020 culminaremos una nueva actualización del mapa de riesgos corporativo 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.



Modelo de prevención de riesgos penales

Disponemos de un análisis de los riesgos penales a los que potencialmente podría estar expuesta la compañía y que pueden implicar responsabilidad penal de la persona jurídica. Realizado en 2010 y actualizado al amparo de la reforma del Código Penal 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*.
- Identificación de 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.
- Establecimiento de 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*.
- Disposición 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.

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

En el análisis realizado se han identificado 20 delitos a los que está expuesta la compañía, valorándose la probabilidad de ocurrencia y su posible impacto. 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.

A través de la herramienta que dispone el *compliance officer* para la gestión integral de los riesgos penales se realiza el seguimiento y monitorización de la implementación, diseño y efectividad de los controles definidos para su mitigación.

PortAventura World dispone de un canal Compliance al servicio de las personas trabajadoras para denunciar posibles hechos constitutivos de delito penal en la compañía.

El canal *compliance* está al servicio de todos los empleados/as para denunciar posibles hechos constitutivos de delito penal en la compañía, incluidos los relativos al blanqueo de capitales. El canal pone en contacto directo los empleados/as con la figura del *compliance officer* a través de las siguientes vías: correo electrónico, dirección postal y buzón ubicado en la recepción del edificio 110. El reglamento específico del canal establece que cualquier denuncia será tratada de forma estrictamente confidencial y sólo será conocida para quienes deban investigar los hechos denunciados. Así mismo, garantiza que el/la denunciante no será objeto de ninguna acción de represalia o medida disciplinaria en el ejercicio que le asiste de realizar denuncias, suministrar informaciones o de asistencia en un proceso de investigación. Como resultado de la investigación practicada, el Comité de Auditoría adoptará las medidas pertinentes. En 2019 el canal *compliance* no ha recibido ninguna denuncia.



Igualdad de género y diversidad

Herramientas para la igualdad

En PortAventura World contamos con distintas herramientas que permiten garantizar la no discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, edad, opinión política, origen social, procedencia u otros:

- Código de ética y conducta profesional
- Protocolo de acoso laboral
- Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

El sistema de selección de personas establecido en el Departamento de Recursos Humanos tiene en cuenta la perspectiva de género, que también incorporamos en las evaluaciones de riesgos psicosociales.



65 %

Mujeres en la plantilla¹

PRESENCIA DE MUJERES EN CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS LABORALES²



42 %

Cargos directivos y jefaturas de área



61 %

Cargos de personal supervisor, técnico y administrativo



67 %

Operaciones



49 %

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
	196	147	179	130	29	1
	257	243	389	260	108	2

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

Inclusión de personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social

Para el procedimiento de selección de recursos humanos contamos con metodología propia para personas con diversidad funcional. El proceso de selección es personalizado e incluye el contacto con centros y entidades de inserción de personas; se realiza una entrevista personal por capacidades y por competencias. Para el proceso de seguimiento se establece un marco común de comunicación.

Colaboramos con diferentes entidades para favorecer la inserción de personas con diversidad funcional, como Down Tarragona (colaboración especial), 'Inserta' de Fundación Once, 'Incorpora' de Fundación la Caixa y el Centro de Educación Especial Sant Rafael.

Para 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. Asimismo, colaboramos con las bolsas de trabajo de Vila-seca y de Salou y de Mas Carandell para el colectivo de jóvenes.



43

Personas con diversidad funcional contratadas de forma directa¹

(1) Personas empleadas de media durante el año.



Ana Megia, protagonista de la película documental "La vida con Williams". Para más información: <https://www.lavidaconwilliams.com/>



Cadena de suministro comprometida



Base sólida de proveedores

Los proveedores son una pieza esencial de la cadena de valor de PortAventura World ya que su contribución y alineación son clave para alcanzar los compromisos marcados en materia de responsabilidad corporativa.

PortAventura World dispone de un portal de proveedores para una gestión adecuada de la cadena de suministro. En el portal se detallan los requisitos para la homologación y poder formar parte de la base de datos de proveedores activos para solicitar ofertas o invitar a licitaciones. En materia de derechos humanos y código ético, no es posible tener una puntuación por debajo de la homologación para poder ser proveedor del Resort.

Contamos también con una política de compras que facilita al Resort la adquisición de bienes y la contratación de servicios en las mejores condiciones del mercado fruto de la construcción de una base sólida de proveedores y colaboradores. Las características que se priman en la relación con los proveedores según el servicio o producto de que se trate son: 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 de PortAventura Convention Centre se cubren a través de la adquisición y la contratación de productos y servicios hechas por el Área de Compras.

1.263
Proveedores



141
Millones de euros (IVA incl.) de volumen de compras a proveedores

82 %
Proveedores nacionales

97 %
Proveedores de países europeos

89 %
Facturación a proveedores nacionales (IVA incl.)

Alianzas de prestigio

PortAventura World cuenta con patrocinadores y colaboradores de prestigio, lo que nos permite enriquecer la experiencia del cliente también en productos y servicios.





Diálogo y reconocimiento a proveedores

En 2019 ha tenido lugar la cuarta edición de la jornada "Diálogo con proveedores", un evento que tiene como objetivo implicar, de forma cada vez más proactiva, a sus proveedores en la estrategia de negocio del Resort, en la que la responsabilidad corporativa se erige como pilar fundamental.

A lo largo del encuentro, con la participación de más de 130 proveedores, PortAventura World ha expuesto los principales retos y líneas de trabajo de cara a 2020, así como la importancia que tiene su trabajo para seguir posicionando al Resort como un referente en el ámbito del turismo.

PortAventura World reconoce el desempeño de sus proveedores

En el marco de la última edición de la jornada de «Diálogo con proveedores» tuvo lugar la entrega de premios a proveedores de PortAventura World, en diferentes categorías, como reconocimiento a su desempeño y buen hacer durante 2018:

- Mejor Iniciativa de Responsabilidad Corporativa: **Ag Planning Group**
- Innovación: **R de Arce**
- Mejor Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales: **Moncobra**
- Iniciativa Medioambiental: **Soldevila**
- Servicios In-Resort: **Openmet Group**
- Servicios No Presenciales: **Havas Media**
- Suministros con Logística In-Resort: **Campofrio**
- Suministros en General: **Massana Barcelona**
- Proyecto de Digitalización: **Mobaro**

Evaluación de la cadena de suministro

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 para proveedores y contratistas* de PortAventura World, así como estar alineados con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Posteriormente a la homologación, los proveedores son evaluados para garantizar los niveles de calidad requeridos por PortAventura World y para estrechar relaciones conjuntas. El sistema establece los mecanismos para la evaluación del rendimiento de los 100 proveedores estratégicos de la compañía, de los que 93 han sido evaluados durante el 2019.

La evaluación de los proveedores se ejecuta según los siguientes indicadores:

- La calidad del servicio/suministro
- La facturación
- La coordinación de las actividades empresariales
- La política ambiental y seguridad industrial

El sistema de puntuación se basa en un porcentaje sobre cada indicador y las puntuaciones 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.

77%

Nuevos proveedores que, en 2019, han iniciado un proceso de homologación con resultado favorable y, por tanto, son aptos para iniciar una relación comercial

Auditorías sociales de los proveedores de Asia

La responsabilidad corporativa de PortAventura World se hace también extensiva a las relaciones con proveedores de productos fabricados en Asia. 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 reconocido prestigio 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 2019
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.	7
SEDEX (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.	9
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.	10
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.	1
INTERTEK	Prácticas laborales, salarios y horas de trabajo, salud y seguridad, sistemas de gestión y medio ambiente.	4
Certificados de marca	El certificado de marca garantiza que en el proceso de producción de los productos de marcas internacionalmente reconocidas se cumplen todas las políticas establecidas con relación a la ética, la corrupción y el soborno, los derechos humanos, la gestión ambiental, la seguridad y salud laboral, los salarios y beneficios, etc.	1
Total		37



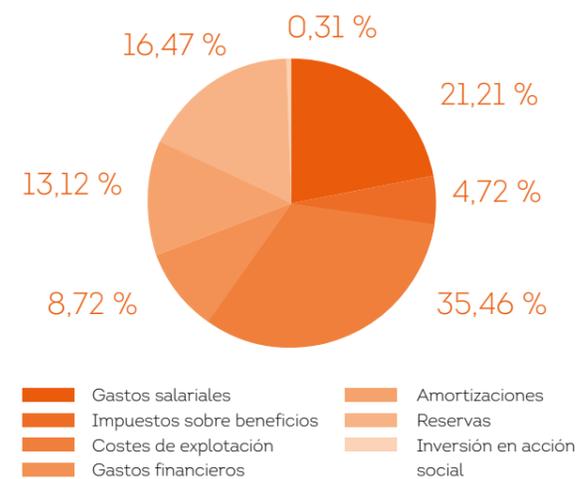
Desempeño económico sólido y sostenido

La amplia oferta del Resort, con sus tres parques, y el amplio abanico de atracciones y espectáculos ha conllevado que los clientes alarguen su visita, con tiquets multidia y que cada vez más clientes pernocten en nuestros seis hoteles. La apertura del nuevo Colorado Creek responde también a esta estrategia. Con el fin de seguir desestacionalizando el negocio, promovemos e incrementamos el número de eventos y convenciones realizadas, complementando así al cliente vacacional. La ampliación de PortAventura Convention Centre es fruto de esta visión. Trabajamos también para un fuerte desarrollo del mercado francés mediante acciones de márketing, comunicación y campañas de cobranding. Y seguimos con el desarrollo de IP a través de nuevos atracciones y espectáculos de Sesame Street® - como la nueva Street Mission- Tadeo Jones y Shrek.

Principales magnitudes (miles de euros)	2017	2018	2019
Magnitudes del balance			
Activo no corriente	997.964	988.362	1.031.801
Activo corriente	44.740	58.822	54.706
Patrimonio neto y pasivo	1.042.704	1.047.184	1.086.507
Pasivo corriente y no corriente	548.418	543.028	544.633
Magnitudes de la cuenta de resultados			
Facturación equivalente	234.957	230.349	241.521
Beneficios después de impuestos		13.046	41.335
Impuesto sobre beneficios pagados		-246	-11.838
Subvenciones públicas recibidas		0	9 ⁽¹⁾

(1) La subvención pública recibida de 263 (miles de euros) constituye la suma de los devengos realizados por la cancelación del activo objeto de esta subvención.

ESTADO DEL VALOR AÑADIDO 2019



Fuente: Cuentas anuales consolidadas de 2019 de PAESA Entertainment Holding, S.L.U., y sociedades dependientes.





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 2017			
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	88, 90	●

Origen de las visitas de PortAventura World	2017	2018	2019
Cataluña	1.573.282 34 %	1.720.876 35 %	1.717.606 33,2 %
Resto de España	1.532.843 33 %	1.470.295 30 %	1.581.585 30,5 %
Reino Unido / Irlanda	335.289 7 %	377.159 8 %	401.737 7,8 %
Francia	805.074 17 %	962.479 19 %	953.557 18,4 %
Rusia	168.903 4 %	155.910 3 %	195.860 3,8 %
Otros	246.534 5 %	275.793 5 %	328.759 6,3 %
Total	4.661.925 100 %	4.962.512 100 %	5.179.104 100 %
Visitas internacionales de PortAventura World	1.555.800 33 %	1.771.341 36 %	1.879.913 36 %

Perfil de las visitas de PortAventura World	2017	2018	2019
Familias	3.778.168 81 %	3.935.785 79 %	4.158.521 80 %
Amigos	567.072 12 %	712.007 14 %	682.443 13 %
Escolares	232.319 5 %	239.647 5 %	249.215 5 %
Resto	79.150 2 %	75.073 2 %	88.925 2 %
- Personas mayores	3.132 -	5.158 -	3.261 -
- Empresas	61.295 -	59.689 -	74.493 -
- Solos	14.723 -	10.226 -	11.171 -
Total	4.656.709 100 %	4.962.512 100 %	5.179.104 100 %
Visitas de PortAventura World que son familias	3.778.168 81 %	3.935.785 79 %	4.158.521 80 %

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-7	Dimensión de la organización	12-13, 16-17, 134	●

	2017	2018	2019
Millones de visitas parques	4.715.088	4.962.512	5.179.104
- PortAventura Park	3.607.937	3.589.918	3.765.301
- PortAventura Caribe Aquatic Park	335.351	326.611	329.896
- Ferrari Land	713.421	1.045.983	1.083.907
- Cirque du Soleil	58.379	-	-
Visitas internacionales	33 %	36 %	36 %
Habitaciones ocupadas	376.026	390.200	394.521
PortAventura Convention Centre			
- Participantes	68.782	73.671	69.549
- Eventos celebrados	259	201	208
Visitas totales (parques, hoteles y Centro de Convenciones)	5.837.509	6.130.308	6.387.655

Tamaño de la plantilla (a 31 de diciembre)	2017	2018	2019
Personal propio	1.692	1.776	1.872
- Hombres	620	643	693
- Mujeres	1.072	1.133	1.179
Personal externo que accede a las instalaciones del Resort	299	399	430

Nota: Los datos que se presentan en las siguientes tablas no incluyen a los empleados/as de la Fundación PortAventura (3 mujeres (75%) y 1 hombre (25%), todos con contrato fijo, 3 a jornada completa y 1 a jornada parcial), el trabajador de PortAventura Viajes, SAU (técnico sénior de ventas PAVISA, hombre, jornada completa) y la trabajadora del Hotel Caribe Resort, SL (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	
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
2019	Hombres	Indefinida	521	Completa	641
	Mujeres		907		964
	Hombres	Eventual	172	Parcial	52
	Mujeres		272		215

Plantilla según categoría laboral (a 31 de diciembre)

	2017	2018	2019
Cargos directivos y jefaturas de área	32	31	32
- Hombres	19	18	19
- Mujeres	13	13	13
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	570	594	623
- Hombres	212	234	246
- Mujeres	358	360	377
Personal de operaciones	1.090	1.151	1.217
- Hombres	389	391	428
- Mujeres	701	760	789

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

102-9
Cadena de suministro

128, 132-133

Distribución de los proveedores según país de origen 2019

Europa	1.226			Polonia	1
España	1.035	Irlanda	8	Jersey	1
Alemania	20	Italia	26	Andorra	1
Bélgica	10	Liechtenstein	2	Serbia	2
Dinamarca	3	Portugal	7	Austria	1
Francia	39	Rep. Checa	1	Moldavia	1
Holanda	6	Suiza	9	Grecia	1
Inglaterra	50	Malta	1	Luxemburgo	1
Asia y Oceanía	10	África	2	América	25
Hong Kong	7	Emiratos Árabes Unidos	1	Guatemala	1
Rusia	2	Israel	1	Estados Unidos	19
Taiwán	1			Canadá	3
				Brasil	1
				Costa Rica	1

Principales indicadores relativos a proveedores

	2017	2018	2019
Número de proveedores	1.048	1.168	1.263
Volumen de compras a proveedores (millones de euros, con IVA)	121,93	137,74	140,71
Proveedores nacionales	81%	82%	82%
Facturación a proveedores nacionales (con IVA)	87%	90%	89%

Certificaciones aceptadas y número de auditorías

	2017	2018	2019
Asia Inspection	9	9	7
SEMEX (Auditoría Social SMETA)	11	7	9
BSCI	7	5	5
ICTI	15	8	10
SA8000:2008	4	4	1
INTERTEK	3	4	4
Certificados de marca	0	0	1
Total	49	37	37

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

12

En 2019 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	36-37		●	
102-12 Iniciativas externas	26-27, 36, 46, 116		●	
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	31, 116		●	
Gobierno				
102-18 Estructura de gobierno	37, 116-117		●	
Participación de los grupos de interés				
102-40 Listado de grupos de interés	31		●	
102-41 Negociación colectiva	61		●	
		2017	2018	2019
	Plantilla cubierta por el convenio	98%	98%	99%
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	61-62		●																		
	<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 Fundación 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 Fundación 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 Fundación 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 Fundación 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 Fundación 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 Fundación PortAventura.																			

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	92, 94-95		●
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5		●
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	32 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 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.		●
	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 <i>Resorts</i> . Esta fase se ha completado con el análisis de estándares de referencia elaborados por la Global Reporting Initiative y Governance & Accountability.		
	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, <i>tour</i> operadores...), 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. 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.		
	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.		
102-47 Lista de temas materiales	32		●
102-48 Reexpresión de la información	92		●
102-49 Cambios en la elaboración de informes	32		●
102-50 Periodo objeto del informe	5		●
102-51 Fecha del último informe	Año 2018		●

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		●
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5		●
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5, 138		●
102-55 Índice de contenidos GRI	138-163		●
102-56 Verificación externa	5, 186-188		●

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> <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>	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																

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
103-2 Enfoque de gestión y componentes	29, 111, 115, 116-123, 134-135		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29, 111, 115, 116-123, 134-135		●

GRI 201: Desempeño económico

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	78, 135		●
En miles de euros			
Valor económico creado	2017	2018	2019
- Cifra de negocio	234.957	230.349	241.521
- Ingresos financieros	63	80	53
- Variación de existencias	752	830	796
- Otros ingresos	6.611	8.182	8.324
- Subvenciones	4	4	263
Valor económico distribuido	202.868	166.666	176.708
- Costes de explotación	96.142	90.468	88.986
- Gastos salariales	54.275	52.915	53.226
- Impuestos sobre beneficios	6.807	246	11.838
- Gastos financieros	44.632	22.323	21.880
- Inversión en acción social	1.012	714	778
Valor económico retenido	39.519	72.779	74.249
- Amortizaciones	24.805	59.733	32.914
- Reservas	14.714	13.046	41.335
Valor económico distribuido y retenido	242.387	239.445	250.957

201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38-44, 46-47, 56		
---	------------------	--	--

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

203-2 Impactos económicos indirectos significativos	75, 115		●
--	---------	--	---

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

GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	116, 119-123		
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 World 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 World en este ámbito. 		●
Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)		2018	2019
Cargos directivos y jefaturas de área		3	3
Proporción de cargos directivos y jefaturas de área		9,7 %	9,4 %
Cargos supervisores, técnicos y administrativos		51	65
Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos		8,6 %	10,4 %
Personal de operaciones		1.091	1.016
Proporción de personal de operaciones		94,8 %	83,5 %
Todos los miembros del órgano de gobierno y las personas empleadas son informados sobre el <i>Código de ética y conducta profesional</i> y las respectivas políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción.			
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2019 no se han registrado casos de corrupción.		

Innovación

Nuevas atracciones, instalaciones y servicios	16, 79-83, 90, 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	28, 36-56, 105, 132-133		●
---	-------------------------	--	---

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28, 36-56, 105, 132-133		●
--	-------------------------	--	---

GRI 301: Materiales 2016

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	41		●
---	----	--	---

301-2 Insumos reciclados	39, 41		
--------------------------	--------	--	--

GRI 302: Energía 2016

302-1 Consumo energético dentro de la organización	45		●
---	----	--	---

302-3 Intensidad energética	45		●
--------------------------------	----	--	---

GRI 303: Agua y efluentes 2018

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	52, 55, 105		●
--	-------------	--	---

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

303-2
Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

55	2017	2018	2019
Colector Vila-seca			
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	71	13	383
MI (Equitox/m ³)	3	<3,0	<3,0
DQO (no decantada) (mg O ₂ /l)	69	27	720
DQO (decantada 2 h) (DQO) (mg O ₂ /l)	10	<10	232
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1382	605	1553
pH a 25 °C (u)	7,5	6,9	6,8
Cloruros (mg/l)	288	95,5	107
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	5,1	4,5	57,1
Fósforo Total (mg/l)	0,9	1	7,2
Amonio (mg/l)	0,5	4,1	18,6
Aceites y grasas (mg/l)	0,5	0,92	2

55	2017	2018	2019
Colector General Salou			
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	33	54	63
MI (Equitox/m ³)	4,3	<3,0	<3,0
DQO (no decantada) (mg O ₂ /l)	272	160	42
DQO (decantada 2 h) (DQO) (mg O ₂ /l)	71	90	20
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1225	1879	1446
pH a 25 °C (u)	8,1	7,3	7,1
Cloruros (mg/l)	122	286	232
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	34,9	31,1	26,8
Fósforo Total (mg/l)	3,6	4,4	2,2
Amonio (mg/l)	30,3	33,9	26,9
Aceites y grasas (mg/l)	3,2	<0,50	1,3

55	2017	2018	2019
Colector Hotel El Paso			
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	13	51	291
MI (Equitox/m ³)	3	<3,0	6,3
DQO (no decantada) (mg O ₂ /l)	21	43	612
DQO (decantada 2 h) (DQO) (mg O ₂ /l)	10	10	304
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1070	1407	1559
pH a 25 °C (u)	7,7	6,8	6,5
Cloruros (mg/l)	133	267	106
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	2,5	4	8,4
Fósforo Total (mg/l)	0,3	1,5	8,5
Amonio (mg/l)	0,5	0,9	0,8
Aceites y grasas (mg/l)	0,5	<0,50	2

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

Colector Hotel Caribe	2017	2018	2019
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	54	33	195
MI (Equitox/m ³)	3	<3,0	4,6
DOO (no decantada) (mg O2/l)	115	37	552
DOO (decantada 2 h) (DOO) (mg O2/l)	11	10	145
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1724	2260	174,5
pH a 25 °C (u)	8	7,3	6,6
Cloruros (mg/l)	339	501	174,5
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	7,9	7,2	6,1
Fósforo Total (mg/l)	1,7	1,4	5,3
Amonio (mg/l)	7,6	7,7	3,8
Aceites y grasas (mg/l)	0,5	<0,5	1,1

Datos redondeados a 1 decimal.

303-3 Extracción de agua por fuente 54
Según el Aqueeduct Water Risk Atlas, PortAventura World está ubicada en una zona con un estrés hídrico medio-alto (20 % - 40%). Toda la extracción de agua del resort proviene de esta zona.

GRI 305: Emisiones

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1) 48

Emisiones de gases de efecto invernadero (t)	2017	2018	2019
(305-1) Emisiones directas de CO₂ (alcance 1)	5.677	5.180	6.020
Gas natural	1.426	1.816	1.481
Carburantes	229	279	244
Gas propano	23	24	27
Emisiones fugitivas de gases fluorados	4.000	3.061	4.268
(305-2) Emisiones indirectas de CO₂ (alcance 2)	0	0	0
Electricidad	0	0	0
(305-3) Otras emisiones indirectas (alcance 3)	1.729	1.781	1.822
Generación de desechos	1.379	1.413	1.416
Consumo de agua	350	369	405
Total emisiones	7.405	6.961	7.841

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

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 12, 48

Emisiones de gases de efecto invernadero (t)	2017	2018	2019
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1, 2 y 3	1,27	1,14	1,23
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1 y 2	0,97	0,85	0,94
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 3	0,30	0,29	0,29
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1, 2 y 3	3,85	3,38	4,04
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1 y 2	2,95	2,51	3,10
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 3	0,90	0,87	0,94

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 48

305-7 Óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO_x) y otras emisiones significativas al aire 48

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

GRI 306: Efluentes y residuos

306-2
Residuos por tipo y método de eliminación

	Vías de valoración	2017	2018	2019
Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	T62	2,08 %	0,69 %	0,79 %
Estabilización	T33	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Tratamiento físico-químico específico	T32	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Compostaje	V83	14,15 %	16,05 %	15,37 %
Reciclaje de papel y cartón	V11	11,13 %	11,42 %	11,17 %
Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	V41	2,70 %	3,03 %	3,67 %
Reciclaje de vidrio	V14	2,06 %	1,89 %	1,88 %
Reciclaje de plásticos	V12	50,98 %	50,99 %	50,27 %
Deposición de residuos inertes	T11	9,70 %	8,60 %	7,62 %
Utilización en la construcción	V71	0,94 %	0,07 %	0,00 %
Reciclaje y reutilización de maderas	V15	4,01 %	4,11 %	4,46 %
Regeneración de disolventes	V21	0,01 %	0,01 %	0,01 %
Recuperación de hidrocarburos	V23	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Recuperación de productos alimentarios	V33	0,77 %	0,93 %	0,85 %
Deposición de residuos no especiales	T12	0,39 %	0,25 %	0,55 %
Tratamiento fisicoquímico y biológico	T31	0,97 %	0,55 %	1,40 %
Recuperación de cables	V45	0,03 %	0,02 %	0,00 %
Regeneración de aceites minerales	V22	0,08 %	0,07 %	0,04 %
Reciclaje de textiles	V13		0,09 %	0,27 %
Recuperación de neumáticos	V52			0,07 %
Otros	V99			1,59 %
Porcentaje de residuos valorizados		89 %	91 %	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

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.

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 la 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 a 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 los vehículos eléctricos y aseguramiento de la accesibilidad a los espacios para personas con movilidad reducida.

Sensibilización ambiental

Acciones impulsadas de información y sensibilización ambiental dirigidas a personas empleadas y visitantes 56

Bienestar animal

Acciones impulsadas para la conservación de aves y la garantía del bienestar animal 50

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	28, 60-96, 100-101, 103-106, 108, 113, 125-126, 132-133			●
---	---	--	--	---

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28, 60-96, 100-101, 103-106, 108, 113, 125-126, 132-133			●
--	---	--	--	---

GRI 401: Empleo 2016

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

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016

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 SAU, PortAventura Viajes, SAU y Hotel Caribe Resort, SL) y el Comité de Empresa de PortAventura Entertainment SAU, CC. OO. 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 2018

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64			
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	64			
403-3 Servicios de salud en el trabajo	64			
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	64			●
	Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)			
		2017	2018	2019
	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 %
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	64			
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	66, 68			
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	64			

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

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		●
	2019		
	Empleados (personal propio) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	1.872	
	Empleados (personal propio) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100%	
	Trabajadores que no sean empleados (personal externo) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	1.0271	
	Trabajadores que no sean empleados (personal externo) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100%	
	Empleados (personal propio) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, sujeto a auditoría interna o certificación por parte de un tercero	1.872	
	Empleados (personal propio) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, sujeto a auditoría interna o certificación por parte de un tercero	100%	
	Trabajadores que no sean empleados (personal externo) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, sujeto a auditoría interna o certificación por parte de un tercero	1.0272	
	Trabajadores que no sean empleados (personal externo) cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por PAW y estén cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, sujeto a auditoría interna o certificación por parte de un tercero	100%	

(1) Se realiza coordinación de actividades con las diferentes empresas que realizan trabajos en nuestras instalaciones.
 (2) La coordinación de actividades empresariales está contemplada en la auditoría legal del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales..

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

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	
403-9 Lesiones por accidente laboral	Indicadores de accidentabilidad de personal propio		No se dispone de datos segregados por género en el caso de la tasa de absentismo.	
	2017	2018	2019	
	Número de accidentes sin baja laboral	147	119	138
	Hombres	36	34	49
	Mujeres	111	85	89
	Número de accidentes con baja laboral	42	40	39
	Hombres	12	15	11
	Mujeres	30	25	28
	Número de accidentes con baja laboral in itinere	20	20	25
	Hombres	3	6	6
	Mujeres	17	14	19
	Número de jornadas perdidas	1.004	1.151	810
	Hombres	385	387	228
	Mujeres	619	764	582
	Índice de frecuencia	14,12	10,00	9,47
	Hombres	-	9,65	5,55
	Mujeres	-	10,23	13,1
	Índice de incidencia	2.405	2.222	2.208
	Hombres	-	833,33	622,88
	Mujeres	-	1.388,89	1.585,50
	Índice de gravedad	0,34	0,29	0,20
	Hombres	-	0,25	0,12
	Mujeres	-	0,31	0,27
	Tasa de absentismo	3,21 %	3,59 %	3,30 %
	Horas de absentismo	-	126.113	122.575
	Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0
	Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0
	Enfermedades profesionales	0	0	0
	Indicadores de accidentabilidad de personal externo¹	2017	2018	2019
	Índice de frecuencia	12,72	12,13	5,71
	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 2016

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

72-73

Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)	2017	2018	2019
Global (hombres y mujeres)	9,45	11,16	13,21
Hombres	8,63	12,44	13,78
- Cargos directivos y jefaturas de área	18,46	21,26	35,53
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	9,87	11,51	13,13
- Personal de operaciones	7,81	12,17	12,75
Mujeres	9,95	10,52	12,87
- Cargos directivos y jefaturas de área	23,94	18,81	33,69
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	14,28	11,61	16,47
- Personal de operaciones	8,49	10,10	11,38

Otros indicadores de formación	2017	2018	2019
Horas totales de formación	32.231	40.629	50.052
Plantilla formada	3.410	3.640	3.789
Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año	89,95 %	94,01 %	96,09 %
Plantilla formada en modalidad a distancia	90 % ¹	77 %	85 %

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

71

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)	2017	2018	2019
Total plantilla	17 %	17 %	17 %
Hombres	20 %	20 %	20 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	100 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	49 %	47 %	49 %
- Personal de operaciones	0 %	0 %	0 %
Mujeres	16 %	15 %	15 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	100 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	43 %	43 %	44 %
- 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	2019
Total plantilla	74 %	75 %	78 %
Hombres	71 %	72 %	76 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	0 %	0 %	3 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	45 %	49 %	50 %
- Personal de operaciones	84 %	86 %	90 %
Mujeres	76 %	77 %	79 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	4 %	0 %	0 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	62 %	66 %	69 %
- Personal de operaciones	85 %	85 %	87 %

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

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

405-1
Diversidad en órganos de gobierno y empleados

63, 125-126

Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2017	2018	2019
Cargos directivos y jefaturas de área	42 %	42 %	41%
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	63 %	61 %	61%
Personal de operaciones	64 %	66 %	65%

Plantilla según género y grupo de edad (a 31 de diciembre)	2017	2018	2019
≤ 25 años	425	444	417
- Hombres	181	182	182
- Mujeres	244	262	235
26-35 años	337	362	395
- Hombres	127	128	153
- Mujeres	210	234	242
36-45 años	562	540	564
- Hombres	192	187	190
- Mujeres	370	353	374
46-55 años	275	331	371
- Hombres	100	121	136
- Mujeres	175	210	235
56-65 años	92	98	123
- Hombres	20	25	32
- Mujeres	72	73	91
> 65 años	1	1	2
- Hombres	0	0	0
- Mujeres	1	1	2

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

Plantilla según nacionalidad (a 31 de diciembre)

País	2019		
	Mujeres	Hombres	Total
Alemania	4	2	7
Argelia	1	2	2
Argentina	5	3	9
Bélgica	1		1
Bolivia	3	1	4
Brasil	5	2	8
Bulgaria	5	2	6
Canadá	1		1
República Checa	0	1	1
Chile	2	1	3
Colombia	10	7	17
República Democrática del Congo	0	1	1
Croacia		1	1
Cuba	1	1	2
República Dominicana	3	0	3
Ecuador	3	0	3
Eslovaquia	1	0	1
Eslovenia	1	0	1
España	1.110	595	1.705
Francia	6	4	10
Ghana	0	1	1
Guinea Ecuatorial	2	4	6
Holanda	1	0	1
Honduras	0	0	1
Italia	9	15	24
Letonia	1	0	1
Marruecos	20	17	37
México	1	2	3
Moldavia	1	1	1
Nigeria	1	1	2
Panamá	0	0	1
Paraguay	1	1	1
Perú	6	1	6
Polonia	2	1	3
Portugal	4	2	6
Rumania	20	6	26
Rusia	11	2	13
Senegal	6	5	11
Suiza	1	0	1
Ucrania	4	0	4
Uruguay	0	1	1
Venezuela	2	1	4

Personal propio con diversidad funcional según categoría laboral ⁽¹⁾	2017	2018	2019
Cargos directivos y jefaturas de área	0	0	0
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	8	3	3
Personal de operaciones	39	53	63
Total	47	56	63
Porcentaje de personas trabajadoras con alguna discapacidad en la plantilla	1,79%	2,09%	2,43%

(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.

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	172		●
GRI 406: No discriminación 2016			
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 <i>Código de ética y conducta profesional</i> , 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 2019 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 2016			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	21, 75, 77-78, 80-87, 115, 126		●
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	132 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.		●
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100-101, 103-106, 108		●

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

Comunicación y satisfacción del cliente

Presencia en las redes sociales y canales digitales 13, 113

Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)	2017	2018	2019
Valoración global PortAventura Park	4,19	4,17	4,17
Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park	4,18	4,14	4,04
Valoración global Ferrari Land	3,78	3,81	3,79
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,07	4,08	4,15
Valoración global de PortAventura Convention Centre1	-	4,27	4,44

(1) En 2019 se ha modificado la forma de trabajar los datos de valoración de PortAventura Convention Centre. Los datos brutos se ponderan para que sean más representativos. Teniendo en cuenta este cambio en la metodología, solamente se disponen de los datos ponderados de 2018 y 2019.

	2017	2018	2019
Fans en Facebook	601.895	690.657	757.064
Seguidores en Twitter	84.099	86.997	89.044
Seguidores en Instagram	139.573	187.800	242.877
Suscriptores de YouTube	24.786	56.364	164.328
Fans de Vkontakte	3.052	3.174	3.200
Seguidores LinkedIn			8.560
Total	853.405	1.024.992	1.265.073

Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable

Número de auditorías higiénico-sanitarias (internas y externas) llevadas a cabo durante el año 106

	2017	2018	2019
Auditorías higiénico-sanitarias	459	435	386
Auditorías externas	184	130	146
Auditorías internas	275	305	240

Número de auditorías a proveedores (internas y externas) llevadas a cabo durante el año 106

	2017	2018	2019
Auditorías a proveedores	4	10	11
Auditorías externas	4	10	11

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, 16-17, 134 22-23	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización No GRI, contexto operacional (económico y sectorial)	●
Presencia geográfica	138 16 88,90	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	●
Objetivos y estrategias de la organización	8-9	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	●
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	119-121, 123	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, 138	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 2019 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.	36-37	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.	28, 36-56, 105, 132-133 28, 36-56, 105, 132-133	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.	119-121, 123	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	36-37 132-133	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	36-37	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	36-37	102-11 Principio o enfoque de precaución	●
Ver tabla de inversiones 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	48 48 48	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	39, 41 55 39-40	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	41	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	52, 55, 105 55 54	303-1 Extracción de agua por fuente 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua 303-3 Agua reciclada	●
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	41	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	●
Consumo, directo e indirecto, de energía	45 No disponible. 45	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	43	302-4 Reducción del consumo energético	●
Uso de energías renovables	44	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	38-44, 46-47, 56 48 48 48 12, 48	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	38-44, 46-47, 56	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	46-47	305-5 Reducción de las emisiones	●
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	50	No GRI, medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	●
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	NA NA	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 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.	60-77, 125-126	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.	60-77, 125-126 60-77, 125-126	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.	119-121, 123	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.).	60, 61 63, 125	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	60, 61	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	●

Plantilla según tipo de contratación	2019	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
Fijo	1.428	1.462
- Hombres	521	491
- Mujeres	907	971
Eventual	444	479
- Hombres	172	191
- Mujeres	272	288
Tipo de contratación según grupo de edad		
Fijo	1.428	1.462
- ≤25 años	130	133
- 26-35 años	310	304
- 36-45 años	519	523
- 46-55 años	347	365
- 56-65 años	120	134
- >65 años	2	3
Eventual	444	479
- ≤25 años	287	319
- 26-35 años	85	86
- 36-45 años	45	47
- 46-55 años	24	25
- 56-65 años	3	2
- >65 años	0	0
Tipo de contratación según grupo de categoría profesional		
Fijo	1.428	1.462
- Directivos y jefes de área	32	31
- Supervisores, técnicos y administrativos	608	598
- Personal de operaciones	788	833
Eventual	444	479
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	15	18
- Personal de operaciones	429	461

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	2019	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
Completa	1.605	1.481
- Hombres	641	590
- Mujeres	964	891
Parcial	267	460
- Hombres	52	92
- Mujeres	215	368
Tipo de jornada según grupo de edad		
Completa	1.605	1.481
- ≤25 años	340	313
- 26-35 años	359	314
- 36-45 años	457	419
- 46-55 años	328	315
- 56-65 años	119	117
- >65 años	2	3
Parcial	267	460
- ≤25 años	77	139
- 26-35 años	36	77
- 36-45 años	107	150
- 46-55 años	43	74
- 56-65 años	4	20
- >65 años	0	0
Tipo de jornada según categoría profesional		
Completa	1.605	1.481
- Directivos y jefes de área	32	31
- Supervisores, técnicos y administrativos	545	527
- Personal de operaciones	1.028	923
Parcial	267	460
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	78	90
- Personal de operaciones	189	370

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 2019
Despidos de personal propio según género y grupo de edad	14
Hombres	6
- ≤25 años	1
- 26-35 años	1
- 36-45 años	0
- 46-55 años	3
- 56-65 años	0
- >65 años	1
Mujeres	8
- ≤25 años	2
- 26-35 años	0
- 36-45 años	2
- 46-55 años	2
- 56-65 años	2
- >65 años	0
Despidos de personal propio según categoría profesional	14
- Directivos y jefes de área	1
- Supervisores, técnicos y administrativos	4
- Personal de operaciones	9

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
Directores, jefes y responsables de áreas	48.549 €	63.512 €
Personal operativo y técnico	17.670 €	17.573 €

Categoría	Retribución por edad		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Directores, jefes y responsables de áreas	29.802 €	51.598 €	75.235 €
Personal operativo y técnico	15.077 €	19.838 €	18.678 €

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 2019</th> <th>Plantilla</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Directores, jefes y responsables de áreas</td> <td>7,67 %</td> <td>117</td> <td>4 %</td> <td>47 %</td> </tr> <tr> <td>Personal operativo y técnico</td> <td>-9,87 %</td> <td>2.887</td> <td>96 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3.004</td> <td>100 %</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2019	Plantilla	Mujeres	Directores, jefes y responsables de áreas	7,67 %	117	4 %	47 %	Personal operativo y técnico	-9,87 %	2.887	96 %	65 %			3.004	100 %		
Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2019	Plantilla	Mujeres																			
Directores, jefes y responsables de áreas	7,67 %	117	4 %	47 %																			
Personal operativo y técnico	-9,87 %	2.887	96 %	65 %																			
		3.004	100 %																				
		*La brecha de género se ha calculado: (retribución mediana de hombres - retribución mediana de mujeres) / retribución mediana de hombres. Se excluye al presidente del Comité Ejecutivo al considerarse alta dirección. Retribución mediana del personal activo 15/8/2019																					
La remuneración media de consejeros y alta dirección		No GRI, remuneración media de consejeros y directivos	●																				
		En el 2019 la remuneración media anual de los consejeros y la alta dirección (hombres) ha sido de 109.444 €. Para el cálculo de este indicador se ha tenido en cuenta la variación del número de consejeros a lo largo del ejercicio y se ha hallado el número de consejeros equivalente, factor que divide la remuneración total acumulada para obtener el cálculo de las remuneraciones medias de consejeros. Solo existe una persona con retribución variable. No se incluye la retribución variable del presidente del Comité Ejecutivo por protección de datos.																					
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	●																				
		Por nómina, PortAventura World no tiene ningún sistema de previsión de ahorro.																					
Implantación de políticas de desconexión laboral		No GRI, políticas de desconexión laboral	●																				
		El personal de PortAventura World 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» para notificar a otras personas que están fuera de la oficina, de vacaciones o no disponibles para responder los mensajes de correo electrónico, e indican las personas de contacto en su ausencia																					
Personas trabajadoras con discapacidad	126	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●																				
Organización del trabajo																							
Organización del tiempo de trabajo		No GRI, organización del tiempo de trabajo	●																				
		En el convenio colectivo 2015-2019 quedan establecidas las jornadas de trabajo, los descansos, el horario de trabajo y el calendario laboral.																					
		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.																					
		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 de servicio en mesa, líneas de servicio y cantina, cuando se sirvan cenas en tales unidades. El descanso en jornada continuada de 6 o más horas es de 15 minutos, que es considerado como tiempo de trabajo efectivo. En el caso de que la jornada continuada sea de 8 o más horas el descanso es de 30 minutos, de los que 20 son considerados como tiempo de trabajo efectivo.																					
		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 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.																					

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																																												
		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.																																													
		El personal con distribución regular de jornada puede disfrutar de jornada flexible , así como de jornada intensiva durante el mes de agosto.																																													
		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.																																													
		La empresa elabora cada año el calendario laboral antes de la apertura del Resort, previo aviso al Comité de Empresa.																																													
		El calendario laboral recogerá los siguientes datos:																																													
		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.																																													
		En el 2019 a partir del 8/7/2019 se pone en marcha la Política de registro de la jornada de trabajo. La presente política en materia de registro de jornada se implanta en Port Aventura Entertainment, SAU para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo ("RDL 8/2019"), que, a su vez, ha modificado el artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores/as.																																													
Número de horas de absentismo	157	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	●																																												
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores		No GRI, medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	●																																												
		<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>23</td> <td>1</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Compensación de las horas de lactancia</td> <td>59</td> <td>0</td> <td>59</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>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Excedencia para el cuidado de un hijo menor</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Excedencia por cuidado de un hijo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Reducción de jornada por cargo</td> <td>19</td> <td>1</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Reducción de jornada por cuidado de hijos</td> <td>185</td> <td>5</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>323</td> <td>17</td> <td>323</td> </tr> </tbody> </table>		2018				Mujeres	Hombres	Total	Acumulación lactancia	23	1	24	Compensación de las horas de lactancia	59	0	59	Permisos de maternidad	35		35	Permisos de paternidad		10	10	Excedencia para el cuidado de un hijo menor	2	0	2	Excedencia por cuidado de un hijo	0	0	0	Reducción de jornada por cargo	19	1	20	Reducción de jornada por cuidado de hijos	185	5	190	Total	323	17	323	
	2018																																														
	Mujeres	Hombres	Total																																												
Acumulación lactancia	23	1	24																																												
Compensación de las horas de lactancia	59	0	59																																												
Permisos de maternidad	35		35																																												
Permisos de paternidad		10	10																																												
Excedencia para el cuidado de un hijo menor	2	0	2																																												
Excedencia por cuidado de un hijo	0	0	0																																												
Reducción de jornada por cargo	19	1	20																																												
Reducción de jornada por cuidado de hijos	185	5	190																																												
Total	323	17	323																																												
Salud y seguridad																																															
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	64	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	●																																												
	64	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes																																													
	64	403-3 Servicios de salud en el trabajo																																													
	64	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo																																													
	66, 68	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores																																													
	64	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales																																													
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desglosado por sexo	157	403-9 Lesiones por accidente laboral	●																																												

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	61-62	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.																						
	64	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	61	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	64 156	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	●																			
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	72-73	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	126	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		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	125	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	●
La integración y la accesibilidad universal de personas con discapacidad	126	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	125-126	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.	118	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.			
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.	119-121, 123	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.	31, 116 132	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	●

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
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.	162 132 En 2019 PortAventura World no ha recibido ninguna denuncia en materia de derechos humanos, tampoco se ha registrado ningún caso de discriminación en la plantilla, los clientes, los proveedores y contratistas, el personal externo ni la sociedad en general.	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.	116, 123	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.	116, 123 116, 123	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.	119-121, 123	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	31, 116 116, 123 116, 119-123	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	●
--	-------------------------------------	--	---

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
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		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 Compliance 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	21, 78	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●
---	--------	--	---

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.	20-21, 28, 75-78, 80-88, 90-92, 94-96, 100-101, 103-106, 108, 115, 126, 128-129, 132-133, 134	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.	20-21, 28, 75-78, 80-88, 90-92, 94-96, 100-101, 103-106, 108, 115, 126, 128-129, 132-133, 134	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.	119-121, 123	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	75, 77-78, 80-87, 126 78, 135	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●
---	----------------------------------	--	---

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
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	NA 75, 77-87, 115, 126	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	●
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	92, 94-95	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	●
Acciones de asociación y patrocinio	20-21 21, 115	102-13 Participación en asociaciones 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	●
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	132	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	●
	132	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	132	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	●
	132	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	
Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados	132-133	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	●
	106, 132-133	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	100-101, 103-106, 108 96, 104	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	●

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
--	---------	--	--------------------------------------

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y su resolución

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

●

		Quejas	Ratio quejas/cliente
2017	Parques	4,367	0,00094
	Hoteles	644	0,00061
2018	Parques	3,592	0,00072
	Hoteles	760	0,00069
2019	Parques	4,184	0,00081
	Hoteles	785	0,00069

Información fiscal			
Beneficios obtenidos país por país, los impuestos sobre beneficios pagados	78, 135 134	201-1 Valor económico directo generado y distribuido 207-1 Impuestos pagados por país	●
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	134	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	21, 75, 77-78, 80-87, 115, 126, 132, 162, 174	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	132, 162, 174	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	61, 154, 174	102-41, GRI 402, GRI 407
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	118 <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	118 <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	60-61, 63-64, 66, 68-69, 71-73, 106, 125-126, 132-133, 154, 156-157, 172, 174	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	12, 36-37, 39-41, 43-48, 52, 54-55, 105, 132-133, 152	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	12, 36-37, 39-41, 43-48, 52, 54-55, 105, 132-133, 152	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	12, 36-37, 39-41, 43-48, 52, 54-55, 105, 132-133, 152	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	116, 119-123, 147, 177	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 26 de marzo de 2020. Los datos relativos al ejercicio 2019 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.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41-43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2019

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

Hemos sido requeridos por la Dirección de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los Sustainability Reporting Standards en su opción esencial de Global Reporting Initiative (estándares GRI) (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 del Grupo, incluido en el Informe y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2019 del Grupo, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción esencial y 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 las tablas "Índice de contenidos GRI" y "TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD" incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción esencial, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "índice de contenidos GRI" del Informe.

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. Pisos de la Castellana, 200C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14 972, F. 53, Sec. 8, H. M. 249 480, Inscrit. 1.ª N.I.F. 280408820



2

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe 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 Informe.

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 verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

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 Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe



3

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 Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Los temas relevantes para nuestro desempeño en sostenibilidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2019 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:

- a) El Estado de Información No Financiera del Informe Integrado de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El EINF de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD" del Informe.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para Paesa Entertainment Holding, S.L.U. en relación con su Estado de Información No Financiera del Informe Integrado y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.



4

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, 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

2 de abril de 2020

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 2019

WWW.PORTAVENTURAWORLD.COM

