

# 2021

**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA**

**PARQUE TEMÁTICO**



**ESPECTÁCULOS**



**FERRARI LAND**



**PARQUE ACUÁTICO**



**HOTELES**



**CENTRO DE CONVENCIONES**



Sistema de Gestión ISO 14001:2015



**AENOR**  
RESIDUO CERO



Este es nuestro compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad. Nos comprometemos a ser responsables con el medio ambiente y la sostenibilidad.



**INFORME  
DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA 2021  
PORTAVENTURA WORLD  
PARKS & RESORT**





# ÍNDICE

4	6	10
Principios que rigen el informe	Presentación	Datos destacados 2021
14	24	38
PortAventura World Parks & Resort, un gran destino en todos los sentidos	Pioneros en responsabilidad corporativa	Compromisos ambientales 2021
64	110	148
Compromisos sociales 2021	Compromisos de buen gobierno 2021	Índice de contenidos GRI
182	200	204
Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Tabla de contenidos del Pacto Mundial	Tabla de indicadores de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
208	212	
Tabla de indicadores del Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)	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 2021 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 reporte 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 2021, ha sido 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 la información no financiera contenida en este informe de responsabilidad corporativa del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021 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 actualizado en 2021 se siguió el estándar de relación con los grupos de interés AA1000SES (2015) de Accountability. Como novedad, se reportan por primera vez los indicadores relativos a las instalaciones de ocio de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

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 y Sostenibilidad





# PRESENTACIÓN



# Carta del presidente del Comité Ejecutivo

Un año después del estallido mundial de la pandemia originada por la COVID-19, la apertura de la temporada 2021 de PortAventura World se ha producido con todas las garantías de seguridad frente al coronavirus. Hemos invertido más de 20 millones de euros en mejoras para una mejor experiencia del cliente, como la ampliación del Hotel Colorado Creek, la puesta en marcha de nuevos espectáculos, una renovada oferta gastronómica y, en colaboración con LaLiga, el innovador proyecto The Beat Challenge.

En PortAventura World seguimos siendo diversión para toda la familia. Y seguimos siendo seguridad, para los visitantes y para nuestro equipo humano. Prueba de ello es la obtención, este 2021, del sello «Safe Travels», otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo con la Organización Mundial de la Salud.

A lo largo de este año, hemos seguido avanzando en la implantación de acciones para lograr los objetivos que se desprenden de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021. Nos sentimos muy orgullosos de que la IAAPA haya reconocido nuestra trayectoria en sostenibilidad y nuestra estrategia integrada en el negocio con el primer «EMEA Award for Extraordinary Efforts». Este galardón reconoce nuestro compromiso de ser uno de los destinos de ocio de referencia a escala mundial en el ámbito de la sostenibilidad. Tras él está el trabajo de un gran equipo, y nos congratula que se vea y se reconozca de esta manera.

En este sentido, podemos anunciar que a partir de 2022 vamos a reforzar nuestra estrategia de responsabilidad corporativa con el fin de seguir siendo partícipes del desarrollo sostenible y de hacer frente a grandes retos globales como la crisis climática o la reducción de las desigualdades. A partir del nuevo análisis de materialidad que hemos llevado a cabo, que actualiza los temas relevantes en sostenibilidad para nuestros grupos de interés, hemos identificado las áreas clave en las que PortAventura

World debe centrar sus esfuerzos para seguir avanzando y seguir siendo pionero en sostenibilidad.

Con relación a nuestro compromiso con la crisis climática, hemos llevado a cabo por primera vez un proceso de identificación de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. Este proceso, realizado de acuerdo con la metodología del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), se basa en el análisis de escenarios climáticos y posibles tendencias en cuanto al comportamiento del mercado y el marco regulatorio que podrían afectar al Resort. Este es un ejercicio que nos permite adaptarnos y prepararnos de forma anticipada a los retos actuales y futuros que nos depara el cambio climático.

Mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas alineando nuestra estrategia con él e implementando los diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. También reportamos por primera vez los indicadores relativos a las instalaciones de ocio de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

En el ámbito ambiental, el programa de sensibilización PortAventura EcoEduca ha sido reconocido con el premio Jordi Cartanyà 2021, otorgado por la Diputación de Tarragona, como mejor propuesta innovadora en turismo sostenible. Cabe destacar también la obtención de la certificación Breeam de construcción sostenible del edificio principal de PortAventura Dreams Village.

Con la Fundación PortAventura, seguimos comprometidos con el impulso de proyectos solidarios que tengan un impacto real positivo en la mejora de la calidad de vida de las personas que padecen un mayor riesgo de exclusión social. Además, hemos ampliado nuestra red de alianzas con más entidades y fundaciones. Hay que destacar la firma de un acuerdo de colaboración con la Fundación

Ricky Rubio para impulsar un proyecto de apoyo a familias de pacientes infantiles oncológicos en situación de vulnerabilidad. Y, también, el acuerdo para ser nuevos patrocinadores de LaLiga Genuine Santander, entidad que comparte con PortAventura World la promoción de acciones complementarias a la práctica deportiva y la contribución al desarrollo integral de las personas con discapacidad intelectual.

Respecto al premio que nos han otorgado los visitantes (Travellers' Choice Awards de TripAdvisor), nos enorgullece poder destacar por brindar un magnífico servicio y experiencias a nuestros clientes: es nuestra razón de ser y seguiremos trabajando para mantenernos en esa posición de excelencia.

En PortAventura World seguimos en evolución permanente con el fin de continuar siendo un gran destino para los clientes en todos los sentidos. Entre otras cosas, ampliamos instalaciones, incorporamos tecnologías como la realidad aumentada en PortAventura Business & Events y desarrollamos proyectos innovadores. Estamos preparados para hacer frente a los retos actuales y futuros, y seguimos con la ilusión y el empuje del primer día. PortAventura World es nuestra aventura, ayer, hoy y mañana.

**Sergio Feder**  
Presidente del Comité Ejecutivo



























## DATOS DESTACADOS 2021



GRUPO PORTAVENTURA WORLD	COMPROMISOS AMBIENTALES			COMPROMISOS SOCIALES			COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO
 <b>3.186.342</b> visitas al Resort	 <b>686 t</b> residuos generados por cada millón de visitas-pernoctaciones	 <b>4,50 tCO<sub>2</sub>eq</b> emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por plantilla media	 <b>9,45 MWh</b> energía consumida (electricidad y gas natural) por cada 1.000 visitas-pernoctaciones	 <b>2.834</b> plantilla en agosto (personal propio) <sup>1</sup>	 <b>822</b> miles de euros en ingresos de la Fundación PortAventura	 <b>4,24/5</b> valoración de las atracciones de PortAventura Park	 <b>848</b> proveedores
 <b>730.479</b> pernoctaciones en hoteles	 <b>97 %</b> de residuos valorizados	 <b>113,79 m<sup>3</sup></b> consumo de agua para el consumo humano por cada 1.000 visitas y año en PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park y Ferrari Land	 <b>100 %</b> de la electricidad consumida en PortAventura World procedente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO <sub>2</sub>	 <b>1.714</b> plantilla media anual (personal propio)	 <b>816</b> miles de euros en ayudas concedidas por la Fundación PortAventura	 <b>92 %</b> clientes que seguramente o probablemente volverán a visitar PortAventura Park	 <b>87 %</b> proveedores nacionales
	 <b>1,95 tCO<sub>2</sub>eq</b> emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3) por cada 1.000 visitas-pernoctaciones			 <b>777</b> plantilla media anual (personal externo)		 <b>4,23/5</b> valoración del servicio proporcionado por las personas que trabajan en PortAventura Park	 <b>75 %</b> proveedores estratégicos evaluados con resultados excelentes



Éxito en la reapertura de PortAventura World con todas las garantías de seguridad frente a la COVID-19.

PortAventura World consigue el sello «Safe Travels», que reconoce la especial implementación de los protocolos de seguridad e higiene y reafirma el resort como destino turístico seguro.

La IAAPA reconoce la estrategia pionera en sostenibilidad de PortAventura World con el primer «EMEA Award for Extraordinary Efforts».

La Fundación PortAventura y la Fundación Ricky Rubio firman un acuerdo de colaboración para impulsar un proyecto de apoyo a familias de pacientes infantiles oncológicos en situación de vulnerabilidad.

La Fundación PortAventura, reconocida en los premios Alares por su labor en el fomento de la conciliación, la corresponsabilidad y la responsabilidad social.

PortAventura World se convierte en nuevo patrocinador de LaLiga Genuine Santander, competición para futbolistas con discapacidad intelectual.

Nueva experiencia híbrida de PortAventura Business & Events con realidad aumentada.

<sup>1</sup> Dato correspondiente al día 15 de agosto.

**ECONOMÍA**



**163**

millones de euros de facturación equivalente



**70**

millones de euros EBITDA





# PORTAVENTURA WORLD PARKS & RESORT, UN GRAN DESTINO EN TODOS LOS SENTIDOS



# Uno de los mayores destinos de vacaciones y ocio familiar de Europa

Para la apertura de la temporada 2021, en PortAventura World hemos invertido 20 millones de euros en poner a punto el Resort con distintas novedades y nuevos productos.

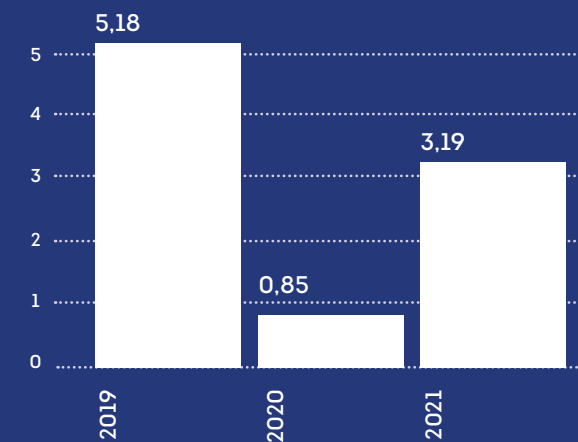
Con una ubicación privilegiada, el Resort cuenta con dos parques temáticos (PortAventura Park y Ferrari Land), un parque acuático (PortAventura Caribe Aquatic Park), seis hoteles temáticos de 4 y 5 estrellas con más de 2.300 habitaciones, una propuesta gastronómica extensa y variada, un centro de convenciones (PortAventura Convention Centre) con capacidad para hasta 6.000 personas y un *village* (PortAventura Dreams Village) que busca ofrecer una experiencia única a los niños y jóvenes que padecen enfermedades graves y a sus familias.

**En la temporada 2021 PortAventura World ha estrenado nuevos espectáculos, ampliado su oferta hotelera, abierto el primer restaurante tematizado de LaLiga en el mundo, con el nombre de LaLiga TwentyNine's, y ha ofrecido a los clientes una nueva experiencia gastronómica en sus hoteles.**

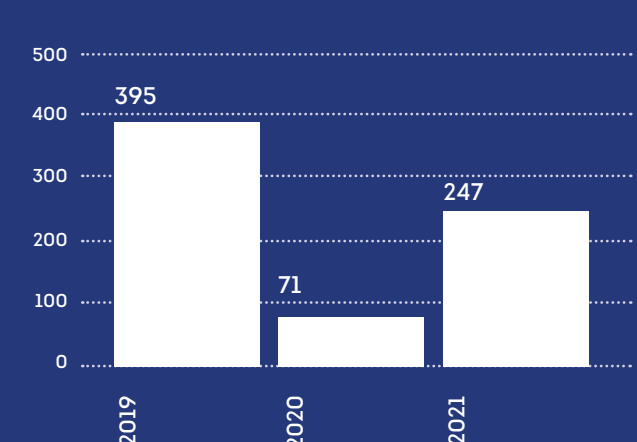


PortAventura Park	PortAventura Caribe Aquatic Park	Ferrari Land	PortAventura Hotels	PortAventura Convention Centre	PortAventura Dreams Village
Más de 3 millones de visitas en los parques			Más de 700 mil pernотaciones	120 eventos celebrados	140 familias acogidas

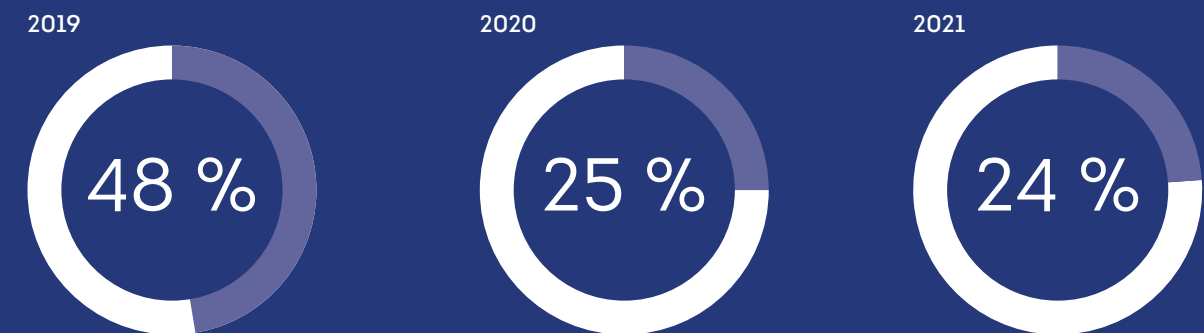
MILLONES DE VISITAS A LOS PARQUES



MILES DE HABITACIONES OCUPADAS



CLIENTES INTERNACIONALES EN HOTELES



**PortAventura World es uno de los mayores destinos de vacaciones y ocio familiar de Europa y a lo largo de sus 26 años de historia ha recibido más de 90 millones de visitas.**



# Un resort de premio



## IAAPA EMEA Award for Extraordinary Efforts para PortAventura World

Asociación Internacional de Atracciones y Parques de Diversión (IAAPA)

Este premio reconoce a PortAventura World por su apuesta estratégica en términos de sostenibilidad, tanto desde la vertiente social como la medioambiental.



## Mejor montaña rusa de acero de Europa para Shambhala

European Star Award 2021  
Kirmes & Park International



## Mejor *dark ride* de Europa para Sesame Street: Street Mission

European Star Award 2021  
Kirmes & Park International

Estos premios son algunos de los galardones más importantes del sector de los parques temáticos y el entretenimiento familiar en el ámbito europeo.



## Street Mission

FKF-Award - Freundeskreis Kirmes und Freizeitparks

Los premios FKF, presentados por primera vez en 2003, reconocen los méritos y logros de la industria de los espectáculos y los parques de atracciones.



## Mejor propuesta innovadora y creativa que contribuye a un desarrollo sostenible para PortAventura EcoEduca

Premio Jordi Cartanyà 2021  
Diputación de Tarragona

Estos premios reconocen las mejores iniciativas empresariales impulsadas por el sector turístico de la Costa Dorada y las Tierras del Ebro.



## Travellers' Choice Awards para el Hotel Colorado Creek y el Hotel Mansión de Lucy

TripAdvisor

Son los únicos premios de la industria turística basados en millones de opiniones y comentarios favorables de visitantes de todo el planeta.



## Premios Alares 2021 para la Fundación PortAventura

Fundación Alares

Estos premios reconocen el trabajo en los ámbitos de la conciliación de la vida familiar, laboral y personal y el fomento de la corresponsabilidad y la responsabilidad social de diferentes instituciones, empresas, agentes sociales, directivos y medios de comunicación, entre otras categorías.





# Sinergias con el sector y el entorno

Contribuimos al desarrollo económico y social del sector y del territorio mediante la implicación en distintas asociaciones y organizaciones. En 2021 la aportación de PortAventura World a asociaciones sectoriales y del territorio ha sido de 55.377 euros.

- Asociación de Apartamentos Turísticos de la Costa Dorada y las Tierras del Ebro (ATT): socio
- Agencia Catalana de Turismo: socio
- Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV): socio
- Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (ACCID): socio protector
- Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM): socio protector
- Asociación de Golf de la Costa Dorada: socio
- Asociación de Operadores de Turismo de Rusia (ATOR): socio
- Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (AERCE): socio
- Asociación de Directivos de Seguridad Integral (ADSI): socio
- Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE): socio
- Asociación Española de Directivos (AED): socio individual
- Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE): socio
- Asociación Española de Fundaciones (AEF): socio
- Asociación Española de Parques de Atracciones y Temáticos (AEPA): miembro
- Asociación Profesional Española de Privacidad (APEP): socio
- Asociación Europea de Turoperadores (ETOA): miembro
- Asociación Hotelera Salou-Cambrils-La Pineda: socio
- Asociación Internacional de Atracciones y Parques de Diversión (IAAPA): miembro
- Asociación Internacional de Palacios de Congresos (AIPC)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD): socio global
- Autocontrol: socio
- Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP): socio
- Barcelona Convention Bureau (BCB): socio
- Barcelona Global: socio corporativo protector
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Tarragona: socio prémium
- Catalunya Convention Bureau (CCB)
- Club EMAS Catalunya: socio
- Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo: compromiso de adhesión
- Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona (CEPTA): socio individual
- Consorcio Turisme de Barcelona: socio
- Coordinadora Catalana de Fundaciones: socio
- Costa Dorada Convention Bureau (CDCB)
- EURECAT Centro Tecnológico de Cataluña - Comité para la Excelencia Turística: patrono
- Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona (FEHT): socio
- Foment del Treball Nacional: socio individual
- Fundación Privada Auditori Josep Carreras: patrono
- Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC): socio
- Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio (AIJU): socio
- Irish Travel Agents Association LTD: socio
- Meeting Professionals International (MPI): socio personal en representación de PortAventura Business & Events
- Kid's Cluster: socio
- Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: firmante asociado
- SportCultura: socio numerario
- Tarragona Convention Bureau (TCB): socio
- Themed Entertainment Association (TEA): socio





# Presente y futuro de la economía y el sector turístico

Fortalecer nuestra resiliencia ante los cambios, adaptarnos y anticiparnos. Con este objetivo, y fruto de nuestra responsabilidad como compañía, conocemos y analizamos las tendencias económicas y del sector.

## Contexto económico global en 2021

La economía global ha superado expectativas en 2021, con una primera mitad más positiva de lo previsto, empujada por la reapertura y gracias a las vacunaciones, pero con una segunda mitad más moderada, afectada por las disrupciones en las cadenas de valor y la escalada de la inflación. Las últimas semanas vienen marcadas por el aumento de contagios debido a la variante ómicron, si bien su impacto económico, posiblemente pequeño (pero aún incierto), será ya la historia de este año.

A principios de 2021 se preveía una fuerte recuperación global, marcada por la distribución masiva de las vacunas, el continuo apoyo de las políticas monetarias y fiscales, y la moderación de los riesgos financieros. BBVA Research apuntó a un crecimiento del PIB del 3,6 % en Estados Unidos y del 4,1 % en la zona euro, lo que suponía un rebote importante tras las fuertes caídas de 2020. Sin embargo, los riesgos eran numerosos y la incertidumbre muy elevada, y estaban vinculados a la COVID-19 y al alza del endeudamiento público y privado tras los estímulos masivos implementados en el año precedente. La inflación era solo un riesgo más.

Cerrada la primera mitad del ejercicio, los resultados de crecimiento para Estados Unidos y la zona euro superaron las expectativas. Las campañas de vacunación fueron algo más lentas de lo deseado en algunos países a causa de un rechazo mayor del deseable, pero en general han tenido el impacto esperado sobre la actividad económica y, además, se ha constatado que las sucesivas olas de la COVID-19 han tenido un impacto cada vez menor en la actividad.

Lo que no se previó fue la aparición de la inflación o, al menos, el tipo de inflación que hemos visto desde la primavera pasada. En los debates de principios de año, los riesgos inflacionistas se vinculaban a los potenciales excesos de demanda en Estados Unidos a causa de los planes fiscales masivos de la nueva administración, que parecían llegar a destiempo porque la economía se estaba recuperando rápidamente. Visto con perspectiva, la realidad es que los paquetes fiscales se han aprobado con retraso y han sido

menores de lo previsto (el segundo corre incluso el riesgo de no aprobarse) y que el papel de la política fiscal sobre la inflación es objeto de menos polémica.

Sin embargo, la sorpresa ha sido la aparición de cuellos de botella en la producción de manufacturas, algo que no solo ha afectado a la inflación, sino que parece haber tenido un impacto no desdeñable sobre el ritmo de la actividad, que se ha desacelerado durante el tercer trimestre del año. Estos cuellos de botella no se han visto afectados solamente por factores de oferta (procesos productivos y transporte retrasados por el impacto de la pandemia), sino por un fuerte rebote de la demanda (reapertura sincronizada en muchas economías, demanda embalsada, disposición del ahorro forzoso durante la pandemia) y su sesgo hacia bienes frente a servicios. Todo ello, unido al cúmulo de problemas en torno a los precios de las materias primas (ligados en parte, pero no solo, a la pandemia) han creado la tormenta perfecta de inflación en la que estamos inmersos (sobre todo Estados Unidos, pero también en economías emergentes y en Europa).

Por otro lado, las presiones inflacionistas, aun obedeciendo en gran medida a factores persistentes pero temporales ligados a la pandemia y a la recuperación de la actividad y el empleo, han hecho reaccionar finalmente a los principales bancos centrales, que han acelerado sus planes de retirada de estímulos monetarios para anclar las expectativas de inflación, lo que ha tenido efecto en los países emergentes, inducidos a su vez a subir tipos antes y más rápido.

Al final, el crecimiento económico de 2021 quedará en torno al 5,6 % en Estados Unidos y el 5,1 % en la zona euro, bastante por encima de lo esperado a principios de año. Para 2022 se espera que siga la recuperación, pero quedan dos importantes dudas: la severidad de la nueva ola de la pandemia y su impacto económico, y el ritmo al que se moderará la inflación. De estas dos incógnitas depende el desempeño de la economía global para este año.

Fuente: [BBVA Research](#)

## El sector turístico en 2021

Un total de 31,1 millones de turistas extranjeros visitaron España en 2021, un 64,4 % más que el año anterior. Sin embargo, si se compara con 2019, el número de viajeros fue un 62,7 % inferior, ya que nos visitaron cerca de 84 millones. Los principales mercados emisores fueron Francia, Alemania y Reino Unido, mientras que Baleares fue la comunidad autónoma más visitada, seguida de Cataluña y Canarias, según la estadística de Movimientos

Turísticos en Fronteras (Frontur) publicada este miércoles por el Instituto Nacional de Estadística (INE). El gasto realizado por dichos visitantes se situó en 34.816 millones de euros, un 76 % más que en 2020, aunque fue un 62,1 % inferior a la cifra registrada antes de la pandemia de la COVID-19, de acuerdo con la Encuesta de Gasto Turístico (Egatur).

Fuente: [Hosteltur](#)

## Perspectivas económicas globales para 2022

La entrada en 2022 nos sitúa frente a un escenario económico global con un ojo puesto aún en la epidemia mundial, pero con vuelta a problemas de gestión macroeconómica que parecían olvidados durante décadas, principalmente la inflación elevada y la retirada de estímulos monetarios a la economía.

Estamos inmersos en la enésima ola de la COVID, con el coste humano añadido pero con el alivio de que la inmunidad adquirida, la evolución del propio virus y lo aprendido durante estos dos años hacen que los impactos económicos sean cada vez menores. En todo caso, la nueva variante ralentizará algo la recuperación y supondrá tasas de crecimiento menores en el cuarto trimestre de 2021 y el primero de este año.

Los problemas de abastecimiento y cuellos de botella en las cadenas de suministro globales también se están alargando más de lo previsto, en buena parte por la pro-

longación de la epidemia. Las fricciones en las cadenas de valor habían empezado a mejorar en octubre y noviembre, pero esa mejora se ha frenado en diciembre. Lo más probable es que el flujo de bienes se normalice progresivamente, sobre todo a partir de mediados de 2022, en la medida en que la oferta reaccione y la demanda se modere.

De este modo, se han revisado a la baja las previsiones de recuperación globales, aunque el crecimiento seguirá siendo fuerte, en la senda hacia la tendencia previa a 2020. Así, la economía global podría crecer este año un 4,4 %, y un 3,8 % el que viene, con cifras sobradamente por encima de su potencial tanto en Estados Unidos (4,2 % y 3,1 %, respectivamente) como en la zona euro (3,7 % y 2,7 %), y la continuación del proceso de moderación estructural en China (5,2 % en ambos años).

Fuente: [BBVA Research](#)

## Perspectivas del sector para 2022

Según todas las previsiones, 2022 se perfila como el año del inicio real de la recuperación del turismo y los viajes, con una vigorosa actividad y un crecimiento más sólido del turismo nacional e internacional. Una encuesta presentada por American Express muestra que, casi dos años después del inicio de la pandemia de la COVID-19, el 76 % de los españoles consultados asegura que este

año viajará y un tercio de ellos ya ha reservado un viaje. El estudio esboza una visión de las principales tendencias turísticas como el auge del turismo de proximidad, el incremento del gasto previsto y un aumento de los «viajes con propósito», realizados con la intención de apoyar a las culturas y economías locales en destino.

Fuente: [Hosteltur](#)





# PIONEROS EN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



# Presente y futuro de la estrategia de responsabilidad corporativa

Durante el período de vigencia de la estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021, hemos impulsado varias acciones dirigidas a implementar cada uno de los principios que recogen las iniciativas internacionales, poniendo el foco en tres grandes ejes: ambiental, social y de buen gobierno y económico.

## La IAAPA reconoce la estrategia pionera en sostenibilidad de PortAventura World con el primer «EMEA Award for Extraordinary Efforts»

La firme apuesta estratégica en términos de sostenibilidad de PortAventura World ha resultado reconocida y premiada por la asociación global de la industria de las atracciones IAAPA con el «IAAPA EMEA Award for Extraordinary Efforts». PortAventura World es la primera compañía que recibe este galardón, que se entregó durante la ceremonia de apertura de la IAAPA Expo Europe 2021, realizada en septiembre en Barcelona.



La IAAPA otorga este galardón a las empresas miembro de la institución en reconocimiento a su liderazgo, innovación y visión de futuro para la industria de las atracciones en Europa, Oriente Medio y África (EMEA). El premio de 2021 rinde homenaje a los esfuerzos destacados y pioneros de PortAventura World en materia de sostenibilidad.

La IAAPA Expo Europe es la principal feria de la industria del ocio en Europa. Se trata de una conferencia internacional que favorece las sinergias entre las compañías que integran el sector de las atracciones en la región EMEA, y que reúne cada año a miles de operadores y gerentes que buscan descubrir las últimas aplicaciones tecnológicas y los nuevos servicios del ocio.

## Proyectos destacados de 2021

- Primer resort temático neutro en carbono gracias a la compensación de las emisiones de alcance 1 y 2 mediante un proyecto de conservación en la costa de Guatemala.
- La certificación Residuo Cero AENOR reconoce nuestro sistema de trazabilidad de la gestión de residuos, con la valorización en 2021 del 97 % de los residuos generados.
- Elaboramos la estrategia de responsabilidad corporativa para los años 2022-2025.

Acuerdo de colaboración entre la Fundación PortAventura y la Fundación Ricky Rubio para impulsar un proyecto de apoyo a familias de pacientes infantiles oncológicos en situación de vulnerabilidad.







PortAventura EcoEduca gana el premio Jordi Cartanyà 2021 como mejor propuesta innovadora en turismo sostenible.



Obtenemos el sello «BREEAM en operación» de construcción sostenible para el edificio principal de PortAventura Dreams Village.



Nuevo espectáculo de SésamoAventura «Cuidemos el planeta», dedicado a la concienciación sobre el uso responsable de los recursos y la importancia del reciclaje.

## Un compromiso a largo plazo



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.

La oferta de entretenimiento y alojamiento de PortAventura World ha posicionado al Resort como uno de los destinos de ocio de mayor peso en Europa. El complejo constituye un verdadero referente a escala europea en cuanto al compromiso con la responsabilidad corporativa en el ámbito social, el ambiental y el de buen gobierno.

Nuestra hoja de ruta tiene como pilares fundamentales los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

PortAventura World y la Fundación PortAventura contribuimos en la consecución, de forma directa o indirecta, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 17 retos globales establecidos por Naciones Unidas en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Nuestros objetivos prioritarios son:





# Objetivos de la estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021

OBJETIVOS AMBIENTALES							
Icono	Descripción	2019		2020		2021	
		Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución
	Eliminar los plásticos de un solo uso en restauración comprados por PortAventura World	25 %	25 %	63 %	79 %	91 %	93 %
	Residuo cero	>90 %	91 %	>90 %	84 %	>90 %	97 %
	Disminuir el consumo de gas natural en todo el Resort	1,16	1,13	1,13	2,02	1,84	1,51
	Disminuir el consumo de energía eléctrica en todo el Resort	5,95	5,78	5,74	16,42	10,27	7,94
	Ser un resort bajo en carbono	1,21	1,23	1,14	4,07	1,31	1,95

OBJETIVOS SOCIALES							
Icono	Descripción	2019		2020		2021	
		Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución
	Incrementar el número de asistentes a las actividades del programa PortAventura e-Saludable respecto al año anterior	>21.000 asistentes	21.212 asistentes	>22.000 asistentes	0 asistentes	22.500 asistentes	23.715 asistentes
	Aumentar el número de familias acogidas en el <i>village</i> de PortAventura Dreams	24 familias	23 familias	174 familias	5 familias <sup>(1)</sup>	174 familias	140 familias
	Incrementar la satisfacción del cliente obtenida a partir de las encuestas realizadas	4,16	4,14	4,17	4,06	4,10	3,92

■ Conseguido  
■ Parcialmente conseguido (margen del 5 % de consecución)  
■ No conseguido

OBJETIVOS DE BUEN GOBIERNO									
Icono	Descripción	2019		2020		2021			
		Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución		
	Ejecutar el plan de inversiones para nuevas instalaciones y mejora de las existentes	Apertura del Hotel Colorado Creek	100 %	Adecuación del Resort para la celebración del 25.º aniversario	33 %	Ampliación del Hotel Colorado Creek	100 %		
	Mantener las certificaciones y los sistemas de gestión existentes	Certificaciones	100 %	100 %	88 %	100 %	88 % <sup>(2)</sup>		
	Implantar la ISO 22000:2018 de seguridad alimentaria en hoteles y centros de convenciones	Hotel Gold River Hotel Mansión de Lucy Hotel Colorado Creek	100 %			Hotel Caribe PortAventura Convention Centre	0 %		
	Evaluar los proveedores Top 100 según gestión de servicio y suministro, facturación, prevención de riesgos laborales, seguridad industrial y política ambiental		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		
	Implantar herramientas de ciberseguridad	Acciones previstas / acciones implantadas	100 %	Programa de formación y concienciación sobre ciberseguridad para los usuarios de la corporación	30 % <sup>(3)</sup>	Programa de formación y concienciación sobre ciberseguridad para los usuarios de la corporación	98 %		

(1) El *village* de PortAventura Dreams solo estuvo activo durante la primera semana de enero a consecuencia de la situación derivada de la COVID-19.  
 (2) Se han mantenido todas las certificaciones y los sistemas de gestión existentes, a excepción de las certificaciones Travelife en hoteles, ya que la compañía decidió no renovartas.  
 (3) Las acciones propuestas no pudieron llevarse a cabo debido a la situación derivada de la COVID-19, sin embargo, se cambió la planificación y se impulsaron nuevas acciones.



## Diálogo con nuestros grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés facilita las relaciones de confianza y la búsqueda de soluciones a retos comunes, y también mejora la toma de decisiones.



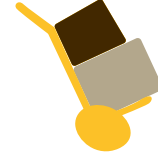
**ACCIONISTAS**  
Generar valor y rentabilidad a través de una gestión responsable y sostenible.



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



**EQUIPO HUMANO**  
Invertir en el equipo de trabajo, ofrecerle 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.

## Una experiencia con valores

### MISIÓN

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

### VALORES CORPORATIVOS

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





## Estrategia de responsabilidad corporativa 2022-2025

En 2021 hemos definido la nueva estrategia de responsabilidad corporativa de PortAventura World para los años 2022-2025, alineada con el contexto y las necesidades ambientales, sociales y de gobernanza actuales y a medio plazo.

La elaboración de la nueva estrategia parte de un nuevo análisis de la materialidad, indispensable para conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. El objetivo ha sido identificar las áreas clave en las que PortAventura World debe centrar sus esfuerzos para seguir avanzando y seguir siendo pionero en sostenibilidad.

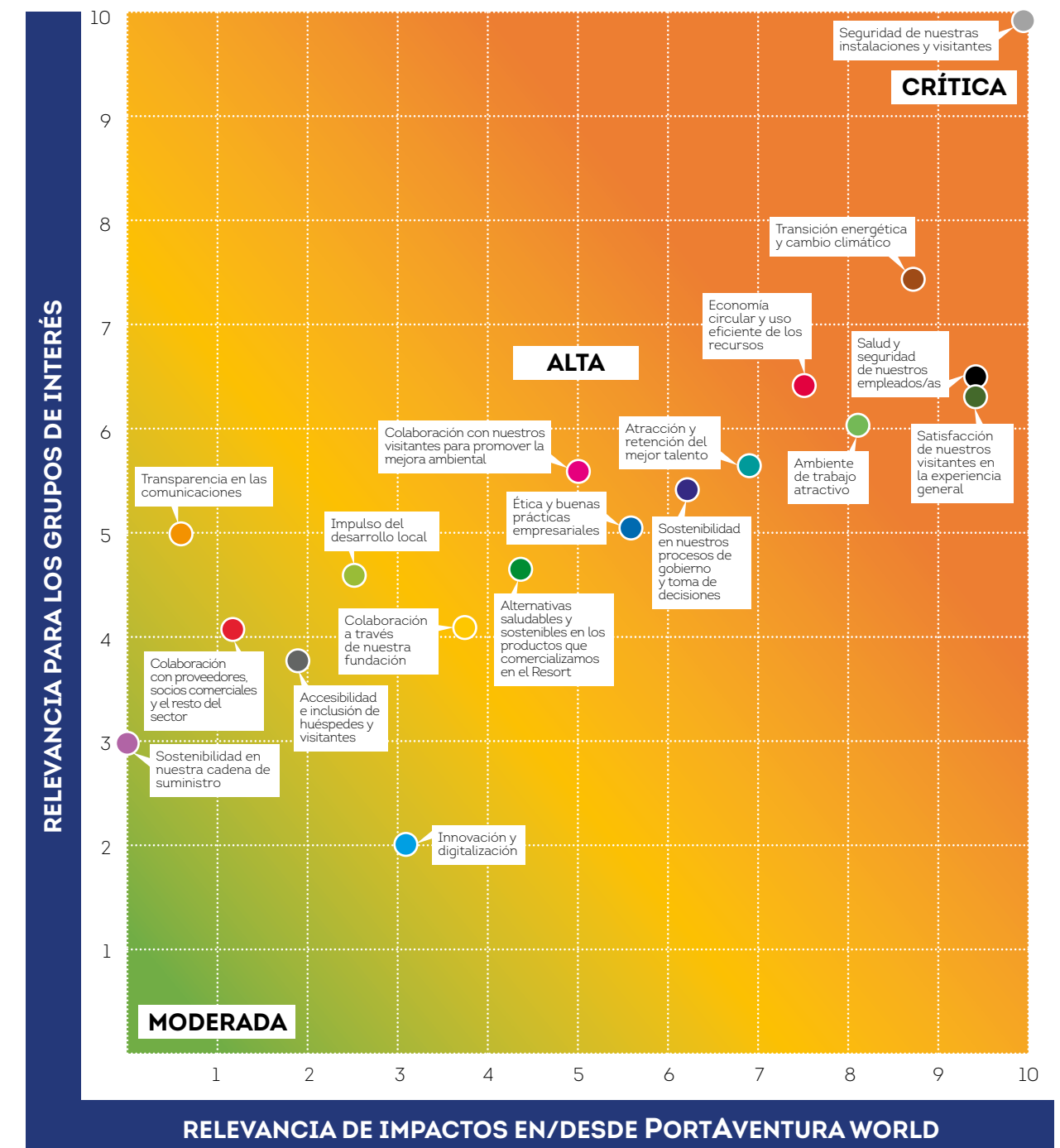
La nueva matriz de materialidad está alineada con los principales estándares internacionales de sostenibilidad y los nuevos requisitos exigidos por los estándares GRI y el Reglamento europeo sobre materialidad, que implica una doble materialidad y la consideración de impactos.

Los aspectos relevantes trazados en la matriz se han identificado a través del análisis interno y externo realizado:

- Consulta a los grupos de interés (visitas, empresas, proveedores, accionistas, equipo humano, ONG y escuelas).
- Análisis de marcos externos relevantes y de diversas fuentes de información.
- *Benchmarking* de buenas prácticas en sostenibilidad de compañías del mismo sector.

**En 2021 PortAventura World ha actualizado su análisis de materialidad, y sus resultados son la base para la definición de la Estrategia de responsabilidad corporativa 2022-2025.**



## Actualizamos la matriz de materialidad











# Objetivos estratégicos 2022-2025






## OBJETIVOS AMBIENTALES

 Transición energética y cambio climático	Comprometerse a reducir las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 del Resort de acuerdo con la iniciativa SBT. <sup>1</sup>
	1/3 de la energía consumida dentro del Resort procedente de energía renovable generada <i>in situ</i> a través de la planta fotovoltaica. <sup>2</sup>  Reducir el consumo de energía eléctrica del Resort.
 Economía circular y uso eficiente de los recursos	Valorizar los residuos generados en el Resort.  Reducir el desperdicio alimentario generado en el Resort.
	Reducir la huella hídrica.
	Obtener la certificación LEED en todos los nuevos proyectos (rehabilitación y nueva construcción).

## OBJETIVOS SOCIALES

 Seguridad de nuestras instalaciones y visitantes	Cero accidentes de clientes. <sup>3</sup>
	Extender la ISO 22000:2018 a todos los hoteles y al PortAventura Convention Centre.
 Salud y seguridad de nuestros empleados/as	Reducir el índice de incidencia. <sup>4</sup>
	Mejorar la percepción de los empleados/as sobre el programa de bienestar y salud.
 Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación de nuestro personal	Incrementar el número de personas con diversidad funcional en la plantilla.
	Desarrollar proyectos anuales para hacer que el Resort sea más accesible para personas con diversidad funcional.
 Satisfacción de nuestros visitantes en la experiencia general	Mejorar el índice de satisfacción del cliente.
	Desarrollar proyectos con comunidades locales para abordar temas de su interés.
 Colaboración con colectivos desfavorecidos a través de nuestra fundación	Incrementar el número de familias acogidas en PortAventura Dreams Village.
	Desarrollar proyectos con comunidades locales para abordar temas de su interés.
 Impulso del desarrollo local	Desarrollar proyectos con comunidades locales para abordar temas de su interés.

## OBJETIVOS DE BUEN GOBIERNO

 Sostenibilidad en nuestros procesos de gobierno y toma de decisiones	Incrementar el número de consejeros/as independientes.
	Incrementar el número de mujeres en el Consejo de Administración.
 Sostenibilidad en nuestra cadena de suministro	Realizar las revisiones de cumplimiento ASG (ambiental, social y de buen gobierno) en los 100 principales proveedores.
	Cero incidentes de ciberseguridad. <sup>5</sup>
 Seguridad de nuestras instalaciones y visitantes	Cero multas en privacidad de datos.
	Cero incidentes de ciberseguridad. <sup>5</sup>
 Ética y buenas prácticas empresariales	Cero multas en privacidad de datos.
	Cero multas en privacidad de datos.
 Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación del personal	Incrementar la presencia de mujeres en los primeros niveles de dirección (directivas y jefas de área).
	Incrementar la presencia de mujeres en los primeros niveles de dirección (directivas y jefas de área).

(1) Incluido en la iniciativa SBTi para reducir un 25 % las emisiones totales de GEI hasta 2025.  
 (2) La planta fotovoltaica estará operativa en 2023.  
 (3) Se consideran accidentes las lesiones graves de una persona que resulten en el ingreso inmediato y la hospitalización por más de 24 horas con fines distintos a la observación médica, o que resulten en su muerte, y que tengan un impacto negativo sustancial en los resultados económicos y/o la reputación de la empresa.  
 (4) El índice de incidencia representa el número de accidentes con baja por cada cien mil personas expuestas.  
 (5) La ISO/IEC 27000:2018 define los «incidentes de ciberseguridad» como eventos únicos o una serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones comerciales y amenazar la seguridad de la información.

**Como parte de nuestro compromiso para lograr la consecución de los objetivos de la nueva estrategia, vincularemos un 30 % de los bonus de los managers al cumplimiento de diferentes objetivos ASG.**





# COMPROMISOS AMBIENTALES 2021

- 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- 7 ENERGÍA LIMPIA Y ENERGÍA RENOVABLE
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
- 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



# Gestión ambiental en mejora continua

La gestión ambiental es una prioridad para la compañía y constituye un elemento clave para el desarrollo sostenible de PortAventura World. La política medioambiental y el *Manual de prácticas generales medioambientales* organizan nuestra actuación ambiental. Contamos con los siguientes distintivos y certificaciones:

- 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 Generalidad de Cataluña para los hoteles PortAventura, El Paso, Caribe, Gold River y Mansión de Lucy.
- Desde 2007, certificación ISO 14001:2015.
- Año 2019, primera certificación Residuo Cero de AENOR para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort, al alcanzar el mínimo del 90 % de valorización de los residuos. A causa de la situación excepcional ocasionada por la COVID-19, en 2020 los residuos valorizados fueron más del 80 %, motivo por el cual la certificación pasó a ser Hacia Residuo Cero.
- Desde 2021, sello «BREEAM en operación» de construcción sostenible para el edificio principal de PortAventura Dreams Village. Este garantiza mayor salud y confort para quien utiliza el edificio y una notable reducción de su impacto en el medio ambiente.

Debido a su transversalidad, la responsabilidad en la gestión ambiental está a cargo de diferentes órganos:

- **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 como nexo con el Comité de Dirección.
- **Equipo Verde o Comité Medioambiental**, grupo de trabajo multidisciplinar cuyo objetivo es asegurar una correcta y uniforme gestión del medio ambiente en el Resort. 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 2021 un total de 6,31 empleados/as equivalentes se han dedicado a la gestión ambiental de PortAventura World.

En 2021 hemos colaborado en un proyecto liderado por la Comisión Europea (EMAS), cuyo objetivo es identificar caminos que fortalezcan su papel a la hora de abordar los desafíos clave de las políticas medioambientales y de sostenibilidad.

Para una información más detallada sobre el desempeño ambiental de PortAventura World, puede consultar la declaración ambiental de 2021 en la web [www.portaventuraworld.com/medio-ambiente](http://www.portaventuraworld.com/medio-ambiente).

*Está previsto que el proyecto del nuevo restaurante tematizado con la liga española obtenga la certificación LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental).*



## ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS 2021



Consumo de agua potable procedente de suministro municipal



Residuos de papel o cartón



Emisión de gases a la atmósfera derivada del transporte de clientes



39

auditorías internas



4

auditorías externas



991.877 €

inversiones ambientales



# Economía circular

## Residuo cero y optimización del consumo de materiales

La certificación Residuo Cero AENOR reconoce nuestro sistema de trazabilidad de la gestión de residuos orientado a la valorización de entre el 90 % y el 100 %, es decir, que garantiza la valorización de los residuos que se generan y evita la gestión mediante su depósito en el vertedero, a la vez que contribuye a impulsar la sostenibilidad a través de la economía circular.

### PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2021

- Incorporación de la botella de agua, uno de los productos de más consumo, con envase de plástico reciclado (rPET). En colaboración con Veri, se ha construido un árbol de Navidad con 5.000 botellas rPET (elaboradas con PET 100 % reciclado y 100 % reciclable) utilizadas por los visitantes. El proyecto busca trasladar a los visitantes la importancia del reciclaje para generar menos residuos y hacerles partícipes de la economía circular, como una parte fundamental de la estrategia del Resort.
- Actualización de las referencias de plástico de un solo uso en restauración que se sustituyen por otros materiales más sostenibles. En 2021 ya se ha eliminado o sustituido el 93 % de las referencias de plástico en restauración.
- Por segundo año consecutivo, las calabazas utilizadas para la decoración del Resort durante Halloween se han donado a un pastor local, que las recoge y las utiliza para alimentar a sus corderos.



**PortAventura World introduce las botellas de agua de Veri elaboradas con plástico PET 100 % reciclado y 100 % reciclable.**

## Convenio de colaboración entre PortAventura World y Formació i Treball, empresa de inserción, para crear oportunidades de trabajo e inclusión social dentro de la economía circular

En el marco del proyecto europeo ENI-CBCMED SIRCLES, liderado por la Agencia de Residuos de Cataluña, PortAventura World y Formació i Treball, empresa de inserción, han firmado un convenio, de aplicación en 2022, para la cesión de 50.000 kilogramos de restos orgánicos producidos en el restaurante La Cantina, que una vez transformados en compostaje se utilizarán en las instalaciones del Resort.

En el marco del proyecto, Formació i Treball instalará un centro de compostaje comunitario en el municipio de Vila-seca con el objetivo de fomentar la inclusión de jóvenes y mujeres en riesgo de exclusión social proporcionándoles habilidades y puestos de trabajo en el ámbito de la economía circular y, en concreto, en el cierre del ciclo y la gestión de residuos orgánicos.



Centro de compostaje comunitario en el municipio de Vila-seca.





**CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS (t)**

	2019	2020	2021
Residuos no peligrosos	4.026	1.345	2.687
Residuos peligrosos	49	20	21
<b>Total</b>	<b>4.075</b>	<b>1.365</b>	<b>2.708</b>



**686 t**  
residuos generados  
por cada millón de visitas

**30**  
fracciones de residuos segregadas

**97 %**  
de residuos valorizados

**93 %**  
referencias de plástico de un solo uso  
eliminadas o sustituidas

Promovemos la optimización del consumo de materiales alargando su vida útil y su sustitución con alternativas más sostenibles, ya sean de origen reciclado o con certificación ecológica. Algunos ejemplos son el papel de oficina, el jabón de manos, el papel para los aseos, las toallas y la madera para montajes y molduras. En 2021 hemos sustituido los tradicionales dispensadores de rollos de papel higiénico por un sistema de monodosis que ahorra hasta un 40 % de papel.

También trabajamos para minimizar el consumo de los productos químicos para el mantenimiento de las piscinas y los lagos mediante el uso y la calibración de dosificadores, lo que se ha traducido en un progresivo y notable descenso del uso de estos productos.

**MATERIALES DE ORIGEN RENOVABLE**

	2019	2020	2021
Bolsas para venta de productos en tiendas del Resort (kg) <sup>(1)</sup>	572.966	165.263	145.093 <sup>(2)</sup>
Papel de oficina (kg)	19.231	5.626	7.635

(1) A partir de 2020 se incluyen los consumos de bolsas para la venta de artículos en tiendas del Resort de varios tipos.  
(2) En 2021 se declaran las bolsas consumidas en las tiendas del Resort. No se facilitan bolsas de plástico para la venta de productos en tiendas.

**MATERIALES DE ORIGEN NO RENOVABLE**

	2019	2020	2021
Productos químicos en el mantenimiento de las piscinas y los lagos (kg)	673.928	360.479	523.576
Luminarias (unidades)	18.413	6.228	9.763
Productos de limpieza (kg)	99.312	49.551	93.579
Grasas y lubricantes (kg)	7.806	3.750	6.295

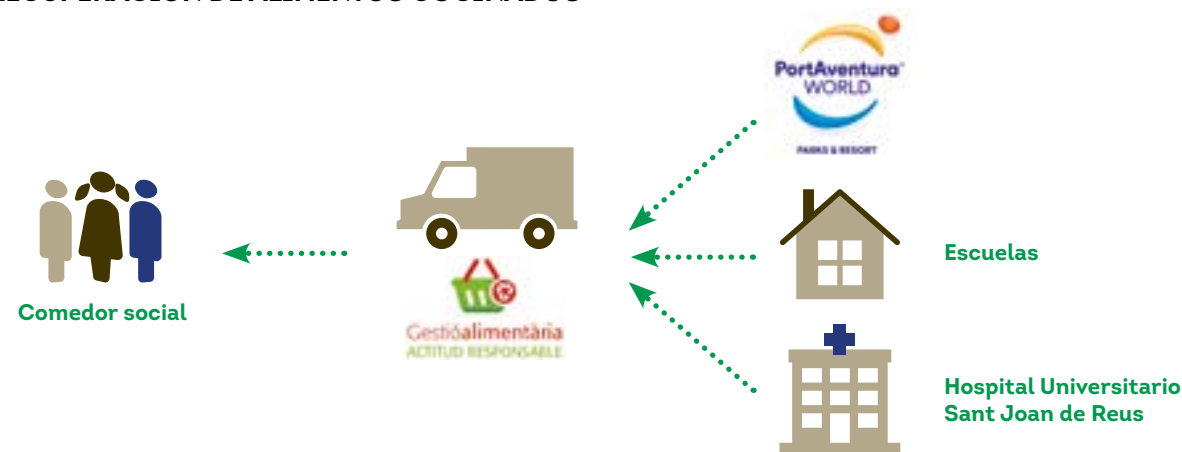


## Gestión y aprovechamiento de los excedentes alimentarios

Contamos con un proyecto de aprovechamiento del excedente de los alimentos (no expuestos) de los hoteles, servicios de mesa y autoservicios. Los alimentos son recogidos por el Taller Baix Camp, en colaboración con el Ayuntamiento de Reus. El **Programa de Gestión Alimentaria de Reus** recupera los alimentos frescos que, siendo aptos para el consumo humano, quedan fuera del circuito comercial y se convertirían en residuos. Los alimentos frescos pasan por un proceso de selección en un centro especial de trabajo y se reparten, junto con otros

productos alimentarios, entre las entidades sociales que forman parte de la red de distribución de alimentos y al comedor social para familias en situación de vulnerabilidad. Este proyecto nos permite evitar la generación de residuos y el desperdicio de alimentos. El procedimiento de recogida cumple escrupulosamente con los estándares de seguridad alimentaria aplicables y, para garantizar la trazabilidad, solo incluye el producto envasado, etiquetado y no manipulado que proviene del proveedor.

### FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA DE RECUPERACIÓN DE ALIMENTOS COCINADOS



### PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2021

- Aprobación del *Manual de criterios para el control del despilfarro alimentario*, que tiene como objeto garantizar la correcta aplicación de la normativa relacionada con el desperdicio alimentario (Ley 3/2020 para la prevención de las pérdidas y el despilfarro alimentarios), así como establecer la metodología para minimizarlo.
- La certificación ISO 22000:2018 establece las medidas de seguridad necesarias para que el alimento pueda ser consumido con seguridad hasta la fecha de caducidad y asegurar su inocuidad alimentaria.



## Movilidad de bajas emisiones

Impulsamos iniciativas de movilidad sostenible con el objetivo de evitar las emisiones de gases de efecto invernadero por kilómetro recorrido que causan los vehículos de combustión.

En este sentido, destaca el fomento de vehículos más sostenibles de las empresas contratistas que prestan servicio a diario dentro de las instalaciones del Resort, así como los puntos de recarga de electricidad en los aparcamientos de clientes de los parques y hoteles y el aparcamiento de empleados, visitas y zona para proveedores de servicios.





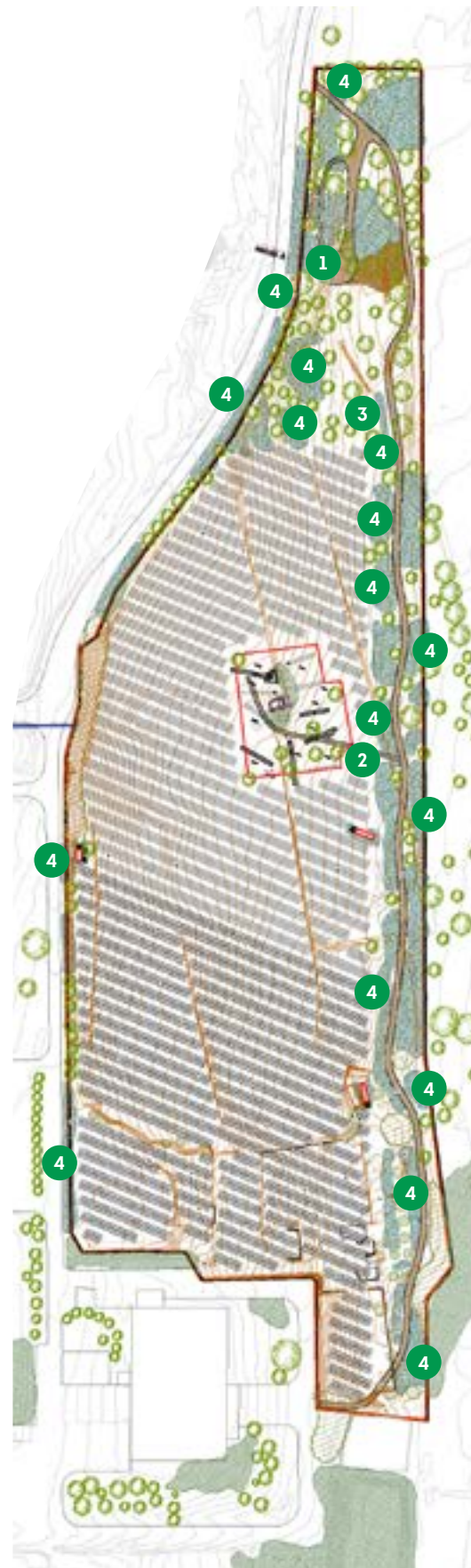
# Descarbonización del Resort

De acuerdo con los objetivos de mitigación del cambio climático y descarbonización del modelo energético, PortAventura World sigue adelante con el proyecto de instalación de un parque fotovoltaico que proveerá de energía limpia y renovable al Resort.

El proyecto, que sigue avanzando y cumpliendo con los trámites administrativos necesarios, se encuentra actualmente en fase de preparación del proyecto básico y ejecutivo, además de la integración paisajística.

El parque fotovoltaico contará con distintos espacios visitables:

- Recorrido demostrativo y espacio educativo sobre energías renovables.
- Mirador integrado en el paisaje para visualizar el parque fotovoltaico.
- Mirador y acceso a la zona del yacimiento de restos arqueológicos.
- Hoteles de insectos polinizadores y especies vegetales singulares y propias del entorno natural.



**LEYENDA**

- 1** Mirador sobre la cubierta para visualizar el parque fotovoltaico.
- 2** Acceso a la zona del yacimiento arqueológico central para visitar los restos arqueológicos.
- 3** Instalación de un hotel de insectos en las dos zonas de yacimientos arqueológicos.
- 4** Plantación de agrupaciones forestales de árboles y arbustos con plantaciones de pinos, encinas y especies propias de la maquia mediterránea.

## CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA (MWh)

	2019	2020	2021
<b>Electricidad</b>	<b>40.859</b>	<b>17.568</b>	<b>31.330</b>
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	22.032	10.496 <sup>1</sup>	16.632
Ferrari Land	3.535	1.473	2.805
Hoteles <sup>(2)</sup>	13.587	4.856	11.042
PortAventura Convention Centre	1.705	743	828
PortAventura Dreams Village	-	1	23
<b>Gas natural</b>	<b>8.195</b>	<b>2.323</b>	<b>5.951</b>
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.516	406	670
Ferrari Land	65	9	24
Hoteles	6.609	1.903	5.211
PortAventura Convention Centre	4	5	46
<b>Otros</b>	<b>1.136</b>	<b>462</b>	<b>830</b>
Carburantes <sup>(3)</sup>	1.016	452	756
Gas propano	119	10	74
<b>Total</b>	<b>50.222</b>	<b>20.353</b>	<b>38.111</b>

(1) Los datos incluyen únicamente PortAventura Park. PortAventura Caribe Aquatic Park no tuvo actividad en 2020.  
 (2) El Hotel Colorado Creek inició su actividad en julio de 2019 y PortAventura Dreams inició su actividad en enero de 2020.  
 (3) En 2019 se incorporan los consumos de carburantes de la flota de vehículos que no son propiedad de PortAventura World pero cuya gestión sí se controla. El cálculo se ha realizado distribuyendo el gasóleo y la gasolina de estos vehículos según la distribución por comunidad autónoma, tipo y carburante correspondiente al año 2018 publicada por la DGT. En el año 2019 se debe tener en cuenta que una de las gasolineras 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 y que, durante su cierre, había restricciones de uso para determinados usuarios.

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

	2019	2020	2021
<b>Electricidad</b>	<b>6,40</b>	<b>16,79</b>	<b>7,94</b>
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	4,94	14,12	6,10
Hoteles	11,93	24,88	15,12
PortAventura Convention Centre	24,52	197,66	30,88
PortAventura Dreams Village	-	17,67	12,67
<b>Gas natural</b>	<b>1,28</b>	<b>2,22</b>	<b>1,51</b>
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	0,31	0,49	0,22
Hoteles	5,80	9,75	7,13
PortAventura Convention Centre	0,06	1,43	1,71
<b>Total</b>	<b>7,68</b>	<b>19,01</b>	<b>9,45</b>



# Mitigación de la huella de carbono e hídrica y protección de la biodiversidad

## Hacia la neutralidad de emisiones de CO<sub>2</sub>

Desde 2008, en PortAventura World calculamos la huella de carbono de nuestra actividad y cuantificamos las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en toneladas de CO<sub>2</sub>.

Impulsamos iniciativas orientadas a minimizar la huella de carbono de nuestras actividades, conscientes de la importancia de luchar contra el cambio climático. La iniciativa Carbón Neutro responde al compromiso de la compañía para contribuir a frenar el cambio climático.

En 2021 hemos compensado el 100 % de las emisiones generadas en 2020 por el desarrollo de nuestra actividad mediante la compra de 4.351 créditos de carbono verificados, destinados a proteger y conservar uno de los corredores migratorios más importantes de nuestro planeta, localizado en la costa de Guatemala. En 2022 compensaremos el 100 % de las emisiones directas de GEI (alcance 1) y emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2) generadas en 2021.



***Hemos compensado las emisiones de 2020 mediante la compra de 4.351 créditos de carbono verificados, destinados a proteger uno de los corredores migratorios más importantes del planeta en la costa de Guatemala.***

## Proyecto de conservación de la costa de Guatemala

El proyecto de conservación de la costa de Guatemala es llevado a cabo por FUNDAECO, una organización guatemalteca sin ánimo de lucro. Creada en 1990, FUNDAECO es una de las principales organizaciones de conservación en Guatemala y tiene como misión conservar la biodiversidad y promover el desarrollo comunitario sostenible a través de la gestión de las áreas protegidas.

Los bosques del litoral caribeño guatemalteco son una reserva de biodiversidad. La línea costera es un corredor migratorio de las aves en su viaje bianual entre América del Norte y América del Sur. Cientos de especies de aves dependen de estos bosques como parte de la ruta migra-

toria mesoamericana, y el área alberga casi el 10 % de la población mundial de las especies de aves conocidas.

El proyecto de conservación de la costa de Guatemala utiliza financiamiento climático a través de la venta de créditos de carbono para proteger el paisaje y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, alineando la conservación mundial con una economía viable y sostenible.

El proyecto ha sido verificado por Verified Carbon Standards (VCS, número de identificación 1.622) y Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB) con el nivel Oro para la biodiversidad.







PortAventura World participa en Hostelería #PorElClima, proyecto que impulsa la acción contra el cambio climático en el sector de la hostelería. Hostelería #PorElClima nació en 2017 y cuenta con la colaboración estratégica de Coca-Cola y con Hostelería de España como *partner* nacional. Los objetivos del proyecto son visibilizar las acciones climáticas de cada uno de los establecimientos adheridos, impulsar el sector hostelero como ejemplo de un sector comprometido y ayudar a reducir el impacto ambiental de los restaurantes.

**Desde 2016 el 100 % de la electricidad consumida procede exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO<sub>2</sub> (garantía de origen).**

## Huella de carbono

	2019 <sup>1</sup>	2020 <sup>3</sup>	2021 <sup>4</sup>
<b>Emisiones anuales de GEI (t CO<sub>2</sub> eq.) (alcances 1, 2 y 3)</b>	7.838	4.351	7.705
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.014	3.019	5.155
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2) <sup>2</sup>	0	0	0
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	1.824	1.332	2.551
<b>Emisiones anuales de GEI (t CO<sub>2</sub> eq. por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)</b>	1,23	4,16	1,95

1) Se actualiza el dato real de consumo de gas natural del mes de diciembre de 2019, que en el anterior informe de responsabilidad corporativa se mostraba estimado a partir de la lectura de contadores. En 2019 se incorporan los consumos de carburantes de la flota de vehículos gestionados por PortAventura World. El cálculo se ha realizado distribuyendo el gasóleo y la gasolina de estos vehículos según la distribución por comunidad autónoma, tipo y carburante correspondiente al año 2018 publicada por la DGT.  
 (2) Desde el año 2016 las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad son de 0 toneladas de CO<sub>2</sub>/kWh debido a que el 100% del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libres de emisiones de CO<sub>2</sub> (garantía de origen).  
 (3) En 2020 se incorporan en el alcance 3 las emisiones procedentes del transporte de trabajadores/as, transporte de viajes corporativos.  
 (4) Para el cálculo del año 2021 se incorporan los factores de emisión de los gases CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O de las categorías de combustión en fuentes fijas y combustión en fuentes móviles.

Nota:  
 Para el cálculo de las emisiones de GEI referentes al año 2021 se han utilizado los factores de emisión de la *Guía práctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hiuernacle (GEH)* de la Oficina Catalana de Cambio Climático, según la versión de abril 2022, cuya publicación es posterior a la formulación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2021, que incluye el Estado de información no financiera que forma parte del informe de gestión y que ha sido verificado por KPMG.

Para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los transportes por viajes de negocio realizados en avión se ha utilizado la fuente de cálculo *ICAO Carbon Emissions Calculator*.

### AÑO 2021

- Emisiones directas (alcance 1): consumo de combustibles de fuentes fijas, consumo de combustibles de fuentes móviles y emisiones fugitivas.
- Emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida (alcance 2): consumo de energía eléctrica.
- Emisiones indirectas (alcance 3): transporte *in itinere* de los trabajadores/as y viajes de negocio, y servicios usados por la organización, incluidos el tratamiento de residuos (municipales o asimilables) y el consumo de agua.

**PortAventura World se compromete con la iniciativa global Science Based Targets (SBTi) contra el cambio climático marcándose como objetivo reducir un 25 % las emisiones totales de GEI hasta 2025.**



# Integramos los riesgos climáticos en la gestión global de riesgos



## IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Los riesgos y oportunidades identificados preliminarmente son validados y priorizados por el Comité de Dirección en función de la valoración del impacto financiero potencial de cada uno de ellos para la actividad de PortAventura World, así como de la probabilidad de ocurrencia.

## RIESGOS CLIMÁTICOS FÍSICOS Y POTENCIALES IMPACTOS FINANCIEROS

En relación con los riesgos físicos que pueden afectar a PortAventura World, se ha identificado el aumento de la temperatura media anual de 1,5 °C en 2030 y hasta 2 °C en 2050, junto con una mayor frecuencia de olas de calor, asociada a una disminución de la precipitación y una mayor frecuencia de sequías y carencia de recursos hídricos, además de un aumento de la intensidad o la frecuencia de eventos meteorológicos extremos como inundaciones o medicanes (huracanes mediterráneos). Esto se podría traducir principalmente en mayores costes derivados del incremento de las primas de seguros o del precio del

agua, así como en mayores costes de climatización y la necesidad de realizar inversiones para adaptar el Resort a estos escenarios de riesgos (prevención del riesgo de inundaciones, reparación de infraestructuras dañadas, adaptaciones para hacer frente a temperaturas más altas, etc.). Asimismo, si bien las olas de calor en verano pueden desincentivar puntualmente la asistencia de público u obligar a adaptar los horarios de funcionamiento del Resort, el incremento de la temperatura media podría favorecer la ampliación de la temporada durante los meses de invierno.

(1) Se han analizado las proyecciones climáticas desarrolladas por el Servei Meteorològic de Catalunya (MeteoCat) en el marco del proyecto Escenarios climáticos regionalizados en Cataluña (ESCAT-2020). Los datos obtenidos de dicho estudio se corresponden con las nuevas proyecciones climáticas de alta resolución (1 km) para los escenarios de emisiones RCP4.5 (escenario moderado) y RCP8.5 (escenario intensivo) en los horizontes 2030 y 2050.

(2) Los escenarios de transición hacia una economía baja en carbono que se han considerado son los siguientes:  
 - Escenarios de políticas actuales (STEPS, por sus siglas en inglés).  
 - Escenarios de políticas futuras considerando un desarrollo sostenible de la legislación. A este escenario se le denomina Sustainable Development Scenario (SDS, por sus siglas en inglés).  
 - Escenario de emisiones netas cero para 2050 (NZE2050), que complementa el análisis de SDS, que prevé que muchas economías avanzadas alcancen las cero emisiones netas para 2050 a más tardar y pone al mundo en camino de emisiones netas cero para 2070.

En cuanto a los riesgos transicionales, se pueden destacar los siguientes:

Riesgos climáticos transicionales	Potenciales impactos financieros para PortAventura World
Incremento del precio del carbono	PortAventura World es un resort neutro en emisiones desde 2021 gracias a que compensa sus emisiones de carbono. El previsible incremento de los costes de los créditos de compensación y neutralización a causa de una mayor demanda global supondrá en el futuro, muy probablemente, un incremento de la partida presupuestaria destinada a este fin, si bien la progresiva reducción de la huella de carbono puede compensar parcialmente este aumento.  Por otra parte, la aparición de posibles impuestos sobre el carbono aplicables a productos o servicios relacionados con la actividad de PortAventura World, como por ejemplo el aumento del precio de los billetes aéreos afectados por los programas de reducción de emisiones CORSIA, puede afectar indirectamente a los costes de los paquetes turísticos o a los márgenes de determinadas actividades.
Inversiones o costes de adaptación a regulación presente o futura	El creciente cuerpo normativo referente al cambio climático y a la transición energética tanto a escala autonómica como nacional y comunitaria sin duda comportará la obligación de realizar cambios y adaptaciones en todos los sectores económicos. Así, más allá del compromiso global de la Unión Europea de alcanzar la neutralidad de emisiones en 2050 y reducir sus emisiones en un 55 % en 2030, en el ámbito estatal la Ley 16/2017, de cambio climático, promueve la aplicación de medidas para conseguir un modelo turístico más sostenible, menos consumidor de recursos, respetuoso con el territorio, menos vulnerable y que emita menos gases de efecto invernadero. Asimismo, la Ley de Cambio Climático y Transición Energética fomenta el turismo sostenible como una de sus prioridades en la lucha contra el cambio climático. Seguro que todo ello se traducirá en la necesidad de afrontar inversiones para la descarbonización y cambios tecnológicos y de procesos en PortAventura World y su cadena de suministro, además de implicar la ampliación de las necesidades de monitoreo y de reporting en los ámbitos relacionados con la mitigación y la adaptación al cambio climático.
Cambios en el comportamiento del visitante	La creciente sensibilidad de los consumidores en aspectos relacionados con la sostenibilidad afecta cada vez más a todos los sectores, y el turístico no es una excepción. Los visitantes cada vez valoran más aspectos ambientales a la hora de escoger sus destinos, cómo desplazarse y cómo consumir. Esto puede hacer que determinados destinos sean más o menos atractivos para este público sensibilizado. En este sentido, PortAventura World, que es uno de los resorts más sostenibles de Europa según ha reconocido este año la IAAPA, parte en buena posición para afrontar este riesgo. Asimismo, su buena conexión por ferrocarril le hace más resiliente al posible impacto de cambios en las preferencias de los usuarios del transporte aéreo.  Para mitigar este riesgo, PortAventura World deberá seguir invirtiendo en el desarrollo y fortalecimiento de su estrategia de sostenibilidad y de descarbonización del Resort.
Costes de la transición a una economía baja en carbono	Más allá del cumplimiento legal, la transición hacia una economía baja en carbono puede implicar la necesidad de diversificar actividades tradicionales del Resort desarrollando, por ejemplo, nuevos productos y servicios virtuales en los que el cliente disfrute de experiencias de entretenimiento o congresuales a distancia o híbridas. Además de la inversión necesaria para desarrollar estas iniciativas y del riesgo que pueden suponer, su implementación puede representar la pérdida de algunos ingresos vinculados a la presencialidad como los procedentes de la restauración o de productos de marketing.  Asimismo, la tendencia a la descarbonización puede implicar la necesidad de realizar adaptaciones en las instalaciones del Resort: por ejemplo, adaptaciones a los nuevos modos de movilidad mediante el incremento de puntos de recarga para vehículos eléctricos o hidrogenas para el suministro de hidrógeno o, por otro lado, la electrificación de sistemas de climatización, la instalación de sistemas de almacenamiento de energía o la adaptación de instalaciones que actualmente funcionan con gas natural para que puedan operar con hidrógeno canalizado.
Incremento de los costes de suministros	Los modelos de escenarios de políticas futuras analizados prevén un aumento del precio de los combustibles, la electricidad y el recurso hídrico. El aumento de los precios del combustible podrá afectar a los visitantes que se desplacen en vehículo de combustión o en avión hasta el parque, mientras que el incremento del coste de la electricidad y del agua afectaría a los costes de operación del Resort. Con respecto al coste de los combustibles, PortAventura World cuenta con buenas conexiones en transporte público, si bien podrían tener que reforzarse. Por otra parte, en cuanto al incremento de los costes de la electricidad y del agua, estos podrían requerir mayores esfuerzos en eficiencia energética e hídrica, aunque el Resort ya parte de una posición de ventaja fruto de las acciones que desarrolla desde hace tiempo. Entre ellas, cabe resaltar el nuevo parque fotovoltaico, que proveerá de energía limpia y renovable al Resort.

La transición hacia la descarbonización del Resort y su adaptación a futuros escenarios climáticos o transicionales también puede generar oportunidades a través de una mayor eficiencia de los recursos y el ahorro de costes, la adopción de fuentes de energía de bajas emisiones, la innovación para el desarrollo de nuevos productos y servicios, el acceso a nuevos mercados y la construcción de resiliencia en la cadena de suministros. De hecho, la gestión de muchos de los riesgos identificados abre también la puerta a oportunidades para la mejora de la eficiencia, la sostenibilidad, el posicionamiento en el mercado y la reputación de PortAventura World: el Resort ya desarrolla muchas de ellas a través de su estrategia de responsabilidad corporativa.



## Consumo de agua eficiente

La correcta gestión del agua es uno de nuestros mayores retos, ya que este recurso es un elemento fundamental para el funcionamiento y la tematización del Resort. Llevamos un control diario del consumo de agua y el objetivo es reducirlo mediante las pruebas de estanqueidad, el riego automático en los parques, los equipos de fontanería con sistemas de ahorro y el control de fugas potenciales.

Nuestra política medioambiental establece las metas y los objetivos relacionados con el agua y cómo nuestro enfoque de gestión se ajusta a las políticas públicas y al contexto local.

En PortAventura World diferenciamos varios tipos de agua:

- **Agua para el consumo humano.** Procedente del suministro municipal; se utiliza en restaurantes y aseos, para la higiene personal, para la limpieza, etc. Gran parte de su uso está condicionado por el comportamiento de nuestros clientes, los grandes consumidores de agua. Prácticamente el 100 % se transforma en agua residual.
- **Agua recreativa y agua para el baño.** Procedentes del suministro municipal. El agua recreativa se usa en atracciones acuáticas (y en fuentes ornamentales) y se mantiene con niveles de desinfectante residuales adecuados según criterio interno del Resort. El agua para el baño se mantiene mediante filtrado y tratamiento, y solo un pequeño porcentaje se vierte, tras el lavado de filtros, como agua residual. Se realizan renovaciones de agua según la normativa específica.
- **Agua regenerada para el riego.** Agua residual depurada y sometida a un proceso de tratamiento adicional o complementario que permite adecuar su calidad para, en nuestro caso, el riego. El agua regenerada que se reutiliza en PortAventura World procede 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 la conductividad (concentración de sales), la contaminación biológica o su alta turbidez. En estas situaciones se deben utilizar fuentes de consumo alternativas para garantizar la supervivencia de las especies vegetales. Estos consumos, y por lo tanto sus indicadores, están totalmente condicionados por la calidad de las aguas enviadas por la EDAR de Vila-seca y Salou.

Todo el Resort está construido sobre una red que permite conducir los diferentes tipos de agua al destino final más apropiado.

- Las **aguas residuales** generadas en el Resort se conducen por una red de alcantarillado hasta la EDAR de Vila-seca y Salou. Mediante un tratamiento terciario se regenera el agua para su uso como agua de riego. Anualmente se realizan controles 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. En 2021 no se ha realizado en Hotel Caribe por tener un calendario operativo reducido y considerarse poco representativo.
- Las **aguas pluviales**, a causa del régimen torrencial del Mediterráneo, son una parte testimonial de la gestión de aguas. Sin embargo, el Resort dispone de una red de aguas que separa las aguas residuales de las pluviales.

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 según las posibilidades de tratamiento de cada instalación.

### CONSUMO ANUAL DE AGUA SEGÚN ORIGEN Y UTILIDAD (m³)

	2019	2020	2021
<b>Agua procedente del suministro municipal</b>	<b>1.025.731</b>	<b>402.689</b>	<b>854.216</b>
Agua para el consumo humano (utilizada en restaurantes, aseos, higiene personal, limpieza, etc.)	694.148	274.598	596.637
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	420.231	169.888	362.302
Ferrari Land	23.925	1.137	259
Hoteles	249.343	103.430	233.235
PortAventura Convention Centre	649	131	3
PortAventura Dreams Village	-	12	837
Agua recreativa y para el baño	329.448	126.026	257.054
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	174.294	85.618	115.801
Ferrari Land	0	0	0
Hoteles	155.154	40.408	141.253
Agua para el riego <sup>1</sup>	2.135	2.066	525
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.650	1.649	352
Ferrari Land	124	124	26
Hoteles	360	290	147
PortAventura Dreams Village	-	2	1
<b>Agua regenerada para riego procedente de EDAR<sup>2</sup></b>	<b>353.397</b>	<b>303.731</b>	<b>381.985</b>
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	217.944	187.698	247.910
Ferrari Land	14.649	16.338	18.219
Hoteles	106.701	75.125	95.739
PortAventura Convention Centre	14.103	24.272	19.819
PortAventura Dreams Village	-	298	298
<b>Total</b>	<b>1.379.128</b>	<b>706.420</b>	<b>1.236.201</b>
<b>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)</b>	<b>160,25</b>	<b>382,84</b>	<b>216,37</b>
<b>Consumo total de agua para el riego en PortAventura World (m³/1.000 m² ajardinados)</b>	<b>3,18</b>	<b>3,06</b>	<b>0,78</b>
<b>Agua para riego procedente del suministro municipal</b>	<b>3,18</b>	<b>3,06</b>	<b>0,78</b>
<b>Agua regenerada para riego procedente de EDAR</b>	<b>526,41</b>	<b>449,98</b>	<b>565,15</b>

Los datos proceden de mediciones directas de contadores.

1. Cuando el agua procedente de la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) no es apta para el riego de los parques y los jardines, ya sea por 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.



## Protección de la biodiversidad y bienestar animal



### Protección de la biodiversidad

Debido al cambio climático, se prevén múltiples efectos sobre la diversidad biológica que agravarán sus problemas de conservación, por lo que adoptamos medidas dirigidas a conservar la biodiversidad de modo sostenible.

Dentro de la política de biodiversidad de la compañía se integran diferentes actuaciones como la adhesión al Pacto por la Biodiversidad promovido por la Fundación Biodiversidad, dependiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; la colaboración con SEO/Birdlife para apoyar su programa de ciencia ciudadana de seguimiento científico de la avifauna en España, o el cuidado de las zonas florales, arbóreas y arbustivas que integran el conjunto vegetal del Resort.

En 2021 la superficie construida de PortAventura World es de 492.482 metros cuadrados y las zonas ajardinadas suman 675.894 metros cuadrados. En caso de obras, se valora la posibilidad de trasplantar 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 o en otra. 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.

**PortAventura World forma parte de la iniciativa española Empresa y Biodiversidad, lo que nos compromete a desarrollar la actividad de forma compatible con la conservación de la biodiversidad.**



## Compromiso con la protección de la colonia de avión común

En 2021 hemos colocado carteles informativos sobre la colonia de avión común (*Delichon Urbicum*) que habita en el Resort, en el Área Mediterránea y en el Hotel PortAventura. Se estima que la población reproductora de avión común en las instalaciones de PortAventura World es de 255 parejas.

El avión común, como el resto de aves insectívoras, se considera un buen bioindicador y su presencia indica una alta calidad del aire y del agua, donde se desarrollan algunas de las larvas de los insectos que constituyen su dieta.

**PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD**  
Aquí hay una colonia de avión común

**PROTEGIM LA BIODIVERSITAT**  
Aquí hi ha una colònia d'oreneta cuablanca

**EL AVIÓN COMÚN** y sus nidios están protegidos según describe el decreto legislativo 1/2008.

**L'ORENETA CUABLANCA** i els seus nius estan protegits, d'acord amb el que estableix el Decret legislatiu 1/2008.

A pesar de su importantísima función ambiental, el avión común lleva de excrementos la zona de debajo de sus nidios. Es por esta razón que queremos agradecer su comprensión.

Tot i la seva important funció ambiental, l'oreneta cuablanca cobreix d'excrementos la zona que queda per sota dels nius. És per aquesta raó que volem agrair-te la comprensió.

**MIGRACIÓN**  
La población europea de avión común pasa el invierno en el África subsahariana.

**ANIVELLAT**  
La població europea d'oreneta cuablanca passa l'hivern a l'Àfrica subsahariana.

**NIDOS DE BARRO**  
Construyen sus nidios de barro debajo de voladizos, terrazas y ventanas, y si no se rompen, los vuelven a utilizar cada año.

**NIUS DE FANG**  
Construeixen els nius de fang sota voladizos, terrasses i finestres, i si no es trenquen, els tornen a fer servir cada any.

**BIOINICADORS**  
Son excelentes indicadores de la calidad del aire y del agua, medio donde se desarrollan las larvas de los insectos voladores de los que se alimentan.

**BIODIVERSITAT**  
Són uns excel·lents indicadors de la qualitat de l'aire i de l'aigua, medi on es desenvolupen les larves dels insectes voladors dels quals s'alimenten.

**AVIÓN COMÚN**  
CONSUME 27 KG DE INSECTOS VOLADORES AL AÑO

**ORENETA CUABLANCA**  
CONSUME 27 KG D'INSECTES VOLADORS AL ANI

**153.000 INSECTOS**

**153.000 INSECTES**



## Bienestar animal

Contamos con una amplia operativa implantada para garantizar el bienestar animal:

- Programa de atención veterinaria de control periódico con visita y analíticas. Los animales disponen de asistencia sanitaria y son sometidos a distintas revisiones médicas por parte de una consulta veterinaria acreditada. Diariamente se realiza una inspección ocular y se toma el peso de cada ave para prevenir cualquier tipo de enfermedad. Anualmente un laboratorio veterinario especializado realiza un análisis de las aves y emite un documento en el que se indica su estado de salud.
- Control alimentario diario y protocolo de control de condiciones higiénicas de almacenaje, preparación y suministro de los alimentos.
- Acomodación de habitáculos, confort y clima.
- Ejercicio y salud. Además del ejercicio que realizan en sus habitáculos, cada día salen a volar al exterior con su entrenador, lo cual refuerza su relación con el entorno en el que viven y las mantiene en una saludable forma física.
- Medidas de enriquecimiento ambiental. Las aves disponen de perchas (en el caso de las rapaces, perchas con un acolchado especial) con diferentes formas para ofrecer distintas posibilidades de apoyo; se introducen juguetes en sus habitáculos para que puedan interactuar y estimular los sentidos y, en los recintos de aves

muy pesadas, los suelos son blandos para imitar la pisada del bosque y así evitar malformaciones. También se mantiene a las aves a una temperatura adecuada y se protege a las más asustadizas con barreras visuales.

- Protocolo COVID-19 de eliminación de todo contacto entre clientes y aves.
- Protocolos de higiene y desinfección de las instalaciones. En 2021 se han realizado tres auditorías externas sobre seguridad sanitaria.

En el Resort contamos con un libro de registro de entrada y salida de animales para saber en todo momento cuáles se encuentran en las instalaciones. Además, existe un sistema de videovigilancia con el fin de controlar cualquier intrusión de personas o animales depredadores que pueda afectar al confort o la integridad de los animales. También disponemos de un supervisor de los espectáculos que vela diariamente por los animales, y contamos con videocartería y cartelería clásica en las instalaciones para informar sobre las características de cada una de las especies animales.

El cuidado, el mantenimiento y los controles veterinarios de las aves se realizan a través de una empresa externa especializada en estas labores contratada por PortAventura World.



## Educación y sensibilización en sostenibilidad

La educación y la sensibilización para la sostenibilidad favorecen la adopción por parte de las personas de medidas responsables a favor de la preservación del medio ambiente.



*Oscar the Grouch y los personajes de Sesame Street® protagonizan el nuevo espectáculo «Cuidemos el planeta», en el que los más pequeños aprenden los valores de un mundo sostenible: el uso responsable de los recursos y la importancia del reciclaje.*



## PortAventura EcoEduca gana el premio Jordi Cartanyà 2021 de la Diputación de Tarragona como mejor propuesta innovadora en turismo sostenible



PortAventura EcoEduca es una propuesta única que combina aprendizaje y diversión, quiere aportar valores educativos a las visitas del parque y enseñar actitudes que favorezcan un futuro más sostenible y un mayor respeto por el medio ambiente. El proyecto ha sido distinguido como «Mejor propuesta innovadora y creativa que contribuye a un desarrollo sostenible» en los premios Jordi Cartanyà 2021, entregados en noviembre en Tarragona. Los premios, convocados por la Diputación de Tarragona a través de su Patronato de Turismo, reconocen las mejores iniciativas empresariales impulsadas por el sector turístico de la Costa Dorada y las Tierras del Ebro.

La dotación económica del premio será donada al Institut Català d'Ornitologia para colaborar en iniciativas que apoyen la biodiversidad y, especialmente, la protección y el cuidado de la mayor colonia de Europa de golondrinas, situada en PortAventura World.

El programa PortAventura EcoEduca tiene por objetivo complementar el temario del período lectivo de los alumnos de primaria y secundaria con talleres prácticos e interactivos para conseguir una mejor efectividad en la asimilación de conocimientos. Consta de dos talleres, que se realizan con expertos en cada una de las materias y no tienen ningún coste para los escolares:

- **Taller sobre biodiversidad.** Profundiza en el concepto de biodiversidad y el origen, el comportamiento y la ecología de las aves exóticas del espectáculo «Aves del Paraíso» de PortAventura Park. Un biólogo especializado muestra ejemplares en vivo y explica la importancia de proteger la diversidad de especies y conservar sus hábitats naturales, descubriendo algunos de los ecosistemas presentes en PortAventura Park.

- **Taller sobre residuo cero.** Espacio de reflexión sobre el impacto ambiental que tienen los residuos, las alternativas para su minimización y cómo PortAventura World está eliminando los plásticos desechables. En el taller también se aprende a usar de forma sostenible los materiales para acercarnos a la economía circular.

El programa se dirige al alumnado de ciclo superior de primaria y primer ciclo de la ESO. En cada taller, de 50 minutos de duración, se trabajan competencias de los currículos académicos y ámbitos en los que el alumnado puede realizar acciones para participar en la construcción de una sociedad más sostenible.







# COMPROMISOS SOCIALES 2021





# Recuperación del empleo<sup>1</sup>

Entorno al 98 % de la plantilla de PortAventura World se ha reincorporado a su puesto de trabajo en 2021, un año después del estallido de la pandemia de la COVID-19 en todo el mundo. Siempre hemos priorizado la actuación responsable con el fin de amortiguar el impacto de la crisis sanitaria en nuestro equipo humano.

En este sentido, nos hemos acogido a las medidas facilitadas por el Gobierno. A lo largo de 2021 las autoridades laborales han autorizado a PortAventura World la implantación de expedientes de regulación de empleo. Se han

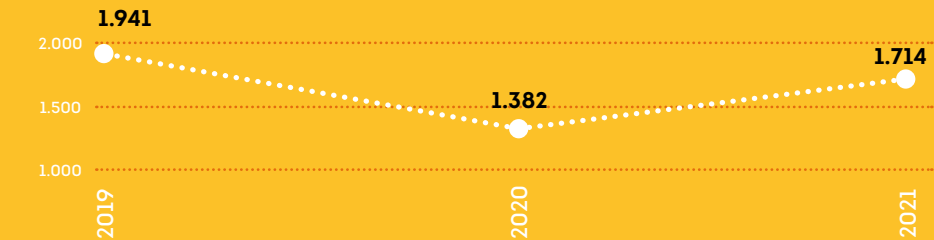
tramitado un total de 2.599 ERTE, 1.503 ERTE por fuerza mayor y 1.096 ERTE por impedimento (58 % por fuerza mayor y 42 % por impedimento: 58 % parciales y 42 % totales) de las categorías laborales de supervisores, técnicos y administrativos y del personal de operaciones. A 31 de diciembre de 2021, los empleados/as afectados por ERTE son 47 (100 % por fuerza mayor; 57 % parciales y 43 % totales) y pertenecen a las categorías profesionales de supervisores, técnicos y administrativos, principalmente, y en menor medida personal de operaciones.



**En enero de 2021 se firmó el convenio colectivo del PortAventura World para los años 2020-2024.**

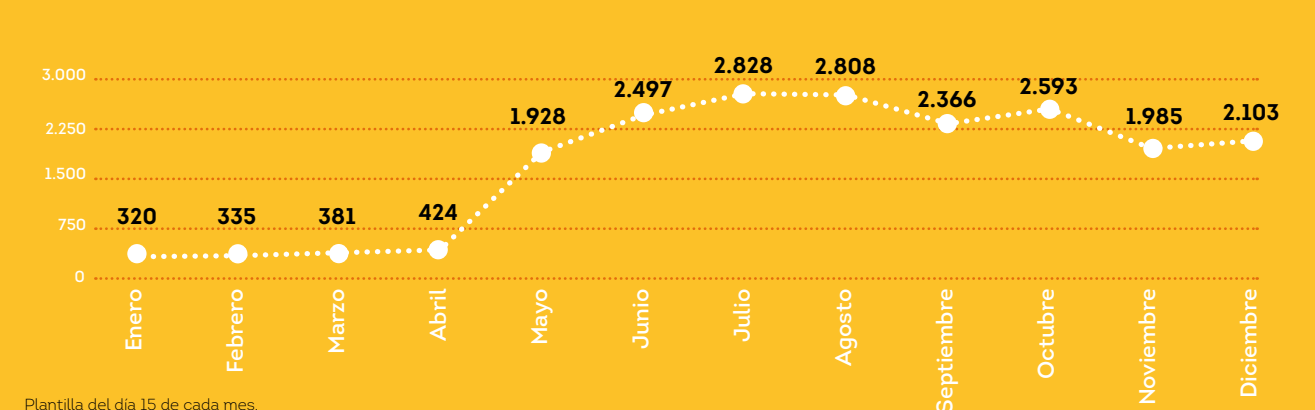
1. Los datos que se reportan del equipo humano incluyen el personal de PortAventura Entertainment, SAU. No contemplan las seis personas de las empresas Port-Aventura Viajes, SAU; Hotel Caribe Resort, SL, y Fundación PortAventura. Para más detalles sobre estas personas, véase el indicador 102-8 de la 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 DURANTE EL AÑO



Plantilla del día 15 de cada mes.

### PERSONAL PROPIO



2.834  
personas empleadas en agosto<sup>1</sup>



98 %  
plantilla cubierta por el convenio colectivo propio<sup>8</sup>



1.107  
personas empleadas (equivalentes)<sup>2</sup>



75 %  
de la plantilla con contrato indefinido<sup>5</sup>



1.714  
personas empleadas (media anual)<sup>3</sup>



73 %  
de la plantilla a jornada completa<sup>6</sup>



### PERSONAL EXTERNO QUE ACCEDERÍA A LAS INSTALACIONES DEL RESORT

777  
personas empleadas de media<sup>4</sup>



65 %  
de la plantilla de operaciones<sup>7</sup>

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 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.

8. Dato correspondiente a 31 de diciembre.





## Diversidad y multiculturalidad



39  
nacionalidades  
diferentes



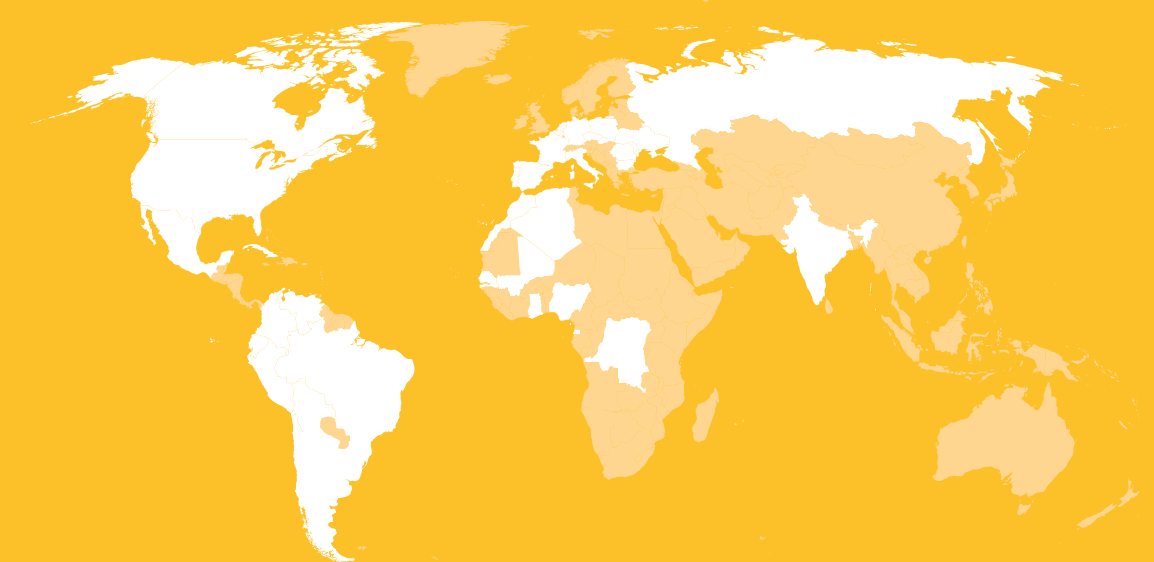
87 %  
plantilla procedente  
de España



13 %  
plantilla procedente  
de otros países

### PLANTILLA SEGÚN NACIONALIDAD<sup>1</sup>

Alemania	6	República Dominicana	3	México	2
Argelia	3	Ecuador	3	Moldavia	1
Argentina	8	Eslovaquia	1	Nigeria	2
Bélgica	1	España	<b>1.508</b>	Perú	5
Bolivia	4	Estados Unidos	1	Polonia	2
Brasil	6	Francia	9	Portugal	6
Bulgaria	5	Ghana	1	Rumania	24
Canadá	1	Guinea Ecuatorial	5	Rusia	9
República Checa	1	Holanda	1	Senegal	7
Chile	3	India	1	Suiza	1
Colombia	14	Italia	20	Ucrania	4
República Democrática del Congo	1	Mali	1	Uruguay	2
Cuba	3	Marruecos	37	Venezuela	5



1. Cálculo a partir de la media de personas empleadas durante el año.





# Un entorno laboral seguro y saludable

## Cultura preventiva para una accidentabilidad cero

Para alcanzar el objetivo de garantizar un alto nivel de seguridad en el entorno laboral, en PortAventura World integramos la prevención de riesgos en un sistema de gestión que alcanza todos los niveles y áreas de negocio. Disponemos y mantenemos actualizado el plan de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa vigente de aplicación, y nuestra política de prevención de riesgos laborales incluye los objetivos, los recursos y la estructura organizativa necesarios 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. Posteriormente, se traslada a los delegados de prevención para su consulta y participación.

Una vez definidos los objetivos anuales, se presentan al Comité de Seguridad y Salud, que se rige según un reglamento aprobado por unanimidad por sus miembros.

A través de dicho comité se pretende conseguir una mayor implicación de todos los estamentos de la empresa con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. El 100 % de la plantilla está representada por este comité.

Nuestro Plan COVID-19 incluye un plan específico de prevención para la plantilla que establece actuaciones en los siguientes ámbitos:

- Formación e información
- Medidas de higiene personal
- Medidas de higiene en los lugares de trabajo
- Evaluación de riesgos específicos
- Medidas relativas a la organización
- Medidas adicionales de protección
- Grupos vulnerables
- Detección y notificación
- Coordinación de actividades empresariales

En 2021 hemos seguido reforzando las medidas propias de contención de contagios:

- **Higiene de manos**, como medida principal de prevención y control de la infección, mediante la puesta a disposición de dispensadores de gel y soluciones hidroalcohólicas.
- **Etiqueta respiratoria** (conjunto de medidas para evitar la propagación del virus).
- **Uso de mascarilla** (quirúrgica y FFP2).
- **Pantallas plásticas/metacrilato** para la atención al público.
- **Posibilidad de teletrabajo**.

En 2021 hemos llevado a cabo un total de 136 simulacros de emergencia, 115 evaluaciones de riesgos, 353 informes técnicos (de ruido, estrés térmico, iluminación, ergonomía y CO<sub>2</sub>), 32 cursos prácticos de prevención contra incendios y 71 cursos sobre prevención de riesgos laborales. El servicio médico para la plantilla ha realizado 899 reconocimientos médicos, 937 consultas médicas, 402 vacunaciones y 175 consultas relativas a exenciones. Se han realizado 3.928 pruebas de COVID-19 y 400 vacunaciones al personal, familiares y contratados en colaboración con el Departamento de Salud de la Generalidad de Cataluña.



PERSONAL PROPIO



20,57  
índice de frecuencia<sup>1</sup>



2.518,79  
índice de incidencia<sup>2</sup>

13,54  
hombres

25,04  
mujeres

1.896,55  
hombres

2.839,40  
mujeres



0,65  
índice de gravedad<sup>3</sup>



5,22 %  
tasa de absentismo  
(159.789 horas)

0,35  
hombres

0,83  
mujeres

PERSONAL EXTERNO



59,95  
índice de frecuencia<sup>1</sup>

(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.



*Los índices de siniestralidad de PortAventura World están por debajo de la media del sector y, por octavo año consecutivo, la compañía no aparece en la lista de empresas consideradas de alta siniestralidad por la Generalidad de Cataluña.*



## Programa PortAventura e-Saludable

De acuerdo con nuestros principios de empresa saludable, implantamos el programa PortAventura e-Saludable, cuyo objetivo es concienciar a la plantilla sobre la importancia del cuidado de la salud y facilitar actividades diversas, así como servicios e instalaciones, que permitan desarrollar hábitos saludables.

En 2021 se han llevado a cabo distintas acciones en el marco del programa:

- **Programa de salud «Gana vida, pierde peso».** En 2021 se ha realizado una adaptación del programa debido a las medidas derivadas de la COVID-19, y se han recuperado los participantes que iniciaron el programa a finales de 2019.
- **Entrega de fruta diaria y reparto gratuito de cestas de frutas y verduras.**
- **Pequeño capricho.** Impulsamos la importancia de una alimentación equilibrada, aunque, de forma ocasional, se tome un «pequeño capricho». Ocasionalmente se hace entrega al equipo de algún producto como chocolate, galletas de canela, etc.
- **Campañas de donación de sangre** entre el personal de la compañía.
- **Campaña de protección solar.** Sesiones informativas con recomendaciones para la protección contra el sol y entrega de crema de protección solar a los asistentes.
- **Campañas de sensibilización** sobre enfermedades cardiovasculares, la diabetes y la hipertensión.



2.384

personas empleadas participantes en el programa PortAventura e-Saludable



23.715

asistentes a las actividades<sup>1</sup>



645

consultas al promotor de la salud

1. Una misma persona puede asistir a diferentes actividades.





# Ventajas para el equipo humano

## Beneficios sociales

Disponemos de una política de beneficios sociales. En 2021 la plantilla ha podido seguir disfrutando de las siguientes ventajas:

- **Descuentos** en la compra de entradas, reservas de hotel, tiendas, restauración, precios especiales para celebraciones en familia, etc.
- **Tienda Outlet.** Reabierta durante varios periodos de 2021, ofrece productos *outlet* de las tiendas de PortAventura World a precios muy atractivos.
- **Sistema de retribución flexible** y tarifas especiales para la contratación de seguros de salud con Adeslas. En 2021 el personal beneficiario del seguro de salud ha ascendido a 537 personas (298 empleados/as y 239 familiares).
- **Comedores** donde poder disfrutar de un menú por 2,5 € que incluye dos platos, postres y bebida.
- **Sorteos.** En mayo se sortearon 122 estancias en la parte ampliada del Hotel Colorado Creek. En diciembre se sortearon 100 comidas para dos personas en el restaurante LaLiga TwentyNine's. Al final de la temporada 2021 se sortearon 161 premios: productos de electrónica, cajas experiencia, patinetes eléctricos, entradas para PortAventura Park y Ferrari Land, etc.

Dadas las restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19 y para extremar las precauciones, no pudo reabrirse la Sala Sports Training para la práctica de actividades deportivas.

## Medidas de conciliación

De acuerdo con el convenio colectivo vigente, aplicamos diferentes medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas.

- **Jornada flexible** de lunes a jueves y jornada intensiva el viernes para el personal con distribución regular de jornada.
- **Jornada intensiva** durante el mes de agosto de 8.00 a 15.00 h para el personal con distribución regular de jornada que presta servicios a jornada completa durante todo el año.
- **Flexibilidad en la elección de las vacaciones.**
- **Período de reserva de puesto de trabajo** de tres años para las excedencias por cuidado de hijo menor de tres años, de mayores o por violencia de género.
- **Posibilidad de elección de festivos locales.** El personal a tiempo parcial o con reducción de jornada tiene la posibilidad de elegir uno o dos festivos locales en función de la prestación de servicios.
- **Mejora de los permisos retribuidos por fallecimiento, enfermedad grave y natalidad.**
- **Posibilidad de teletrabajo** durante la pandemia.
- **Asuntos propios.** El personal que preste sus servicios durante un período igual o superior a seis meses dentro del año natural tiene derecho a tres días de permiso, y el personal fijo discontinuo que preste servicios durante un período inferior a seis meses tiene derecho a dos días.
- **Descanso semanal.** En el caso del fijo discontinuo a jornada completa, el descanso semanal debe coincidir con viernes y sábado, sábado y domingo, o domingo y lunes al menos en una ocasión cada mes completo de prestación de servicios.

# Desarrollo y formación del talento

## Evaluación del desempeño

En PortAventura World evaluamos el desempeño de las personas mediante un modelo de gestión que integra dos herramientas y que promueve el desarrollo profesional y la mejora continua:



59 %  
plantilla activa durante la temporada que se ha sometido a una evaluación del desempeño

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACTUACIÓN

Facilita el desarrollo de la actuación de todo el personal implantando una cultura de mejora continua y orientando a la compañía hacia el éxito. Este sistema permite al talento participar en futuros procesos de selección interna y promociones y detectar nuevas necesidades de formación. Además, también permite identificar las competencias necesarias (corporativas, técnicas y de gestión de equipos) para un desempeño de la actuación de calidad. Todo el personal (a excepción de aquellos con periodos de trabajo efectivo iguales o inferiores a 15 días) es valorado en competencias.

- **Competencias corporativas,** que parten de los valores de la compañía: trabajo en equipo, orientación al cliente interno y externo, resolución, responsabilidad, imagen, autocontrol, flexibilidad, seguridad y salud y medio ambiente.
- **Competencias técnicas,** según colectivos: atención comercial (aplicable a los colectivos de tiendas, juegos y restauración, servicios que tienen contacto directo con el cliente externo), servicio y atención al cliente (aplicable a todos los colectivos a excepción de los incluidos en la competencia de atención comercial, artística, gestión y negociación y toma de decisiones), gestión (aplicable al colectivo de servicios) y negociación y toma de decisiones (aplicable a los directores/as, jefes/as y responsables de la compañía).
- **Competencias para personal gestor de equipos:** desarrollo, liderazgo, planificación y coordinación, seguridad, salud y medioambiente.





# 15 %

plantilla media durante el año  
sujeta a retribución variable



# 581

tarjetas de calidad entregadas



# 2.150

lotes de Navidad entregados



# 2.225

camisetas técnicas entregadas

## SISTEMA DE GESTIÓN POR OBJETIVOS

Permite obtener la información necesaria para poder aplicar una retribución variable de forma personalizada. Dada la situación de excepcionalidad debida a la COVID-19, en 2021 se han establecido unos nuevos parámetros específicos para la consecución de objetivos. En función de la consecución de estos objetivos, se recompensa a los miembros de la plantilla.

## RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO

Contamos con otras dos iniciativas para reconocer el desempeño del personal:

- **Tarjetas de calidad**, para 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. Dada la situación excepcional derivada de la COVID-19, no pudo celebrarse el Premio a la Mejor Unidad. Gran parte de los vales que se daban en este premio se entregaron en formato de tarjeta de calidad.

Como agradecimiento por el desempeño profesional en temporada alta, en 2021 regalamos a toda la plantilla invitaciones para PortAventura Park y Ferrari Land. En diciembre entregamos a toda la plantilla un lote de Navidad, con la posibilidad de elegir entre dos opciones: lote tradicional y lote eco/solidario. Al final de la temporada también se regaló a todo el personal en activo una camiseta técnica para hacer deporte con un diseño exclusivo para el equipo.





## Formación para la mejora continua

La formación es una de las herramientas de las que disponemos para aportar un valor añadido a las personas que trabajan en la compañía. El plan de formación anual recoge todas las acciones formativas necesarias para garantizar que la plantilla está preparada para desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo, así como ampliar sus conocimientos y potenciar sus habilidades y competencias. Es un plan abierto y dinámico, ya que las necesidades también son cambiantes. La Dirección de Recursos Humanos es responsable de diseñar y definir la política de formación y, junto con la Dirección General, establece los criterios y las prioridades para cada temporada y asigna los recursos necesarios para su aplicación. La formación impartida puede ser presencial, *e-learning* (con la plataforma propia de formación) o *blended-learning* (régimen mixto).

El plan de formación se organiza por áreas formativas:



- Formación corporativa
- Formación de seguridad alimentaria
- Formación de medio ambiente
- Formación de seguridad laboral
- Formación de desarrollo
- Formación a medida
- Apartado específico para el personal de eventos

En relación con la evaluación de la formación, disponemos de diferentes cuestionarios: cuestionario de validación de conocimientos para validar que la persona ha adquirido los objetivos de aprendizaje (conocimientos) fijados en la acción formativa; cuestionario final de satisfacción en el que la persona formada valora el nivel de satisfacción en relación con contenidos, metodología, actividades o materiales y el personal de formación, y, por último, cuestionario de evaluación de la eficacia de la formación por parte del Área de Formación.

En 2021 hemos establecido acuerdos de colaboración para la contratación de dos estudiantes en prácticas procedentes de la Universidad Autónoma de Barcelona y el Lycée Français International de Reus.



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

		2021
	Directivos y jefes de área	9,43
	Supervisores, técnicos y administrativos	10,91
	Personal de operaciones	15,70
	Directivas y jefas de área	8,15
	Supervisoras, técnicas y administrativas	8,38
	Personal de operaciones	13,85
		<b>12,61</b>

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



## Programa RST (Ready, Steady, Talent)

En colaboración con otras empresas, participamos en el programa de talento que impulsa la Fundación Transforma España. Su objetivo es acelerar el desarrollo de los jóvenes de alto potencial de las compañías participantes, de manera que a medio plazo aumente el talento joven de las empresas españolas.

Dos personas del equipo humano de PortAventura World han formado parte del programa, dirigido al personal técnico y a los mandos intermedios. Asimismo, hemos participado en las sesiones de mentoría y acompañamiento que también ofrece la iniciativa.

## Actividades solidarias y lúdicas

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

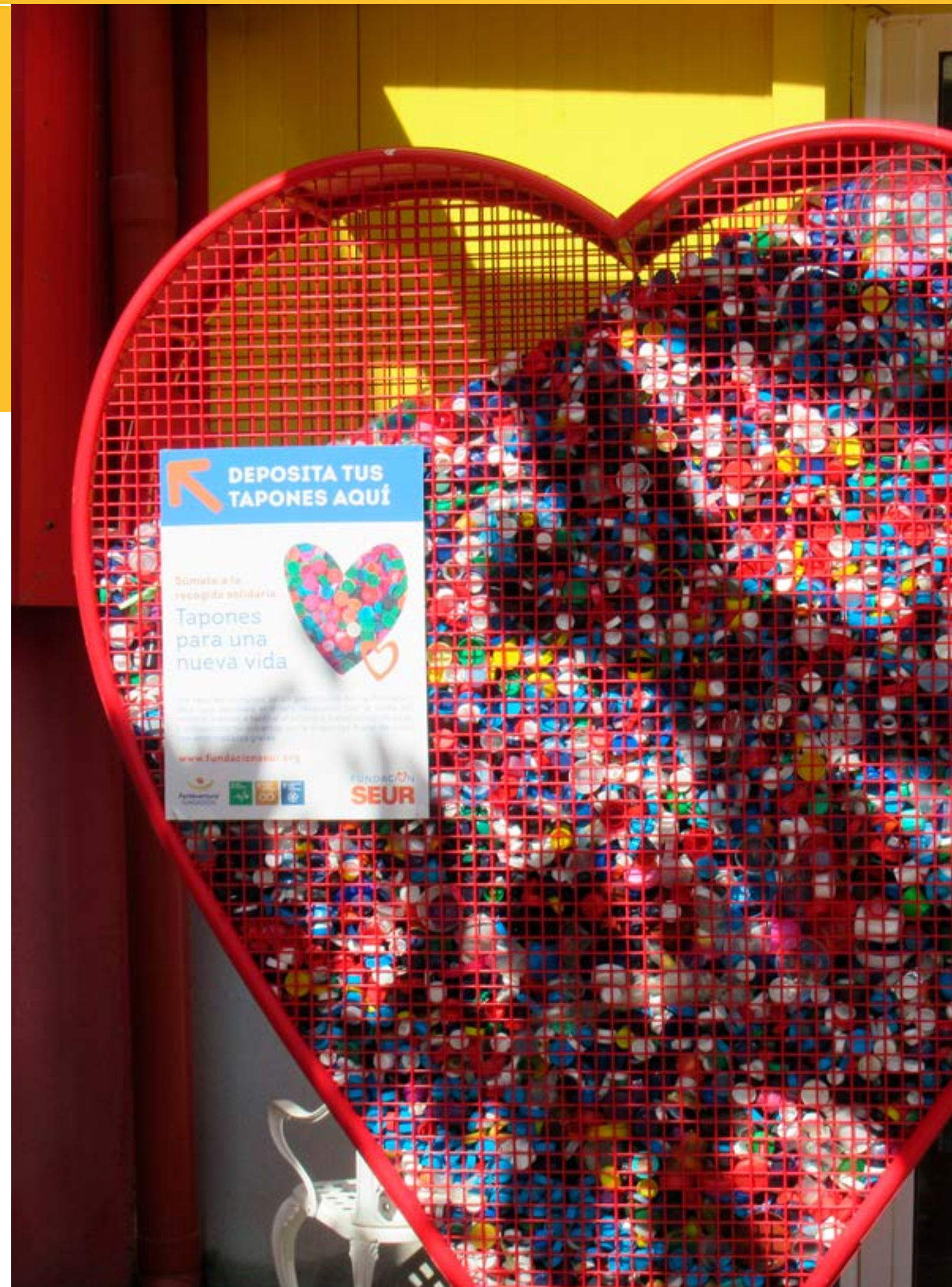
- **Campañas de donación de sangre:** en septiembre y diciembre se realizaron sendas campañas de donación de sangre entre el personal de la compañía. Las 173 personas participantes recibieron una invitación gratis para PortAventura Park.
- **Tarifas especiales y sorteos** para asistir a la cena solidaria de la Fundación PortAventura y participar en la carrera solidaria Fun Run.

- **Entrega de rosas de Sant Jordi** a toda la plantilla.
- **«Tapones para una nueva vida».** PortAventura World se une a esta iniciativa de la Fundación Seur que tiene como objetivo ayudar a niños con enfermedades raras. A través del reciclaje de tapones de plástico se financian tratamientos o materiales ortopédicos que no están cubiertos por la Seguridad Social.

## Apostamos por los canales digitales para la comunicación interna

Promovemos la comunicación interna y el diálogo permanente con el equipo humano. En 2021 la comunicación se ha realizado principalmente mediante canales digitales, y se ha dejado de editar la revista *Acció*. PortAventura World Team es la aplicación exclusiva para la plantilla que contiene, entre otros servicios, la información corpo-

rativa, el programa de ventajas, ofertas de empleo y la plataforma de formación. En la *app* y en la intranet corporativas se han lanzado diferentes videos con motivo de la preapertura o el estreno y el cierre de la temporada.





# Reactivación de la actividad de la Fundación PortAventura

Aunque la pandemia impactó plenamente en la actividad habitual de la Fundación PortAventura, en 2021 la entidad ha reactivado la realización de eventos solidarios y ha retomado la acogida de familias en PortAventura Dreams Village.

La Fundación PortAventura tiene como objetivo 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 junto con sus familias, así como indirectamente mediante el apoyo a otras fundaciones o instituciones.

En 2021 la Fundación ha seguido trabajando en la búsqueda de alternativas para poder vertebrar el soporte a las entidades sociales que, pese a la pandemia, siguen trabajando para sus colectivos y usuarios.

## INGRESOS DE LA FUNDACIÓN PORTAVENTURA (MILES DE EUROS)

	2021
Contribución de PortAventura World a la Fundación	412 €
Recaudación por la organización de eventos de captación de fondos	199 €
Donaciones procedentes de otras fundaciones y empresas colaboradoras	424 €
Gastos necesarios para la actividad	- 213 €
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>822 €</b>

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

	2021
Enfermedades	599 €
Capacidades especiales	112 €
Exclusión social	106 €
<b>Total de ayudas</b>	<b>816 €</b>



99%

de ingresos destinados a proyectos de la Fundación

*PortAventura World destina anualmente el 0,7 % de sus beneficios a la Fundación PortAventura para que esta pueda llevar a cabo su actividad.*

## Fundación PortAventura, reconocida por su labor en el fomento de la conciliación, la corresponsabilidad y la responsabilidad social

La Fundación PortAventura ha sido reconocida en los premios Alares 2021 como una de las diecisiete organizaciones y personas de referencia en España en materia de inclusión y conciliación, y que marcan el nuevo rumbo en el ámbito laboral de los tiempos post-COVID.

Los premios Alares 2021 reconocen el trabajo en los ámbitos de la conciliación de la vida familiar, laboral y personal y el fomento de la corresponsabilidad y la responsabilidad social de diferentes instituciones, empresas, agentes sociales, directivos y medios de comunicación, entre otras categorías.

La Fundación Alares, constituida en 2005, tiene como objetivo fomentar la competitividad económica poniendo a las personas en el centro del bienestar y estimulando iniciativas de mejora de su calidad de vida.

La Fundación Alares, constituida en 2005, tiene como objetivo fomentar la competitividad económica poniendo a las personas en el centro del bienestar y estimulando iniciativas de mejora de su calidad de vida.





## PortAventura World se convierte en nuevo patrocinador de LaLiga Genuine Santander

PortAventura World reafirma su compromiso social convirtiéndose en nuevo patrocinador de LaLiga Genuine Santander, la competición desarrollada por LaLiga formada por equipos de personas con discapacidad intelectual. PortAventura World impulsa este proyecto integrador dentro de la acción social que canaliza a través de la Fundación PortAventura.

El objetivo de esta colaboración es aportar valor a través de los programas de responsabilidad social de ambas entidades con el fin de desarrollar acciones complementarias a la práctica deportiva y contribuir al desarrollo integral de las personas con discapacidad intelectual.

PortAventura World y LaLiga realizarán, a lo largo de la temporada, actividades cruzadas presenciales y digitales. En el marco de este acuerdo, PortAventura World pondrá sus hoteles a disposición de los equipos de LaLiga Genuine Santander durante los días de competición en la sede de Tarragona. Además, entre otras acciones, está la presencia de las mascotas del Resort que amenizarán los partidos de los jugadores y jugadoras durante la competición.





## Vuelve PortAventura Dreams Village

Es el proyecto destinado a familias con niños y jóvenes que padecen enfermedades graves para ofrecerles una experiencia única y un efecto positivo desde el punto de vista psicológico durante la lucha contra la enfermedad. Las familias disfrutaron de una estancia de seis días totalmente gratuita que incluye el alojamiento en las villas, el acceso a los tres parques de PortAventura World y las actividades exclusivas dentro del *village*. En el *village* se ha implementado un protocolo de actuación específico frente a la COVID-19 para garantizar la seguridad de sus huéspedes.

El proyecto Dreams es realidad gracias a los hospitales Niño Jesús de Madrid, Sant Joan de Déu y Vall de Hebron en Barcelona, cuyos comités conformados por personal médico, asistentes sociales y expertos del ámbito de la salud, junto con Cruz Roja, se encargan de seleccionar a las familias participantes cada año.



142

familias acogidas en el *village* de PortAventura Dreams



1.835

pernoctaciones en el *village* de PortAventura Dreams



*La reapertura del **village** PortAventura Dreams ha contado con el apoyo de LaLiga Genuine y la participación del equipo Nàstic Genuine, que ha formado un pasillo junto a las personas voluntarias a la entrada de las familias.*





## La Fundación PortAventura y la Fundación Ricky Rubio firman un acuerdo de colaboración en PortAventura Dreams Village

La Fundación PortAventura y la Fundación Ricky Rubio han sellado un acuerdo de colaboración para ayudar a familias en situación vulnerable que integran a un paciente infantil en tratamiento oncológico.

La primera fase de este proyecto social conjunto se ha iniciado con la estancia semanal de una familia del Proyecto Luca de la Fundación Ricky Rubio en el *village* de PortAventura Dreams. Uno de los objetivos de la Fundación Ricky Rubio es mejorar el entorno clínico de pacientes y familiares con cáncer de pulmón de oncología pediátrica.





## Voluntariado y aportaciones directas a proyectos

El personal voluntario es imprescindible para llevar a cabo la actividad de la Fundación PortAventura. Durante la temporada 2021, las personas que forman parte del programa de voluntariado han participado en diversos eventos como:

- **Proyecto Teaming 2021.** 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. La recaudación de esta última edición se ha destinado a la Asociación SAMS (Síndromes Arrítmicos relacionados con la Muerte Súbita) y a la Fundació La Nineta dels Ulls.
- **Visitas en Navidades** a los hospitales Joan XXIII y Sant Joan de Reus, sin acceso al interior. Se hizo entrega de un obsequio a cada menor ingresado.

- **Encendida de luces en el Hospital Sant Joan de Déu.**
- **Acompañamiento de familias del programa PortAventura Dreams.**
- **6.º Torneo de Golf Solidario.**
- **9.ª edición de la Carrera Solidaria Fun Run.**
- **10.ª edición de la cena solidaria de la Fundación PortAventura.**

*61 personas empleadas de PortAventura World dadas de alta como voluntarias en la Fundación PortAventura.*



## Ayuda y colaboración con otras fundaciones

### Jornadas solidarias en PortAventura Park



#### «Fent Amics». Fundación PortAventura y Down Catalunya (12.ª edición)

La duodécima edición de la jornada solidaria «Fent Amics», que organizan anualmente Down Catalunya y la Fundación PortAventura, ha conseguido reunir a 2.500 personas. En el Gran Teatro Imperial de China se pudo disfrutar de la actuación de baile del grupo Down Revolution, integrado por jóvenes de Down Tarragona. Los ingresos conseguidos con la venta de las entradas se destinaron a Down Catalunya y a sus diez entidades (Andi-Down Sabadell, Aura Fundació, Down Lleida, Down Tarragona, FamíliaAMIC, Fundació Astrid 21 de Girona, Fundació Catalana Síndrome de Down, Barcelona Down, Fundació Cromo Suma y Fundación Reto).



#### «Posa't la gorra». Fundación PortAventura y Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC) (19.ª edición)

PortAventura Park volvió a llenarse de diversión, buen ambiente y mucha solidaridad con la decimonovena edición de «Posa't la gorra», jornada organizada por la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC). Aunque la edición de este año tuvo un formato diferente debido a las restricciones de la COVID-19, cientos de personas se sumaron a la campaña comprando la entrada a un precio reducido de 27 €.

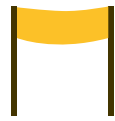




## Eventos propios de captación de fondos

### Fun Run. Carrera solidaria. Fundación PortAventura (9.ª edición)

La novena edición de esta carrera solidaria destina los beneficios a La Muntanyeta, la Asociación Provincial de Parálisis Cerebral. La Muntanyeta es una entidad sin ánimo de lucro dedicada a la atención de niños y adultos afectados de parálisis cerebral u otras encefalopatías. Su misión es mejorar la calidad de vida de las personas con pluridis-capacidad, así como defender sus derechos, facilitar su desarrollo y promover su participación social.



767

corredores



10.125 €

donación

### Torneo de golf de la Fundación PortAventura (6.ª edición)

La Fundació PortAventura celebró la sexta edición del Torneo de Golf Solidario en las instalaciones del Infinitum Golf. La recaudación íntegra obtenida en el torneo, con 100 participantes, se destinó a la Fundación Down Tarragona, Asociación Síndrome de Down de la provincia de Tarragona, que tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales similares, así como de sus familias. Además, se realizaron cuatro bautizos de golf para niños de varios colectivos, entre ellos Down Tarragona.



10.125 €

donación





**Cena solidaria de la Fundación PortAventura (10ª edición)**

Más de 900 personas se dieron cita en la décima edición de la tradicional cena solidaria. La recaudación íntegra del encuentro, que este año ha registrado la cifra récord de 112.530 euros, se ha destinado a partes iguales al impulso de diversos proyectos sociales de Cruz Roja, la Fundación Lucha contra el Sida y la Fundación PortAventura. Cruz Roja prevé utilizar sus fondos en el proyecto Cruz Roja Responde, mientras que la Fundación Lucha contra el Sida empleará la cantidad aportada a ayudar en la investigación de la vacuna contra la COVID-19. Por su parte, la Fundación PortAventura seguirá impulsando el proyecto PortAventura Dreams.



112.530 €

donación



*Uno de los actos destacados durante la cena solidaria fue la conmemoración del décimo aniversario de la Fundación PortAventura, que en 2021 ha celebrado una década repleta de iniciativas relevantes y de elevado impacto social.*

**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 la mejora de la calidad de vida de niños y adolescentes, mayoritariamente del territorio, con especial atención a aquellos con programas destinados al apoyo de niños con enfermedades graves o en situación de riesgo de exclusión social.



5.440

beneficiarios en 2021



# Nuevas experiencias para los clientes

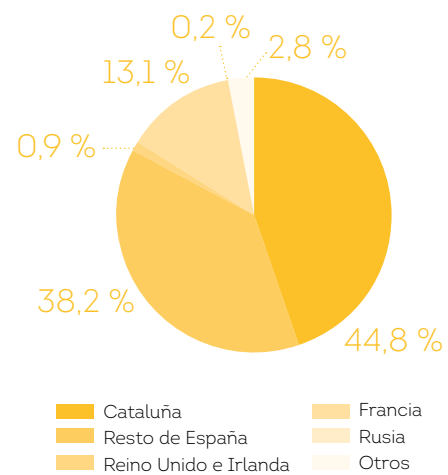
## Novedades en la oferta de ocio

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 el PortAventura Convention Centre. El Resort permanece en constante actualización y evolución para seguir enriqueciendo la experiencia de los clientes.

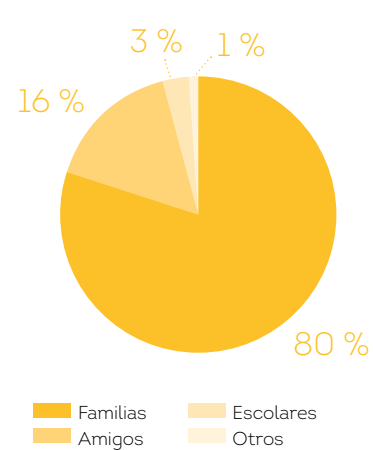


**PortAventura World dispone del sello «Destino de turismo familiar», otorgado por Turismo de Cataluña, que reconoce el compromiso de calidad y la atención especializada para las familias con hijos.**

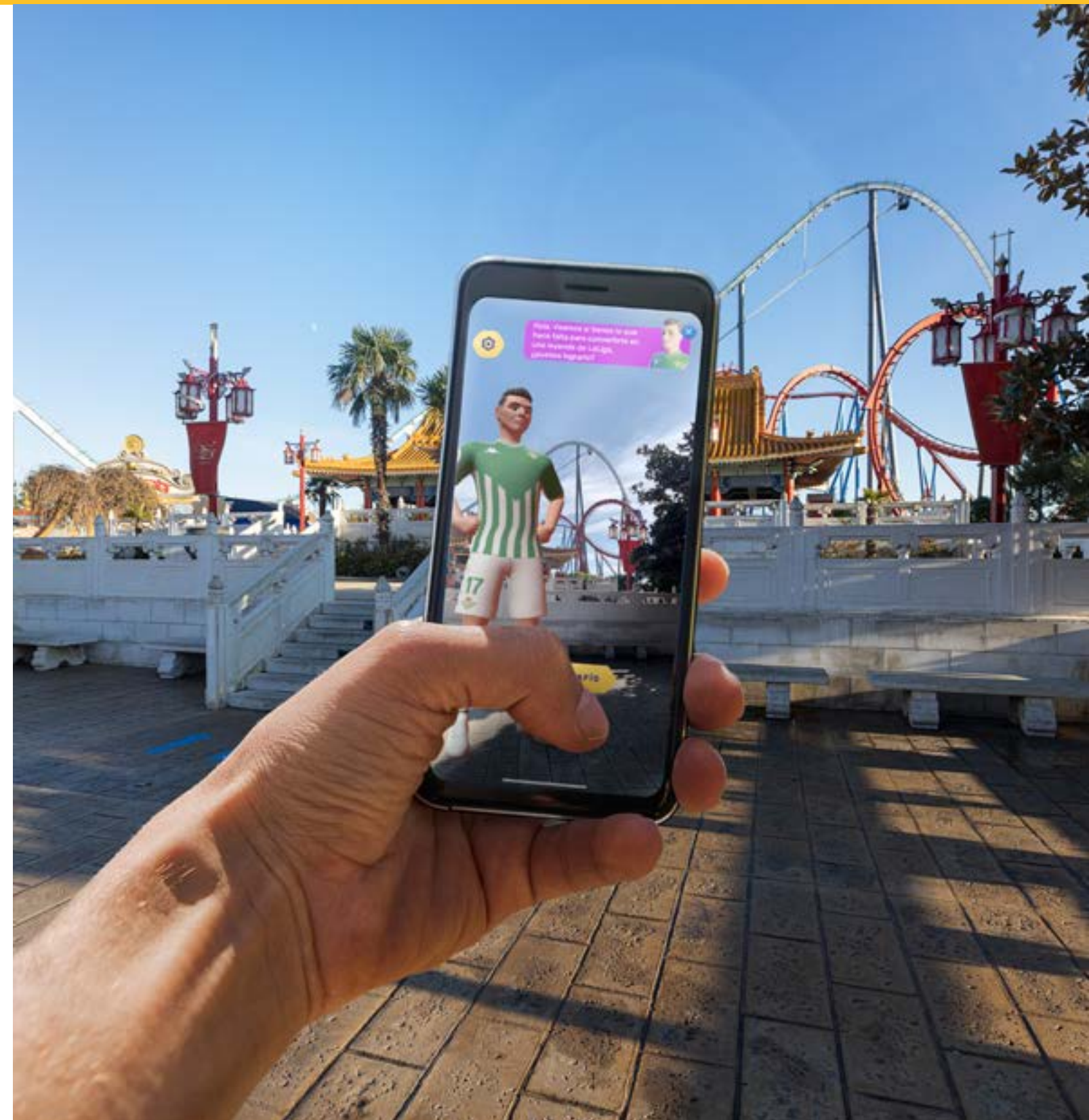
ORIGEN DE LAS VISITAS



PERFIL DEL CLIENTE



**80 %**  
visitas familiares a PortAventura World



*The Beat Challenge, una nueva forma de jugar a fútbol en la que el mundo físico y el virtual se unen.*





## Los Travellers' Choice Awards de Tripadvisor reconocen dos hoteles de PortAventura World

El Hotel Colorado Creek y el Hotel Mansión de Lucy han resultado galardonados en la edición 2021 de los Travellers' Choice Awards, los premios que anualmente otorga TripAdvisor sobre la base de las opiniones positivas y las preferencias de sus usuarios. Estos hoteles, ubicados en la zona del Far West del parque temático, han sido escogidos por los viajeros como dos de los mejores establecimientos en los que alojarse por sus servicios, la calidad de sus instalaciones y la atención al cliente que ofrecen.

Los Travellers' Choice Awards son los únicos premios de la industria turística basados en millones de opiniones y comentarios favorables de visitantes de todo el planeta que seleccionan, tal y como afirma la propia organización, «lo mejor de lo mejor» del turismo y reúnen las vivencias de los mejores expertos: viajeros reales que ya han visitado estos lugares.

## PortAventura Business & Events, en constante evolución para ofrecer experiencias únicas

A pesar del fuerte impacto de la COVID-19 en el sector MICE (*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions*) debido a las medidas restrictivas y las limitaciones de encuentros sociales, PortAventura Business & Events ha seguido trabajando en su protocolo para hacer frente a la COVID-19: «Safety is our priority». Este protocolo cuenta con el aval de organismos oficiales y auditorías externas, como el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), la auditora SGS o la consultora Biolínea, y engloba un conjunto de medidas implementadas en todas sus instalaciones. Además, en el plan operativo, ha puesto en marcha el servicio de realización de pruebas PCR o de antígenos para la llegada y/o salida de los participantes.

PortAventura Business & Events sigue evolucionando para ofrecer experiencias únicas en el mundo de los eventos y la mejor opción para cada cliente. Una de las ventajas del PortAventura Convention Centre es la gran amplitud de sus salas y los grandes espacios diáfanos con los que cuenta, que facilitan el cumplimiento de las normas de distanciamiento social. Igualmente, las amplias terrazas y jardines que

rodean el edificio ofrecen multitud de opciones para nuevos formatos en el exterior. La cercanía de todos los espacios con los que cuenta PortAventura Business & Events (el Centro de Convenciones, los hoteles, los restaurantes y los parques temáticos) hace posible desarrollar los eventos con los mínimos desplazamientos posibles, reduciendo así potenciales riesgos.

Algunos de los eventos más relevantes de 2021 han sido:

- **Internacionales:** Bchef, Gasel, Garmexpo, Ableton, Clear Associates, Cloudpay y IAAPA.
- **Nacionales:** Freshly Cosmetics, Fresenius Kabi, Deloitte, CasualPlay, Seur, Fundación Circe, Laboratorios Urgo, CaixaBank Experience, varios eventos de LaLiga, entre otros.

El 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.



120  
eventos celebrados



26.797  
participantes

## PortAventura World en la ruta de la innovación

Hemos formado parte de Innobus 2021, la ruta de la innovación que organizan Innobaix y el Área Metropolitana de Barcelona y que tiene como objetivo conectar el talento joven con las empresas del territorio a través de retos de innovación. El equipo de estudiantes y la organización del programa pudieron disfrutar de un día en el parque y de una presentación corporativa. PortAventura World también forma parte del jurado en la gala final para la valoración de los proyectos de innovación presentados.







## Los aspirantes de «MasterChef Junior 9» se divirtieron en PortAventura World

En la prueba de exteriores los aspirantes aprendieron divirtiéndose en PortAventura World. El parque cumplió su 25 aniversario el año pasado, pero la pandemia no permitió celebrarlo como se merece. En esta ocasión el jurado y los aspirantes disfrutaron de sus parques, las atracciones y los espectáculos antes de ponerse frente a los fogones. El jurado seleccionó algunos de los platos estrella de la gastronomía de la Costa Dorada para conformar el menú que elaboraron los dos equipos y que sirvieron a 100 visitantes. El chef Arnau Bosch (dos estrellas Michelin) y Arnau Paris, ganador de «MasterChef 9», pasaron por las cocinas para ayudar a los chicos.

Los chefs Jordi Cruz, Samantha Vallejo y Pepe Rodríguez tampoco se perdieron las atracciones de los parques y disfrutaron al máximo de la visita.

## Realidad aumentada, gráficas en 3D e ilusiones holográficas, la nueva experiencia híbrida de PortAventura Business & Events

El nuevo servicio Hybrid Experience & Real Emotions es un formato innovador que apuesta por las nuevas tecnologías para enriquecer la experiencia mediante la creación de contenidos de alta calidad, realidad aumentada, gráficas en 3D, gamificación, presentaciones interactivas e ilusiones holográficas, entre otras. Para ello, el centro de convenciones dispone de espacios desde donde se puede emitir y celebrar esta modalidad de eventos híbridos, así como de un equipo especializado, técnico y de contenidos.

El nuevo servicio, que pretende dar respuesta a las nuevas necesidades de conectividad global del sector, aporta valor añadido a cualquier evento o presentación de producto que se celebre en el PortAventura Convention Centre, conectando audiencias físicas y virtuales y ayudando a ajustar cualquier evento al aforo estipulado y a las necesidades requeridas en materia de seguridad.



## Celebramos el primer campeonato mundial de globos (Balloon World Cup), liderado por Gerard Piqué e Ibai Llanos

PortAventura World se convirtió en patrocinador y en el estadio y centro de retransmisión de la primera edición del aclamado mundial de globos Balloon World Cup, organizado por el streamer Ibai Llanos y la empresa Kosmos, con Gerard Piqué al frente. Con esta acción, la marca se posiciona y genera impacto entre nuevas audiencias y targets del entorno del entretenimiento digital.

Casi 2 millones de personas vieron en directo el Balloon World Cup y más de 630.000 espectadores se conectaron en el minuto de oro de la competición, que se retransmitió por Twitch y en la que participaron 32 selecciones internacionales.





## Evaluación de la experiencia

En PortAventura World medimos la satisfacción del cliente con el objetivo de detectar puntos de mejora y evaluar las medidas implantadas. La mejora de la satisfacción del cliente es un objetivo estratégico.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	2021
Valoración global del día en parques	3,76/5
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,10/5
Valoración global de la satisfacción del cliente del Resort	3,92/5

#### PORTAVENTURA PARK

42 %

Net Promoter Score

92 %

probabilidad de revisita

4,23/5

servicio proporcionado por los empleados/as

4,24/5

atracciones, el ítem mejor valorado

#### FERRARI LAND

70 %

probabilidad de revisita

4,64/5

Red Force

4,20/5

limpieza, el ítem mejor valorado

#### HOTELES

53 %

Net Promoter Score

97 %

clientes que se alojaron en los hoteles se han sentido seguros en relación con las medidas contra la COVID-19

El servicio proporcionado por el personal es el ítem mejor valorado en todos los hoteles (entre 4,32 y 4,55 según el hotel)

#### PORTAVENTURA CARIBE AQUATIC PARK

85 %

probabilidad de revisita

4,11/5

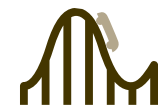
servicio proporcionado por el personal, el mejor valorado





Los clientes de PortAventura World pueden presentar quejas y reclamaciones en distintos puntos de las instalaciones: en las oficinas de atención al cliente (PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park, Ferrari Land), en la oficina de atención al cliente con necesidades especiales, en las recepciones de los hoteles y en la del Parking Caravaning, mediante correo electrónico, teléfono y correo postal, y a través de las redes sociales.

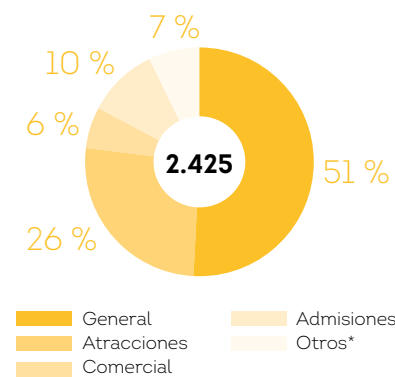
PortAventura World dispone de un procedimiento interno para la atención de quejas y reclamaciones: recepción y registro de la reclamación, búsqueda de la información sobre los hechos reclamados, solución del problema si es posible, notificación al cliente de la resolución de su queja y registro en la base de datos de quejas y reclamaciones. Se proponen acciones de mejora internamente para evitar futuras incidencias.



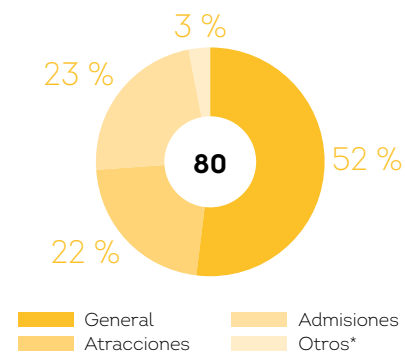
**2.850**  
quejas recibidas en parques

**0,0009**  
ratio de quejas/cliente de parques

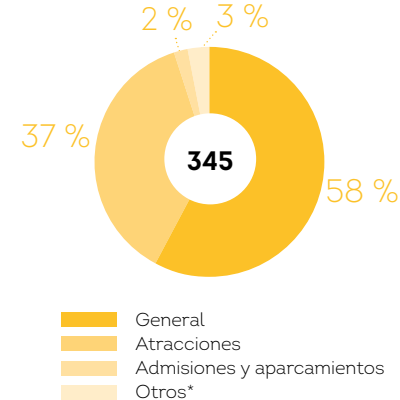
**QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA PARK**



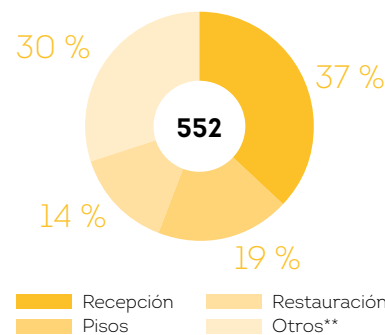
**QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA CARIBE PARK**



**QUEJAS POR ÁREA DE FERRARI LAND**



**QUEJAS POR ÁREA DE LOS HOTELES DEL RESORT**



**552**  
quejas recibidas en hoteles

**0,00076**  
ratio de quejas/cliente de hoteles

\* Otros: tiendas y juegos, mantenimiento, restauración, espectáculos, atención al cliente, seguridad, limpieza, transportes y servicio médico.  
\*\* Otros: espectáculos, aparcamiento, piscinas, restauración y tiendas.





## Ocio accesible para clientes con necesidades especiales

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 con una política de acceso referente a descuentos y accesos preferentes. En dicha oficina facilitamos información sobre atracciones, servicios e instalaciones adecuadas para personas con diversidad funcional, se expiden las identificaciones de acceso sin barreras arquitectónicas y se realizan

reservas en restaurantes en ubicaciones sin barreras arquitectónicas.

Las instalaciones de los parques están diseñadas según los criterios normativos de accesibilidad, tanto para edificaciones como atracciones, aparcamientos, entorno urbano y hoteles. Además, los teatros y recintos donde se realizan espectáculos cuentan también con accesos sin barreras arquitectónicas.



## Servicio de restauración para todas las personas

En PortAventura World tenemos establecido un procedimiento en relación con las necesidades especiales: facilitamos el formulario de alergias e intolerancias a los clientes que lo solicitan para que tengan la información con antelación, y en los hoteles lo facilitamos 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 la entrada en el parque con alimentos en casos de alergias e intolerancias complicadas. Este documento deberá ir siempre acompañado de un certificado médico que acredite dicha alergia o intolerancia.

En el caso de las personas con celiaquía, ponemos a su disposición el folleto *Comer sin gluten*, que recoge los distintos puntos de restauración (servicios a mesa, bufé y autoservicios) que disponen de productos aptos; en el caso de las personas con necesidades dietéticas especiales, les ofrecemos información sobre las posibilidades de restauración en la guía *Alergias e intolerancias alimentarias*.

Fomentamos la dieta mediterránea en nuestros puntos de restauración con una amplia oferta de 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.

## Delion, un viaje a un nuevo universo gastronómico exclusivo en los hoteles de PortAventura World

Se trata de una apuesta gastronómica innovadora para nuestra restauración hotelera. Delion ofrece a los visitantes de PortAventura World una experiencia única a través de los cinco sentidos, con una presentación innovadora y recetas elaboradas con productos de calidad. Los huéspedes del Hotel Colorado Creek, el Hotel PortAventura y el Hotel Gold River pueden disfrutar de la experiencia Delion como una de las principales novedades del Resort de la temporada 2021. La nueva propuesta enriquece el menú de desayunos y cenas de estos establecimientos con apuestas diferenciales, llenas de color y elaboradas a partir de productos *healthy*, frescos y, sobre todo, de gran calidad.







## COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO 2021





## La seguridad, valor prioritario

Uno de los valores que guía nuestro comportamiento y que, a su vez, es un objetivo estratégico prioritario es la seguridad. En PortAventura World contamos con estrictas medidas de seguridad en todos los ámbitos y para todos los públicos. En la temporada 2021 hemos seguido contando con todas las medidas de prevención y seguridad frente a la COVID-19 para presentar una oferta de ocio segura.



## Sistema de prevención y gestión de la COVID-19

Con el objetivo de proteger al máximo la salud de clientes y plantilla, en PortAventura World hemos adoptado todas las medidas de seguridad e higiene estipuladas por las autoridades y, además, certificadas por auditoras externas y contamos con la aprobación por parte del PROCICAT del plan sectorial de parques temáticos y de atracciones.

Nuestro sistema de gestión y prevención de la COVID-19 dispone de las siguientes certificaciones:

- **Certificación sobre protocolos de gestión ante la COVID-19**, otorgada por la auditoría SGS, líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación. Renovada en 2021.
- **Certificación de sistemas de prevención de la COVID-19**, otorgada por Biolinea, consultoría de gran prestigio especializada en la solución de problemas de salud pública. Renovada hasta julio de 2021.
- **Sello Safe Tourism Certified**, otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que certifica el cumplimiento de los protocolos del ICTE en el parque y en todas las actividades que se llevan a cabo. Renovado hasta julio de 2021.



Biolinea|com

*Las medidas de prevención y seguridad han permitido a PortAventura World conseguir el sello «Safe Travels», otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), con la Organización Mundial de la Salud, que reconoce la especial implementación de los protocolos de seguridad e higiene.*



# Medidas de 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, la inspección y la certificación más allá de las normas locales, autonómicas o estatales y el compromiso de su certificación anual por parte de una 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, que cuenta con una estructura que garantiza la seguridad las 24 horas todos los días del año. Tiene como misión garantizar ante todo la protección de las personas, así como de los bienes, los valores, los inmuebles y los negocios de la empresa,

además de velar por el normal funcionamiento de los servicios. Para la vigilancia de las instalaciones, el Resort tiene contratado 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 se revisa y actualiza de forma permanente, no solo por la incorporación de nuevas unidades de negocio, sino como resultado de los simulacros, las inspecciones periódicas o 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.

Diariamente se llevan a cabo las revisiones e inspecciones de seguridad correspondientes y la comprobación del funcionamiento de las atracciones, controles que quedan registrados en una plataforma digital. Además, cada semana revisamos las posibles pequeñas incidencias (averías de poco impacto operativo pero repetitivas) para comprobar y garantizar que las medidas adoptadas hayan sido las adecuadas.

### MEDIDAS DE SEGURIDAD



**Centro de control en funcionamiento las 24 horas del día, 365 días del año**



**Más de 700 cámaras en el Resort controladas por el centro de control**



**29**  
**Media anual diaria de posiciones de personal de seguridad en el Resort, incluyendo personal interno y externo**



**136**  
**Simulacros de emergencia realizados en 2021**



**0**  
**Incidentes de seguridad en la temporada 2021**





Para cumplir 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 (tras la fase de construcción) de todas las atracciones realizada por TÜV SÜD y TÜV NORD antes de su apertura al público (EN 13814).
- Inspecciones anuales exhaustivas y certificación anual por parte de SGS, entidad independiente autorizada por el Gobierno. Existe un manual de los procedimientos de mantenimiento de cada atracción certificado por la misma entidad.
- PortAventura Caribe Aquatic Park: inspecciones y certificación anuales por parte de TÜV SUD según la EN 1069.
- 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 se hayan llevado a cabo todos los ajustes, las inspecciones y las reparaciones requeridas.
- 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 en cuanto a diseño, construcción, instalación y mantenimiento (EN 13814), incluyendo: RAP (Reglamento de aparatos a presión, por SGS), REBT (Reglamento electrotécnico de baja tensión, por Bureau Veritas ECA), UNE-60-620 (Reglamento de instalaciones de gas, por Bureau Veritas ECA), RAPO 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 actualización de la EN 13814 en su versión del año 2020 en previsión de que sustituya la EN 13814 vigente, del año 2006.

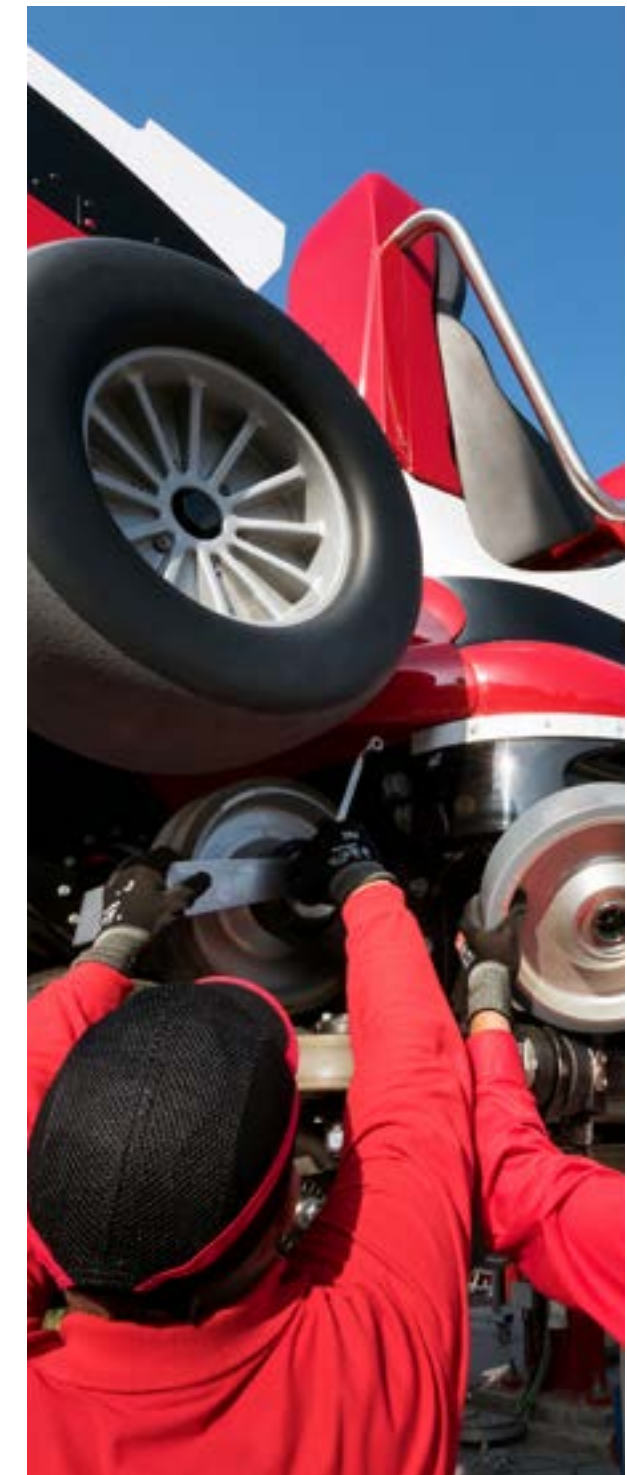
En la entrada de cada atracción contamos con información clara y concisa sobre restricciones y comportamientos para el buen uso de estas, otro aspecto clave para maximizar la seguridad. La información es facilitada por el fabricante y revisada y validada por la empresa de inspección independiente. Todos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



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



PortAventura World, mediante la figura del *safety manager*, forma parte del Comité de Seguridad Europeo de la Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones (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 las instalaciones y seguridad de las personas trabajadoras.







## Aguas e instalaciones seguras

### Control de calidad de las aguas

Desde Ciqua, el laboratorio interno de PortAventura World, se planifican y realizan gran parte de las tareas de control de la calidad de las aguas de consumo de boca, las de uso de baño y de uso recreativo (atracciones, fuentes y efectos de aguas) y el agua regenerada usada para regar. Una parte de las tareas planificadas desde Ciqua la realizan laboratorios externos también acreditados. La

gestión de Ciqua está acreditada por la norma ISO 9001 (ahora según la versión de 2015) y se asegura la ejecución de todos los requisitos de las normativas vigentes en materia de calidad de agua y su prevención de riesgos. Desde 2009 se han superado todas las auditorías (tanto de renovación como de seguimiento) relativas a esta norma de calidad de gestión.



### Control de instalaciones

La seguridad de los visitantes incluye todas las 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 se revisan y certifican más allá de lo dictado por los reglamentos técnicos.

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.

Controlamos posibles propagaciones patógenas y aseguramos un ambiente libre de bacterias mediante

Revisamos y certificamos los sistemas de protección de los visitantes, que cumplen exhaustivamente las normativas en materia de detección y protección contra incendios, recorridos y salidas de emergencia y evacuación, sistemas de extinción automática, etc.



## Seguridad alimentaria

En 2021 hemos renovado la certificación de la norma ISO 22000:2018 en el Hotel PortAventura, el Hotel El Paso, el Hotel Gold River, el Hotel Colorado Creek y el Hotel Mansión de Lucy.

En cuanto al impacto de las medidas frente a la COVID-19 en la seguridad alimentaria, durante la temporada 2021 hemos realizado las siguientes actuaciones:

- Formación del personal de restauración en medidas de prevención de la COVID-19.
- Diseño e implantación de un procedimiento específico de la COVID-19 para restauración que incluye:
  - Medidas preventivas durante las operaciones de recepción de materias primas
  - Higiene personal
  - Lavado de la ropa de trabajo
  - Buenas prácticas de manipulación de alimentos e higiene de los procesos
  - Uso de mascarilla
  - Uso de guantes
  - Uso de cubos de basura
  - Higiene de los dispositivos de uso común
  - Etiqueta respiratoria
  - Limpieza y desinfección específica
  - Cartelería, dispensadores de gel, control de aforo, cartas digitales
  - Flujos de personal
  - Medidas específicas por tipo de servicio: autoservicio, servicio a mesa, bufés, supercards y eventos
- Implantación de un formato de auditoría de la COVID-19 para verificar el grado de cumplimiento de las medidas preventivas en cada unidad. En 2021 se han realizado un total de 153 auditorías de este tipo.
- Diseño e instalación de cartelería específica de la COVID-19 en las unidades de restauración.



Además de mantener la certificación ISO 22000:18000 en los hoteles actuales, a medio plazo tenemos previsto incluir en el alcance de la certificación el Hotel Caribe y el PortAventura Convention Centre.

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

- **Auditorías higienicosanitarias** periódicas de todos los centros de restauración para evaluar el grado de implantación del sistema.
  - 100 % de los centros de restauración abiertos auditados anualmente**
  - 110 auditorías externas**
  - 193 auditorías internas**
- **Analíticas de alimentos y superficies.** Control aleatorio de productos para garantizar su seguridad microbiológica.
  - 100 % de los puntos de restauración y hoteles abiertos auditados anualmente.**
  - 814 analíticas en puntos de restauración y hoteles**
  - 32 analíticas de materias primas entregadas por los proveedores**
- **Auditorías a proveedores**
  - 4 auditorías externas**
  - 8 % de los proveedores de suministros de alimentos auditados**

## Seguridad del merchandising

Garantizamos la seguridad de todos los artículos de *merchandising* que ofrecemos en el Resort mediante el cumplimiento de la legislación vigente, marcado CE y etiquetaje, y realizamos actualizaciones en caso de cambios de norma. La entidad asesora de PortAventura World en lo relativo a los artículos de *merchandising* dirigidos al público infantil (incluso cuando no son juguetes) es el Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio. Estos artículos se someten 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





## Mejora continua en ciberseguridad y privacidad

En PortAventura World orientamos nuestra responsabilidad digital hacia la ciberinmunidad y la protección de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de sistemas informáticos, dispositivos móviles, redes o datos.

En 2021 hemos seguido llevando a cabo nuevas medidas de ciberseguridad:

- Finalización de la redacción de todas las políticas, normas, procedimientos e informes necesarios para la certificación de la ISO 27001.
- Diseño de un plan 2022-2024 para avanzar en la mejora continua y acometer las mejoras detectadas en el *Cybersecurity Assessment 2021*.
- Análisis GAP de cumplimiento PCI y detección de las áreas de mejora.
- Inicio del proyecto de ejecución de medidas en el entorno de seguridad industrial y contratación de una consultoría de ciberseguridad en el entorno *cloud*.

En cuanto al despliegue de nuevas herramientas de detección, protección y respuesta, hemos impulsado los siguientes proyectos:

- Implantación y despliegue de la autenticación multifactor.
- Despliegue de una herramienta MDR y contratación del servicio de Thread Hunting (monitorización 24x7x365) para controlar las alertas de la herramienta.
- Sustitución del gestor de ancho de banda para mejorar el control de la conectividad y la gestión del tráfico en las redes virtuales de la compañía.
- Para reforzar la concienciación sobre la ciberseguridad en el ámbito interno, en PortAventura World hemos llevado a cabo diversas acciones: diseño de una acción formativa de ciberseguridad, realización de una campaña de *phishing* (*hacking ético*) y una campaña de comunicación bajo el lema «Prevenir los ataques de *ransomware* también depende de ti», entre otras.



## Política de privacidad y protección de datos

En relación con la protección de datos, en PortAventura World disponemos de una política de privacidad que establece las directrices y los principios básicos relativos a la protección de datos en PortAventura World y la Fundación PortAventura.

Disponemos de un delegado 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 cumplan los principios básicos de minimización de datos y limitación en el plazo de conservación, así como la legalidad de la base legitimadora del tratamiento, entre otros aspectos. De este modo garantizamos el cumplimiento de los principios de la política de privacidad, así como de la normativa aplicable en la materia. La figura del delegado en protección de datos se encuentra incardinada en el Área de Asesoría Jurídica, que, junto con el departamento de Seguridad de la Información, asesora y supervisa el tratamiento leal, lícito y seguro de los datos de carácter personal de clientes o plantilla.

Disponemos de un procedimiento de homologación de proveedores que tratan datos personales por cuenta de PortAventura World con el fin de recurrir únicamente a proveedores que ofrezcan suficientes garantías en la aplicación de medidas técnicas, organizativas y de seguridad en el tratamiento.

Contamos con un registro de todas las actividades de tratamiento llevadas a cabo por PortAventura World y se realizan las correspondientes evaluaciones de impacto cuando el tratamiento pueda suponer riesgos para los derechos fundamentales de los titulares. Del mismo modo, hemos establecido distintos protocolos y procedimientos para determinar los plazos máximos de conservación de datos y las posibles brechas de seguridad, así como para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos.

Para el adecuado cumplimiento normativo, se ha llevado a cabo una auditoría externa de evaluación de contenido normativo y de seguridad de la información para testar y evaluar la efectividad de las medidas técnicas y organizativas con el fin de garantizar el cumplimiento normativo en el tratamiento de datos de carácter personal. Esta auditoría se lleva a cabo cada dos años.





# Inversiones para experiencias únicas

## Proyectos distintivos e innovadores

En 2021 hemos realizado una inversión superior a los 20 millones de euros en la implementación de novedades y nuevos productos para la temporada con el objetivo de seguir ofreciendo una experiencia de primer nivel a los visitantes. Entre las actuaciones realizadas destacan la ampliación del Hotel Colorado Creek, el desarrollo de un ambicioso proyecto gastronómico a disposición de los usuarios que se hospeden en varios de los hoteles, la creación de nuevos espectáculos o el proyecto The Beat Challenge, en colaboración con LaLiga, con el nuevo juego virtual y el primer restaurante tematizado de LaLiga en el mundo con el nombre de LaLiga TwentyNine's.



## Ampliación del Hotel Colorado Creek

En 2021 hemos abierto al público el nuevo edificio Creek Valley, una extensión del Hotel Colorado Creek, que suma 141 habitaciones *deluxe* al hotel. La ampliación se ha diseñado con la misma temática que respira el conjunto del hotel de cuatro estrellas, inspirado en la fiebre de oro del Lejano Oeste, y que traslada a los huéspedes a los ranchos de lujo de Rock Creek, en los Estados Unidos. La expansión del Hotel Colorado Creek cuenta también con un nuevo espacio de piscina, así como un nuevo restaurante, Lake Bar.

El desarrollo de estas nuevas instalaciones permitirá seguir ofreciendo experiencias con personalidad única y distintiva a los huéspedes del Hotel Colorado Creek, que destaca por su elevado nivel de tematización y por la calidad y el confort de sus instalaciones. Con una inversión de 16 millones de euros y una ampliación de la superficie del hotel de cerca de 18.000 metros cuadrados, este proyecto demuestra nuestra firme apuesta por el desarrollo y la ampliación de su parque hotelero, así como la voluntad de ofrecer nuevos productos e instalaciones a los huéspedes.

## LaLiga TwentyNine's, el primer *sports bar* de su clase en el mundo, y el revolucionario videojuego The Beat Challenge

PortAventura World, Kosmos y LaLiga culminan la primera fase de la *joint venture* suscrita entre las tres marcas para revolucionar, a través de las nuevas tecnologías y la innovación, el mundo del entretenimiento y las emociones. Lo hemos hecho a través de LaLiga TwentyNine's, el primer restaurante del mundo tematizado de LaLiga, un concepto de *sports bar* único y pionero, y The Beat Challenge, un videojuego de plataformas y habilidades de fútbol desarrollado para su lanzamiento en aplicación móvil y que utiliza la tecnología de realidad aumentada. Los usuarios pueden sumergirse en los retos que se plantean tanto en PortAventura World como en sus casas u otros lugares, combinando la realidad física con el mundo virtual.

Ambos proyectos vinculan el mundo del deporte y el fútbol con el del entretenimiento y las emociones de una forma innovadora a través de la combinación de experiencias físicas

y virtuales que buscan aportar contenido novedoso a los millones de clientes del Resort y a los más de 115 millones de fans de la competición de clubes.

El acuerdo estratégico de PortAventura World, LaLiga y Kosmos nació en septiembre de 2020. La presentación del restaurante y el videojuego culmina la primera fase del proyecto, que cuenta con una partida de inversión en tres fases canalizada a través de LaLiga Entertainment, la *joint venture* constituida entre las tres sociedades. Esta primera fase ha supuesto cerca de 10 millones de euros, mientras que la segunda, con el diseño y el desarrollo de una nueva atracción tematizada de LaLiga, contempla una inversión de 40 millones de euros y la tercera, centrada en la creación de un parque temático de la competición de clubes dentro del Resort, tendrá una inversión prevista de alrededor de 100 millones de euros.





## Avances en el plan de aceleración digital

Seguimos inmersos en un proceso de aceleración digital con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros visitantes y seguir ofreciéndoles un servicio de calidad, además de dar respuesta a las necesidades del contexto actual y convertimos en un referente del sector. En este sentido, destaca el servicio de *check-in* en línea en los hoteles, que mejora la experiencia de los huéspedes y pone la tecnología al servicio del visitante. Esta apuesta por la tecnología también se ha visto reflejada en PortAventura Park y Ferrari Land con un escáner de acceso a las atracciones que cuentan con el Servicio Express.

Otras acciones llevadas a cabo en diferentes ámbitos en 2021 son:

- **Lanzamiento de nuevos *funnels*** de hoteles, tiques y pases anuales.
- **Mejoras para la optimización de la ratio de conversión (CRO)**. Hemos llevado a cabo el análisis, el desarrollo y la implementación de nuevos test A/B en los *funnels* de hoteles y tiques, así como una página web para detectar mejoras para la conversión. También hemos implementado mejoras en la medición de Google Analytics para tener información más precisa de los comportamientos de los usuarios en la web y en *funnels*.
- **Nuevas acciones de CRM**. Hemos iniciado el proyecto del nuevo modelo relacional que permitirá analizar el comportamiento de los clientes en el pasado e identificar y personalizar acciones sobre ellos: visión única de cliente, plan de acción de ciclo de vida, *customer journey* y futuro programa de fidelización. También hemos optimizado los espacios de las *newsletters* trabajando la combinación de módulos que permiten comunicar distintos contenidos de forma más ordenada. Asimismo, hemos reactivado y mejorado las comunicaciones de *customer journey*.
- **Desarrollo de una nueva página web** que lanzaremos en 2022, con la implementación de las necesidades detectadas en el análisis de usabilidad que permiten una mejor experiencia del usuario y facilitan la búsqueda de contenidos, la navegación y la interacción con los elementos de la página. El nuevo diseño de la web muestra con más imágenes y contenido audiovisual el producto PortAventura World. El contenido se mejorará para dar la información de forma clara y para llegar a más usuarios en las búsquedas orgánicas. Hemos llevado a cabo una revisión SEO para mantener las páginas con buena posición, eliminar las innecesarias y mejorar las necesarias.
- **Lanzamiento del blog oficial** de PortAventura World con contenido más inspiracional y emocional.

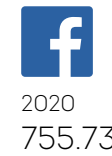
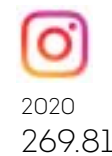
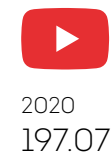
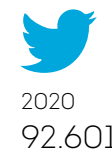
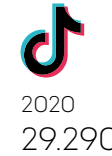




Coincidiendo con el inicio de la vuelta al cole, en PortAventura World pusimos en marcha la campaña «Ya te toca» con la instalación de novedosos medidores de altura en las calles de Barcelona y los principales municipios de la provincia. Para potenciar su uso en redes sociales, los usuarios podían utilizar un nuevo filtro virtual basado en realidad aumentada para comprobar su altura y participar en el sorteo de entradas con la etiqueta #YaTeTocaPortAventura.

**Más de 640.000 espectadores estuvieron conectados en el minuto de oro de la retransmisión en streaming de la Final de la Copa América en el canal de Twitch de Ibai Llanos desde Portventura World.**

**+11 % de seguidores en las redes sociales respecto a 2020.**

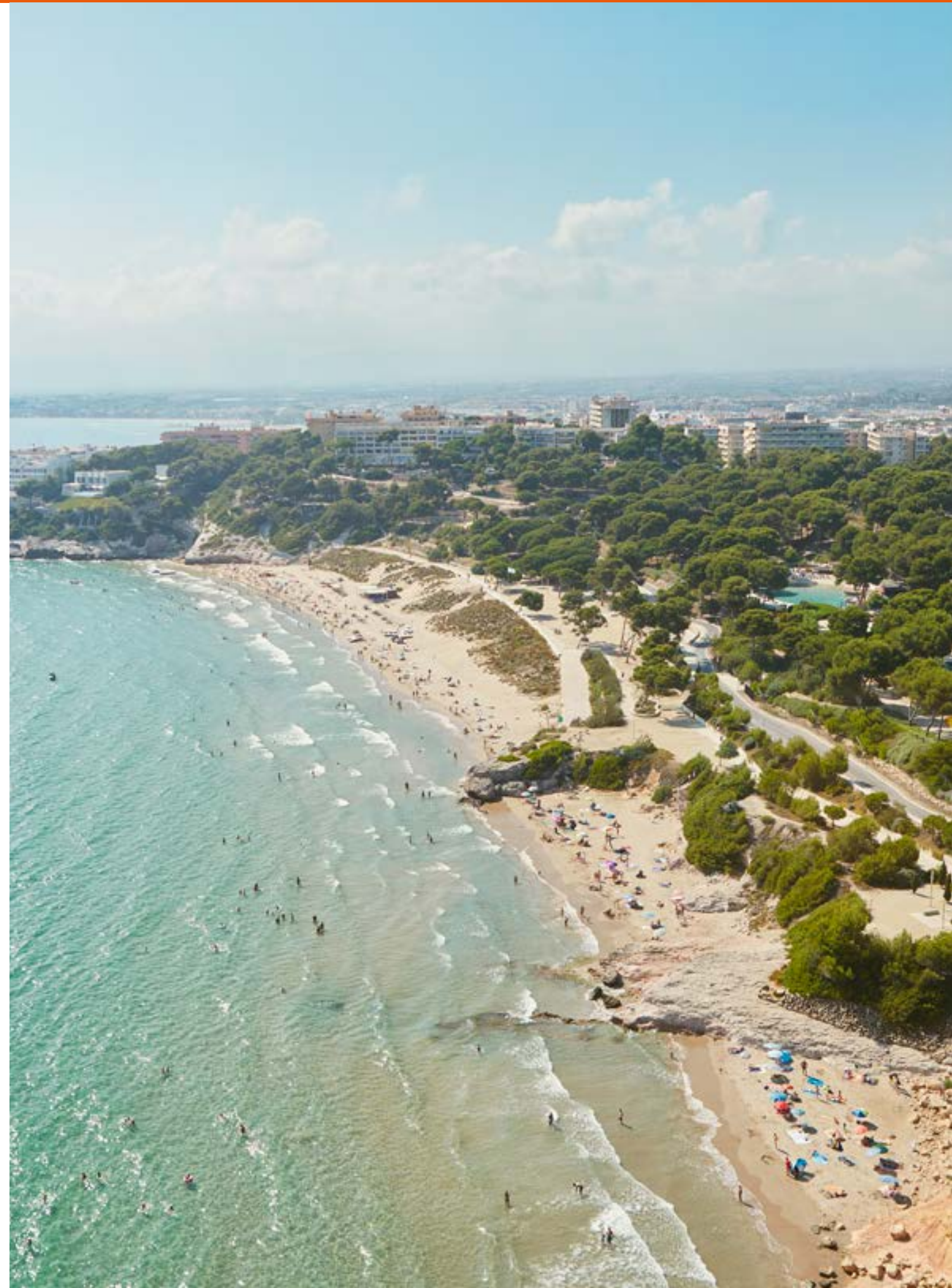




## Valor compartido con el territorio

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 y Vila-seca estos recursos se destinan principalmente a la promoción turística, y se aporta 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, la Federación Empresarial de Hostelería de Tarragona y Turismo de la provincia de Tarragona. Desde Salou y Vila-seca también se llevan a cabo mejoras en los servicios y las instalaciones turísticas de los municipios. La tasa recaudada efectivamente en los hoteles de PortAventura World (período de octubre de 2020 a septiembre de 2021) es de 308.628 euros. La tasa devengada (que corresponde al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021) es de 463.697,88 euros.

Un año más, en PortAventura World hemos seguido realizando acciones de patrocinio vinculadas al turismo y a la promoción del territorio más cercano, con una aportación económica de 160.000 euros y varias donaciones en especies. Las colaboraciones se han destinado a los patronatos de turismo de Salou, Cambrils y La Pineda - Vila-seca, a la difusión y promoción en las comarcas de la provincia de Tarragona en el marco del Rally RACC 2021, a Turisme de Barcelona y a Event Manager Association (EMA) de España.





**PortAventura World es signataria 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.**

## Ética y buen gobierno



En PortAventura World nuestra actividad se sustenta en el comportamiento ético y en el cumplimiento estricto de las leyes y las normas que se nos aplican, de acuerdo con nuestro compromiso con la integridad, los derechos humanos y la transparencia en la gestión. Los órganos encargados de velar por la observancia de los valores y los principios de PortAventura World son el Órgano de Administración, la Dirección de PortAventura World, la Comisión de *Compliance* y el *compliance officer*.

Principales herramientas para velar por el cumplimiento ético y legal:

- **Programa de cumplimiento normativo de las obligaciones legales** (*Compliance*), que impacta en diferentes ámbitos de la gestión del Resort.
- **Código de ética y conducta profesional**, aprobado en 2013 y revisado y actualizado en 2019 por el Consejo de Administración, que abarca toda la actividad de PortAventura World y recoge los principios básicos de actuación. 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, y de él dependen el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección, la Comisión de *Compliance* y el *compliance officer*. La Comisión de *Compliance* y el *compliance officer* supervisan y actualizan la información relevante relacionada con el cumplimiento del Código de ética y conducta profesional e informan a la Comisión de Auditoría del *holding*.

La figura del *compliance officer* lleva a cabo las siguientes funciones: analizar los cambios regulatorios y sus efectos para PortAventura World, revisar el mapa de riesgos, impulsar sesiones formativas, gestionar el canal de denuncias y trasladar al Departamento de Recursos Humanos los expedientes sancionadores.

En el sistema *Compliance* se identifican las medidas de control anticorrupción y dicho riesgo. Como medio de prevención de la comisión de actos delictivos por parte del personal 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.

En el Código de ética y conducta profesional se abordan dos 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:

- Deben actuar de acuerdo con los procedimientos internos existentes para evitar situaciones de estafa, cohecho, corrupción y delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social.
- Deben informar previamente a sus responsables en todos los procesos de negociación y contratación en nombre de PortAventura y abstenerse de realizar cualquier tipo de ofrecimiento a autoridades, organismos, administraciones públicas u otras instituciones, además de rechazar e informar internamente sobre posibles ofrecimientos de cualquier tipo de remuneración.
- Tienen el deber de poner en conocimiento internamente cualquier incumplimiento.

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



# Organigrama

Presidencia del Comité Ejecutivo	Dirección de Recursos Humanos	Jefatura de RRLL Administración de Personal y Servicio de Prevención
	Dirección de Espectáculos	Jefatura de Espectáculos
	Dirección de Operaciones	Jefatura de Operaciones
		Jefatura de Restauración, Parques y Eventos
		Jefatura de Tiendas y Juegos
	Dirección de Hoteles	Jefatura de Hoteles
		Jefatura de Restauración
	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 de Información
		Jefatura de Control de Gestión
		Jefatura de Administración y Finanzas
	Dirección de Servicios Centrales	Jefatura de Compras
		Jefatura de Asesoría Jurídica
	Dirección General de Negocio	Jefatura del Centro de Convenciones
Jefatura de Comunicación y Prensa		
Jefatura de <i>Revenue Management</i>		
Jefatura de <i>E-commerce</i>		
Jefatura de Ventas		
Dirección de Marketing y <i>Customer Intelligence</i>		

A 31 de diciembre de 2021.



## Respeto a los derechos humanos

El procedimiento que regula el respeto a los derechos humanos en Port Aventura World se refiere a tres ámbitos principales. Un procedimiento común en los tres ámbitos es el de cumplimiento de la protección de datos de carácter personal, adaptado a la legislación vigente.

- **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 trabajo, 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, la seguridad e higiene alimentaria, el área de seguridad y sus procedimientos y la coordinación con las fuerzas y los 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 relativas al 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 los convenios internacionales de derechos humanos de la Organización Internacional del Trabajo.



# Gestión integral de los riesgos

## Sistema de gestión de riesgos

Conscientes de la importancia de una buena gestión de los riesgos que amenazan las actividades de la compañía que reduzca las amenazas críticas, dando así valor a la compañía, uno de los objetivos de PortAventura World es identificar los riesgos asociados a la estrategia corporativa definida y asegurar mediante un adecuado modelo de control que estos riesgos se gestionan de forma acorde a los niveles aceptados por la dirección. Por ello, periódicamente revisamos los riesgos a los que estamos expuestos con el fin de preverlos y mitigarlos y, a la vez, reforzar la cultura de control interno de PortAventura World.

La **gobernanza de PortAventura World** cuenta con una estructura donde el Consejo de Administración rinde cuentas a los grupos de interés bajo los principios de integridad, liderazgo y transparencia; la Dirección gestiona los riesgos en línea con los objetivos definidos en el plan estratégico, y la función de auditoría interna proporciona un aseguramiento que garantiza claridad y confianza en los procesos de la compañía.

El **mapa de riesgos** es una herramienta estratégica para la gestión de los riesgos corporativos que alinea la estrategia de la compañía con la gestión de riesgos y refuerza el modelo de gobierno de la compañía. En 2021 hemos culminado 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 los principios recogidos en la norma ISO 31000 sobre gestión de riesgo.

La revisión incluye los aspectos relevantes para nuestra gestión estratégica, como el modelo de gobierno de los riesgos, el establecimiento del apetito y la tolerancia al riesgo, el modelo de valoración cualitativa del impacto y del nivel de control (riesgo residual) y el modelo de priorización de riesgos.

El mapa de riesgos de PortAventura World está compuesto por seis áreas de riesgo, sobre cuya base se realizará la gestión de los riesgos corporativos. En la última revisión del mapa de riesgos se identificaron 29 riesgos asignados en cada una de las categorías de riesgo definidas. Estos riesgos se valoraron según el impacto y la probabilidad de ocurrencia, lo que llevó a priorizar los riesgos e identificar un TOP 12 de riesgos. Posteriormente realizamos un diagnóstico del entorno de control existente en relación con los riesgos corporativos relevantes identificados en el mapa de riesgo, con lo que se obtuvo el riesgo residual de estos 12 riesgos prioritarios.

Una vez definidos los principales riesgos corporativos, se considera necesario abordar diferentes tareas que permitan asegurar una adecuada gestión de riesgos desde la función de Auditoría Interna a través de la definición de la hoja de ruta para el desarrollo y la ejecución de programas de trabajo específicos para su monitorización y supervisión continua.



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

## Riesgos frente al cambio climático

En el mencionado análisis realizado en 2021 se integran los riesgos relacionados con el clima identificados en un corto plazo y recogidos en el riesgo «Catástrofes naturales o efectos adversos del cambio climático que afecten de forma significativa a la operativa del resort» contemplado en el área «Estrategia y planificación» dentro de la categoría «Factores externos». Sin embargo, actualmente no se contempla ningún riesgo climático significativo dentro del espectro a corto plazo que delimita el mapa de riesgos generales de PAW (TOP 12 riesgos). De todas formas, debido a la naturaleza dinámica de los factores externos que afectan a esta identificación de riesgos, haremos una mención especial del riesgo climático, que actualmente tiene impactos significativos que previsiblemente se agravarán en el futuro.

La identificación y gestión de los riesgos y las oportunidades relacionados con el cambio climático se articula mediante tres organismos clave que dependen directamente del Comité de Dirección: el representante del Sistema de Gestión Medioambiental (RSGMA), el Equi-

po Verde y la Comisión de *Compliance*. En 2021 hemos continuado con la evaluación de riesgos y oportunidades frente al cambio climático de acuerdo con la metodología TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). El siguiente paso consistirá en integrar las conclusiones y recomendaciones surgidas de este ejercicio en el mapa de riesgos y el sistema de gestión integral de riesgos de la compañía. Gracias a la nueva evaluación, a partir de ahora se considerarán riesgos climáticos físicos, pero también transicionales, y en el corto, medio y largo plazo (2025, 2035 y 2050).

El Comité de Dirección de PortAventura World tiene un papel fundamental en la gestión de los riesgos climáticos. Entre sus responsabilidades está la de elegir al representante del Sistema de Gestión Medioambiental, supervisar junto al Comité de Auditoría interna los riesgos identificados y aprobar las propuestas de mitigación con el fin de dar el visto bueno final a la estrategia para hacer frente a los riesgos identificados.



## Modelo de prevención de riesgos penales

En PortAventura World disponemos de un análisis de los riesgos penales a los que potencialmente podría estar expuesta la compañía y que pueden implicar la responsabilidad penal de la persona jurídica. Realizado en 2010 y actualizado en 2019 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 <i>Compliance</i>
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 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 sobre 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 el 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

Disponemos de un canal *Compliance* al servicio de todos los trabajadores/as para denunciar posibles hechos constitutivos de delito penal en la compañía, incluidos los relativos al blanqueo de capitales. Los empleados/as se ponen en contacto con el *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 confiden-

cial y solo será conocida por quienes deban investigar los hechos denunciados. Asimismo, garantiza que quien realice la denuncia no será objeto de ninguna acción de represalia o medida disciplinaria en el ejercicio que le asiste de realizar denuncias, suministrar informaciones o asistir en un proceso de investigación. Como resultado de la investigación practicada, el Comité de Auditoría adoptará las medidas pertinentes. En 2021 el canal de denuncias no ha recibido ninguna denuncia.





## Igualdad y diversidad

La igualdad de oportunidades, la diversidad y la no discriminación son pilares básicos de nuestra cultura y de la gestión del equipo humano. Además, es nuestra responsabilidad aplicarlas de forma justa y correcta, adoptando las medidas necesarias y utilizando los mecanismos oportunos para garantizar la no discriminación de las personas 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 (en fase de actualización según la nueva normativa)

La perspectiva de género está incorporada en el sistema de selección de personas establecido en el Departamento de Recursos Humanos y en las evaluaciones de riesgos psicosociales.



66 %  
de mujeres en la plantilla<sup>1</sup>

51 %  
plantilla entre  
36 y 55 años<sup>3</sup>

### PRESENCIA DE MUJERES EN CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS LABORALES<sup>2</sup>



41 %  
cargos directivos y  
jefaturas de área



62 %  
cargos de personal  
supervisor, técnico y  
administrativo



69 %  
operaciones

### PLANTILLA SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y GÉNERO<sup>4</sup>

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56-65 años	+ 65 años
	150	111	140	136	46	0
	205	192	312	294	125	3

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



39  
personas con diversidad funcional contratadas  
de forma directa<sup>5</sup>

Para la inclusión de personas con diversidad funcional, contamos con un procedimiento específico de selección. Además, mantenemos reuniones con especialistas de cada ámbito. Para definir correctamente las posiciones de trabajo de las personas con síndrome de Williams, en 2021 nos hemos reunido con la Asociación Síndrome Williams de España.



(5) Personas empleadas de media durante el año.



# Extensión del compromiso a las empresas proveedoras



## Las empresas proveedoras, una pieza esencial de la cadena de valor

Las empresas proveedoras de PortAventura World son clave para garantizar un óptimo desarrollo de nuestra actividad, así como para alcanzar los compromisos que nos marcamos en materia de responsabilidad corporativa.

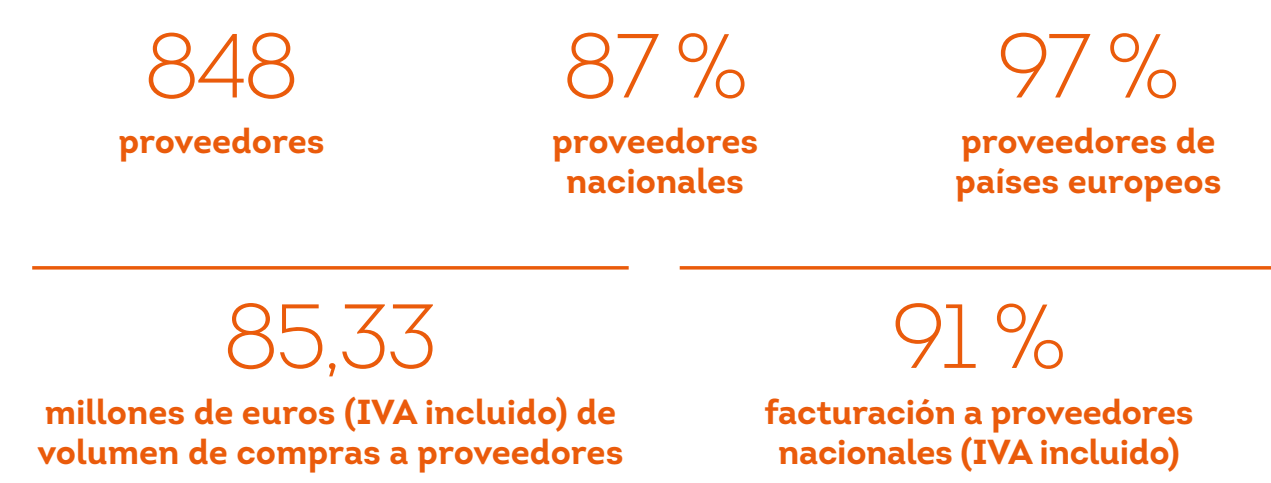
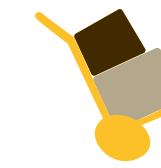
Para una gestión adecuada de nuestra cadena de suministro, disponemos de un portal de homologación de proveedores. En este portal se detallan los requisitos para formar parte de la base de datos de proveedores activos, requisito indispensable para poder participar en las peticiones de oferta y licitaciones que lanza el Área de Compras. En materia de derechos humanos y código ético, es necesario alcanzar una puntuación mínima 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.

Nuestra cadena de suministro está formada por empresas proveedoras 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 el PortAventura Convention Centre se cubren mediante la adquisición y la contratación de productos y servicios hechas por el Área de Compras.

En 2021 hemos seguido manteniendo de forma estricta las medidas frente a la COVID-19 para todos los contratistas que prestan servicios dentro de nuestro Resort.



### Alianzas de alto valor añadido

En PortAventura World queremos aportar valor añadido a la experiencia del cliente en productos y servicios mediante patrocinadores y colaboradores de prestigio.





## Cadena de suministro en evaluación

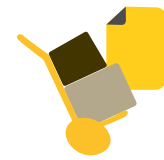
Evaluamos a las empresas proveedoras homologadas para garantizar los niveles de calidad que ofrece PortAventura World. El sistema establece los mecanismos para la evaluación del rendimiento de los 100 proveedores estratégicos del año, que varían en función de las necesidades del Resort: durante 2021 se han evaluado 92 de ellos. Estos proveedores se evalúan según el tipo de compra: suministros con distribución, suministros sin distribución, servicios *in-resort* y servicios no presenciales. En 2021 hemos homologado varios proveedores adicionales en la familia de EPI y/o químicos para poder hacer frente a una posible rotura de *stock* de los proveedores habituales.

La evaluación de los proveedores se ejecuta según los siguientes criterios: calidad del servicio/suministro, facturación, coordinación de las actividades empresariales y política ambiental y de seguridad industrial.

Las puntuaciones de la evaluación corresponden a cuatro rangos: excelente, correcto, necesita mejorar y deficiente. Contamos con un documento de no conformidades, respaldado por una instrucción de trabajo, que permite documentar todas las incidencias detectadas y transmitir las al Departamento de Servicios Centrales.

La aceptación del Código de ética y conducta profesional para proveedores y contratistas de PortAventura World y el compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son indispensables para los proveedores que deseen homologarse y participar en los procedimientos reglados de licitación de contratos de obras, servicios o suministros. En materia de derechos humanos, los proveedores complimentan mediante el Portal de Homologación la parte que corresponde a derechos humanos y que es de obligado cumplimiento para poder ser proveedor de PortAventura World.

En 2021 no hemos llevado a cabo la jornada «Diálogo con proveedores». No obstante, sí que hemos informado personalmente al mejor proveedor de cada segmento de reconocimiento.



75 %

**nuevos proveedores que en 2021 han iniciado un proceso de homologación con resultado favorable y, por tanto, son aptos para iniciar una relación comercial con PortAventura World**



## Auditorías sociales para los proveedores de Asia

Desde 2016 admitimos certificaciones para constatar el cumplimiento exigido de las auditorías sociales en las fábricas de proveedores en Asia (China, Tailandia, Bangladesh e Indonesia). Las empresas auditoras y las certificaciones aceptadas son de reconocido prestigio y se les exige un elevado grado de cumplimiento para ser aceptadas. No hemos establecido ninguna relación comercial con los proveedores que no han aceptado la realización de la auditoría o cuyas fábricas no alcanzan la nota mínima exigida.

Certificación aceptada	Principales temas analizados	Número de auditorías 2021
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.	2
SEMEX (Auditoría social SMETA)	Sistemas de gestión y código de implantación, libertad de elección de empleo, libertad de asociación, seguridad y condiciones higiénicas, trabajo infantil, salarios y beneficios, discriminación, empleo regular, subcontratación y trabajo en casa, trato severo o inhumano, derecho al trabajo, medio ambiente y ética del negocio.	3
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.	13
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.	5
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.	2
INTERTEK	Prácticas laborales, salarios y horas de trabajo, salud y seguridad, sistemas de gestión y medio ambiente.	0
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
<b>Total</b>		<b>26</b>



# Solidez económica

A lo largo de 2021, cada vez que se han relajado las restricciones administrativas se ha identificado un repunte de reservas y viajes. En 2021 la demanda nacional se ha erigido en el puntal de la recuperación de la actividad española tras el fin del estado de alarma. En PortAventura World hemos registrado una fuerte demanda de visitas nacionales desde la reapertura, con un claro beneficio de las «vacaciones en casa» (*staycation*), que surge impulsado por una notable mayor demanda de destinos españoles debido a las dificultades de viajar a destinos extranjeros, lo que ha sido evidente en nuestras visitas y reservas en hoteles.

Durante el año hemos seguido tomando medidas para reducir los costes, al mismo tiempo que hemos mantenido la calidad de la experiencia para nuestros clientes. En este

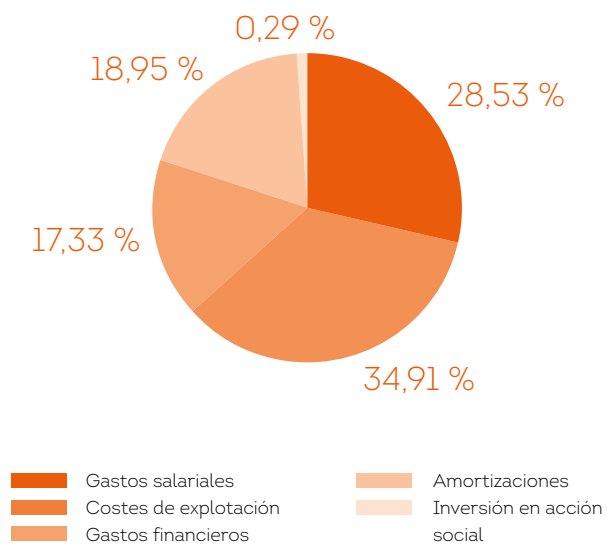
sentido, hemos realizado una inversión económica superior a los 20 millones de euros en la implementación de novedades y nuevos productos para esta temporada con el objetivo de seguir ofreciendo una experiencia de primer nivel a los visitantes. Entre las actuaciones realizadas destacan la ampliación del Hotel Colorado Creek, que desde junio cuenta con 141 nuevas habitaciones *deluxe* y piscina, entre otras instalaciones; el desarrollo de un ambicioso proyecto gastronómico a disposición de los usuarios que se hospedan en varios de los hoteles; la creación de nuevos espectáculos, como Shrek, Big Bird u Oscar the Grouch, o el proyecto The Beat Challenge, en colaboración con LaLiga, con el nuevo juego virtual y el primer restaurante tematizado de LaLiga en el mundo con el nombre de LaLiga TwentyNine's.



Principales magnitudes (miles de euros)	2019	2020	2021
<b>Magnitudes del balance</b>			
Activo no corriente	1.031.801	1.024.397	1.030.075
Activo corriente	54.706	74.563	109.345
Patrimonio neto y pasivo	1.086.507	1.098.960	1.139.420
Pasivo corriente y no corriente	544.633	618.489	653.553
<b>Magnitudes de la cuenta de resultados</b>			
Facturación equivalente	241.521	39.012	162.910
Beneficios después de impuestos	41.335	-56.172	8.811
Impuesto sobre beneficios pagados	-11.838	18.949	-1.799
Subvenciones públicas recibidas	9 <sup>1</sup>	3.860 <sup>2</sup>	6.003

(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.  
 (2) La subvención pública recibida corresponde a las bonificaciones de la Seguridad Social por los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE).

## ESTADO DEL VALOR AÑADIDO 2021



Fuente: Cuentas anuales consolidadas de 2021 de PAESA Entertainment Holding, SLU, 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
<b>GRI 102 Contenidos básicos generales 2016</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
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	Las instalaciones de PortAventura World se ubican en Vila-seca, Tarragona.		●
102-5 Propiedad y forma jurídica	5		●
102-6 Mercados servidos	98, 101		●

Origen de las visitas de PortAventura World	2019	2020	2021
Cataluña	1.717.606 33,2%	518.204 61,1%	1.426.072 44,8%
Resto de España	1.581.585 30,5%	217.165 25,6%	1.218.424 38,2%
Reino Unido / Irlanda	401.737 7,8%	3.394 0,4%	27.883 0,9%
Francia	953.557 18,4%	90.853 10,7%	418.748 13,1%
Rusia	195.860 3,8%	2.801 0,3%	7.099 0,2%
Otros	328.759 6,3%	15.044 1,8%	88.116 2,8%
<b>Total</b>	<b>5.179.104 100%</b>	<b>847.461 100%</b>	<b>3.186.342 100%</b>
Visitas internacionales de PortAventura World	1.879.913 36%	112.092 13%	541.846 17%

Perfil de las visitas de PortAventura World	2019	2020	2021
Familias	4.158.521 80%	641.244 76%	2.546.691 80%
Amigos	682.443 13%	202.012 24%	505.392 16%
Escolares	249.215 5%	914 0%	110.430 3%
Resto	88.925 2%	3.291 0%	23.829 1%
- Personas mayores	3.261 -	80 -	62 -
- Empresas	74.493 -	2.066 -	17.247 -
- Solos	11.171 -	1.145 -	6.520 -
<b>Total</b>	<b>5.179.104 100%</b>	<b>847.461 100%</b>	<b>3.186.342 100%</b>

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-7 Dimensión de la organización	12-13, 17, 67, 101, 146		●

	2019	2020	2021
Millones de visitas a los parques	5.179.104	847.461	3.186.342
- PortAventura Park	3.765.301	656.832	2.382.416
- PortAventura Caribe Aquatic Park	329.896	0	143.649
- Ferrari Land	1.083.907	190.629	660.277
Visitas internacionales	36%	13%	17%
Habitaciones ocupadas	394.521	71.257	247.423
Pernocaciones en hoteles	1.139.002	195.168	730.479
Pernocaciones en hoteles y PortAventura Dreams Village	1.139.002	195.243	732.314
PortAventura Convention Centre			
- Participantes	69.549	3.758	26.797
- Eventos celebrados	208	22	120
<b>Visitas totales (parques, hoteles y PortAventura Convention Centre)</b>	<b>6.387.655</b>	<b>1.046.462</b>	<b>3.945.453</b>

Tamaño de la plantilla (a 31 de diciembre)	2019	2020	2021
Personal propio	1.872	959	2.103
- Hombres	693	337	704
- Mujeres	1.179	622	1.399
Personal externo que accede a las instalaciones del Resort	430	57	364

Plantilla según el tipo de contratación y jornada (a 31 de diciembre)	Contratación		Jornada		
2019	Hombres	Indefinida	521	Completa	641
	Mujeres		907		964
2020	Hombres	Eventual	172	Parcial	52
	Mujeres		272		215
	Hombres	Indefinida	330	Completa	312
	Mujeres		615		495
2021	Hombres	Eventual	7	Parcial	25
	Mujeres		7		127
	Hombres	Indefinida	574	Completa	615
	Mujeres		1.167		1.008
2021	Hombres	Eventual	130	Parcial	89
	Mujeres		232		391



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

Plantilla según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2019	2020	2021
Cargos directivos y jefaturas de área	32	34	34
- Hombres	19	20	20
- Mujeres	13	14	14
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	623	534	665
- Hombres	246	193	249
- Mujeres	377	341	416
Personal de operaciones	1.217	391	1.404
- Hombres	428	124	435
- Mujeres	789	267	969

102-9 Cadena de suministro 143

Distribución de los proveedores según país de origen	2019	2020	2021
<b>Europa</b>	<b>1.226</b>	<b>1.020</b>	<b>826</b>
España	1.035	878	741
Alemania	20	18	14
Bélgica	10	8	3
Dinamarca	3	2	1
Francia	39	27	17
Holanda	6	8	3
Inglaterra	50	29	22
Irlanda	8	9	1
Italia	26	22	13
Liechtenstein	2	2	2
Portugal	7	4	1
Rep. Checa	1	1	1
Suiza	9	6	5
Malta	1	1	0
Polonia	1	1	0
Jersey	1	0	0
Andorra	1	2	1
Serbia	2	0	0
Austria	1	1	1
Moldavia	1	0	0
Grecia	1	0	0
Luxemburgo	1	1	0

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

Distribución de los proveedores según país de origen	2019	2020	2021
<b>Asia y Oceanía</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
China	0	1	0
Hong Kong	7	4	2
Indonesia	0	0	1
Rusia	2	2	1
Taiwán	1	1	1
<b>África</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Emiratos Arabes Unidos	1	1	0
Israel	1	0	0
<b>América</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>17</b>
Guatemala	1	1	0
Estados Unidos	19	20	15
Canadá	3	0	0
Brasil	1	1	1
Costa Rica	1	1	0
Chile	0	1	1
<b>Total de proveedores</b>	<b>1.263</b>	<b>1.053</b>	<b>848</b>

Principales indicadores relativos a proveedores	2019	2020	2021
Número de proveedores	1.263	1.053	848
Volumen de compras a proveedores (millones de euros, con IVA)	140,71	75,00	85,33
Proveedores nacionales	82%	83%	87%
Facturación a proveedores nacionales (con IVA)	89%	89%	91%

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	16, 124-125	En 2021 no ha habido cambios significativos en la estructura societaria y organizativa del grupo PortAventura World ni en su cadena de suministro..	●
102-11 Principio o enfoque de precaución	40		●
102-12 Iniciativas externas	29, 40, 54-55, 58, 98, 133		●
102-13 Participación en asociaciones	20-21		●



Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa								
<b>Estrategia</b>											
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	8-9		●								
<b>Ética e integridad</b>											
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	29, 32, 133		●								
<b>Gobierno</b>											
102-18 Estructura de gobierno	133-134		●								
<b>Participación de los grupos de interés</b>											
102-40 Listado de grupos de interés	32		●								
102-41 Negociación colectiva	67		●								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plantilla cubierta por el convenio</td> <td>99%</td> <td>96%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Plantilla cubierta por el convenio	99%	96%	98%		●
	2019	2020	2021								
Plantilla cubierta por el convenio	99%	96%	98%								
102-42 Identificar y seleccionar grupos de interés	PortAventura World ha identificado sus grupos de interés a partir de criterios tales como: la dependencia (quienes dependan de las actividades, los productos o los servicios o de quienes se dependa para continuar sus actividades), la responsabilidad (ya sea de tipo comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximidad (quienes se encuentren en el entorno más local) y la influencia (pueden generar un impacto en la estrategia o en el negocio).		●								

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	34, 62, 66, 82, 104-106, 127, 129, 138, 144		●																		
	<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><b>Accionistas</b></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><b>Clientes</b></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><b>Equipo humano</b></td> <td>Comunicados internos, intranet, APP PortAventura World Team, videos, carteleros de información y carteles informativos, dípticos, trípticos y otro material impreso, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para empleados y sorteos, etc.</td> <td>Información general, de interés, operativa y corporativa, información de ESG, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, spots y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.</td> </tr> <tr> <td><b>Proveedores y contratistas</b></td> <td>Responsables de compras, portal de 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><b>Administración pública y entorno social</b></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	<b>Accionistas</b>	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.	<b>Clientes</b>	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.	<b>Equipo humano</b>	Comunicados internos, intranet, APP PortAventura World Team, videos, carteleros de información y carteles informativos, dípticos, trípticos y otro material impreso, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para empleados y sorteos, etc.	Información general, de interés, operativa y corporativa, información de ESG, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, spots y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.	<b>Proveedores y contratistas</b>	Responsables de compras, portal de 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.	<b>Administración pública y entorno social</b>	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																			
<b>Accionistas</b>	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.																			
<b>Clientes</b>	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.																			
<b>Equipo humano</b>	Comunicados internos, intranet, APP PortAventura World Team, videos, carteleros de información y carteles informativos, dípticos, trípticos y otro material impreso, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, concursos para empleados y sorteos, etc.	Información general, de interés, operativa y corporativa, información de ESG, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, spots y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.																			
<b>Proveedores y contratistas</b>	Responsables de compras, portal de 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.																			
<b>Administración pública y entorno social</b>	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.																			
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	35, 104-106		●																		



Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5		●
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	34		●
102-47 Lista de temas materiales	35		●
102-48 Reexpresión de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.		●
102-49 Cambios en la elaboración de informes	35		●
102-50 Periodo objeto del informe	5		●
102-51 Fecha del último informe	Año 2020		●
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, 150		●
102-55 Índice de contenidos GRI	150-181		●
102-56 Verificación externa	214-216		●

### Temas económicos

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																																																																								
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>																																																																											
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></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> </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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●																																																																		
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>																																																																									
GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																																																																									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	54-55, 137, 146		●																																																																								
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-55, 137, 146		●																																																																								
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	147		●																																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>En miles de euros</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Valor económico creado</b></td> <td><b>250.957</b></td> <td><b>67.670</b></td> <td><b>175.281</b></td> </tr> <tr> <td>- Cifra de negocio</td> <td>241.521</td> <td>39.012</td> <td>162.910</td> </tr> <tr> <td>- Ingresos financieros</td> <td>53</td> <td>232</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>- Variación de existencias</td> <td>796</td> <td>171</td> <td>754</td> </tr> <tr> <td>- Otros ingresos</td> <td>8.324</td> <td>5.446</td> <td>5.565</td> </tr> <tr> <td>- Subvenciones</td> <td>263</td> <td>3.860</td> <td>6.003</td> </tr> <tr> <td>- Impuestos sobre beneficios (a devolver)</td> <td>-</td> <td>18.949</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Valor económico distribuido</b></td> <td><b>176.708</b></td> <td><b>85.932</b></td> <td><b>118.019</b></td> </tr> <tr> <td>- Costes de explotación</td> <td>88.986</td> <td>36.392</td> <td>50.055</td> </tr> <tr> <td>- Gastos salariales</td> <td>53.226</td> <td>24.809</td> <td>40.911</td> </tr> <tr> <td>- Impuestos sobre beneficios</td> <td>11.838</td> <td>-</td> <td>1.799</td> </tr> <tr> <td>- Gastos financieros</td> <td>21.880</td> <td>24.023</td> <td>24.842</td> </tr> <tr> <td>- Inversión en acción social</td> <td>778</td> <td>708</td> <td>412</td> </tr> <tr> <td><b>Valor económico retenido</b></td> <td><b>74.249</b></td> <td><b>-18.262</b></td> <td><b>35.976</b></td> </tr> <tr> <td>- Amortizaciones</td> <td>32.914</td> <td>37.910</td> <td>27.165</td> </tr> <tr> <td>- Reservas</td> <td>41.335</td> <td>-56.172</td> <td>8.811</td> </tr> <tr> <td><b>Valor económico distribuido y retenido</b></td> <td><b>250.957</b></td> <td><b>67.670</b></td> <td><b>153.995</b></td> </tr> </tbody> </table>	En miles de euros	2019	2020	2021	<b>Valor económico creado</b>	<b>250.957</b>	<b>67.670</b>	<b>175.281</b>	- Cifra de negocio	241.521	39.012	162.910	- Ingresos financieros	53	232	49	- Variación de existencias	796	171	754	- Otros ingresos	8.324	5.446	5.565	- Subvenciones	263	3.860	6.003	- Impuestos sobre beneficios (a devolver)	-	18.949	0	<b>Valor económico distribuido</b>	<b>176.708</b>	<b>85.932</b>	<b>118.019</b>	- Costes de explotación	88.986	36.392	50.055	- Gastos salariales	53.226	24.809	40.911	- Impuestos sobre beneficios	11.838	-	1.799	- Gastos financieros	21.880	24.023	24.842	- Inversión en acción social	778	708	412	<b>Valor económico retenido</b>	<b>74.249</b>	<b>-18.262</b>	<b>35.976</b>	- Amortizaciones	32.914	37.910	27.165	- Reservas	41.335	-56.172	8.811	<b>Valor económico distribuido y retenido</b>	<b>250.957</b>	<b>67.670</b>	<b>153.995</b>		
En miles de euros	2019	2020	2021																																																																								
<b>Valor económico creado</b>	<b>250.957</b>	<b>67.670</b>	<b>175.281</b>																																																																								
- Cifra de negocio	241.521	39.012	162.910																																																																								
- Ingresos financieros	53	232	49																																																																								
- Variación de existencias	796	171	754																																																																								
- Otros ingresos	8.324	5.446	5.565																																																																								
- Subvenciones	263	3.860	6.003																																																																								
- Impuestos sobre beneficios (a devolver)	-	18.949	0																																																																								
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>176.708</b>	<b>85.932</b>	<b>118.019</b>																																																																								
- Costes de explotación	88.986	36.392	50.055																																																																								
- Gastos salariales	53.226	24.809	40.911																																																																								
- Impuestos sobre beneficios	11.838	-	1.799																																																																								
- Gastos financieros	21.880	24.023	24.842																																																																								
- Inversión en acción social	778	708	412																																																																								
<b>Valor económico retenido</b>	<b>74.249</b>	<b>-18.262</b>	<b>35.976</b>																																																																								
- Amortizaciones	32.914	37.910	27.165																																																																								
- Reservas	41.335	-56.172	8.811																																																																								
<b>Valor económico distribuido y retenido</b>	<b>250.957</b>	<b>67.670</b>	<b>153.995</b>																																																																								
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54-55		●																																																																								



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

**GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	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	130			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	130			●
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	130, 137 Ver también indicador 413-1.			●

**GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
	GRI 205: Lucha contra la corrupción	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	133, 136, 138			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133, 136, 138			●
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	133, 136, 138 El 100% de las operaciones de PortAventura World han sido evaluadas con relación a los riesgos de corrupción.			●

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

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)	2019	2020	2021	
	Cargos directivos y jefaturas de área	3	0	2	●
	Proporción de cargos directivos y jefaturas de área	9,4%	0%	5,9%	
	Cargos supervisores, técnicos y administrativos	65	0	34	
	Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos	10,4%	0%	5,1%	
	Personal de operaciones	1.016	0	1.017	
	Proporción de personal de operaciones	83,5%	0%	72,4%	

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

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2021 no se han registrado casos de corrupción.			●
--	---	--	--	---

**GRI 207: Fiscalidad 2019**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
	Fiscalidad	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	PortAventura World cuenta con un modelo de gobierno que asegura el desarrollo de actividades con trascendencia fiscal dentro de un marco de ética, transparencia e integridad. Como se indica en el Código de ética y conducta profesional la actividad de la compañía conlleva el cumplimiento de la normativa fiscal. Por ello, la compañía se compromete a cumplir con sus obligaciones fiscales.			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión				●
207-1 Enfoque fiscal				●
207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	La Dirección General de Operaciones y Finanzas de PortAventura World es la responsable de velar por la correcta aplicación de la normativa fiscal en la compañía. La identificación y gestión de los posibles riesgos asociados es responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas.			●
207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	PortAventura World promueve una comunicación transparente, clara y responsable de sus principales magnitudes fiscales, mediante el traslado a sus diferentes grupos de interés de la información relativa al pago del impuesto sobre beneficios.			●
207-4 Presentación de informes país por país	La actividad de PortAventura World únicamente se lleva a cabo en España.			●



Temas ambientales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 301: Materiales</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 301: Materiales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 301: Materiales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	42, 45		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42, 45		●						
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	45		●						
301-2 Insumos reciclados	45		●						
<b>GRI 302: Energía 2016</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 302: Energía</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 302: Energía	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 302: Energía	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	47-48		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48		●						
302-1 Consumo energético dentro de la organización	49		●						
302-3 Intensidad energética	49		●						

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 303: Agua y efluentes</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 303: Agua y efluentes	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 303: Agua y efluentes	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	56-57		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57		●						
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	56		●						
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	56		●						
303-3 Extracción de agua por fuente	57 Según el Aqueduct 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.		●						
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 305: Emisiones</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 305: Emisiones	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 305: Emisiones	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	50-55		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-55		●						



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

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	53		●
<b>Emisiones anuales de GEI (t CO<sub>2</sub> eq.)</b>			
	2019 <sup>(1)</sup>	2020 <sup>*(3)</sup>	2021 <sup>*(4)</sup>
<b>(305-1) Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>	<b>6.014</b>	<b>3.018,69</b>	<b>5.154,78</b>
Gas natural	1.475	418,12	2.238,60
Carburantes	244	110,90	177,69
Gas propano	27	2,26	16,98
Emisiones fugitivas de gases fluorados	4.268	2.487,41	2.721,52
<b>(305-2) Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2)<sup>(2)</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Electricidad	0	0	0
<b>(305-3) Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)</b>	<b>1.824</b>	<b>1.331,73</b>	<b>2.550,52</b>
Generación de residuos	1.419	651,35	828,72
Consumo de agua	405	159,06	328,87
Desplazamientos corporativos ferroviarios	-	0,54	0,12
Desplazamientos corporativos aéreo	-	0,93	1,29
Desplazamientos trabajadores "in itinere" (Incluidos autobuses)	-	513,60	1.389,13
Desplazamientos corporativos con vehículos de trabajadores	-	6,25	2,39
<b>Total emisiones</b>	<b>7.838</b>	<b>4.350,42</b>	<b>7.705,30</b>

(\*) Datos redondeados a dos decimales.

- (1) Se actualiza el dato real de consumo de gas natural del mes de diciembre de 2019, mostrado en la anterior Informe de Responsabilidad Corporativa estimados a a partir de lectura de contadores. En 2019 se incorporan los consumos de carburantes de la flota de vehículos gestionados por PortAventura World. El cálculo se ha realizado distribuyendo el gasóleo y la gasolina de estos vehículos según la distribución por comunidad autónoma, tipo y carburante correspondiente al año 2018 publicado por la DGT.
- (2) Desde el año 2016 las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad son de 0 toneladas de CO<sub>2</sub>/kWh, debido a que el 100% del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libre de emisiones de CO<sub>2</sub> (garantía de origen).
- (3) En 2020 se incorporan en el alcance 3 las emisiones procedentes de transporte de trabajadores, transporte viajes corporativos.
- (4) Para el cálculo del año 2021 se incorporan los factores de emisión de los gases CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O de las categorías de combustión en fuentes fijas y combustión en fuentes móviles.

Nota:  
Para el cálculo de las emisiones de GEI referentes al año 2021 se han utilizado los factores de emisión de la *Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)* de la Oficina Catalana de Cambio Climático, según la versión de abril 2022, cuya publicación es posterior a la formulación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2021, que incluye el Estado de información no financiera que forma parte del informe de gestión y que ha sido verificado por KPMG.  
Para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los transportes por viajes de negocio realizados en avión se ha utilizado la fuente de cálculo *ICAO Carbon Emissions Calculator*.

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

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	53		●
<b>Emisiones anuales de GEI</b>			
	2019	2020	2021
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO <sub>2</sub> eq. por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1, 2 y 3	1,23	4,16	1,95
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO <sub>2</sub> eq. por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1 y 2	0,94	2,88	1,31
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO <sub>2</sub> eq. por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 3	0,29	1,27	0,65
Emisiones GEI por plantilla media (t CO <sub>2</sub> eq. por plantilla media y año) de alcance 1, 2 y 3	4,04	3,15	4,50
Emisiones GEI por plantilla media (t CO <sub>2</sub> eq. por plantilla media y año) de alcance 1 y 2	3,10	2,18	3,01
Emisiones GEI por plantilla media (t CO <sub>2</sub> eq. por plantilla media y año) de alcance 3	0,94	0,96	1,49

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

Ponemos atención en el seguimiento de las emisiones a la atmósfera, aunque no son relevantes en nuestra actividad y su impacto ambiental en la calidad del aire es limitado. Realizamos controles de los focos emisores correspondientes conforme con la normativa vigente de aplicación, el Decreto 139/2018 sobre los regímenes de intervención ambiental atmosférica de los establecimientos donde se desarrollen actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.

305-7  
Óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>) y otras emisiones significativas al aire

Los puntos de emisión son las locomotoras de los trenes 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.

La última medición voluntaria se realizó en el año 2018, sin tener que tomar medidas correctivas al respecto. Se considera que el indicador de emisiones anuales totales al aire de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> 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.

**GRI 306: Residuos 2020**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<b>Tema material</b>	<b>Cobertura<sup>1</sup></b>	<b>Implicación<sup>2</sup></b>	●
	GRI 306: Residuos	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

42-46

103-3  
Evaluación del enfoque de gestión

42-46

306-1  
Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

42, 46

306-2  
Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

42, 46



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

**GRI 306: Residuos 2020**

306-3 Residuos generados 45

306-4 Residuos no destinados a eliminación

306-5 Residuos destinados a eliminación

	2019	Código de tratamiento 2019	2020	Código de tratamiento 2020	Código de tratamiento 2021	Nuevo código de tratamiento 2021
<b>Residuos no peligrosos</b>	<b>4.025,89</b>		<b>1.344,82</b>		<b>2.686,59</b>	-
Banales voluminosos (sin colchones)	64,86	V99 Otros	16,58	V99 Otros	25,38	R0306
Banales voluminosos (con colchones)	7,60	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	0,78	R1203
Calabazas	8,08	V83 Compostaje	1,70	V83 Compostaje	-	-
Cartón	455,12	V11 Reciclaje de papel y cartón	138,25	V11 Reciclaje de papel y cartón	288,75	R0306
Cable de cobre	-	-	1,62	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	-	R03
Chatarra	104,66	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	21,28	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	52,63	R03
Chatarra - acero inox	5,69	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	38,98	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	216	R04
Chatarra - latas	16,83	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	3,34	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	11,39	R0401
Chatarra electrónica	312	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	103	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	236	R0306, R0401, R0406, R0503
Vidrio (plano)	-	-	2,96	V14 Reciclaje de vidrio	218	R05
Envases de vidrio	76,74	V14 Reciclaje de vidrio	171,2	V14 Reciclaje de vidrio	31,96	R0306
Envases ligeros	252,95	V12 Reciclaje de plásticos	65,17	V12 Reciclaje de plásticos	207,47	R0306
Escombros valorizables	-	-	208,16	T15 Entradas en depósito	264,92	R0505
Escombros	310,42	T11 Depósito de residuos inertes	-	-	4,8	D0501
Grasas de cocina	35,02	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	8,56	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	32,94	D0901
Luminarias	181,7	V14 Reciclaje de vidrio	21,6	V14 Reciclaje de vidrio	3,79	R1203, R1213
Luminarias	-	-	1,50	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	-	-
Madera	181,65	V15 Reciclaje y reutilización de maderas	128,23	V15 Reciclaje y reutilización de maderas	84,24	R0301
Mezcla de residuos (banales)	166,70	V12 Reciclaje de plásticos	120,76	V99 Otros	26,07	R0102
Mezcla de residuos (RSU)	1615,29	V12 Reciclaje de plásticos	372,95	V99 Otros	1003,95	R0102
Mezcla de residuos/ Madera con clavos (banales)	22,28	T12 Depósito de residuos no especiales	6,66	T12 Depósito de residuos no especiales	33,24	D0501

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

	2019	Código de tratamiento 2019	2020	Código de tratamiento 2020	2021	Código de tratamiento 2021	Nuevo código de tratamiento 2021
Neumáticos	2,78	T52 Recuperación de neumáticos	0,04	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,24	R0306	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Pilas botón	0,31	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,26	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,18	R0406	Reciclaje de otros metales y compuestos metálicos a partir de otros residuos que contienen metales
Plástico	13,51	V12 Reciclaje de plásticos	4,77	V12 Reciclaje de plásticos	12,88	R0306	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Plástico no valorizable	0,21	V12 Reciclaje de plásticos	1,56	V12 Reciclaje de plásticos	0,08	R0306	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Residuos orgánicos	584,40	V83 Compostaje	156,10	V83 Compostaje	502,31	R0301	Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje)
Restos vegetales, paja	33,76	V83 Compostaje	16,54	V83 Compostaje	72,40	R0301	Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje)
Textil	11,20	V13 Reciclaje de textiles	1,34	V13 Reciclaje de textiles	-	-	-
Toner	0,02	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-	-	-
Aceite de cocina usado	34,53	V33 Recuperación de productos alimentarios	7,21	V33 Recuperación de productos alimentarios	19,51	R0306	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
<b>Residuos peligrosos</b>	<b>49,22</b>		<b>20,37</b>		<b>20,97</b>		
Absorbentes	3,91	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,38	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	2,88	R0306	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Aerosoles vacíos	-	-	0,16	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,26	R0309, R0314, R0406	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Aceites minerales no clorado motor y lubricante	0,29	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,40	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	1,65	R0901	Regeneración de aceites minerales y sintéticos usados
Aguas con hidrocarburos	21,85	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	-	-	-	-	-
Baterías y acumuladores	-	-	0,845	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,55	R0406	Recuperación de metales y compuestos metálicos a partir de otros residuos que contienen metales
Baterías de plomo	-	-	-	-	0,39	R1303 (R0403)	Recuperación de plomo
Chatarra electrónica (incluye máquinas recreativas)	7,00	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,02	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,43	R1203	Separación de los diferentes componentes de los residuos
Envases contaminados	10,19	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,35	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	7,45	R0306, R0314, R0414	Reciclaje de otros residuos orgánicos para la posterior fabricación o producción de nuevos productos
Filtros de aceite	-	-	0,03	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-
Fluorescentes	0,91	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,93	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	1,26	R0406, R1213	Reciclaje de otros metales y compuestos metálicos a partir de otros residuos que contienen metales



Indicador estándar GRI      Página o respuesta directa      Omisiones      Verificación externa

	2019	Código de tratamiento 2019	2020	Código de tratamiento 2020	2021	Código de tratamiento 2021	Nuevo código de tratamiento 2021
Gasas en recipientes a presión	0,38	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-	-	-
Neveras	2,14	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	1,31	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,37	R1301	Almacenaje de RAEE en el ámbito de la recogida, incluyendo las instalaciones de transferencia
Productos químicos de laboratorio	0,36	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,09	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	1,58	D15	Almacenaje en espera de cualesquiera de las operaciones enumeradas de D1 a D14 (excluido el almacenaje temporal, en espera de recogida, en el lugar donde se produjo el residuo)
Restos de limpieza piezas mantenimiento	0,15	V21 Regeneración de disolventes	0,05	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,08	R0201	Recuperación o regeneración de disolventes contenidos en residuos
Restos de pintura	-	-	1,65	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-
Otros disolventes y mezcla de disolventes	0,23	V21 Regeneración de disolventes	0,00	V21 Regeneración de disolventes	0,08	R0201	Recuperación o regeneración de disolventes contenidos en residuos
Aceite mineral usado	1,82	V22 Regeneración de aceites minerales	2,07	V22 Regeneración de aceites minerales	1,65	R0901	Regeneración de aceites minerales y sintéticos usados
Hipoclorito fuera de uso	-	-	0,07	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-
Gasolina	-	-	0,02	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-	-

Nota: Toneladas de residuos generados redondeadas a 2 decimales.

**GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 308: Cumplimiento ambiental</td> <td>Dentro de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 308: Cumplimiento ambiental	Dentro de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 308: Cumplimiento ambiental	Dentro de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	133		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133		●						
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2021 no se han registrado incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.		●						

Indicador estándar GRI      Página o respuesta directa      Omisiones      Verificación externa

**GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa								
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores</td> <td>Fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta		●		
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>									
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	144-145		●								
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	144-145		●								
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales y prestación de los servicios	144 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.		●								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Proveedores evaluados según criterios ambientales</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales</td> <td>77%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>				Proveedores evaluados según criterios ambientales	2019	2020	2021	Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales	77%	75%	75%
Proveedores evaluados según criterios ambientales	2019	2020	2021								
Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales	77%	75%	75%								

**Sensibilización ambiental**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sensibilización ambiental</td> <td>Dentro 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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	Sensibilización ambiental	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
Sensibilización ambiental	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	59, 61-62		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 61-62		●						
Acciones impulsadas de información y sensibilización ambiental dirigidas a personas empleadas y visitantes	59, 61-62		●						



Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
<b>Bienestar animal</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bienestar animal</td> <td>Dentro 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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	Bienestar animal	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
Bienestar animal	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	60		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60		●						
Acciones impulsadas para la conservación de las aves y garantizar el bienestar animal	60		●						

## Temas sociales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 401: Empleo</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 401: Empleo	Dentro y fuera de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 401: Empleo	Dentro y fuera de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	66, 76		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66, 76		●						
401-2 Beneficios para los empleados/as a tiempo completo que no se dan a los empleados/as a tiempo parcial o temporales	66, 76		●						
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</td> <td>Dentro 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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	71-74		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-74		●						
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	71		●						
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	71		●						
403-3 Servicios de salud en el trabajo	71		●						



Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																																				
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	71 <b>Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)</b>		●																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Miembros del Comité</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>- Personas delegadas de prevención</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>- Personas representantes de la empresa</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Plantilla representada por el Comité de Seguridad y Salud</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	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%																		
	2019	2020	2021																																				
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	71		●																																				
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	74		●																																				
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	71		●																																				
403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	<b>Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>		●																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empleados/as (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</td> <td>1.872</td> <td>959</td> <td>2.103</td> </tr> <tr> <td>Empleados/as (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</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores/as que no sean empleados/as (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<sup>1</sup></td> <td>1.027</td> <td>539</td> <td>777</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores/as que no sean empleados/as (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</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Empleados/as (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</td> <td>1.872</td> <td>959</td> <td>2.103</td> </tr> <tr> <td>Empleados/as (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</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores/as que no sean empleados/as (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<sup>2</sup></td> <td>1.027</td> <td>539</td> <td>777</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores/as que no sean empleados/as (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</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Empleados/as (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	959	2.103	Empleados/as (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%	100%	100%	Trabajadores/as que no sean empleados/as (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 <sup>1</sup>	1.027	539	777	Trabajadores/as que no sean empleados/as (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%	100%	100%	Empleados/as (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	959	2.103	Empleados/as (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%	100%	100%	Trabajadores/as que no sean empleados/as (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 <sup>2</sup>	1.027	539	777	Trabajadores/as que no sean empleados/as (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%	100%	100%		
	2019	2020	2021																																				
Empleados/as (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	959	2.103																																				
Empleados/as (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%	100%	100%																																				
Trabajadores/as que no sean empleados/as (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 <sup>1</sup>	1.027	539	777																																				
Trabajadores/as que no sean empleados/as (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%	100%	100%																																				
Empleados/as (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	959	2.103																																				
Empleados/as (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%	100%	100%																																				
Trabajadores/as que no sean empleados/as (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 <sup>2</sup>	1.027	539	777																																				
Trabajadores/as que no sean empleados/as (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%	100%	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																																																																																																												
403-9 Lesiones por accidente laboral	72 <b>Indicadores de accidentabilidad de personal propio</b>	No se dispone de datos segregados por género en el caso de la tasa de absentismo.	●																																																																																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de accidentes sin baja laboral</td> <td>138</td> <td>27</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>49</td> <td>6</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>89</td> <td>21</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Número de accidentes con baja laboral</td> <td>39</td> <td>6</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>28</td> <td>6</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i></td> <td>25</td> <td>5</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>19</td> <td>4</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Número de jornadas perdidas</td> <td>810</td> <td>158</td> <td>1.349</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>228</td> <td>0</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>582</td> <td>158</td> <td>1.066</td> </tr> <tr> <td>Índice de frecuencia</td> <td>9,47</td> <td>6,14</td> <td>20,57</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>5,55</td> <td>0,00</td> <td>13,54</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>13,1</td> <td>9,47</td> <td>25,04</td> </tr> <tr> <td>Índice de incidencia</td> <td>2.208</td> <td>466,56</td> <td>25,04</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>622,88</td> <td>0,00</td> <td>2.518,79</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>1.585,50</td> <td>718,56</td> <td>1.896,55</td> </tr> <tr> <td>Índice de gravedad</td> <td>0,20</td> <td>0,16</td> <td>0,65</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>0,12</td> <td>0,00</td> <td>0,35</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>0,27</td> <td>0,25</td> <td>0,83</td> </tr> <tr> <td>Tasa de absentismo</td> <td>3,30%</td> <td>5,84%</td> <td>5,22%</td> </tr> <tr> <td>Horas de absentismo</td> <td>122.575</td> <td>80.952</td> <td>159.789</td> </tr> <tr> <td>Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enfermedades profesionales</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Número de accidentes sin baja laboral	138	27	80	- Hombres	49	6	18	- Mujeres	89	21	62	Número de accidentes con baja laboral	39	6	43	- Hombres	11	0	11	- Mujeres	28	6	32	Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	25	5	23	- Hombres	6	1	7	- Mujeres	19	4	16	Número de jornadas perdidas	810	158	1.349	- Hombres	228	0	283	- Mujeres	582	158	1.066	Índice de frecuencia	9,47	6,14	20,57	- Hombres	5,55	0,00	13,54	- Mujeres	13,1	9,47	25,04	Índice de incidencia	2.208	466,56	25,04	- Hombres	622,88	0,00	2.518,79	- Mujeres	1.585,50	718,56	1.896,55	Índice de gravedad	0,20	0,16	0,65	- Hombres	0,12	0,00	0,35	- Mujeres	0,27	0,25	0,83	Tasa de absentismo	3,30%	5,84%	5,22%	Horas de absentismo	122.575	80.952	159.789	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		
	2019	2020	2021																																																																																																												
Número de accidentes sin baja laboral	138	27	80																																																																																																												
- Hombres	49	6	18																																																																																																												
- Mujeres	89	21	62																																																																																																												
Número de accidentes con baja laboral	39	6	43																																																																																																												
- Hombres	11	0	11																																																																																																												
- Mujeres	28	6	32																																																																																																												
Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	25	5	23																																																																																																												
- Hombres	6	1	7																																																																																																												
- Mujeres	19	4	16																																																																																																												
Número de jornadas perdidas	810	158	1.349																																																																																																												
- Hombres	228	0	283																																																																																																												
- Mujeres	582	158	1.066																																																																																																												
Índice de frecuencia	9,47	6,14	20,57																																																																																																												
- Hombres	5,55	0,00	13,54																																																																																																												
- Mujeres	13,1	9,47	25,04																																																																																																												
Índice de incidencia	2.208	466,56	25,04																																																																																																												
- Hombres	622,88	0,00	2.518,79																																																																																																												
- Mujeres	1.585,50	718,56	1.896,55																																																																																																												
Índice de gravedad	0,20	0,16	0,65																																																																																																												
- Hombres	0,12	0,00	0,35																																																																																																												
- Mujeres	0,27	0,25	0,83																																																																																																												
Tasa de absentismo	3,30%	5,84%	5,22%																																																																																																												
Horas de absentismo	122.575	80.952	159.789																																																																																																												
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																																																																																																												
	(1) Para el cálculo de índice de incidencia se toma como número de trabajadores el facilitado por la Mutua (1.671) que es la cifra que consta según datos facilitados por la Seguridad Social en el ejercicio 2021. Se aplica al número de trabajadores facilitado por la mutua, el porcentaje de la plantilla media de PAESA Entertainment Holding, S.L.U. (34% hombres y 66% mujeres).																																																																																																														
	<b>Indicadores de accidentabilidad de personal externo<sup>1</sup></b>																																																																																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de frecuencia</td> <td>5,71</td> <td>53,79</td> <td>59,95</td> </tr> <tr> <td>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Índice de frecuencia	5,71	53,79	59,95	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0																																																																																																		
	2019	2020	2021																																																																																																												
Índice de frecuencia	5,71	53,79	59,95																																																																																																												
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**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> <tr> <td>GRI 404: Formación y educación</td> <td>Dentro de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 404: Formación y educación	Dentro de la organización	Directa		●																																																						
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>																																																													
GRI 404: Formación y educación	Dentro de la organización	Directa																																																													
103-2 Enfoque de gestión y componentes	77-81			●																																																											
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-81			●																																																											
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	81			●																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Global (hombres y mujeres)</td> <td>13,21</td> <td>10,53</td> <td>13,20</td> </tr> <tr> <td><i>Hombres</i></td> <td>13,78</td> <td>11,78</td> <td>14,34</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>35,53</td> <td>5,53</td> <td>9,43</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>13,13</td> <td>9,34</td> <td>10,91</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>12,75</td> <td>14,15</td> <td>15,70</td> </tr> <tr> <td><i>Mujeres</i></td> <td>12,87</td> <td>9,94</td> <td>12,61</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>33,69</td> <td>11,89</td> <td>8,15</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>16,47</td> <td>8,84</td> <td>8,38</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>11,38</td> <td>10,30</td> <td>13,85</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Otros indicadores de formación</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas totales de formación</td> <td>50.052</td> <td>16.988</td> <td>43.294</td> </tr> <tr> <td>Plantilla formada<sup>1</sup></td> <td>3.789</td> <td>1.613</td> <td>3.280</td> </tr> <tr> <td>Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año</td> <td>96,09%</td> <td>66,11%</td> <td>95,77%</td> </tr> <tr> <td>Plantilla formada en modalidad a distancia</td> <td>85%<sup>2</sup></td> <td>83%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)	2019	2020	2021	Global (hombres y mujeres)	13,21	10,53	13,20	<i>Hombres</i>	13,78	11,78	14,34	- Cargos directivos y jefaturas de área	35,53	5,53	9,43	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	13,13	9,34	10,91	- Personal de operaciones	12,75	14,15	15,70	<i>Mujeres</i>	12,87	9,94	12,61	- Cargos directivos y jefaturas de área	33,69	11,89	8,15	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	16,47	8,84	8,38	- Personal de operaciones	11,38	10,30	13,85	Otros indicadores de formación	2019	2020	2021	Horas totales de formación	50.052	16.988	43.294	Plantilla formada <sup>1</sup>	3.789	1.613	3.280	Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año	96,09%	66,11%	95,77%	Plantilla formada en modalidad a distancia	85% <sup>2</sup>	83%	98%		
Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)	2019	2020	2021																																																												
Global (hombres y mujeres)	13,21	10,53	13,20																																																												
<i>Hombres</i>	13,78	11,78	14,34																																																												
- Cargos directivos y jefaturas de área	35,53	5,53	9,43																																																												
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	13,13	9,34	10,91																																																												
- Personal de operaciones	12,75	14,15	15,70																																																												
<i>Mujeres</i>	12,87	9,94	12,61																																																												
- Cargos directivos y jefaturas de área	33,69	11,89	8,15																																																												
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	16,47	8,84	8,38																																																												
- Personal de operaciones	11,38	10,30	13,85																																																												
Otros indicadores de formación	2019	2020	2021																																																												
Horas totales de formación	50.052	16.988	43.294																																																												
Plantilla formada <sup>1</sup>	3.789	1.613	3.280																																																												
Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año	96,09%	66,11%	95,77%																																																												
Plantilla formada en modalidad a distancia	85% <sup>2</sup>	83%	98%																																																												
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	80			●																																																											

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

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

404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	77-78			●																																																																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>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)</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021<sup>1</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total plantilla</td> <td>17%</td> <td>29%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td><i>Hombres</i></td> <td>20%</td> <td>52%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>100%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>49%</td> <td>80%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><i>Mujeres</i></td> <td>15%</td> <td>17%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>44%</td> <td>28%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Plantilla que se ha sometido a un sistema de evaluación del desempeño (personal activo durante el año)</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total plantilla</td> <td>78%</td> <td>0%</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td><i>Hombres</i></td> <td>76%</td> <td>0%</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>90%</td> <td>0%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td><i>Mujeres</i></td> <td>79%</td> <td>0%</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>- Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>69%</td> <td>0%</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>- Personal de operaciones</td> <td>87%</td> <td>0%</td> <td>73%</td> </tr> </tbody> </table>	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)	2019	2020	2021 <sup>1</sup>	Total plantilla	17%	29%	15%	<i>Hombres</i>	20%	52%	19%	- Cargos directivos y jefaturas de área	100%	95%	95%	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	49%	80%	45%	- Personal de operaciones	0%	0%	0%	<i>Mujeres</i>	15%	17%	13%	- Cargos directivos y jefaturas de área	100%	100%	100%	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	44%	28%	40%	- Personal de operaciones	0%	0%	0%	Plantilla que se ha sometido a un sistema de evaluación del desempeño (personal activo durante el año)	2019	2020	2021	Total plantilla	78%	0%	59%	<i>Hombres</i>	76%	0%	57%	- Cargos directivos y jefaturas de área	3%	0%	5%	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	50%	0%	34%	- Personal de operaciones	90%	0%	73%	<i>Mujeres</i>	79%	0%	61%	- Cargos directivos y jefaturas de área	0%	0%	2%	- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	69%	0%	44%	- Personal de operaciones	87%	0%	73%		
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)	2019	2020	2021 <sup>1</sup>																																																																																
Total plantilla	17%	29%	15%																																																																																
<i>Hombres</i>	20%	52%	19%																																																																																
- Cargos directivos y jefaturas de área	100%	95%	95%																																																																																
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	49%	80%	45%																																																																																
- Personal de operaciones	0%	0%	0%																																																																																
<i>Mujeres</i>	15%	17%	13%																																																																																
- Cargos directivos y jefaturas de área	100%	100%	100%																																																																																
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	44%	28%	40%																																																																																
- Personal de operaciones	0%	0%	0%																																																																																
Plantilla que se ha sometido a un sistema de evaluación del desempeño (personal activo durante el año)	2019	2020	2021																																																																																
Total plantilla	78%	0%	59%																																																																																
<i>Hombres</i>	76%	0%	57%																																																																																
- Cargos directivos y jefaturas de área	3%	0%	5%																																																																																
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	50%	0%	34%																																																																																
- Personal de operaciones	90%	0%	73%																																																																																
<i>Mujeres</i>	79%	0%	61%																																																																																
- Cargos directivos y jefaturas de área	0%	0%	2%																																																																																
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	69%	0%	44%																																																																																
- Personal de operaciones	87%	0%	73%																																																																																

(1) Los cambios del sistema de retribución variable por objetivos, aplicables en el año 2021, con el fin de adecuarlo a la situación y necesidades actuales de la compañía son:

- Modificación de los objetivos de compañía, eliminar la ratio de GSAT y redistribuir los pesos de Ebitda, medio ambiente y siniestralidad laboral. El peso del objetivo Ebitda se incrementa del 80% al 90%, el peso del objetivo de medio ambiente se incrementa del 2,5% al 5% y el peso del objetivo de siniestralidad se incrementa del 2,5% al 5%.
- Eliminación de los objetivos funcionales. Para el 2021 solo se tienen en cuenta los objetivos de la compañía.
- Revisar las tablas de consecución de objetivos con el fin de adecuarlas a la difícil situación y necesidades actuales de la empresa. En estas nuevas tablas se define que para una consecución del 100% de objetivos de la compañía, la retribución pasará a ser del 50%.



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

**GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<b>Tema material</b>	<b>Cobertura<sup>1</sup></b>	<b>Implicación<sup>2</sup></b>	●
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	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	69, 140-141			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69, 140-141			●
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	69, 140-141			●
	<b>Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	Cargos directivos y jefaturas de área	41%	41%	41%
	Cargos supervisores, técnicos y administrativos	61%	64%	63%
	Personal de operaciones	65%	68%	69%
	<b>Plantilla según género y grupo de edad (a 31 de diciembre)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≤ 25 años	417	22	382
	- Hombres	182	15	156
	- Mujeres	235	7	226
	26-35 años	395	169	387
	- Hombres	153	59	145
	- Mujeres	242	110	242
	36-45 años	564	357	551
	- Hombres	190	115	173
	- Mujeres	374	242	378
	46-55 años	371	298	554
	- Hombres	136	116	175
	- Mujeres	235	182	379
	56-65 años	123	112	223
	- Hombres	32	32	54
	- Mujeres	91	80	169
	> 65 años	2	1	6
	- Hombres	0	0	1
	- Mujeres	2	1	5

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

**Plantilla según nacionalidad (a 31 de diciembre)**

País	2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Alemania	3	3	6
Argelia	2	3	5
Argentina	5	3	8
Bélgica	2	0	2
Bolivia	4	1	5
Brasil	6	2	8
Bulgaria	5	3	8
Chile	3	2	5
Colombia	13	5	18
Cuba	1	2	3
Ecuador	2	1	3
Eslovaquia	1	0	1
España	1.222	606	1.828
Estados Unidos	1	0	1
Francia	6	4	10
Ghana	0	1	1
Guinea Ecuatorial	1	7	8
Holanda	1	0	1
India	2	1	3
Italia	12	12	24
Mali	1	0	1
Marruecos	28	22	50
México	2	1	3
Moldavia	1	0	1
Nigeria	1	1	2
Paraguay	0	1	1
Perú	6	0	6
Polonia	3	0	3
Portugal	5	4	9
República Checa	0	1	1
República Democrática del Congo	0	1	1
República Dominicana	5	0	5
Rumania	25	8	33
Rusia	11	2	13
Senegal	5	5	10
Suiza	2	0	2
Ucrania	6	0	6
Uruguay	1	2	3
Venezuela	5	0	5
<b>Total</b>	<b>1.399</b>	<b>704</b>	<b>2.103</b>



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

Personal propio con diversidad funcional según categoría laboral <sup>1</sup>	2019	2020	2021
Cargos directivos y jefaturas de área	0	0	0
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	3	5	4
Personal de operaciones	63	59	54
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>58</b>
Porcentaje de personas trabajadoras con alguna diversidad funcional en la plantilla	2,43%	3,25%	2,38%

(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, el Consejo de Administración, en 2021 ha estado formado por ocho hombres y dos mujeres; por edades, ocho personas tienen más de 50 años y dos se encuentran en el grupo de edad de 30 a 50 años.

405-2	191		●
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			

**GRI 406: No discriminación 2016**

103-1	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
Explicación del tema material y su cobertura	GRI 406: No discriminación	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	135, 140-141			●
Enfoque de gestión y componentes				
103-3	135, 140-141			●
Evaluación del enfoque de gestión				
406-1	En 2021 PortAventura World no ha registrado ningún caso de discriminación en plantilla, clientes, proveedores y contratistas, personal externo ni sociedad en general.			●
Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				

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

**GRI 413: Comunidades locales 2016**

103-1	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
Explicación del tema material y su cobertura	GRI 413: Comunidades locales	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	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101			●
Enfoque de gestión y componentes				
103-3	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101			●
Evaluación del enfoque de gestión				
413-1	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101			●
Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo				

**GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016**

103-1	Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	
Explicación del tema material y su cobertura	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	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	144-145			●
Enfoque de gestión y componentes				
103-3	144-145			●
Evaluación del enfoque de gestión				



Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa								
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	144 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.		●								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Proveedores evaluados según criterios sociales</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales</td> <td>77%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>				Proveedores evaluados según criterios sociales	2019	2020	2021	% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales	77%	75%	75%
Proveedores evaluados según criterios sociales	2019	2020	2021								
% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales	77%	75%	75%								

**GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Dentro y fuera de la organización	Indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Dentro y fuera de la organización	Indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	112-123		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112-123		●						
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	112-123		●						

**GRI 418: Privacidad del cliente 2016**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 418: Privacidad del cliente</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 418: Privacidad del cliente	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 418: Privacidad del cliente	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
103-2 Enfoque de gestión y componentes	123		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	123		●
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2021 no se han recibido reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		●

**GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</td> <td>Dentro de la organización</td> <td>Directa e indirecta</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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Dentro de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Dentro de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	144-145		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	144-145		●						
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2021 no se han registrado incumplimientos de la legislación y normativa socioeconómica.		●						

**Satisfacción de los visitantes en la experiencia**

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura<sup>1</sup></th> <th>Implicación<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación y satisfacción del cliente</td> <td>Dentro 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 <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>	Comunicación y satisfacción del cliente	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>							
Comunicación y satisfacción del cliente	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	104-105		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104-105		●						



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

Valoración de la satisfacción del cliente	104-105				
	<b>Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
	Valoración global PortAventura Park	4,17	4,01	3,84	
	Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park	4,04	No se ha abierto el parque	3,93	
	Valoración global Ferrari Land	3,79	3,74	3,44	
	Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,15	4,19	4,10	
	Valoración global de PortAventura Convention Centre	4,44	No se han realizado encuestas	ND	

Presencia en las redes sociales y canales digitales	109				
	<b>Seguidores en las redes sociales</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
	Fans en Facebook	757.064	755.737	761.215	
	Seguidores en Twitter	89.044	92.601	105.528	
	Seguidores en Instagram	242.877	269.812	346.976	
	Suscriptores de YouTube	164.328	197.070	206.229	
	Fans de Vkontakte	3.200	3.135	3.114	
	Seguidores LinkedIn	8.560	10.497	12.180	
	Seguidores Tik tok		29.290	69.213	
	<b>Total</b>	<b>1.265.073</b>	<b>1.358.142</b>	<b>1.504.455</b>	

**Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<b>Tema material</b>	<b>Cobertura<sup>1</sup></b>	<b>Implicación<sup>2</sup></b>	
	Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable	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	120			
---	-----	--	--	--

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120			
--	-----	--	--	--

Número de auditorías higiénico-sanitarias (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	120			
		<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<b>Auditorías higiénico-sanitarias</b>	386	104	303
	Auditorías externas	146	48	110
Auditorías internas	240	56	193	

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

Número de auditorías a proveedores (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	120			
		<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<b>Auditorías a proveedores</b>	11	5	4
Auditorías externas	11	5	4	

**Seguridad de los productos de merchandising**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<b>Tema material</b>	<b>Cobertura<sup>1</sup></b>	<b>Implicación<sup>2</sup></b>	
	Seguridad de los productos de merchandising	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	121			
---	-----	--	--	--

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	121			
--	-----	--	--	--

Normativa y estándares contemplados para garantizar la seguridad de los productos de merchandising	121			
--	-----	--	--	--

**Comunicación y cultura interna**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<b>Tema material</b>	<b>Cobertura<sup>1</sup></b>	<b>Implicación<sup>2</sup></b>	
	No GRI: Comunicación y cultura interna	Dentro 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	82			
---	----	--	--	--

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82			
--	----	--	--	--

Canales de comunicación interna	82			
	Ver también indicador 102-43.			





**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	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
<b>Información general</b>			
<b>Modelo de negocio</b>			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo	16 12-13, 17, 67, 101, 146, 151	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización	●
Presencia geográfica	150 150 98, 101, 150	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	●
Objetivos y estrategias de la organización	8-9, 30-31, 36-37	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	●
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	22-23, 54-55, 136-138	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
<b>General</b>			
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, 150	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	●
Principio de materialidad	34 35	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema 102-47 Lista de los temas materiales	●
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 2021 forma parte del informe de gestión.		●
<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			
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	40-63	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	40-63 40-63	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley								
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	54-55, 136-138	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●								
<b>Gestión ambiental</b>											
Efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, en la salud y la seguridad	En 2021 no se han registrado incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	●								
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	40	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: evaluación o certificación ambiental	●								
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	41	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: inversiones ambientales	●								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inversión medioambiental</td> <td>753.770 €</td> <td>858.003 €</td> <td>991.877 €</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Inversión medioambiental	753.770 €	858.003 €	991.877 €	
	2019	2020	2021								
Inversión medioambiental	753.770 €	858.003 €	991.877 €								
Aplicación del principio de precaución	40-41	102-11 Principio o enfoque de precaución	●								
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ver tabla de inversiones ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: inversiones ambientales	●								
<b>Contaminación</b>											
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluidos el ruido y la contaminación lumínica	Se realizan controles voluntarios de las emisiones sonoras cada tres años para verificar el cumplimiento de las prescripciones previstas en la normativa de aplicación.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica  103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica	●								
Al finalizar un nuevo proyecto que incluye instalaciones de iluminación exterior, se verifica el cumplimiento de dichas luminarias con la normativa de aplicación, así como con las prescripciones establecidas en la autorización ambiental y se evidencia dicho cumplimiento a través de la emisión de un certificado por parte de la Ingeniería responsable de la ejecución del proyecto. En cuanto a Ferrari Land se ha realizado un control específico del vector luz con informe favorable. Actualmente estamos en trámite de gestión del control específico del vector luz del resort de PortAventura World.											



Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
<b>Economía circular y prevención de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	45 42, 46 42, 46 45, 164-166 45, 164-166 45, 164-166	301-2 Insumos reciclados 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos (2020) 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos (2020) 306-3 Residuos generados (2020) 306-4 Residuos no destinados a eliminación (2020) 306-5 Residuos destinados a eliminación (2020)	●
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	46	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: acciones para combatir el desperdicio de alimentos	●
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	56 56 57, 161	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido (2018) 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua (2018) 303-3 Extracción de agua (2018)	●
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	45	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	●
Consumo, directo e indirecto, de energía	49 49	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética	●
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	47	302-4 Reducción del consumo energético	●
Uso de energías renovables	49	302-1 Consumo energético dentro de la organización	●
<b>Cambio climático</b>			
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	53, 162 53, 162 53, 162 53, 163	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	54-55	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	47-48, 50, 52	305-5 Reducción de las emisiones	●
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	58-59	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	●
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Las instalaciones de PortAventura World no se encuentran en áreas protegidas.	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	●

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			
Descripción de las <b>políticas</b> 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	66-82	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los <b>resultados de esas políticas</b> , 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	66-82 66-82	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los <b>principales riesgos</b> 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 <b>procedimientos utilizados para detectarlos</b> y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	136-138	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de personal empleado atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	66-67, 151-152	102-8 Información sobre empleados/as y otros trabajadores	●
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	66-67, 151-152	102-8 Información sobre empleados/as y otros trabajadores	●



Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Plantilla según tipo de contratación	2021	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
<b>Tipo de contratación según género</b>		
% Fijos	83%	75%
Fijo	1.741	1.292
- Hombres	574	424
- Mujeres	1.167	868
Eventual	362	422
- Hombres	130	159
- Mujeres	232	263
Total hombres	704	583
Total mujeres	1.399	1.131
Total	2.103	1.714
<b>Tipo de contratación según grupo de edad</b>		
Fijo	1.741	1.292
- ≤25 años	135	63
- 26-35 años	331	236
- 36-45 años	521	415
- 46-55 años	529	408
- 56-65 años	219	166
- + 65 años	6	4
Eventual	362	422
- ≤25 años	247	291
- 26-35 años	56	67
- 36-45 años	30	37
- 46-55 años	25	23
- 56-65 años	4	4
- + 65 años	0	0
Total	2.103	1.714
<b>Tipo de contratación según grupo de categoría profesional</b>		
Fijo	1.741	1.292
- Directivos/as y jefes/as de área	34	34
- Supervisores/as, técnicos/as y administrativos/as	652	553
- Personal de operaciones	1.055	705
Eventual	362	422
- Directivos/as y jefes/as de área		
- Supervisores/as, técnicos/as y administrativos/as	13	13
- Personal de operaciones	349	409
Total	2.103	1.714

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Plantilla según tipo de jornada	2021	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
<b>Tipo de contratación según género</b>		
% Completa	77%	73%
Completa	1.623	1.258
- Hombres	615	484
- Mujeres	1.008	774
Parcial	480	456
- Hombres	89	99
- Mujeres	391	357
Total hombres	704	583
Total mujeres	1.399	1.131
Total	2.103	1.714
<b>Tipo de jornada según grupo de edad</b>		
Completa	1.623	1.258
- ≤25 años	226	184
- 26-35 años	315	232
- 36-45 años	427	346
- 46-55 años	460	349
- 56-65 años	190	144
- + 65 años	5	3
Parcial	480	456
- ≤25 años	156	170
- 26-35 años	72	71
- 36-45 años	124	107
- 46-55 años	94	82
- 56-65 años	33	26
- + 65 años	1	0
Total	2.103	1.714
<b>Tipo de jornada según categoría profesional</b>		
Completa	1.623	1.258
- Directivos/as y jefes/as de área	34	34
- Supervisores/as, técnicos/as y administrativos/as	583	503
- Personal de operaciones	1.006	721
Parcial	480	456
- Directivos/as y jefes/as de área	0	0
- Supervisores/as, técnicos/as y administrativos/as	82	64
- Personal de operaciones	398	392
Total	2.103	1.714



Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: número de despidos por sexo, edad y categoría profesional



Despidos	Acumulado 2021
<b>Despidos de personal propio según género y grupo de edad</b>	<b>9</b>
Hombres	2
- ≤25 años	0
- 26-35 años	2
- 36-45 años	0
- 46-55 años	0
- 56-65 años	0
- + 65 años	0
Mujeres	7
- ≤25 años	3
- 26-35 años	3
- 36-45 años	0
- 46-55 años	0
- 56-65 años	1
- + 65 años	0
<b>Despidos de personal propio según categoría profesional</b>	<b>9</b>
- Directivos/as y jefes/as de área	0
- Supervisores/as, técnicos/as y administrativos/as	1
- Personal de operaciones	8

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

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional o igual valor



Retribuciones medias*	2021	
	Retribución por sexo	
Promedio salarial	Femenino	Masculino
Directores, jefes y responsables de áreas	50.004,00 €	70.358,00 €
Personal operativo y técnico	17.742,38 €	17.770,98 €

Promedio salarial	2021		
	Retribución por edad		
Clasificación	<30 años	30-50 años	>50 años
Directores, jefes y responsables de áreas	44.600,00 €	57.518,69 €	68.093,00 €
Personal operativo y técnico	14.919,64 €	19.844,78 €	18.951,00 €

\* 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	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	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



Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2021	Plantilla	Mujeres
Directores, jefes y responsables de áreas	9,65%	118	4%	48,00%
Personal operativo y técnico	-5,40%	2.715	96%	67,00%
		<b>2.833</b>	<b>100%</b>	<b>67,76%</b>

\*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 15/8/2021.

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: remuneración media de consejeros y directivos



A 31 de diciembre de 2021 el Consejo de Administración de PAESA Entertainment Holding, S.L.U. está formado por 8 varones y 2 mujeres (7 varones y 2 mujer en 2020) que han devengado 217 miles de euros en concepto de honorarios de asistencia al Consejo (206 miles de euros durante el ejercicio 2020), tras la aplicación de una reducción de un 20% en dichos honorarios para el ejercicio 2020 y hasta mayo 2021, periodo en que el Resort permaneció cerrado.

Durante los ejercicios 2021 y 2020, el Consejo de Administración, no ha devengado remuneración adicional a la indicada en el párrafo anterior ni tenía contraído compromiso alguno en concepto de pensiones o premios de jubilación.

El Grupo ha satisfecho durante el ejercicio 2021 la prima de seguro de responsabilidad civil de los administradores por un importe de 65 miles de euros (35 miles de euros en 2020).

Durante el ejercicio 2021 y 2020 los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad no han realizado con ésta ni con sociedades del Grupo operaciones ajenas al tráfico ordinario o en condiciones distintas a las de mercado.

Implantación de políticas de desconexión laboral

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: políticas de desconexión laboral



El personal de PortAventura que dispone de correo electrónico de la compañía, en los periodos de permisos y vacaciones, activa las opciones de «respuestas automáticas (fuera de oficina)» y el «asistente para fuera de oficina» 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

141, 176

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as





Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

**Organización del trabajo**

Organización del tiempo de trabajo

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: organización del tiempo de trabajo



En el convenio colectivo 2020-2024 quedan establecidas las jornadas de trabajo, los descansos, el horario de trabajo y el calendario laboral.

La **jornada máxima** anual de trabajo efectivo estipulado para 2021 fue de 1.800 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.

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, previa información 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

72, 171

403-9 Lesiones por accidente laboral (2018)



Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
--	---------	--	--------------------------------------

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

76

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: medidas de conciliación



	2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Acumulación lactancia	10	0	10
Compensación de las horas de lactancia	1	1	2
Permisos de maternidad	27	-	27
Permisos de paternidad	-	15	15
Excedencia para el cuidado de un hijo menor	1	0	1
Excedencia por cuidado de un hijo	0	0	0
Reducción de jornada por cargo	28	2	30
Reducción de jornada por cuidado de hijos	194	8	202
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>26</b>	<b>287</b>

**Salud y seguridad**

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

71

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (2018)  
 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes (2018)  
 403-3 Servicios de salud en el trabajo (2018)  
 403-5 Formación de trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo (2018)  
 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores/as (2018)  
 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales (2018)



Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo

72, 171

403-9 Lesiones por accidente laboral (2018)





Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley																				
<b>Relaciones sociales</b>																							
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él	66, 115	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 2020-2024 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.																							
	71	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  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 colspan="4">Delegados 2021</th> </tr> <tr> <th></th> <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 2021					Comité de empresa	Sindicales	Total de delegados	UGT	17	3	20	CCOO	8	3	11	TOTAL	25	6	31
Delegados 2021																							
	Comité de empresa	Sindicales	Total de delegados																				
UGT	17	3	20																				
CCOO	8	3	11																				
TOTAL	25	6	31																				
Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenio colectivo por país	67, 154	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	71 71	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	●																				
<b>Formación</b>																							
Políticas implementadas en el campo de la formación	80	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	●																				
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	81	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	●																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Total de horas de formación según categoría laboral</b></td> <td><b>50.052</b></td> <td><b>16.988</b></td> <td><b>43.294</b></td> </tr> <tr> <td>Directores y jefes de área</td> <td>3.950</td> <td>871</td> <td>1.004</td> </tr> <tr> <td>Supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>11.056</td> <td>4.415</td> <td>6.257</td> </tr> <tr> <td>Personal de operaciones</td> <td>35.047</td> <td>11.703</td> <td>36.034</td> </tr> </tbody> </table>					2019	2020	2021	<b>Total de horas de formación según categoría laboral</b>	<b>50.052</b>	<b>16.988</b>	<b>43.294</b>	Directores y jefes de área	3.950	871	1.004	Supervisores, técnicos y administrativos	11.056	4.415	6.257	Personal de operaciones	35.047	11.703	36.034
	2019	2020	2021																				
<b>Total de horas de formación según categoría laboral</b>	<b>50.052</b>	<b>16.988</b>	<b>43.294</b>																				
Directores y jefes de área	3.950	871	1.004																				
Supervisores, técnicos y administrativos	11.056	4.415	6.257																				
Personal de operaciones	35.047	11.703	36.034																				
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>																							
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	108, 141, 176	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	●																				

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	140	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: 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	140, 174	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	●
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	108, 141, 176	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	●
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	176	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	●
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			
Descripción de las <b>políticas</b> 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	135 135 136-138	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
Los <b>resultados de esas políticas</b> , 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 <b>principales riesgos</b> 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 <b>procedimientos utilizados para detectarlos</b> y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
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	29, 32, 133 144, 177	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	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	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	176	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	●

**Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno**

Enfoque de gestión			
Descripción de las <b>políticas</b> 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.	133, 136, 138	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los <b>resultados de esas políticas</b> , 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.	133, 136, 138	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los <b>principales riesgos</b> 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 <b>procedimientos utilizados para detectarlos</b> y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	136-138	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	29, 32, 133 133, 138 133, 136, 139, 158	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	●
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	159	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 *compliance officer* 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.

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	147, 157	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●
			2021
Contribución de Port Aventura Entertainment, SAU a la Fundación PortAventura			412.250,56 €

**Información sobre la sociedad**

Enfoque de gestión			
Descripción de las <b>políticas</b> 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.	20, 43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101-103, 112-113, 130	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
Los <b>resultados de esas políticas</b> , 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, 43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101-103, 112-113, 130	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los <b>principales riesgos</b> 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 <b>procedimientos utilizados para detectarlos</b> y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los <b>impactos</b> que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	136-138	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	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101, 84, 147, 130	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo 201-1 Valor económico directo generado y distribuido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	●
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	20, 43, 46, 84-97, 130	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	34, 62, 66, 82, 104-106, 127, 129, 138, 144, 155	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	●
Acciones de asociación y patrocinio	20-21 43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101	102-13 Participación en asociaciones 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	●



Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley																								
<b>Subcontratación y proveedores</b>																											
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	144, 167	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	●																								
	144, 177	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	144, 167	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	●																								
	144, 177	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	144-145	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●																								
<b>Consumidores</b>																											
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	112-123	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	●																								
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y su resolución	106	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Quejas</th> <th>Ratio quejas/cliente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>2019</b></td> <td>Parques</td> <td>4.184</td> <td>0,00081</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>785</td> <td>0,00069</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>2020</b></td> <td>Parques</td> <td>959</td> <td>0,00113</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>147</td> <td>0,00075</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>2021</b></td> <td>Parques</td> <td>2.850</td> <td>0,0009</td> </tr> <tr> <td>Hoteles</td> <td>552</td> <td>0,00076</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los datos de 2019 corresponden a la temporada.                      Los datos de 2020 corresponden a la temporada (aunque por las fechas de cierre, finales de octubre, se pueden considerar datos de año natural).                      Los datos de 2021 corresponden al año natural (de 01/01 a 31/12).</p>			Quejas	Ratio quejas/cliente	<b>2019</b>	Parques	4.184	0,00081	Hoteles	785	0,00069	<b>2020</b>	Parques	959	0,00113	Hoteles	147	0,00075	<b>2021</b>	Parques	2.850	0,0009	Hoteles	552	0,00076
		Quejas	Ratio quejas/cliente																								
<b>2019</b>	Parques	4.184	0,00081																								
	Hoteles	785	0,00069																								
<b>2020</b>	Parques	959	0,00113																								
	Hoteles	147	0,00075																								
<b>2021</b>	Parques	2.850	0,0009																								
	Hoteles	552	0,00076																								
<b>Información fiscal</b>																											
Beneficios obtenidos país por país	146	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●																								
Impuestos sobre beneficios pagados	146	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●																								
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	146	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	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101, 144, 167, 176, 177, 194	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	43, 46, 51, 58, 62-63, 82, 84-97, 101, 144, 167, 176, 177, 194	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	67, 154, 194	102-41, GRI 402, GRI 407
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	135, 145 <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	135, 145 <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	66-82, 140-141, 151-152	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	40-63	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	40-63	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	40-63	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	133-138	GRI 205, GRI 415





## TABLA DE INDICADORES DEL SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)



A continuación, se reportan los indicadores relativos a las instalaciones de ocio del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) correspondientes al ejercicio 2021.

PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	2021	CÓDIGO SASB
<b>Gestión de la energía</b>		
(1) Total de energía consumida	137,198 GJ	SV-LF-130a.1
(2) Porcentaje de electricidad de la red	100 %	SV-LF-130a.1
(3) Porcentaje de renovables	82 %	SV-LF-130a.1
<b>Seguridad del cliente</b>		
(1) Tasa de mortalidad	0	SV-LF-250a.1
(2) Tasa de lesiones de clientes	15,21	SV-LF-250a.1
Porcentaje de instalaciones que no superaron la inspección	0 %	SV-LF-250a.2
Porcentaje de instalaciones cuya seguridad fue inspeccionada	100 %	SV-LF-250a.2
<b>Seguridad de la fuerza laboral</b>		
(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR)	11,77	SV-LF-320a.1
(2) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR) de a) empleados fijos	5,93	SV-LF-320a.1
(2) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR) de b) empleados estacionales	3,83	SV-LF-320a.1

PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	2021	CÓDIGO SASB
Asistencia	3,945,453	SV-LF-000.A
Número de clientes-días <sup>1</sup>	17,685	SV-LF-000.B

(1) Horas de apertura a clientes.





**TABLA DE INDICADORES DEL TASK  
FORCE ON CLIMATE-RELATED  
FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)**



Los contenidos de este Informe de Responsabilidad Corporativa están alineados con las recomendaciones de TCFD. Puede consultarse en este índice la ubicación de los contenidos sugeridos por la iniciativa:

DECLARACIÓN	CONTENIDOS	UBICACIÓN EN EL INFORME
<b>GOBERNANZA</b>		
	Descripción de la supervisión del Comité de Dirección sobre los riesgos y las oportunidades climáticas.	40, 137
	Descripción del rol de la alta dirección con respecto a la evaluación y la gestión de los riesgos y oportunidades climáticas.	40, 137
<b>ESTRATEGIA</b>		
	Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima que la organización identificada en el corto, medio y largo plazo.	54-55
	Descripción del impacto económico de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	54-55
	Descripción de la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima, incluyendo un escenario de 2°C o menos.	40-41, 48-55
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>		
	Descripción de los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	54-55, 137
	Descripción de los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	137
	Descripción de cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos están integrados en la gestión de riesgos global de la organización.	137
<b>MÉTRICAS Y OBJETIVOS</b>		
	Métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades climáticas en línea con su estrategia y su proceso de gestión de riesgos.	40-63, 146-147, 185, 206
	Huella de carbono corporativa. Informe sobre el Alcance 1, Alcance 2 y, si es adecuado, el Alcance 3 de emisiones de GEI y sus riesgos asociados.	53-55, 162-163
	Descripción de los objetivos que utiliza la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades climáticas y su desempeño frente a los objetivos.	30-31, 36-37, 40-63





**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 29/3/2022. Los datos relativos al ejercicio 2021 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  
08008 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 2021

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 adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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* de Global Reporting Initiative en su opción esencial y con los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector Infraestructuras de Ocio (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con 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 2021 del Grupo, incluido en el Informe, y que forma parte integrante del Informe de Gestión consolidado 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", "Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad" y "Tabla de indicadores del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)", incluidas en el Informe adjunto.

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

La formulación del EINF incluido en el Informe, y que forma parte integrante del Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad" del citado Informe.

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 y con los estándares SASB para el sector Infraestructuras de Ocio, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos GRI" y "Tabla de indicadores del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)", respectivamente, del mencionado Informe.

KPMG Asesores, S.L., sociedad responsable de responsabilidad limitada y firma miembro de la red mundial de firmas de KPMG de firmas miembro independientes, afiliadas a KPMG Network, un grupo de redes global con gestión de redes de la red mundial de KPMG. - Torre de Colón - 08008 L'Hospitalet de Llobregat

Reg. Mercantil nº 14.572 / 02 de 19 de 04/2004, tomo 11, nº 1, 0-00000000



2

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 (incluyendo las normas internacionales de independencia) 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 del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo 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 el Grupo y descrito en el apartado "Estrategia de responsabilidad corporativa 2022-2025", 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

**Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Informe de Responsabilidad Corporativa 2021 de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI en su opción esencial y con los estándares SASB del sector Infraestructuras de Ocio, según lo detallado en el punto 102-54 de la tabla "Índice de contenidos GRI", y en la "Tabla de indicadores del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)", respectivamente, del Informe.
- b) El EINF de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, 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, 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 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 Informe de Responsabilidad Corporativa y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

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 podrá no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

43685067V  
 PATRICIA  
 MERCEDES  
 REVERTER (R:  
 882498650)

Digitally signed by  
 43685067V  
 PATRICIA  
 MERCEDES  
 REVERTER (R:  
 882498650)  
 Date: 2022.04.27  
 10:18:54 +02'00'

Este informe se  
 corresponde con el  
 sello distintivo nº  
 20/22/00583  
 emitido por el  
 Col·legi de Censores  
 Jurats de Comptes  
 de Catalunya

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, SLU, 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 2021

[WWW.PORTAVENTURAWORLD.COM](http://WWW.PORTAVENTURAWORLD.COM)

