PortAventura WORLD

Made to Remember

Informe de sostenibilidad 2023

Empresa B Certificada













portaventuraworld.com



Las 202 ha propiedad de PortAventura World

76
Atracciones en 3 parques

53
Espectáculos

89
Puntos de restauración

70
Tiendas

9
Hoteles

3053
Habitaciones de hotel

6000
Capacidad del Centro de Convenciones

PortAventura WORLD | Made to Remember

Índice

01 NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 03

02 EXPERIENCIAS INOLVIDABLES PARA EL CLIENTE 16

03 IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS 28

04 CUIDAMOS EL PLANETA 80



Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa

Comprometidos desde los inicios

1997
Creación del Equip Verd por parte del Comité Ambiental

2000
Primera política ambiental

2001

2003

2006
Recuperación de los humedales de la Sèquia Major en Vila-seca

2007

2008

2009
Primer informe de responsabilidad social corporativa (2008)

2010
Código ético para proveedores

2011
0,7 % de los beneficios destinados a la Fundación PortAventura

2012
Defensa corporativa

2013
Código ético y de conducta

2014

2015
Portal para la selección de proveedores

Verificación externa G4-GRI informe RSC (2014)

2016
Primer Comité de Responsabilidad Corporativa

Plataforma de formación para empleados/as

2017
Participación en el Año Internacional del Turismo Sostenible

2018

2019
Hotel Colorado Creek, primer hotel neutro en carbono

Premio para PortAventura Dreams Village, «una iniciativa impresionante»

2020
Resort neutro en carbono (alcances 1 y 2)

2021
Nuestra estrategia de sostenibilidad 2022-2025

Resort neutro en carbono (alcances 1 y 2)

2022
Compromiso de PortAventura World para establecer un objetivo basado en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets

2023
Signatarios de la Carta de la Diversidad de la Unión Europea

Certificados conforme al modelo de la OMS de entorno laboral saludable

Empresa B Certificada

Esta empresa está comprometida con la rendición de cuentas, la transparencia y la mejora continua.

PortAventura WORLD Made to Remember

CERTIFICATION DATE
DECEMBER 2022
VALID UNTIL
DECEMBER 2025

Somos una **B Corp.**



Concepción Fernández

Directora de Clientes y Sostenibilidad

En 2022, cumplimos con éxito los estrictos requisitos de evaluación del impacto para convertirnos en una empresa B Corp y alcanzamos altos estándares de desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Convertirnos en empresa B Corp es la culminación de nuestro nuevo propósito corporativo: «En PortAventura World creamos experiencias inolvidables que generan un impacto positivo en las personas mientras cuidamos el planeta». Esto se refleja como modificación en nuestros estatutos sociales, donde hemos adaptado el propósito social y las competencias del Consejo de acuerdo con las exigencias de una empresa B Corp.

Nuestra estrategia de sostenibilidad 2022-2025 está alineada con el contexto y las necesidades ambientales, sociales y de gobernanza actuales, así como con los resultados del análisis de materialidad y evaluación del impacto llevados a cabo con la certificación B Corp. También incorpora los riesgos de cambio climático identificados con la metodología TFCD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure), así como nuestro compromiso con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés).

Committed to the UNWTO Global Code of Ethics for Tourism Supported by the United Nations

Nuestra hoja de ruta se basa en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

Desde PortAventura World, hemos alineado nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Nuestros principales objetivos son:



Nuestra estrategia de sostenibilidad también está alineada con las siguientes iniciativas:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Empresa B Certificada

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

PortAventura World se ha comprometido a establecer un objetivo basado en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets. El objetivo de reducción de emisiones de GEI está alineado con la metodología establecida por la Science Based Targets initiative (SBTi) y será validado a lo largo de 2023.



Nuestra estrategia de sostenibilidad empresarial 2022-2025

Nuestra estrategia de sostenibilidad 2022-2025 está alineada con el contexto y las necesidades ambientales, sociales y de gobernanza actuales, así como con los resultados del análisis de materialidad y evaluación del impacto llevados a cabo con la certificación B Corp. También incorpora los riesgos de cambio climático identificados con la metodología TFCD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure), así como nuestro compromiso con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).

El Comité de Sostenibilidad de PortAventura World cuenta con una amplia representación entre los altos directivos tras haber elevado la estrategia de sostenibilidad al máximo nivel para convertirla en uno de nuestros pilares estratégicos. La responsabilidad de definir la estrategia y proponer objetivos anuales y trimestrales —como parte de la prima ESG para los departamentos y áreas— recae en el Comité Ejecutivo. B Corp es la herramienta de medición del impacto que utilizamos para identificar y evaluar nuestro impacto ambiental, social (incluidos los derechos humanos) y económico.

PortAventura World se ha comprometido a establecer un objetivo basado en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets.

El objetivo de reducción de emisiones de GEI está alineado con la metodología establecida por la Science Based Targets initiative (SBTi) y será validado a lo largo de 2023

Proyectos destacados de 2023

En el segundo año de implementación de la estrategia de sostenibilidad 2022-2025, logramos los hitos siguientes:

- Validación de nuestros objetivos corporativos de reducción de gases de efecto invernadero por la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia.
- Tercer año de compensación de las emisiones de los alcances 1 y 2 mediante un proyecto de conservación en la costa de Guatemala.
- Lanzamiento de PortAventura Solar, la mayor planta fotovoltaica de autoconsumo en un resort vacacional en España y una de las mayores de Europa.
- Adhesión a la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad de la Fundación Biodiversidad.
- Nueva estrategia de comunicación interna.
- Certificación del sistema de gestión de acuerdo con el marco y el modelo de entorno laboral saludable de la Organización Mundial de la Salud.
- Formalización de la política de inclusión y diversidad.
- Adhesión a la Carta Europea de la Diversidad.
- Obtención del distintivo Empresa Líder en Diversidad en reconocimiento a nuestro liderazgo en diversidad e inclusión.
- Certificación ISO 22000 que acredita la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria de PortAventura Convention Centre y la cocina central.
- Auditoría externa de los procedimientos de cumplimiento.
- Incorporación de un canal externo de información.
- Recertificación ISO 27001 para el canal externo de información del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.



Empresa B Certificada

Objetivos estratégicos

OBJETIVOS AMBIENTALES

			Impacto B Corp	2022		2023		2024	2025
				Objetivo	Logro	Objetivo	Logro	Objetivo	Objetivo
Transición energética y cambio climático	Compromiso de reducir las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 del resort, de acuerdo con la iniciativa SBTi, en un 20 % en 2025 respecto a las emisiones de 2019 (t CO_2eq)[1].		🌍	6175	5362 -13 %	5300	4069 -23 %	4000	<4000
	Incremento de la energía consumida dentro del resort procedente de energía renovable generada *in situ* a través de la planta fotovoltaica.		🌍	Construcción de la primera planta fotovoltaica		7,8 GWh	4,4 GWh	10 GWh	11 GWh
	Reducción del consumo de energía eléctrica del resort (MWh/1000 visitas-pernoctaciones/año).	Resort	🌍	6,21	6,51 +1,73 %	6,44	6,39 -1,9 %	6379	6315
		Ponient		-	-	-	-	12,9	12,8
Economía circular y consumo eficiente de recursos	Reducción de la generación de residuos de la fracción resto del total de residuos generados (t residuos fracción resto/1 000 000 visitas-pernoctaciones/año).		🌍	-	219 -22 %[2]	208	205 -6,61 %	204	197
	Reducción de la generación total de residuos (t residuos/1 000 000 visitas-pernoctaciones/año).		🌍	-	573 -10 %[3]	544	559 -2,41 %	533	516
	Reducción del consumo de agua potable (m^3/1000 visitas-pernoctaciones/año).	Resort	🌍	-	-	-	-	166	162
		Ponient		-	-	-	-	148	145

🟢 CONSEGUIDO 🟡 CONSEGUIDO PARCIALMENTE (margen del 5 % respecto al objetivo) 🔴 NO CONSEGUIDO

🌍 CUIDADO DEL PLANETA 🧍 IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(1) Incluido en la iniciativa SBTi para reducir en un 20 % las emisiones totales de GEI hasta 2025. Año de partida 2019: 6490 t de CO_2
(2) Año de partida 2019: 282 t/1000 visitas-pernoctaciones/año.
(3) Año de partida 2019: 638 t/1000 visitas-pernoctaciones/año.

OBJETIVOS SOCIALES

		Impacto B Corp	2022		2023		2024	2025
			Objetivo	Logro	Objetivo	Logro	Objetivo	Objetivo
Seguridad de las instalaciones y los visitantes	Cero accidentes de clientes.[1]		0	0	0	0	0	0
Salud y seguridad de nuestros empleados	Reducción del índice de incidencia.[2]		2519	**3567** **+3,2 %**	3478	**4545** **+27 %**	3510	3324
Satisfacción de nuestros visitantes con la experiencia general	Mejora del índice de satisfacción del cliente en relación con el resort.		Satisfacción Net Promoter Score: 50	Satisfacción Net Promoter Score: 48	Satisfacción Net Promoter Score: 52	Satisfacción Net Promoter Score: 52	Satisfacción Net Promoter Score: 54	Satisfacción Net Promoter Score: 56
Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación del personal	Mejora de la Net Promoter Score de los empleados (eNPS).		-	-17	5	22	23	24
	Incremento del número de empleados que han recibido formación específica en ESG.		-	-	75 %	**38,7 %**	75 %	100 %

● CONSEGUIDO ● CONSEGUIDO PARCIALMENTE (margen del 5 % respecto al objetivo) ● NO CONSEGUIDO

CUIDADO DEL PLANETA IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(1) Se consideran accidentes las lesiones graves de una persona que resultan en el ingreso inmediato y la hospitalización durante más de 24 horas con fines distintos a la observación médica, o que resultan en la muerte, y que tienen un impacto negativo sustancial en los resultados económicos o en la reputación de la empresa.

(2) El índice de incidencia representa el número de accidentes que provocan una baja laboral por cada cien mil personas expuestas. en 2022 se incluyó a las camareras de pisos. Sin este grupo, el logro fue del +3,2 %.

OBJETIVOS DE GOBERNANZA

		Impacto B Corp	2022		2023		2024	2025
			Objetivo	Logro	Objetivo	Logro	Objetivo	Objetivo
Sostenibilidad en la cadena de suministro	Impartir formación específica sobre ESG a la cadena de suministro (% de proveedores que han participado en un programa de formación específica sobre ESG).		-	-	100 %	0 %	75 %	90 %
Seguridad de las instalaciones y los visitantes	Cero incidentes de ciberseguridad.[1]		0	0	0	0	0	0
Ética y buenas prácticas empresariales	Cero multas en privacidad de datos.		0	0	0	0	0	0
	Impartir formación específica en ESG a los miembros del Consejo de Administración (% de miembros del Consejo).		-	-	100 %	0	100 %	ND
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) (empleadas de media durante el año).		45 %	45 %	48 %	41,3 %	45 %	48 %

● CONSEGUIDO ● CONSEGUIDO PARCIALMENTE (margen del 5 % respecto al objetivo) ● NO CONSEGUIDO

CUIDADO DEL PLANETA IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(1) La ISO/IEC 27000:2018 define los «incidentes de ciberseguridad» como «sucesos únicos o una serie de sucesos 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».



Experiencias inolvidables para el cliente

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CLIENTES: **3,3**/5

GOBERNANZA: **16**/20

Empresa B Certificada

Sostenibilidad general

Empresa B Certificada

UN Global Compact Network Spain WE SUPPORT

Tu medio ambiente - El tuyo también

TÜVRheinland Sistema de Gestión ISO 14001:2015 CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105033144

AENOR ZERO WASTE

AENOR ER Seguridad Alimentaria ISO 22000

Empresa B Certificada

EMAS VERIFIED ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ES-CAT-000070

Committed to the UNWTO Global Code of Ethics for Tourism Supported by the United Nations

CATALUNYA FAMILY HOLIDAYS

AENOR ZERO WASTE

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS Nº ES18/83045

Applus+ ISO/IEC 27001 SI-0474/22 Systems Certification

SCIENCE BASED TARGETS

Premios en 2023

World of Parks Awards 2023. Otorgados por worldofparks.eu, uno de los sitios web internacionales líder en información sobre parques temáticos y de ocio.

- Mejor parque temático de Europa para PortAventura World
- Mejor espectáculo en un parque temático europeo para DIVAS
- Tercer premio en la categoría Mejor atracción nueva de 2023 en un parque temático de Europa para Uncharted: El Enigma de Penitence
- Tercer premio en la categoría de Mejor evento en un parque temático de Europa para Halloween

Park World Excellence Awards 2023. Programa de premios líder del sector para la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África).

- Mejor iniciativa verde del año para PortAventura Solar en PortAventura World
- Finalista en la categoría Mejor producto innovador para Uncharted: El Enigma de Penitence
- Finalista en la categoría Mejor iniciativa de marketing del año para Uncharted: El Enigma de Penitence
- Finalista en la categoría Mejor montaña rusa del año para Uncharted: El Enigma de Penitence
- Finalista en la categoría Mejor parque del año para PortAventura Park

European Star Awards 2023, los premios más destacados del sector de los parques temáticos en Europa.

- Mejor montaña rusa de acero para Shambhala
- Segundo premio en la categoría Mejor parque temático para PortAventura Park
- Segundo premio en la categoría Mejor montaña rusa nueva de Europa para Uncharted: El Enigma de Penitence
- Segundo premio en la categoría Mejor *dark ride* de Europa para Street Mission

Parksmania Awards 2023

- Mejor atracción nueva de Europa para Uncharted: El Enigma de Penitence

IAAPA Brass Ring Awards

- Segundo premio en la categoría Mejor atracción para Uncharted: El Enigma de Penitence

M&IT Awards 2023. Estos premios reconocen a las mejores organizaciones de la industria de los eventos corporativos.

- Tercer puesto en la categoría Mejores centros de convenciones de Europa fuera del Reino Unido para PortAventura Convention Centre

Premios Eventoplus

- Mejor espacio para PortAventura Convention Centre

Google Marketing Partner Awards

- Mejor activación de medios para la campaña de Carnaval de 2023

Compromiso RSE

- Premio Sustainability Action23 para EcoEduca Green School Days

Premios de Turismo Responsable y Sostenible de la Fundación InterMundial, FITUR y la Organización Mundial del Turismo

- Destinos turísticos para PortAventura Solar

Corresponsables

- Finalista en la categoría Grandes empresas para PortAventura Solar

Césars du Voyage Responsable

- Ganador en la categoría de Ocio para PortAventura Dreams

ESG AAA European Awards de Private Equity Wire

- Mejor iniciativa social - Empresa de cartera para PortAventura Dreams







2010



Halloween
Mejor evento de temporada en Europa

Investindustrial
Mejor iniciativa empresarial

2011



Halloween
Mejor evento de temporada en Europa

Shambhala
Mejor novedad del año



Shambhala
Mejor atracción nueva

2012



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

We are music generation
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Halloween
Mejor evento del año



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

2013



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Generation Forever
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar

2014



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Celebration
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar



Shambhala
Premio a la mejor atracción



PortAventura Park
Mejor parque temático del mundo

2015



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Revolution
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar



PortAventura World
Premio Star al mejor parque temático o atracción

2016



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

2017



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Dance Revolution
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Red Force
Mejor montaña rusa de Europa



Red Force
Mejor atracción nueva

2018



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Dance Revolution 2
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa



PortAventura World
Premio Star al mejor parque temático o atracción del mundo



PortAventura Park
Mejor parque temático del mundo

2019



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

We dance on movies
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Street Mission
Mejor atracción nueva



Street Mission
Atracción familiar del año

2020



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa



Street Mission

2021



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Street Mission
Mejor atracción familiar

2022



PortAventura Park
Mejor parque de atracciones

Destination dance
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Halloween
Mejor evento del año

2023



PortAventura Park
Mejor parque temático de Europa para PortAventura World



Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa



PortAventura Solar
Mejor iniciativa verde del año para PortAventura Solar en PortAventura World



Uncharted
Mejor atracción nueva de Europa para Uncharted: El Enigma de Penitence

Customer experience

A partir de este análisis y de la segmentación, hemos elaborado una selección específica de opciones para el 2024 con la voluntad de satisfacer las necesidades de cada segmento de clientes. Hemos sentado las bases para conocer a nuestros clientes y saber qué necesitan, situándolos en el centro de nuestra organización.



El cliente en el centro de nuestra organización

Con el fin de ser una compañía enfocada en los clientes, contamos con un nuevo departamento centrado exclusivamente en la experiencia del cliente, cuyo objetivo es tener una visión única y de 360° del cliente y mejorar así su experiencia en todos los ámbitos. Este departamento se enfoca en tres áreas de trabajo:

CUSTOMER EXPERIENCE

- Definición e implantación de *customer journeys* y estándares de servicio por punto de contacto.

- Definición e implantación de planes de actuación para la mejora de la atención al cliente por puntos de contacto.

- Definición e implantación de nuevos productos y servicios basados en las necesidades de los clientes.

CUSTOMER SERVICE

Garantía de que los equipos de atención al cliente brinden el mejor servicio posible.

CUSTOMER INTELLIGENCE

Conocimiento detallado de los clientes (creación de un panel de control de 360°). Monitorización y seguimiento permanente del retorno y la satisfacción del cliente.

Hitos de Customer intelligence

Informes de nuevos clientes

Desarrollo de productos y servicios centrados en la experiencia del cliente.

Reputación en línea (redes sociales y sitios de valoraciones).

Feedback quincenal.

Reuniones mensuales con representantes de Operaciones y hoteles.

Segmentación basada en el comportamiento de los clientes.

Definición del NPS por segmento para el 2024.

Definición de los productos y adaptación en función de cada segmento.

Optimización de las campañas publicitarias utilizando los mejores canales, momentos y mensajes.

Nueva plataforma omnicanal

Integración con el equipo de ventas.

Accesible para nuevas fuentes de información.

Con nuevas herramientas y métricas para realizar nuevos análisis, determinar la experiencia del cliente en cada punto de contacto y obtener *feedback* en tiempo real.

Satisfacción del cliente

Nuestro objetivo consiste en gestionar adecuadamente las expectativas y experiencias de nuestros clientes, adelantarnos y mejorar su experiencia.

Para ello, en 2023, categorizamos todas las interacciones con los clientes: consulta, solicitud y queja o reclamación. Conocer a nuestros clientes nos ayuda a llevar la delantera y a anticiparnos a sus necesidades con información proactiva y medidas como, por ejemplo, adecuar el volumen de la plantilla en determinadas franjas horarias.

Hemos desarrollado nuevos canales de comunicación y hemos unificado la voz del cliente para ofrecer la misma política de servicio, los mismos descuentos comerciales, etc.

Hemos tomado medidas para evitar o anticipar reclamaciones y quejas, como el equipo de bienvenida para acompañar a los clientes o proporcionar información por adelantado.

Empresa B Certificada

Net Promoter Score



PortAventura WORLD
Made to Remember

52
Net Promoter Score PortAventura World

PortAventura PARK
57
Net Promoter Score

Ferrari Land
29
Net Promoter Score

PortAventura CARIBE AQUATIC PARK
45
Net Promoter Score

PortAventura HOTELS
50
Net Promoter Score

PortAventura BUSINESS & EVENTS
70
Net Promoter Score

Satisfacción global del cliente

Evaluación global del resort

8,86/10
Valoración global de la satisfacción con el resort

8,13/10
Valoración global del día en los parques

PortAventura Hotels

75 %
Probabilidad de revisita

Centro de Convenciones

90 %
Probabilidad de organizar otro evento en el centro

8,70/10
Valoración global

Parques de PortAventura

PortAventura Park

8,45/10
Valoración global

93 %
Probabilidad de revisita

9,24/10
Atracciones

Ferrari Land

7,91/10
Valoración global

79 %
Probabilidad de revisita

9,69/10
Red Force

Caribe Aquatic park

8,24/10
Valoración global

85 %
Probabilidad de revisita

Impacto positivo en las personas

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

COMUNIDAD: 17/40
(no incluye la Fundación PortAventura)

TRABAJADORES: 18,8/40

Empresa B Certificada

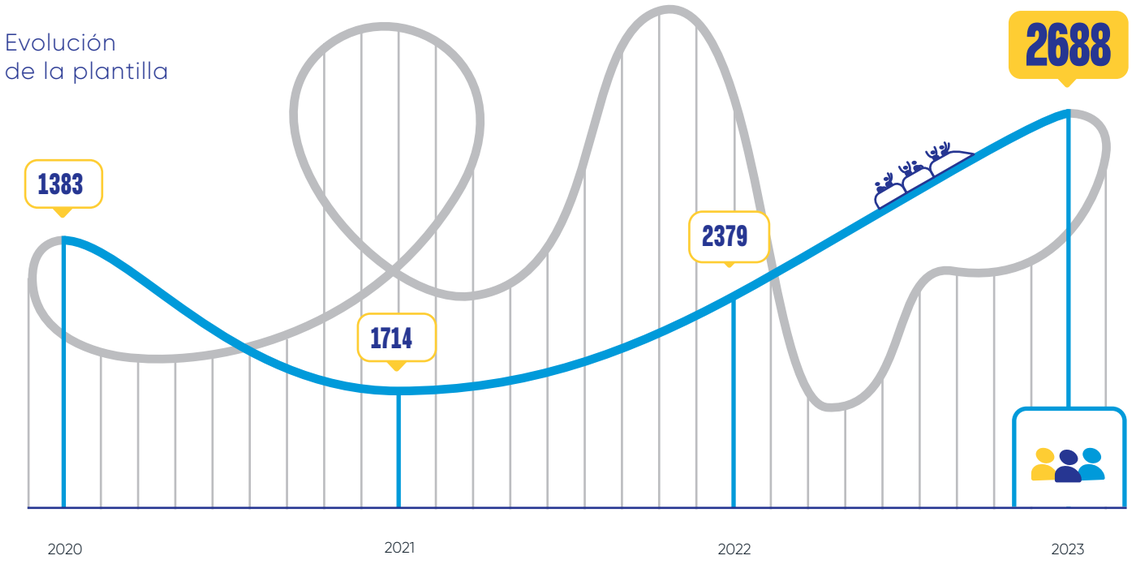
Cuidando nuestro equipo humano

En 2023 creamos la Oficina People Excellence con el objetivo de impulsar la excelencia de la plantilla, además de fomentar la transformación y la innovación. Los principales proyectos en este ámbito son:

98 % de empleados con contrato fijo

76 % de empleados con contrato a tiempo completo

Evolución de la plantilla



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

Net Promoter Score de los empleados (eNPS)

El eNPS es un indicador de la experiencia de los empleados en la empresa. El objetivo de este proyecto es mejorar este indicador en la Encuesta de Compromiso y Experiencia de los Empleados de PortAventura World 2024, reactivando los planes de mejora definidos para cada departamento. A través de entrevistas y talleres, se elaborarán planes de acción y apoyo que permitan a los equipos directivos tomar medidas para ejercer un mayor impacto en el personal y en su satisfacción dentro de la empresa.

Procesos de People & Culture

El objetivo es desarrollar una visión clara del grado de solidez de los procesos de People & Culture llevados a cabo para implementar las estrategias del departamento. El objetivo del proyecto es analizar los procesos, los sistemas y los medios con los que trabaja el Departamento de People & Culture mediante el análisis de documentos, entrevistas y talleres, identificar las áreas de mejora y definir la hoja de ruta.

Modelo de People Business Partner

Este proyecto, todavía en fases iniciales, definirá el modelo de People Business Partner para ayudar al equipo de People & Culture a analizar más en profundidad las operaciones y adoptar un enfoque más proactivo en función de las necesidades de la empresa.

Planificador de horarios

El objetivo es definir un sistema que facilite la programación de turnos mensuales y la planificación de horarios teniendo en cuenta la demanda comercial. El proyecto implica agilizar los procesos de planificación, un primer paso antes de encontrar una solución tecnológica que cubra las necesidades operativas.

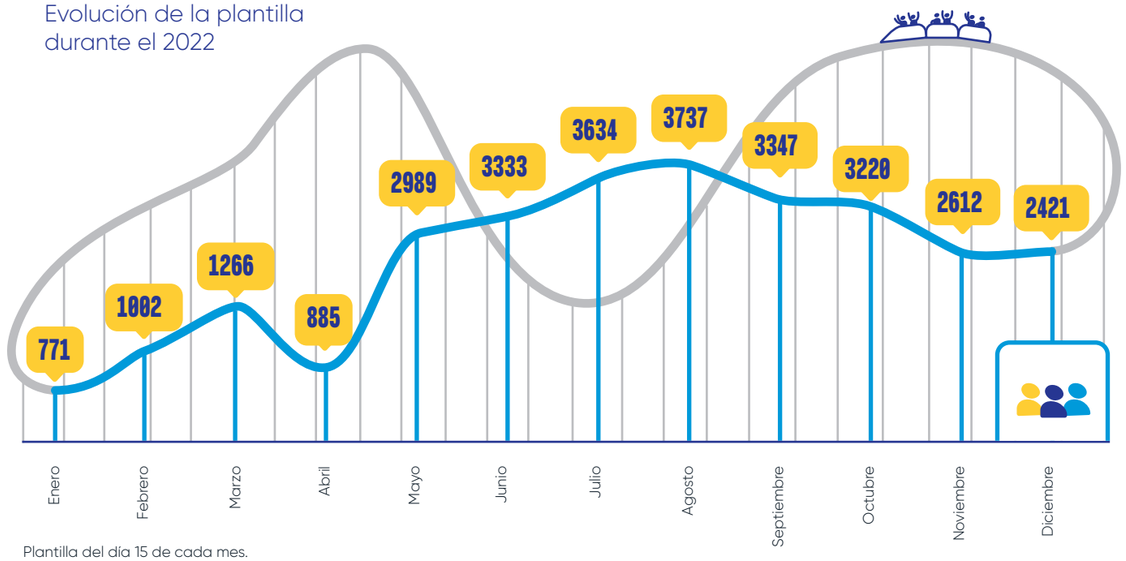
Flexibilidad y equilibrio

Proyecto lanzado en 2023 para definir un modelo de teletrabajo sostenible para los empleados de la estructura organizativa e incorporar elementos que podrían mejorar la calidad de vida de los empleados que se ocupan de trabajos operativos.

Propuesta de valor del empleado

Proyecto lanzado en 2023 para definir la propuesta de valor del empleado incluida en el proceso de selección y contratación, determinando así un nuevo *claim* y narrativa que respondan a la realidad y la propuesta de valor de PortAventura World.

Evolución de la plantilla durante el 2022



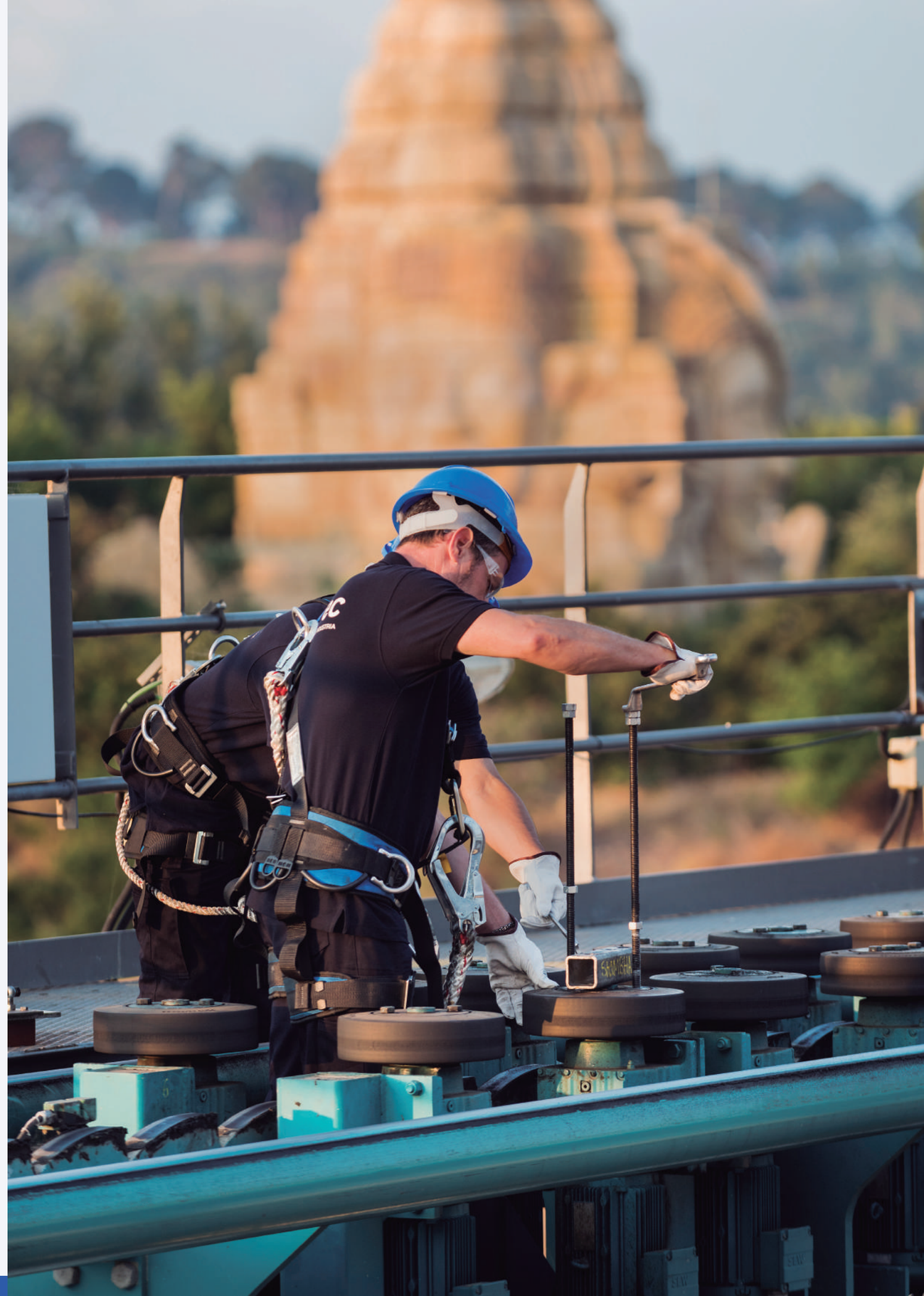
Plantilla del día 15 de cada mes.

Comprometidos con la excelencia en seguridad

Creemos que nuestro historial de seguridad, junto con la limpieza y el atractivo de nuestro hoteles, parques y Centro de Convenciones, ayuda a generar una mayor satisfacción y fidelidad de los visitantes.

Un requisito imprescindible para la seguridad de los clientes es la seguridad de las instalaciones. En PortAventura World garantizamos:

- Un mantenimiento, inspecciones y certificaciones a un nivel superior a los requisitos de cualquier normativa local, regional o estatal. El compromiso de obtener una certificación anual por parte de un organismo autorizado o tercero.
- La supervisión por parte del Comité de Seguridad (que se reúne trimestralmente) de la gestión de los riesgos de seguridad.
- La existencia de un centro de control que garantiza la inmediata respuesta en caso de un mal funcionamiento o aviso de incidencia y que centraliza el 100 % de la información sobre sucesos en las instalaciones del resort.
- La presencia 24 horas de personal cualificado y suficiente para la primera e inmediata intervención, lo que minimiza o excluye el riesgo de propagación o de elevación de sus consecuencias.
- El funcionamiento del Área de Seguridad, responsable de coordinar la relación entre la empresa y las fuerzas y cuerpos de seguridad, y con una estructura que garantiza la seguridad las 24 horas todos los días del año. Tiene como misión garantizar la protección de las personas, ante todo, así como los bienes, los valores, los inmuebles y los negocios de la empresa, además de velar por el normal funcionamiento de los servicios. El resort tiene contratado, para la vigilancia de las instalaciones, a personal de seguridad de una empresa homologada en el Registro de Empresas de Seguridad de la Dirección General de la Policía. Además, dispone de medios técnicos de protección activos y pasivos (contra actos antisociales, contra incendios y de protección).
- Se han desarrollado planes de contingencia para posibles situaciones de emergencia para cada instalación. Durante la temporada baja, el personal de mantenimiento examina las atracciones y las repara, restaura y renueva cuando resulta necesario.



Atención centrada en la eficiencia de las prácticas operativas para garantizar la seguridad y experiencias únicas para los visitantes



Fernando Aldecoa
Director general de Operaciones y Finanzas

«El desarrollo de nuestra actividad siempre ha estado marcado por la seguridad como una de nuestras prioridades principales, con el foco de atención puesto en la satisfacción de los clientes tanto en los parques como en los hoteles».

«Hemos implementado cambios operacionales para mejorar la experiencia de los clientes en el resort (por ejemplo, el *check-in online*, los pases Express, etc.), a la vez que hemos garantizado máxima eficiencia operacional».

«Creemos que nuestros rigurosos procedimientos e inspecciones de seguridad nos permitirán seguir disfrutando de una sólida reputación como operador seguro de un resort de vacaciones, lo que en última instancia hará que más personas disfruten de nuestros parques y hoteles».

Nuestros compromisos con la seguridad

Durante la temporada de apertura, personal cualificado realiza a diario las inspecciones y revisiones de seguridad correspondientes y las inspecciones de funcionamiento de las atracciones de acuerdo con el manual de mantenimiento y los requisitos establecidos durante la certificación inicial. La atracción no abre al público hasta que todos los ajustes, las inspecciones y las reparaciones requeridos sean llevados a cabo.

También se realiza una revisión semanal de las posibles incidencias (averías) para comprobar y garantizar que las medidas adoptadas han sido las adecuadas.

Nuestras operaciones están sujetas a los reglamentos gubernamentales locales, nacionales y supranacionales relacionados con la seguridad. Cumpliendo escrupulosamente con la legislación española y europea aplicable, en PortAventura World contamos con una empresa de inspección independiente que realiza anualmente todos los ensayos no destructivos de todas las atracciones, así como las pruebas funcionales anuales y las certificaciones:

- **La certificación inicial de todas las atracciones es realizada por TÜV SÜD y TÜV NORD** antes de la apertura al público (EN 13814).

- **Se realizan inspecciones anuales exhaustivas** certificadas por SGS, entidad independiente autorizada por el Gobierno. Además de las inspecciones y certificaciones legalmente exigidas, SGS también certifica el manual de procedimientos de mantenimiento de cada atracción.

- **Exhaustiva inspección anual y comprobación de funcionamiento anual adicional** por parte de TÜV SÜD para las atracciones de PortAventura World: atracciones de PortAventura Park y Ferrari Land (bajo la norma EN 13814) y Caribe Aquatic Park (toboganes y atracciones bajo la norma UNE EN 1069-1:2020).

- **Inspecciones periódicas adicionales.** Contratamos voluntariamente a SGS para volver a revisar que el mantenimiento de nuestras atracciones cumple con los estándares. SGS realiza inspecciones aleatorias mientras los parques están operativos para verificar que las inspecciones regulares de cada parque y todas las atracciones son correctas según los procedimientos de mantenimiento correspondientes.

- **Certificación de los procedimientos y de los libros de mantenimiento de la atracción.** La aplicación digital (Mobaro) fue desarrollada en 2019 e implementada en 2020. El objetivo consistía en registrar, con esta herramienta digital, todas las acciones y tareas de mantenimiento de las atracciones realizadas durante la temporada operativa del parque. En el segundo semestre de 2021, incorporamos todas las operaciones de mantenimiento invernal/anual a esta aplicación con la voluntad de intentar eliminar casi todos los archivos en papel y mantener todos los registros y seguimientos de tareas en una plataforma digital. Este sistema digital contiene los puntos correctos de la lista de control según las normas actuales.

- **Inspecciones de las autoridades locales.** Otras secciones de cada parque están sujetas a inspecciones por parte de jefes de bomberos locales y funcionarios de sanidad y mantenimiento de edificios.

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



En 2018, PortAventura World obtuvo la certificación ISO 9001:2005 para la gestión y el mantenimiento de las atracciones. Todos los años, una empresa externa lleva a cabo la correspondiente auditoría ISO 9001. De conformidad con las normas ISO, la auditoría trianual ISO 9001 fue renovada en 2024.



Seguridad alimentaria

El Centro de Convenciones de PortAventura y la cocina central del resort son las últimas incorporaciones a la lista de establecimientos de PortAventura World que cuentan con la certificación ISO 22000 en reconocimiento de la eficacia del sistema de gestión de seguridad alimentaria.

PortAventura World ha implantado un sistema de gestión de seguridad alimentaria en todo el resort. Este sistema se enmarca en la política de seguridad alimentaria. Gestión y comunicación a todo el personal interno y externo, con objetivos e indicadores actualizados periódicamente. En 2023 se amplía el alcance de la política de seguridad alimentaria a los nuevos hoteles y los puntos de restauración. PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park, Ferrari Land, Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River, Hotel Mansión de Lucy, Hotel Colorado Creek, PortAventura Convention Centre, Dreams Village y los hoteles en gestión de Port Aventura Entertainment, S.A.U. siguen el mismo sistema de gestión de seguridad alimentaria con el fin de garantizar los más altos estándares de calidad y seguridad alimentarias.



El sistema de gestión de seguridad alimentaria, que se aplica a todos los puntos y establecimientos de restauración de PortAventura World, incluye un análisis de peligros y puntos críticos de control que identifica y evalúa los riesgos potenciales en la elaboración, la manipulación y el servicio de los alimentos, sus causas y las medidas preventivas. Las medidas de control o sistemas de vigilancia se establecen en el supuesto de peligros significativos, y se clasifican (según la probabilidad de ocurrencia, la gravedad y la detectabilidad) en: puntos de control, prerrequisitos operativos y puntos críticos de control.

En el marco de nuestro sistema de gestión de la seguridad alimentaria, debemos documentar todos los planes de control, los procedimientos, los manuales, las guías y las instrucciones de trabajo, incluyendo procedimientos de homologación de proveedores, procedimientos de emergencias y retiradas de producto, procedimientos de gestión de alergias e intolerancias alimentarias, manual de análisis de peligros y puntos de control críticos, manual de buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos, planes de higiene y desinfección, gestión de no conformidades y planes de formación.

El departamento de Seguridad Alimentaria es el responsable de gestionar y coordinar todos los aspectos relacionados con este asunto en el resort y cuenta con un equipo técnico especializado que recibe el apoyo de consultores externos. Con el fin de coordinar a todos los departamentos y áreas implicados directa o indirectamente con la seguridad alimentaria, contamos también con un equipo de seguridad alimentaria multidepartamental.

Desde PortAventura World, llevamos a cabo comprobaciones y seguimientos constantes para garantizar que el sistema de gestión de seguridad alimentaria funciona de forma eficiente e identificar posibles vías de mejora.

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

100 %
de los centros de restauración abiertos auditados anualmente

234
auditorías externas

259
auditorías internas

Análisis de alimentos y superficies. Análisis aleatorio de productos para garantizar su seguridad microbiológica

100 %
de los puntos de restauración y hoteles abiertos auditados anualmente

1397
análisis en puntos de restauración y hoteles

73
análisis de materias primas entregadas por proveedores

Auditorías a proveedores

7
auditorías externas

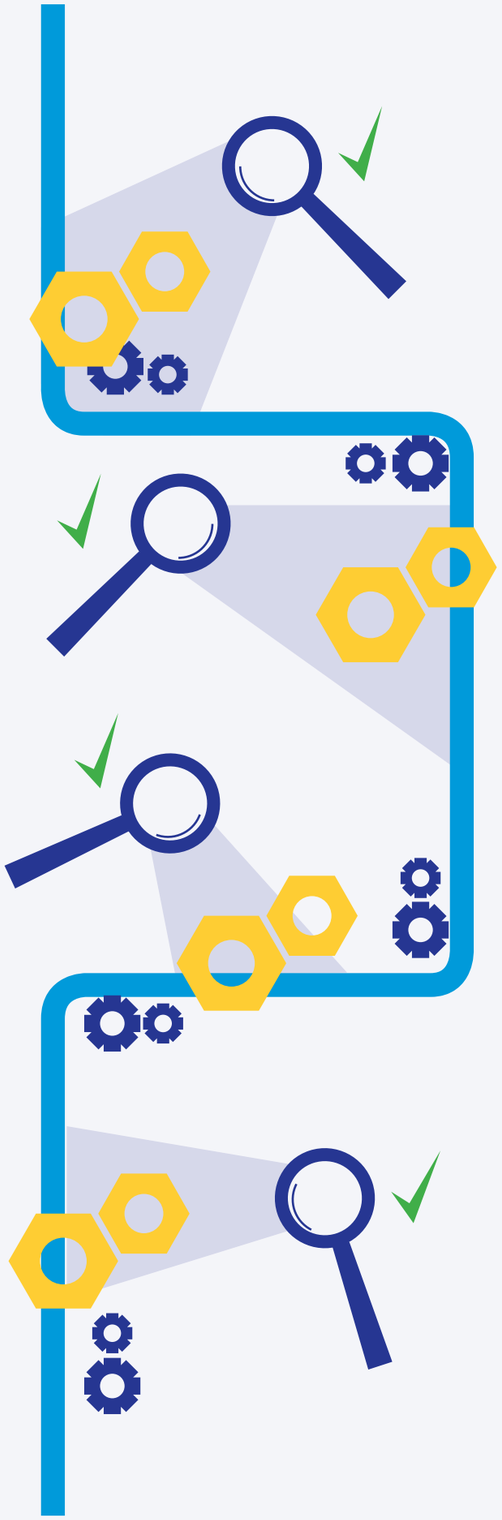
10 %
de los proveedores de alimentos auditados



Seguridad en las instalaciones

Todas las instalaciones necesarias para el buen funcionamiento del resort deben pasar revisiones y están certificadas, más allá de lo establecido por la normativa técnica, con el fin de garantizar la seguridad de los visitantes. Estas revisiones incluyen el equipamiento eléctrico y de iluminación, los sistemas de ventilación y refrigeración, la producción de agua caliente sanitaria y distribuciones de fontanería.

También 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 rutas de evacuación, sistemas de extinción automática, etc. Aseguramos un ambiente libre de bacterias y controlamos posibles propagaciones patógenas mediante desinfecciones periódicas programadas de los conductos de ventilación y climatización, limpiezas del interior de chimeneas y campanas extractoras y actuaciones sobre las líneas de vertidos y aguas sucias.







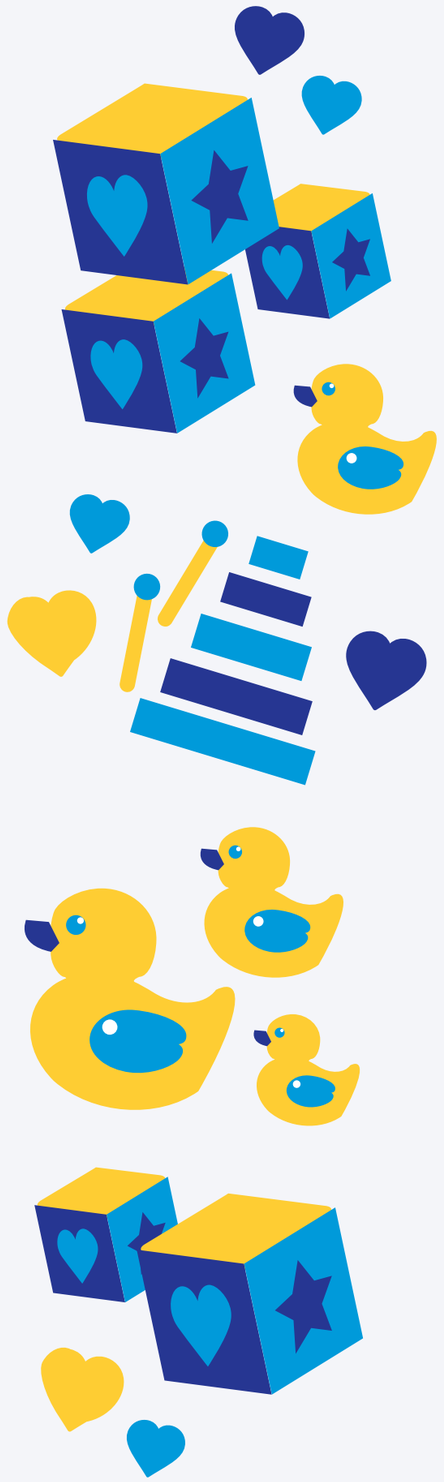
Control de calidad de las aguas

Servicios Técnicos y Restauración son los dos departamentos responsables del seguimiento de la calidad del agua en PortAventura World. También trabajamos con empresas externas para la planificación, el seguimiento y el asesoramiento. Estas empresas nos ayudan a cumplir con todos los procesos exigidos por las distintas normativas aplicables en función de la naturaleza del uso del agua. Para algunos controles, la normativa nos obliga a contratar los servicios de un laboratorio autorizado; mientras que en otras mediciones *in situ* es el personal de mantenimiento quien las lleva a cabo con el equipamiento y la formación adecuados. En determinadas épocas del año, el personal de mantenimiento debe asistir a un técnico de un laboratorio externo en el desempeño de estas comprobaciones en las instalaciones del resort.

Seguridad del *merchandising*

La gestión de la seguridad de todos los elementos de *merchandising* del resort conlleva el cumplimiento de la legislación vigente, marcado CE, etiquetaje y tener en cuenta cualquier cambio normativo. El Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio es el encargado de proporcionar asesoramiento a PortAventura World en materia de *merchandising* infantil (incluso para artículos que no sean juguetes). 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





Seguridad y salud en el entorno laboral

149
simulacros de emergencia

200
evaluaciones de riesgos

433
informes técnicos (ruido, estrés térmico, iluminación, ergonomía y CO_2)

Más de 800 cámaras en el resort controladas por el centro de control.

18
cursos prácticos de prevención contra incendios

279
cursos sobre prevención de riesgos laborales

Centro de control en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año. Presencia las 24 horas de personal cualificado y preparado para la intervención inmediata. Vigilancia de las instalaciones mediante personal de seguridad.

964
reconocimientos médicos

718
consultas relativas a exenciones



Invertimos en la salud y la seguridad de nuestro equipo, más allá del cumplimiento de la legislación.

Para la notificación de información confidencial sobre asuntos de seguridad y mantenimiento, contactar con: safetyconfidential@portaventura.es. En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se ha habilitado el Canal Interno de Información, a través del cual cualquier miembro de la organización y cualquier tercero pueden denunciar hechos que puedan ser constitutivos de delitos o infracciones administrativas graves o muy graves relacionados con PortAventura World. El enlace al canal se ha facilitado tanto en la intranet de PortAventura (para miembros de la organización) como en la web de PortAventura (para terceros). Enlace actual: https://lp.lefebvre.es/portaventura-canal-comunicacion

Empresa B Certificada

PERSONAL PROPIO

32,00
Índice de frecuencia[1]

4545,32
Índice de incidencia[2]

0,60
Índice de gravedad[3]

7,22 %
Tasa de absentismo

(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.

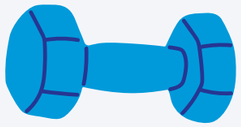
Fomentamos el bienestar y la salud de los empleados

PortAventura e-Saludable fomenta e impulsa el bienestar de la plantilla a través de concienciar sobre la importancia del cuidado de la salud y ofrecer actividades diversas, servicios e instalaciones para desarrollar hábitos saludables. Las principales acciones llevadas a cabo en 2023 son:

Programa de bienestar físico cardiosaludable y musculoesquelético



Entrega de fruta diaria y reparto gratuito de cestas de frutas y verduras



Sala de entrenamiento gratuita con actividades dirigidas



Campañas de sensibilización sobre diabetes e hipertensión



Talleres



Servicio de fisiocoaching, con talleres de estiramiento. En 2023, ampliamos los días y el horario de este servicio

Programa de salud emocional



Asistente personal, orientación legal y financiera para facilitar procesos como la tramitación de becas o las ayudas a la dependencia



Apoyo psicológico a cualquier empleado

Programa de detección y promoción de la salud, y prevención de riesgos



Campañas de donación de sangre entre la plantilla



Actividades con los hijos de nuestros empleados



Campaña de protección solar con recomendaciones y entrega de protector solar a los asistentes

Programa de hábitos saludables que incluye el programa de salud «Gana vida, pierde peso» y el sorteo de cestas de frutas y verduras

KPI

4,76/5
grado de satisfacción media de la plantilla con el programa e-Saludable

4028
empleados que participaron en el programa e-Saludable de PortAventura

38 533
asistentes a las actividades(1)

1089
consultas al promotor de salud

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



Diversidad, igualdad e inclusión

En 2023, trabajamos para desarrollar un plan de acción bienal para mejorar la diversidad, la igualdad y la inclusión. En este contexto, hemos llevado a cabo varias actividades:

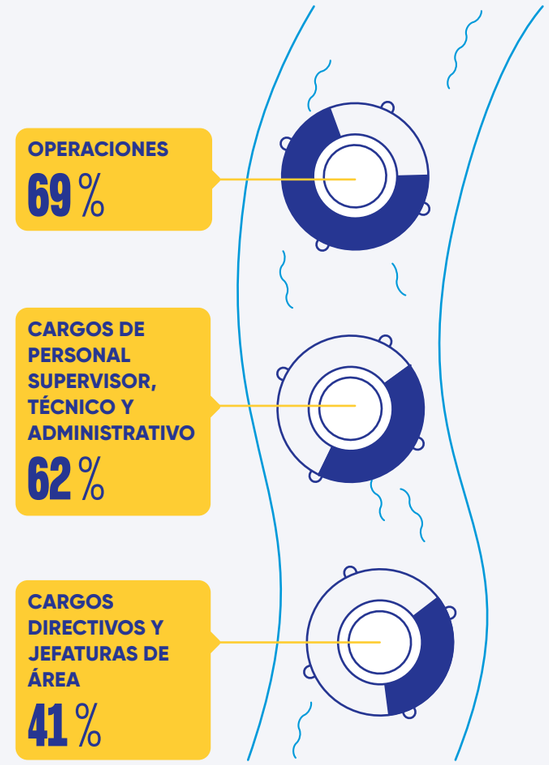
- **Adhesión** a la Carta Europea de la Diversidad.
- **Lanzamiento del programa Tribes de PAW**.
- **Actividades de sensibilización cultural** con el objetivo de fomentar el respeto por las distintas culturas.
- **Modificaciones** en la política de imagen personal.
- **Acciones** para fomentar el ascenso de mujeres a puestos de liderazgo.
- **Celebración de la Pride Night** con la voluntad de fomentar la inclusión del colectivo LGBTIQA+ tanto dentro como fuera del resort.
- **Formación en discapacidad funcional** dirigida a los voluntarios de PortAventura Dreams.
- **Programas de colaboración** con empresas que cuentan con trabajadores con discapacidad funcional.
- **Acuerdos** para adecuar los puestos de trabajo para personas mayores de 60 años.

Empresa B Certificada

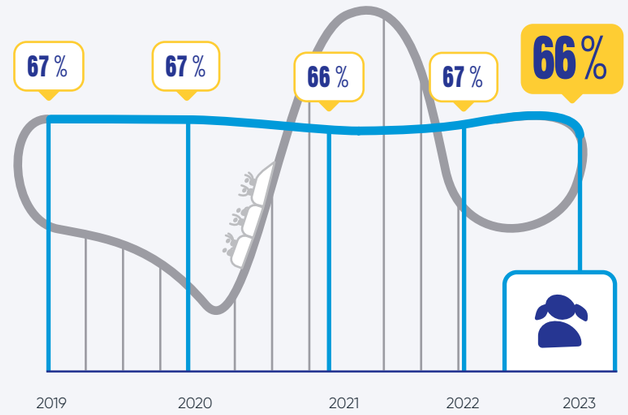
Igualdad

El segundo plan de igualdad entre mujeres y hombres de PortAventura World, aprobado en 2022, es el marco actual para la adopción de medidas que sigan promoviendo y garantizando una verdadera igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en el seno de la empresa.
En 2023 incorporamos un sistema de retribución variable para los altos directivos y jefes de área, con objetivos de igualdad entre los puestos directivos.

Presencia de mujeres por puesto de trabajo



Evolución de las mujeres en plantilla



Diversidad e inclusión

La formalización de la política de diversidad e inclusión fomenta un modelo de gestión de personas con un compromiso de excelencia profesional, de acuerdo con la legislación vigente en nuestro país y en consonancia con las mejores prácticas internacionales en estas áreas.

KPI

49
nacionalidades distintas

18 %
de la plantilla de otros países

82 %
de la plantilla de España

58
personas con diversidad funcional con contrato directo

Desarrollo profesional y formación

Para PortAventura World, ofrecer a nuestros empleados oportunidades de formación es una manera de motivarlos y mostrarles nuestro reconocimiento. La formación sirve para potenciar el grado de especialización de los trabajadores, nos permite retener el talento y fidelizarlo, facilita los ascensos, etc.

En 2023, PortAventura World implementó un nuevo programa de formación para nuevos empleados 100 % presencial y práctico que vuelve a contar con la participación de instructores internos. En total, un equipo de 50 instructores de todos los departamentos operativos impartieron 116 cursos con distintos itinerarios en función del departamento al que se unían los nuevos empleados.

KPI

3768
empleados que han recibido algún tipo de formación durante el año

79 %
plantilla formada(1)

43 459
total de horas de formación

11,53
media de horas de formación al año por persona

54 %
formación en línea

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



Fundación PortAventura

La Fundación PortAventura recauda fondos para proyectos gracias a la aportación del 0,7 % de los beneficios netos de PortAventura World y a la participación en eventos solidarios de más de 32 000 donantes a lo largo de los últimos 13 años.

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 e instituciones.





Empresa B Certificada

Fundación PortAventura

1 086 000 €
de ingresos brutos

66
personas voluntarias

1 116 000 €
de ayudas concedidas por la Fundación

PortAventura Dreams Village

208
familias acogidas en Dreams

5219
pernoctaciones en el Village

El proyecto PortAventura Dreams también recibió el premio a la **Mejor iniciativa social** – Empresa de cartera en los premios ESG AAA European Awards de Private Equity Wire de Londres.

PortAventura Dreams Village consiguió **el premio en la categoría de Ocio** en los premios Césars du Voyage Responsable en reconocimiento al firme compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible y el compromiso social.

Accesibilidad al ocio

10 099
personas beneficiarias

Nuestras líneas de acción

La Fundación PortAventura tiene dos líneas de trabajo bien definidas:

Integrar los colectivos en riesgo de exclusión social, con especial atención a niños y jóvenes, trabajando con las familias y su entorno social.

Ayudar a otras fundaciones a alcanzar sus objetivos mediante la promoción y el desarrollo de programas diseñados especialmente para sus beneficiarios en función de sus necesidades específicas.

A través de programas como PortAventura Dreams, nuestro programa interno de actividades, acciones solidarias en nombre de otras entidades o el acceso al ocio, la Fundación PortAventura contribuye al bienestar de la sociedad y a la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.



Nuestra financiación

PortAventura World destina anualmente el 0,7 % de sus beneficios a financiar nuestra Fundación. Esta aportación es clave para que podamos disponer de los recursos necesarios con los que desarrollar nuestras actividades, además de las donaciones que recibimos y los convenios con otras organizaciones.

Ingresos de la Fundación PortAventura (en miles de €)

	2023
Contribución de PortAventura World a nuestra Fundación	457 €
Ingresos obtenidos mediante eventos de recaudación de fondos	186 €
Donaciones procedentes de otras fundaciones y empresas colaboradoras	723 €
Gastos necesarios para la actividad	280 €
Total de ingresos netos	**1086 €**

Ayuda concedida y distribución por grupo beneficiario y evento

(en miles de €)

	2023
Enfermedades	948 €
Necesidades especiales	120 €
Exclusión social	48 €
Total de ayudas	**1116 €**



Ramón Marsal, presidente de la Fundación PortAventura

PortAventura Dreams Village

En 2023, iniciamos la construcción de cuatro casas adicionales dentro del Village. Se prevé que estén listas a finales de mayo de 2024. Esto nos permitirá duplicar el número de familias que podemos acoger. Asimismo, seguimos organizando talleres tanto para Halloween como para Navidad y actividades a lo largo del año gracias a nuestra red de voluntarios. En 2024, tenemos previsto construir un *splash pad* con chorros de agua para los más pequeños.

PortAventura Dreams Village abrió sus puertas en 2019 con la voluntad de acoger a niños y jóvenes (y a sus familias) que estuvieran en tratamiento y recuperándose de enfermedades graves. Desde su apertura, más de 500 familias (procedentes de distintas partes del mundo) han tenido la oportunidad de alojarse en el Village.

Concebido como un espacio de entretenimiento e interacción, este proyecto busca incidir positivamente en el proceso de recuperación desde un punto de vista psicológico y, a la vez, crear nuevos momentos de unión familiar.

El Village cuenta con una extensión de 8850 m^2, seis viviendas de 135 m^2, una zona de juegos, un campo de fútbol, jardines que rodean todo el complejo, un restaurante para las comidas y una sala multifuncional en la que los voluntarios de la Fundación PortAventura programan actividades y talleres para las familias.

Para el buen funcionamiento de PortAventura Dreams, la Fundación PortAventura cuenta con el apoyo de una red de socios: desde empresas privadas hasta otras fundaciones y, sobre todo, algunos de los hospitales más importantes de España, como el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús en Madrid o los hospitales Sant Joan de Déu y Vall d'Hebron en Barcelona.

Aumento de la participación local en el Village

En 2023, varias organizaciones locales organizaron actividades en colaboración con el proyecto PortAventura Dreams:

- **La media maratón de Vila-seca,** organizada por el Club Esportiu Runners Vila-seca, donó los fondos obtenidos en el Km Inclusivo.
- El torneo de tenis de mesa organizado por la **Federació Catalana de Tennis de Taula** incluyó un sorteo solidario para recaudar fondos.
- **Empresas locales** han elaborado programas de voluntariado corporativo con una finalidad social vinculada al proyecto.
- **En conmemoración del Día Internacional de las Personas** con Discapacidad, el grupo cooperativo TEB propuso el reto de ayudar a 121 personas con discapacidad intelectual a conseguir un hogar seguro e independizarse. La campaña «Un mismo trazo» empezó en PortAventura Dreams Village.



Apoyo y colaboración

Jornadas solidarias en PortAventura Park

Desde la Fundación PortAventura coorganizamos eventos junto con otras instituciones locales para ayudarlas a alcanzar sus objetivos de recaudación de fondos y dar visibilidad a sus proyectos.

"Fent Amics" (14.a edición)
Fundación PortAventura y Down Catalunya
+4300 asistentes

«Posa't la gorra» (21.a edición)
Fundación PortAventura y Asociación de Familiares y Amigos de Niños OncoWlógicos de Cataluña (AFANOC)
1200 personas han comprado una entrada solidaria.



Eventos propios de recaudación de fondos

Cena solidaria
(12.ª edición)

1100 participantes

120 675 € en aportaciones

Carrera solidaria
(11.ª edición)

1500 participantes

10 500 € en aportaciones

Torneo de golf solidario (8.ª edición)

120 participantes

10 170 € en aportaciones



Otras contribuciones directas a proyectos

El voluntariado y las aportaciones directas a proyectos son parte del valor social de la Fundación PortAventura. Las personas que forman parte del programa de voluntariado han participado en diversos eventos durante la temporada 2023.

Proyecto Teaming 2023

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 que donen, la Fundación PortAventura aporta dos euros más. A fecha de cierre del EINF, los empleados se encuentran en proceso de votación de las entidades y asociaciones propuestas: Asociación Gorka y Emma bienestar infantil, Fundación Aladina, IVET - Fundación MSD y proyecto FIATEH del Club de Balonmano de Tarragona.

Visitas en Navidad a los hospitales Joan XXIII y Sant Joan de Reus

Los personajes de Sesame Street© y Papá Noel visitaron a niños ingresados en la UCI o en planta y a sus familias.

Campaña de recogida de juguetes de Cruz Roja

Los empleados de PortAventura World tienen la oportunidad de comprar un juguete solidario a través del sitio web o traer juguetes a cualquiera de los dos puntos de recogida instalados para ello. En total, se recogieron 100 juguetes nuevos, ni bélicos ni sexistas.

Encendido de luces en el Hospital Sant Joan de Déu

Para celebrar el 50.º aniversario del traslado del hospital a Esplugues, los personajes de Sesame Street© visitaron la UCI pediátrica.

Acceso al ocio

Con el objetivo de acercar el ocio a los colectivos más desfavorecidos, la Fundación PortAventura lleva a cabo un programa de donación de entradas y cesión de espacios. El programa se dirige a centros que ayudan y mejoran la calidad de vida de niños y adolescentes, mayoritariamente de la zona, con especial atención a aquellos con programas destinados al apoyo de niños con enfermedades graves o en situación de riesgo de exclusión social.

Acompañamiento de familias del programa PortAventura Dreams



Cooperación con otras fundaciones

LaLiga Genuine arranca en PortAventura World con una actividad de sensibilización sobre el ocio y el deporte inclusivos.

PortAventura World acogió a los 46 equipos participantes en el emblemático torneo LaLiga Genuine, la competición de fútbol organizada por la Fundación LaLiga que promueve la integración de personas con discapacidad en el mundo del deporte, en una jornada que puso el foco en la inclusión y la celebración de la diversidad.

Por primera vez en la historia de la competición, que celebraba este año su sexta edición, los jugadores pudieron disfrutar de un día de convivencia y diversión en PortAventura World que, además, es uno de los patrocinadores de la competición.

La Fundación PortAventura y la Fundación LaLiga aprovecharon la oportunidad para organizar la jornada «Ocio y deporte como herramientas de inclusión para colectivos con diversidad funcional», que tuvo lugar en el Centro de Convenciones de PortAventura.



Cuidamos el planeta

Con PortAventura Solar, la mayor planta fotovoltaica de autoconsumo en un resort vacacional en España, y una de las mayores de Europa, estamos avanzando hacia la descarbonización.

En 2023, la iniciativa Science Based Targets (SBTi) confirmó que los objetivos corporativos de reducción de gases de efecto invernadero presentados por PortAventura World cumplen con sus criterios y recomendaciones, y que sus objetivos están alineados con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 °C. Seguimos progresando hacia la transición energética y la economía circular.

Empresa B Certificada

Nuestro sistema de gestión ambiental está respaldado por las principales certificaciones y sellos:

- Desde 2001, **registro EMAS** (Eco Management and Audit Scheme), y, desde 2008, miembro del Club EMAS de Cataluña.
- Desde 2007, certificación **ISO 14001:2015**.
- En 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.
- Desde 2021, sello **«BREEAM en operación»** para la construcción sostenible del edificio principal de PortAventura Dreams Village. Este distintivo garantiza mayor salud y confort para quien utiliza el edificio y una notable reducción de su impacto en el medio ambiente.
- Desde 2022, **certificación LEED** (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) para LaLiga TwentyNine's, el primer restaurante del mundo tematizado de LaLiga. Otro objetivo para el año 2024 es conseguir la certificación LEED para el edificio de realidad virtual VRX.



Transición energética y cambio climático

La iniciativa SBTi valida nuestros objetivos de reducción de emisión de carbono.

PortAventura Entertainment se compromete a reducir sus emisiones totales de GEI de alcance 1 y 2 en un 55,1 % para el 2032 con respecto a los niveles del año 2019. También se compromete a reducir sus emisiones totales de GEI de alcance 3 en un 32,5 % para este mismo período.

Entre 2008 y 2023, hemos conseguido reducir las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en un 88 % (t CO_2 equivalente por cada 1000 visitas-pernoctaciones).

Cálculo de nuestra huella de carbono

Desde 2008, hemos calculado la huella de carbono generada como consecuencia de nuestra actividad y hemos cuantificado las emisiones de gases de efecto invernadero, expresadas en toneladas de CO_2eq.

En 2022 incluimos en el cálculo de la huella de carbono las emisiones asociadas a todas las categorías de alcance 3 aplicables a PortAventura World para establecer los objetivos de reducción.

Reducción de las emisiones de CO_2

El autoconsumo de energía renovable gracias a PortAventura Solar, la compra de energía eléctrica procedente de fuentes renovables, el aumento de la eficiencia energética y las buenas prácticas medioambientales son las principales acciones llevadas a cabo por PortAventura World en su esfuerzo por reducir su huella de carbono.

Consumo de energía de origen renovable

Desde 2016, el 100 % de la electricidad consumida en el resort procede exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de GEI (garantía de origen).

Los establecimientos de Ponient Hotels, ubicados fuera de las instalaciones del resort, también pasarán a utilizar electricidad procedente de fuentes renovables cuando finalicen sus actuales contratos de suministro.

PortAventura World tiene dos plantas de energía fotovoltaica de autoconsumo: PortAventura Solar. A plena capacidad de producción, es capaz de suministrar más del 30 % de la energía que consume actualmente el resort.

Compensación de las emisiones

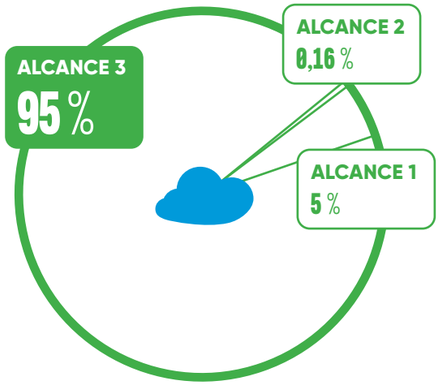
Fuimos el primer resort europeo con operaciones neutras en carbono. En 2023 compensamos el 100 % de las emisiones de alcance 1 y 2 generadas en 2022 como resultado de nuestra actividad. Esto ha sido posible gracias a la compra de 5363 créditos de carbono verificados mediante un proyecto de protección y conservación en la costa de Guatemala.

Empresa B Certificada

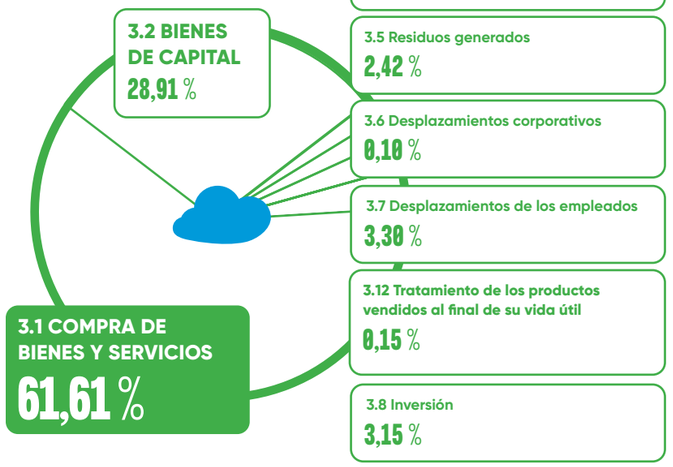
Descarbonización del resort

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

EMISIONES DE GEI SEGÚN ALCANCE



EMISIONES DE GEI DE ALCANCE 3 (BASADAS EN EL MERCADO)



0,59 t CO_2eq (alcances 1 y2) por cada 1000 visitas-pernoctaciones en 2023



En 2023, lanzamos PortAventura Solar, la mayor planta fotovoltaica de autoconsumo en un resort vacacional en España y una de las mayores de Europa.
En total, la construcción de la planta ha supuesto una inversión de 8 millones de euros. A plena capacidad de producción, generará más del 30 % de la energía que necesita el resort para su funcionamiento.

9 901 241
en inversiones medioambientales



Empresa B Certificada

Mejor iniciativa verde del año para **PortAventura Solar** de PortAventura World en los premios Park World Excellence Awards 2023

Fase I

11 102 paneles solares en suelo

6,4 hectáreas de superficie total

6,05 megavatios de potencia pico (MWp)

10 GWh/ año de energías limpias

4000 toneladas de emisiones de CO_2 evitadas cada año

Fase II

4600 paneles solares en suelo

3,1 megavatios de potencia pico (Mwp)

5,6 GWh/ año de energías limpias

2240 toneladas de emisiones de CO_2 evitadas cada año



Economía circular

Reducción de residuos
Principales acciones de mejora en 2023

Uso de vasos reutilizables.. En 2023, el 54 % de los vasos reutilizables han sido retornados por los clientes. En la cafetería se han sustituido los vasos de un solo uso por vasos de cristal.

Introducción de nuevos vasos reutilizables (Billie) para cafés y bebidas calientes. En 2024, se prevé que este cambio evite el uso de 1,5 millones de vasos de café desechables.

Eliminación del plástico en los restaurantes e incorporación de material reciclado y orgánico en los objetos de *merchandising*.

Las calabazas utilizadas para la tematización de Halloween **sirvieron de alimento para el ganado de granjas locales.** Utilizamos productos de origen local cultivados cerca del resort para reforzar la economía local.

Los árboles utilizados para la decoración de Navidad son reutilizables.

Gestión de los materiales basada en la obtención de productos de proximidad y de bajo impacto ambiental.

Digitalización de los procesos en los hoteles para reducir el consumo de papel. Asimismo, se han digitalizado los procesos entre operaciones, mantenimiento y atención al cliente.

En la cocina central, se ha cambiado a un formato más grande para la compra de varios productos.

559 t
residuos generados por cada millón de visitas

33
fracciones de residuos separadas

95 %
de los residuos valorizados



Empresa B Certificada

Donación
de los excedentes alimentarios

Actualización del *buddy pocket* para todo el personal de restauración, que incluye buenas prácticas de sostenibilidad en la cocina.

Actualización del Manual de criterios para el control del despilfarro alimentario, que tiene como objetivo garantizar la correcta aplicación de la normativa vigente (Ley 3/2020 de prevención de las pérdidas y el despilfarro alimentarios), así como establecer la metodología para minimizar el desperdicio de alimentos.

Creación de un Comité de prevención de despilfarro alimentario que supervise las compras, la logística y todas las unidades de restauración. Este comité es el responsable de actualizar el manual y elaborar un Plan de Prevención del Despilfarro Alimentario de acuerdo con la normativa vigente en 2024.

Primera fase del estudio de identificación del desperdicio alimentario para elaborar un plan de acción que permita determinar el origen, cuantificar y proponer medidas para reducir el despilfarro.

Incorporación de todos los puntos de restauración en el programa para poder realizar el control de peso y el registro de los kilos de despilfarro alimentario de los bufés de los hoteles y los eventos de PortAventura Convention Centre.

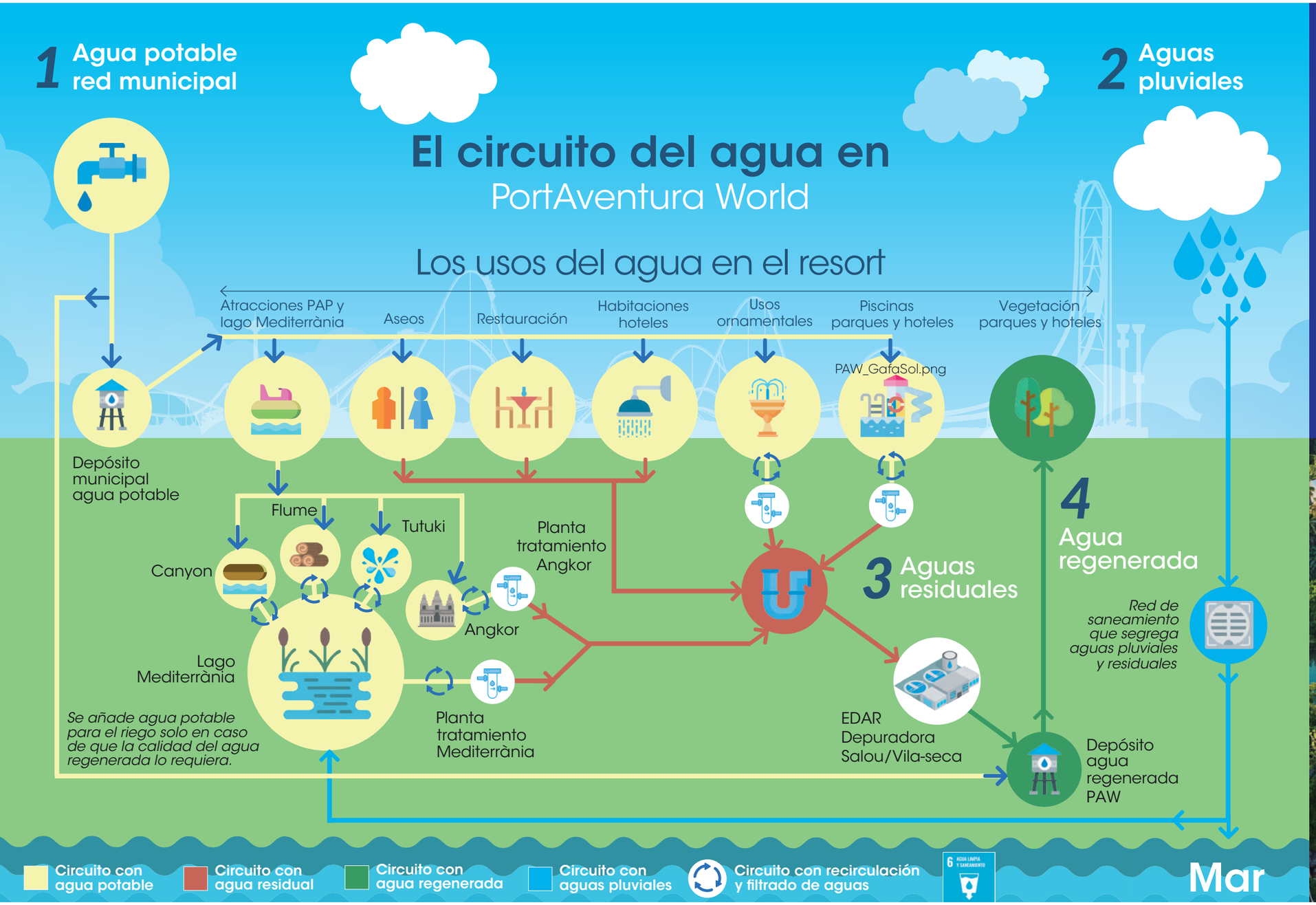
Incorporación de elementos de fomento de buenas prácticas ambientales y de manipulación de los alimentos en los puntos de restauración del resort.

En el bufé, Oscar the Grouch sigue concienciando a los huéspedes sobre las buenas prácticas en la prevención del despilfarro alimentario. También se ha reducido el tamaño de los platos en el bufé y se priorizan cada vez más las porciones individuales.

1392 kg
de alimentos recogidos y donados

Gestión del agua

La preservación y la eficiencia hídrica constituyen dos de nuestras prioridades, ya que el agua es un recurso escaso y a la vez es fundamental para el funcionamiento y la tematización del resort. Controlamos diariamente el consumo de agua y tomamos las medidas necesarias para reducirlo (pruebas de estanqueidad, riego automático en los parques, sistemas de ahorro de agua y control de posibles fugas).



El 22 % del agua consumida es regenerada y proviene de la planta depuradora de Vila-seca y Salou.

Consumo anual de AGUA (m^3 por cada 1000 visitas-pernoctaciones y año)

2022	2023
151,33	174,52



Educación ambiental para todas las edades y visitantes

EcoEduca es un programa educativo que tiene por objeto informar a los jóvenes y sensibilizarlos sobre cuestiones relacionadas con el cambio climático, la pérdida de la biodiversidad y el medioambiente.

230
propuestas en el concurso escolar

80
ideas creativas para el Hackaton PortAventura World Talent

Más de
2500
estudiantes participaron en el programa EcoEduca





PortAventura WORLD

Made to Remember

Informe de sostenibilidad 2023

Empresa B Certificada



Consulta el documento: Estado de información no financiera 2023