



PARKS & RESORT

2020

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

PARQUE ACUÁTICO

FERRARI LAND

ESPECTÁCULOS

PARQUE TEMÁTICO

HOTELES

CENTRO DE CONVENCIONES



Sistema de Gestión ISO 14001:2015



AENOR HACIA RESIDUO CERO

Gold Travelife Sustainability in tourism





**INFORME
DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2020
DEL GRUPO PORT AVENTURA**



ÍNDICE

4

Principios que rigen el informe

6

Presentación

10

2020 de un vistazo

14

PortAventura World Parks & Resort, destino turístico seguro

22

La responsabilidad corporativa de PortAventura World, nuestro valor diferencial

34

Compromisos sociales

70

Compromisos de buen gobierno

102

Compromisos ambientales

126

Índice de contenidos GRI

170

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

192

Tabla de contenidos del Pacto Mundial

196

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 2020 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 2020, 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 2020 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 este informe, y también ha sido revisada por KPMG Asesores. El análisis de materialidad, realizado en 2017, ha sido actualizado en 2020 con un enfoque COVID-19.

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 RSC



PRESENTACIÓN

Carta del presidente del Comité Ejecutivo

Seguridad. Este ha sido nuestro objetivo (y nuestro éxito) en 2020. Seguridad para las personas que forman el equipo humano de PortAventura World, seguridad para las personas que nos visitan y seguridad para las empresas proveedoras de servicios que operan dentro del Resort.

La temporada 2020, la vigesimoquinta de nuestra historia, ha coincidido con tiempos excepcionales. El Resort ha estado cerrado al público gran parte de la temporada por indicaciones de las autoridades sanitarias para hacer frente a la pandemia mundial originada por la COVID-19. PortAventura World, con la seguridad como meta, ha puesto en marcha una serie de medidas extraordinarias, las cuales siguen y superan, en muchos casos, las directrices de las autoridades y han sido certificadas por auditorías externas, para ofrecer en nuestros parques y hoteles una experiencia completa en un entorno seguro.

El impacto en PortAventura World de la pandemia originada por la COVID-19, así como todas las medidas que hemos tomado para mitigar este impacto, se recogen en este informe de responsabilidad corporativa. Este se ha elaborado de acuerdo con los estándares de la Global Reporting Initiative y es, a la vez, nuestro estado de información no financiera que da cumplimiento a los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, de modo que se cumplen las dos exigencias: la normativa y la de transparencia corporativa.

En PortAventura World seguimos comprometidos con los ejes de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa –ambiental, social y de buen gobierno–, y es que la sostenibilidad forma parte de nuestra esencia desde los orígenes. En esta línea, mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas implementando en nuestra compañía los diez principios que recoge esta iniciativa internacional.

Con el equipo humano, hemos priorizado y destinado nuestros recursos y esfuerzos a dos aspectos. Por un lado, garantizar la seguridad y la salud de todas y cada una las personas que trabajan en el Resort mediante la

definición de protocolos y la implantación de medidas para minimizar los riesgos de contagio por la COVID-19. Y, por otro lado, actuar con responsabilidad para amortiguar el impacto de la crisis sanitaria en los puestos de trabajo. Para ello, hemos analizado las situaciones cambiantes que se han presentado a lo largo del año y hemos definido e implantado las medidas más adecuadas en cada momento para garantizar la estabilidad del empleo.

En el ámbito del buen gobierno, hemos implementado todas las medidas requeridas por las autoridades sanitarias y, adicionalmente, las que nos han permitido ser una empresa triplemente certificada. Hemos obtenido el sello «Safe Tourism Certified», otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española, la Certificación sobre Protocolos de Gestión frente a la COVID-19, otorgada por la auditoría SGS, y la Certificación en Sistema de Prevención de COVID-19, otorgada por Biolinea.

En solidaridad con la crisis sanitaria, la Fundación PortAventura ha donado medio millón de euros para la compra de respiradores y otros equipos destinados a los siete hospitales de la provincia de Tarragona, y también ha realizado una donación de mascarillas, guantes de un solo uso y otro material susceptible de ser utilizado como EPI para otros hospitales y residencias de Cataluña, con lo cual hemos contribuido al apoyo del sistema social y sanitario. Además, hemos donado 16.858 kg de alimentos a comedores sociales y Cáritas para ayudar a los colectivos más vulnerables del territorio (Vila-seca, Salou, Tarragona y Reus). Aprovecho este espacio para reconocer y agradecer la gran dedicación y el esfuerzo del personal sanitario y sociosanitario, que ha luchado, y lucha, para combatir la COVID-19.

Y en el ámbito ambiental nos hemos convertido en el primer resort neutro en carbono de Europa, con lo que seguimos siendo un referente en turismo sostenible. Damos así respuesta a nuestro enfoque estratégico, que nos exige integrar en la gestión el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para seguir generando valor.

Pese al cierre de nuestras instalaciones y al impacto económico consecuente, nos enorgullecemos de haber seguido dando respuesta a nuestros compromisos con la sostenibilidad y de continuar con el ambicioso plan de inversiones que tiene la compañía. En este sentido, en junio de 2021 vamos a inaugurar la ampliación del Hotel Colorado Creek, lo que supone añadir 148 habitaciones más a la oferta hotelera, y además en septiembre también inauguraremos «The Beat Challenge», con el espacio de entretenimiento de LaLiga y PortAventura World y el lanzamiento de la *app* diseñada para ofrecer entretenimiento más allá del día de la visita al parque. Una experiencia de entretenimiento que desbordará los límites físicos del parque y que se desarrollará en varias dimensiones, la digital y la física. En PortAventura World, comenzamos a preparar la próxima temporada con la ilusión y con la esperanza de encontrarnos con múltiples novedades.

A lo largo de estos 25 años, que cumplimos en 2020, PortAventura World ha evolucionado, impulsada por todas las personas que formamos parte de este gran equipo, hasta convertirse en el resort que es hoy, uno de los mejores destinos de vacaciones y ocio familiar de Europa. Sin nuestro excelente equipo humano, sin nuestros proveedores y sin nuestros clientes no habríamos llegado hasta aquí. Seguiremos juntos en este camino, acompañados por nuestros valores y nuestros compromisos, para celebrar 25 años más. Y lo haremos de forma segura.

Sergio Feder
Presidente del Comité Ejecutivo





2020 DE UN VISTAZO



PortAventura World celebra su 25 aniversario en un año marcado por los efectos de la COVID-19.

PortAventura World obtiene tres certificaciones sobre seguridad y prevención en relación con la COVID-19.

Los hospitales de Tarragona reciben medio millón de euros de la Fundación PortAventura para comprar respiradores y otros equipos para luchar contra la COVID-19.

PortAventura Convention Centre avanza en su digitalización con el lanzamiento del tour virtual que permite recorrer sus 20.000 m², el catálogo digital con cápsulas de vídeos y la incorporación en sus servicios de los eventos híbridos.

Somos el primer resort temático neutro en carbono.

PortAventura World se adhiere a la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.

En la 27.ª edición de los premios Thea, promovidos por la Themed Entertainment Association, Street Mission de PortAventura World ha recibido el reconocimiento internacional «Award for Outstanding Achievement».

GRUPO PORTAVENTURA WORLD



847.461

visitas al Resort (PortAventura Park y Ferrari Land)

COMPROMISOS AMBIENTALES



16.858 kg

de alimentos donados, equivalentes a 48.166 raciones



100%

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

COMPROMISOS SOCIALES

EQUIPO HUMANO



1.893

plantilla en agosto (personal propio)¹

FUNDACIÓN PORTAVENTURA



933

miles de euros en ayudas concedidas por la Fundación PortAventura

CLIENTES



4,01/5

valoración global del día en PortAventura Park



4,25/5

servicio proporcionado por los empleados/as de Ferrari Land



1,4

millones de seguidores en las redes sociales



94%

de clientes dicen que se han sentido seguros durante la visita a nuestros parques

COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO

PROVEEDORES



1.053

proveedores



74%

de proveedores estratégicos evaluados con resultado excelente

ECONOMÍA



39

millones de euros de facturación equivalente

¹ Dato correspondiente al día 15 de agosto.



PORTAVENTURA WORLD PARKS & RESORT, DESTINO TURÍSTICO SEGURO

2020, un año marcado por las medidas sanitarias de prevención de la COVID-19

Las medidas excepcionales adoptadas por las autoridades sanitarias al efecto de contener la COVID-19 no permitieron ofrecer a nuestros clientes las experiencias de PortAventura World durante el periodo habitual.

El Resort abrió la temporada el 8 de julio y estuvo operativo hasta el 16 de octubre, aplicando siempre las restricciones de aforo, distancia y desinfección, medidas implantadas que se han controlado de forma exhaustiva mediante auditorías de seguimiento que han obtenido resultados excelentes.

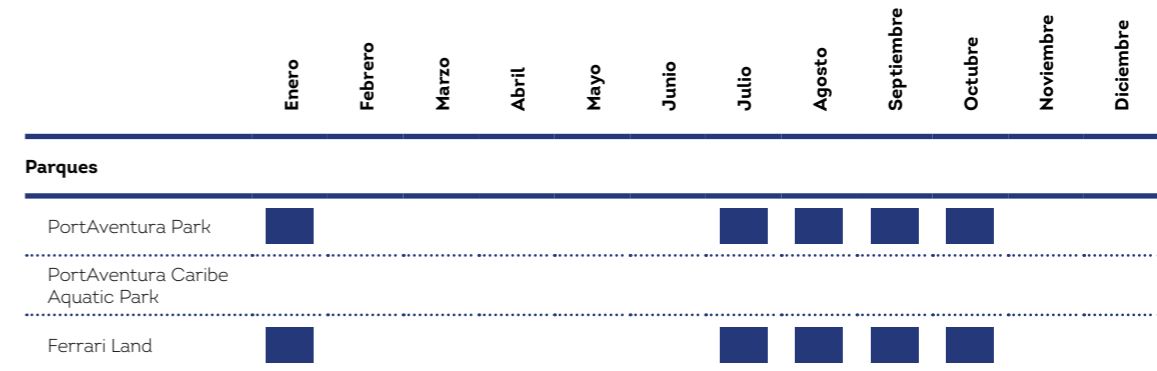
Desde el inicio de la pandemia y siguiendo las recomendaciones indicadas por expertos e instituciones internacionales en materia de seguridad ante enfermedades víricas infecciosas, incluida la COVID-19, en PortAventura World hemos instalado todos los procesos de prevención necesarios para garantizar la máxima seguridad y confianza tanto de nuestros clientes como de nuestros empleados y empleadas y empresas proveedoras de servicios que operan en el Resort.

Además, desde el inicio de la crisis, hemos estado en contacto con los principales parques europeos para conocer y aplicar las mejores prácticas adoptadas en los diferentes países.

Fruto de esta gestión y del buen comportamiento de los clientes, empleados y empleadas y empresas proveedoras, podemos afirmar que en los parques de PortAventura World no se ha detectado ningún positivo entre los clientes desde la apertura el 8 de julio y hasta el cierre temporal decretado por la Generalidad de Cataluña el día 16 de octubre.

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

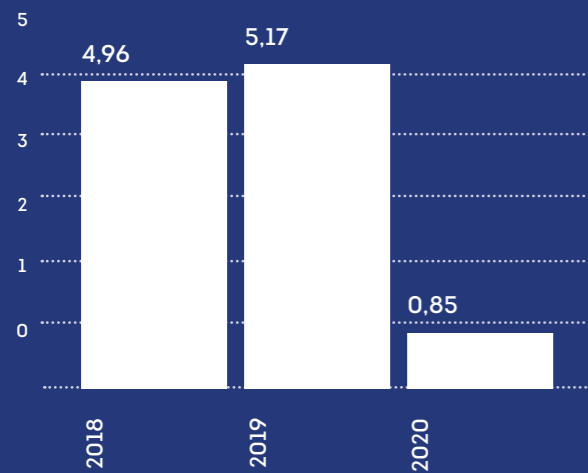
MESES DE APERTURA DE LOS PARQUES DEL RESORT EN 2020



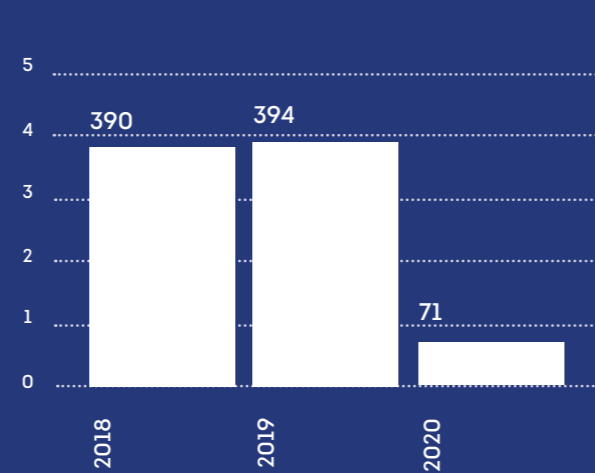
DÍAS DE APERTURA DE LOS PARQUES DEL RESORT

Parques	2019	2020
PortAventura Park	242	107
PortAventura Caribe Aquatic Park	107	0
Ferrari Land	249	107

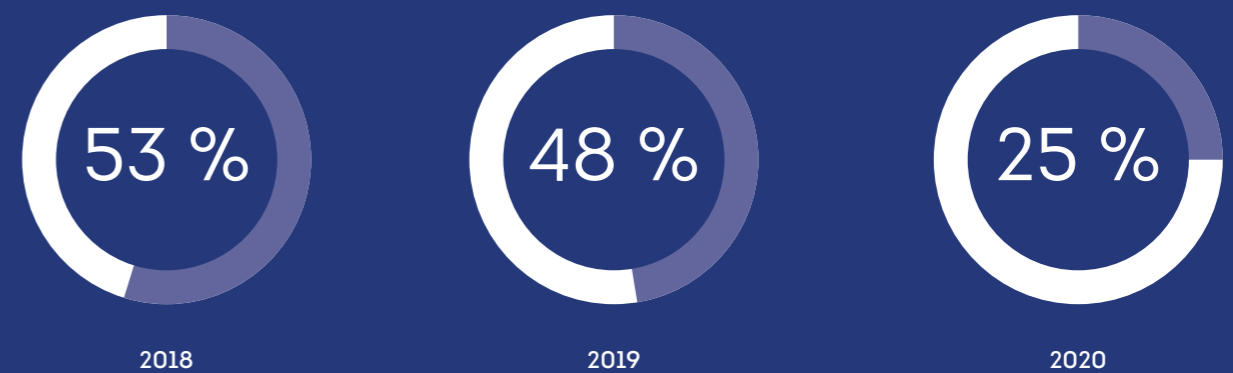
MILLONES DE VISITAS A LOS PARQUES



MILES DE HABITACIONES OCUPADAS



CLIENTES INTERNACIONALES EN HOTELES





Premiados y reconocidos



«Thea Awards for Outstanding Achievement» por Street Mission

27 Premios Thea

Los premios Thea reconocen la innovación, el talento y la excelencia en el sector del entretenimiento y de los parques temáticos. Con este galardón, PortAventura World refuerza su valor de marca y su posición de liderazgo en el sector de los parques temáticos a través de una experiencia de entretenimiento única y familiar.



Mejor montaña rusa de acero de Europa para Shambhala

European Star Award 2020
Kirmes & Park International

Estos premios son uno de los galardones más importantes en el sector de los parques temáticos y el entretenimiento familiar a nivel europeo.



Fundación PortAventura por la iniciativa PortAventura Dreams Village, premio en la categoría «Grandes empresas»

como ejemplo de esfuerzo y trabajo para impulsar la integración social de niños y jóvenes enfermos.

XI Premios Corresponsables en Iberoamérica
Fundación Corresponsables

Presente y futuro de la economía y el sector turístico

Es nuestra responsabilidad conocer las previsiones económicas y del sector para anticiparnos y ser más resilientes a los cambios.

Contexto económico global en 2020

La economía española podría haberse contraído un 11,0 % en 2020 y crecer un 5,5 % en 2021 y un 7,0 % en 2022. En España, se revisa al alza la estimación de crecimiento del PIB para 2020 del -11,5 % al -11,0 %, pero se reduce la previsión de crecimiento para 2021 en 0,5 puntos hasta el 5,5 %. Esto último se explica por el deterioro observado

en la Unión Económica y Monetaria como consecuencia del incremento en los contagios, el aumento de la incertidumbre registrado en España por la tercera ola y el agotamiento de algunas de las políticas de demanda.

Fuente: [BBVA Research](#) (información publicada en enero de 2021)

El sector turístico en 2020

La situación del sector turístico en Cataluña con el impacto de la crisis del coronavirus es «dramática» este 2020, ya que cerrará su «peor año» con una caída de las pernoctaciones de alrededor del 70 % y el impacto directo sobre la facturación oscilará entre los 14.000 y los 15.000 millones de euros, según el director general de Turismo de la Generalidad, Octavi Bono. No obstante, la industria tiene la esperanza puesta en las vacunas para empezar a levantar cabeza a partir del verano de 2021.

Fuente: [Hosteltur](#) (información publicada en diciembre de 2020)

La crisis económica generada por la pandemia de la COVID-19 ha interrumpido así seis años consecutivos de crecimiento del empleo y siete años de caída del paro. La mayor destrucción se produjo en el sector servicios, con 323.277 personas afiliadas menos en el año, sobre todo en la hostelería y en actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento.

Fuente: [Hosteltur](#) (información publicada en enero de 2021)

Perspectivas del sector para 2021

Carmen González, investigadora principal y directora del Observatorio Imagen de España del Real Instituto Elcano, ha asegurado que «no hay nada que vaticine que nuestro país vaya a sufrir de forma diferencial las consecuencias de la pandemia, sino de manera similar al resto de los países, por lo que se prevé que el turismo español recupere en 2022 los niveles de capacidad de atracción de 2019».

Fuente: [Hosteltur](#) (información publicada en enero de 2021)

Establecer protocolos de viaje coherentes y armonizados, implementar medidas de seguridad reforzadas y asegurar la protección de los empleos y los medios de vida son los principales ingredientes necesarios para la reanudación del turismo.

Fuente: [Organización Mundial del Turismo](#) (información publicada en octubre de 2020)

Perspectivas económicas globales para 2021

Durante los últimos meses la evolución de la economía global ha sido el resultado de un equilibrio entre dos fuerzas opuestas: el choque brutal de la pandemia y la respuesta masiva de las políticas económicas, tanto monetaria como fiscal.

Durante la pausa navideña se han producido algunos acontecimientos que apuntan a que la pandemia y las medidas de apoyo van a seguir determinando el panorama económico. Por un lado, tras la buena noticia de la alta eficacia de las vacunas, su distribución ha arrancado más lentamente de lo previsto en la mayoría de las geografías. Además, a la aceleración de los contagios a finales de año se ha añadido la incertidumbre de la posible extensión de cepas de la COVID-19 más contagiosas desde sus focos de origen (principalmente Reino Unido) al resto del mundo, lo que apunta a una recuperación lenta a corto plazo. Por otro lado, la mayoría conseguida por el partido demócrata en el senado de EE. UU. tras las elecciones de Georgia, de mayor relevancia económica que los sucesos del Capitolio, ha desencadenado la expectativa de un estímulo fiscal adicional durante la primera mitad de 2021, lo cual ha propiciado una toma de riesgo en los mercados financieros, con subidas de las bolsas y de los tipos a largo plazo de la deuda americana. La magnitud de este nuevo impulso es aún incierta, pero puede ser significativa este año, y se añade al fuerte estímulo adicional previsto en Europa desde mediados de 2021 tras el desbloqueo del fondo de recuperación europeo. Otros factores de apoyo durante los próximos doce meses son la eliminación de la incertidumbre sobre el acuerdo del Brexit, la resistencia de la economía china y su tirón del sector manufacturero a nivel global, que ha supuesto un factor estabilizador en el resto del mundo.

El resultado de todas estas fuerzas será probablemente un crecimiento del PIB mundial moderado en el cuarto trimestre de 2020 (los datos se conocerán pronto) y en el primero de 2021, con una aceleración paulatina a partir del segundo y, sobre todo, a mediados de año, cuando se espera que las campañas de vacunación estén avanzadas, al menos en los países desarrollados. (...) la eurozona podría crecer alrededor del 4 % tras una recesión estimada del -7,3 % en 2020, claramente por debajo de las dos grandes regiones en el conjunto del bienio.

Para 2022 se espera que continúe la recuperación de manera decidida (crecimiento global del 4,1 %), con una situación sanitaria mucho más despejada y unos programas fiscales en pleno apogeo, necesarios para compensar los destrozos económicos de la pandemia. Sin embargo, el panorama por entonces habrá generado otras dudas: niveles de endeudamiento público y privado muy elevados, necesidad de retirada paulatina de los estímulos monetarios y fiscales, y cambios en los comportamientos de consumidores y empresas que pueden perdurar en algunos casos y modificar el paisaje de muchos sectores.

En 2022 esperamos una aceleración del crecimiento hasta el 7 %. Una vacunación masiva, tanto en España como en el resto de Europa, la política fiscal expansiva por la que apuestan los PGE para 2021, el despliegue del plan NGEU, las medidas de impulso tomadas por el BCE y el Gobierno, así como una elevada capacidad productiva sin utilizar estarían detrás del repunte.

Fuente: [BBVA Research](#) (información publicada en enero de 2021)



**LA RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA DE
PORTAVENTURA WORLD,
NUESTRO VALOR DIFERENCIAL**



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y SEGURA

Prácticas de movilidad responsable y nuevas tecnologías

La movilidad sostenible es un concepto nacido de la preocupación por los problemas medioambientales y sociales derivados de un mal uso de los transportes. En PortAventura World apostamos por una serie de **medidas de movilidad sostenible** que ayuden a **minimizar los impactos ambientales**.

Daremos más protagonismo a los modos de transporte que menos energía consumen y menos emisiones producen por kilómetro recorrido y viajero transportado.



OBJETIVOS

- Reducir el consumo energético de carburantes.
- Reducir las emisiones de CO2 procedentes de carburantes.

PROYECTOS

- Desplazamiento sostenible de los empleados/as.
- Movilidad sostenible en el Resort de los proveedores de servicios.
- Movilidad sostenible del cliente.



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.

Nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, puesta en marcha en 2019, se basa en los principios del Pacto Mundial –iniciativa en la cual participamos desde 2008–, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo. La estrategia es la guía para llevar a cabo nuestra actividad y nuestro principal valor diferencial.








Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 retos globales establecidos por las Naciones Unidas en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. En PortAventura World y la Fundación PortAventura tenemos la voluntad de trabajar por un futuro más próspero y sostenible dirigiendo nuestros esfuerzos a contribuir, de manera directa o indirecta, a la consecución de los ODS, de los cuales los siguientes son los prioritarios:











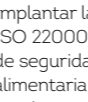

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021

Este es el segundo año de implantación de la estrategia de responsabilidad corporativa 2019-2021, que se estructura en tres ejes fundamentales: ambiental, social y de buen gobierno. Esta es una herramienta para la toma de decisiones que, en un contexto como el de 2020, se ha orientado a minimizar los impactos de la pandemia en el ámbito social principalmente. A consecuencia del cierre del Resort, la consecución de los objetivos previstos no ha sido la deseada.

OBJETIVOS AMBIENTALES							
Icono	Descripción	Unidad	2019		2020		2021
			Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo
	Eliminar los plásticos de un solo uso en restauración comprados por PortAventura World	Porcentaje de referencias de plástico de un solo uso eliminadas o sustituidas	25 %	25 %	63 %	79 %	91 %
	Residuo cero	Porcentaje de residuos valorizados	>90 %	91 %	>90 %	84 %	>90 %
	Disminuir el consumo de gas natural en todo el Resort	MWh de gas natural por 1.000 visitas-pernoctaciones y año	1,16	1,13	1,13	2,02	1,84
	Disminuir el consumo de energía eléctrica en todo el Resort	MWh de electricidad por 1.000 visitas-pernoctaciones y año	5,95	5,78	5,74	16,42	10,27
	Ser un resort bajo en carbono	Toneladas de CO ₂ por 1.000 visitas-pernoctaciones y año	1,21	1,23	1,14	4,07	1,31

OBJETIVOS SOCIALES							
Icono	Descripción	Unidad	2019		2020		2021
			Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo
	Incrementar el número de asistentes a las actividades del programa PortAventura e-Saludable respecto al año anterior	Diferencia 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	25.000 asistentes
	Aumentar el número de familias acogidas en el <i>village</i> de PortAventura Dreams	Número de familias acogidas en el <i>village</i> de PortAventura Dreams	24 familias	23 familias	174 familias	5 familias ⁽¹⁾	174 familias
	Incrementar la satisfacción del cliente obtenida a partir de las encuestas realizadas	Puntuación media de satisfacción del cliente (sobre 5: resultados ponderados de parques y hoteles)	4,16	4,14	4,17	4,06	4,10

OBJETIVOS DE BUEN GOBIERNO							
Icono	Descripción	Unidad	2019		2020		2021
			Objetivo	Consecución	Objetivo	Consecución	Objetivo
	Ejecutar el plan de inversiones para nuevas instalaciones y mejora de las existentes	Porcentaje de ejecución del plan de inversiones	Apertura del Hotel Colorado Creek	100 %	Adecuación del Resort para la celebración del 25.º aniversario	33 %	Ampliación del Hotel Colorado Creek
	Mantener las certificaciones y los sistemas de gestión existentes	Certificaciones	Apertura de la atracción Street Mission	100 %	Nueva campaña Easter Celebration en primavera	88 % ⁽²⁾	Inauguración de «The Beat Challenge» (espacio de entretenimiento y app)
	Implantar la ISO 22000 de seguridad alimentaria en hoteles y centros de convenciones	Lugares con la certificación ISO 22000	Reforma integral del Hotel PortAventura	100 %	Puesta en funcionamiento de la planta solar fotovoltaica	100 %	Hotel Caribe PortAventura Convention Centre
	Evaluar los proveedores Top 100 según gestión de servicio y suministro, facturación, prevención de riesgos laborales, seguridad industrial y política ambiental	Porcentaje de proveedores Top 100 evaluados (respecto al año anterior)	Hotel Gold River	100 %		100 %	100 %
	Implantar herramientas de ciberseguridad	Acciones previstas / acciones implantadas	Hotel Mansión de Lucy	100 %	Programa de formación y concienciación sobre ciberseguridad para los usuarios de la corporación	30 % ⁽³⁾	Programa de formación y concienciación sobre ciberseguridad para los usuarios de la corporación
	Incrementar la satisfacción del cliente obtenida a partir de las encuestas realizadas	Puntuación media de satisfacción del cliente (sobre 5: resultados ponderados de parques y hoteles)	Hotel Colorado Creek	100 %	Desarrollo del plan de respuesta a incidentes de ciberseguridad		Desarrollo del plan de respuesta a incidentes de ciberseguridad
					Análisis de gaps en la política PCI (payment card industry)		Análisis de gaps en la política PCI (payment card industry)

(1) El *village* de PortAventura Dreams solo ha estado activo durante la primera semana de enero. Su reapertura no fue posible como 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 no se pudieron llevar a cabo las auditorías correspondientes por las restricciones de movilidad impuestas por las autoridades sanitarias. Por la situación excepcional ocasionada por la COVID-19, no ha sido posible alcanzar el objetivo de un mínimo del 90 % de residuos valorizados y la cifra de 2020 ha sido el 84 %. Por este motivo la certificación pasa a ser Hacia Residuo Cero.
 (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 (ver la página 79 de este informe).



Seguimos dialogando con nuestros grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés es clave, y más en un contexto como el actual, ya que ayuda a tomar las mejores decisiones y a identificar y dar respuesta a nuevas necesidades y expectativas.



ACCIONISTAS

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



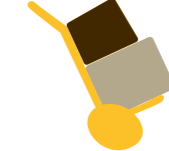
CLIENTES

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, ofrecer un buen lugar para trabajar, promover la igualdad y la diversidad.



PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

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



SOCIEDAD

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

Los valores que rigen nuestro comportamiento

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

Relevancia de los temas de sostenibilidad con enfoque COVID-19

La crisis causada por la COVID-19 va a condicionar el modelo de negocio de las empresas, así como el rol de estas en la nueva normalidad que se presenta. Sin duda, este nuevo escenario es también una oportunidad para reflexionar sobre cuál es el futuro que queremos y cuáles son los cambios que se deben llevar a cabo en los ámbitos de la sostenibilidad (ambiental, social y de gobernanza).

Ante este contexto, el objetivo de PortAventura World ha sido actualizar la materialidad realizada en 2017 poniendo el foco en el impacto de la COVID-19 en los temas de sostenibilidad. Para ello, se han llevado a cabo reuniones virtuales con los representantes de los distintos grupos de interés para que reflexionen desde la perspectiva del grupo con el que tienen relación: accionistas, clientes, proveedores, equipo humano, sociedad y medio ambiente.

El objetivo de las reuniones era dar respuesta a las siguientes dos cuestiones: ¿consideras que han cambiado las prioridades internas y de los grupos de interés con relación a los temas de sostenibilidad relevantes para PortAventura World ante la situación de la COVID-19?, y ¿consideras que han surgido nuevos temas de sostenibilidad relevantes para PortAventura World ante la situación de la COVID-19? ¿Cuáles?

El punto de partida para reflexionar y dar respuesta a estas dos cuestiones son los resultados del análisis de materialidad, realizado en 2017, el cual recoge los temas de sostenibilidad y el grado de relevancia de cada uno de ellos desde la perspectiva interna y de los grupos de interés.

A continuación se detallan los aspectos más destacados de cada uno de los ámbitos temáticos:

- **Prácticas laborales.** La salud y la seguridad en el lugar de trabajo son y siguen siendo el tema de máxima importancia tanto a nivel interno, como por parte de todos los grupos de interés, por la necesidad de implantar medidas que promuevan un entorno laboral seguro que evite los contagios por la COVID-19. El empleo y las relaciones plantilla-empresa adquieren mayor relevancia por el impacto de la COVID-19 debido a la preocupación por el mantenimiento de los puestos de trabajo. También la formación y la enseñanza, sobre todo la relativa a aspectos vinculados a medidas de seguridad ante la COVID-19.
- **Responsabilidad de producto/servicio (clientes).** La salud y la seguridad de los clientes son y siguen siendo el tema de máxima importancia tanto a nivel interno, como por parte de todos los grupos de interés, por la necesidad de aplicación de medidas y protocolos para evitar cualquier contagio por COVID-19. La comunicación y la satisfacción del cliente, con importancia alta para ambas perspectivas, también ve incrementada su importancia y es que en el contexto actual el cliente es aún más exigente y necesita de una buena comunicación para sentirse seguro, tanto en el Resort como en su toma de decisiones. Este tema está muy relacionado con el marketing y etiquetado, el cual también crece en importancia por los mismos motivos. Por último, la seguridad alimentaria y los hábitos de alimentación saludables son un tema cuya importancia aumenta porque es algo cada vez más valorado por los clientes al estar estos más preocupados por el cuidado de su salud.
- **Sociedad.** La participación activa en el entorno local y el tejido social mediante la colaboración y el impulso de iniciativas de acción solidarias y de voluntariado crece en importancia por la capacidad de impacto social de

PortAventura World ante la situación de crisis sanitaria y su respuesta para contribuir a paliar los efectos negativos de los colectivos más vulnerables.

- **Proveedores.** Las prácticas de adquisición pasan a ser un tema material al aumentar su importancia por el impacto económico directo e indirecto que tiene la priorización de las compras a proveedores locales, tanto por lo que se refiere a la dinamización de la economía local como por la creación de puestos de trabajo indirectos.
- **Buen gobierno y economía.** El desempeño económico adquiere más importancia, con el foco puesto en garantizar una solidez financiera de la organización para poder afrontar con éxito los retos futuros tras el impacto de la COVID-19. Otro de los temas cuya relevancia aumenta se refiere a los impactos económicos indirectos. En este sentido, PortAventura World es un importante polo de atracción turística para la provincia de Tarragona, lo cual tiene un impacto directo en los establecimientos turísticos de la zona y, en consecuencia, en la dinamización de la economía de su entorno.
- **Medio ambiente.** En general, los temas ambientales mantienen el grado de relevancia otorgada en 2017, y destaca en algunos casos una mayor sensibilidad hacia los aspectos vinculados a residuos, sensibilización ambiental e inversión ambiental. De este último crece en mayor medida su grado de relevancia, por lo que se pasa a considerar material.
- **Digitalización.** Es uno de los nuevos temas materiales y tiene un impacto directo en clientes y visitantes, a cuya disposición se ponen cada vez más herramientas de comunicación e información digitales, y en el equipo humano, por la llegada del teletrabajo.

Tras las reuniones realizadas, se pone de manifiesto que los temas relacionados con la seguridad y la salud, en sus distintas facetas, incrementan su importancia después de la COVID-19 en toda la cadena de valor. Los temas asociados a empleados/as, clientes y sociedad se convierten en prioritarios.

Matriz de materialidad 2017

Relevancia para los grupos de interés	Alta	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación y enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> ● Materiales ● Empleo ● Relaciones plantilla-empresa ● Diversidad e igualdad de oportunidades ● No discriminación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Agua ● Emisiones ● Efluentes y residuos ● Salud y seguridad en el trabajo ● Innovación* ● Salud y seguridad de los clientes ● Comunicación y satisfacción del cliente*
	Media	<ul style="list-style-type: none"> ● Prácticas de adquisición ● Biodiversidad ● Marketing y etiquetado ● Accesibilidad universal arquitectónica* 	<ul style="list-style-type: none"> ● Impactos económicos indirectos ● Criterios ambientales en diseño y construcción de instalaciones* ● Sensibilización ambiental* ● Bienestar animal* ● Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable* 	<ul style="list-style-type: none"> ● Energía ● Evaluación ambiental de proveedores ● Evaluación social de proveedores ● Anticorrupción
	Baja	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidades locales ● Promoción del patrimonio cultural y natural* ● Privacidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión ambiental* 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desempeño económico ● Seguridad de los productos de merchandising*
		Baja	Media	Alta
Relevancia para PortAventura World				

- Temas ambientales
- Temas económicos y de buen gobierno corporativo
- Temas de prácticas laborales
- Temas de proveedores
- Temas de sociedad
- Temas de responsabilidad de producto/servicio

En negrita los temas materiales.

* Temas que no corresponden a los estándares GRI.

Matriz de materialidad 2020

En azul los temas materiales que incrementan su grado de relevancia respecto a la matriz de materialidad de 2017


Relevancia para los grupos de interés	Alta		<ul style="list-style-type: none"> ● Sensibilización ambiental* ● Materiales ● Formación y enseñanza ● Diversidad e igualdad de oportunidades ● No discriminación ● Marketing y etiquetado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Efluentes y residuos ● Agua ● Emisiones ● Salud y seguridad en el trabajo ● Empleo ● Relaciones plantilla-empresa ● Salud y seguridad de los clientes ● Comunicación y satisfacción del cliente* ● Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable* ● Innovación* ● Impactos económicos indirectos
	Media	<ul style="list-style-type: none"> ● Biodiversidad ● Accesibilidad universal arquitectónica* 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidades locales ● Prácticas de adquisición ● Digitalización ● Criterios ambientales en diseño y construcción de instalaciones* ● Bienestar animal* 	<ul style="list-style-type: none"> ● Energía ● Inversión ambiental* ● Desempeño económico ● Anticorrupción ● Evaluación ambiental de proveedores ● Evaluación social de proveedores
	Baja	<ul style="list-style-type: none"> ● Promoción del patrimonio cultural y natural* ● Privacidad del cliente 		<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad de los productos de merchandising*
		Baja	Media	Alta
Relevancia para PortAventura World				

- Temas ambientales
- Temas económicos y de buen gobierno corporativo
- Temas de prácticas laborales
- Temas de proveedores
- Temas de sociedad
- Temas de responsabilidad de producto/servicio

En negro los temas materiales que mantienen su grado de relevancia respecto a la matriz de materialidad de 2017


* Temas que no corresponden a los estándares GRI.








MEDIDAS DE PREVENCIÓN

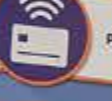
Sigue estas medidas para poder disfrutar juntos de la experiencia PortAventura World.


- 
USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA

El uso de mascarilla es obligatorio dentro del resort.
- 
LIMPIEZA FRECUENTE DE MANOS

Los visitantes han de lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente mientras estén en el resort. Asimismo, se han colocado dispensadores de gel desinfectante en diferentes puntos del resort. Será obligatorio utilizar dicho gel antes de acceder a las atracciones.
- 
DISTANCIA DE SEGURIDAD

Los visitantes deben mantener el distanciamiento físico, garantizando una distancia mínima de 1,5 metros con respecto a otros grupos de visitantes. En las zonas de espera y en las colas, se han colocado marcas de distancia en el suelo que se deberán respetar obligatoriamente.
- 
SEÑALÉTICA DE CIRCULACIÓN

Deben respetarse las señales en el suelo que indican los flujos de dirección.
- 
PAGO CONTACTLESS

Se recomienda utilizar sistemas de pago contactless.
- 
INDICACIONES DEL EQUIPO DE PORTAVENTURA WORLD

Se ruega a los visitantes que sigan las instrucciones de los miembros de nuestro equipo, así como las normativas específicas de cada zona.

Recuerda que, además de las normas generales, los visitantes deben atender a las normas específicas de cada zona del resort que estarán a su disposición en los accesos a estas zonas y en función de las condiciones del resort en relación al estado de las Normas de Actuación Comunitaria Distributiva (NACD). PortAventura World se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las indicaciones y señales presentes en las zonas.

COMPROMISOS SOCIALES



Responsabilidad ante el impacto de la COVID-19 en el equipo humano¹

Actuar con responsabilidad para amortiguar el impacto de la crisis sanitaria en la plantilla ha sido nuestra prioridad en 2020. Para ello, hemos analizado las situaciones cambiantes que se han presentado a lo largo del año y hemos definido e implantado las medidas más adecuadas para minimizar los impactos negativos que dichas situaciones comportaban para nuestros empleados y empleadas.

En este sentido, y bajo la premisa de mantener los puestos de trabajo, nos hemos acogido a las medidas facilitadas por el Gobierno:

- A lo largo de 2020 las autoridades laborales han autorizado a PortAventura World la implantación de expedientes de regulación de empleo, que han afectado a 1.903 empleados/as. Se han tramitado un total de 3.665 ERTE, 1.891 ERTE por fuerza mayor y 1.774 ERTE por impedimento (52 % por fuerza mayor y 48 % por impedimento; 6 % parciales y 94 % totales) de todas las categorías laborales, especialmente del personal

de operaciones y con menor afectación para el colectivo responsable de servicios esenciales. A fecha de 31 de diciembre de 2020, los empleados/as afectados por ERTE ascienden a 898 (100 % por impedimento; 13 % parciales y 87 % totales) y pertenecen a las categorías profesionales de supervisores, técnicos y administrativos y personal de operaciones.

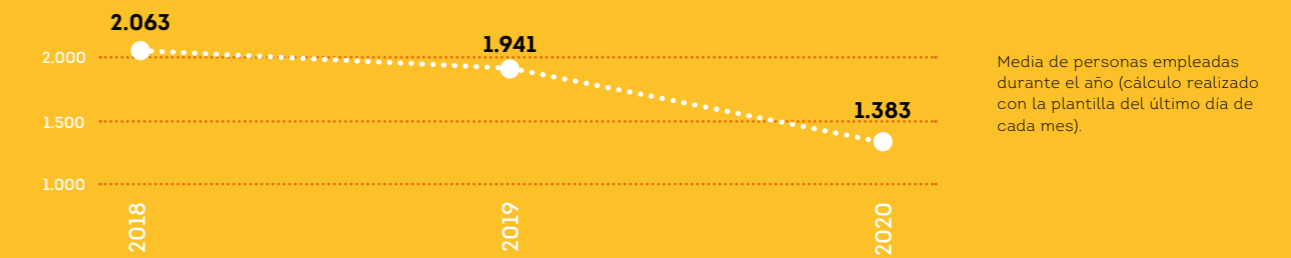
Estas medidas las hemos complementado con otras internas propias:

- Complementos voluntarios adicionales a la prestación del Estado para los empleados/as en situación de ERTE.
- Llamamiento a la actividad del personal fijo discontinuo (1.600 personas aproximadamente), a pesar de no ser obligatorio, para incluirlo en el ERTE y así facilitarle el acceso a la prestación, antes que se aprobara la prestación especial para este colectivo. Gracias a esto hemos podido gestionarles la prestación extraordinaria.

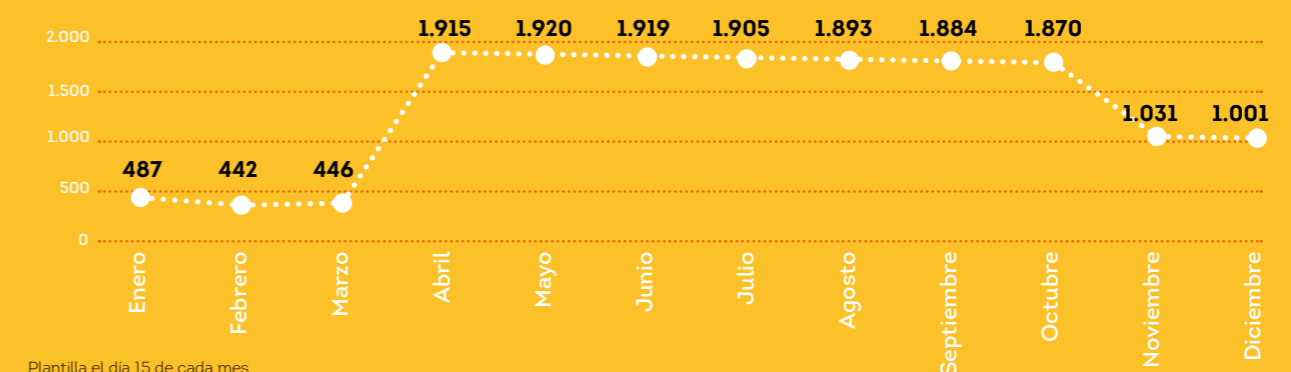
El actual convenio colectivo (2015-2019) venció en 2019 y durante 2020 se ha estado negociando el nuevo con el objetivo de aprobarlo durante los primeros meses de 2021.

1. Los datos que se facilitan sobre el equipo humano incluyen el personal de Port Aventura Entertainment, SAU. No contemplan las seis personas de las empresas Port Aventura Viajes, SAU (1 persona empleada); Hotel Caribe Resort, SL (1 persona empleada), y Fundación PortAventura (4 personas empleadas). Para más detalles sobre estas personas, véase el indicador 102-8 de la tabla de contenidos GRI.

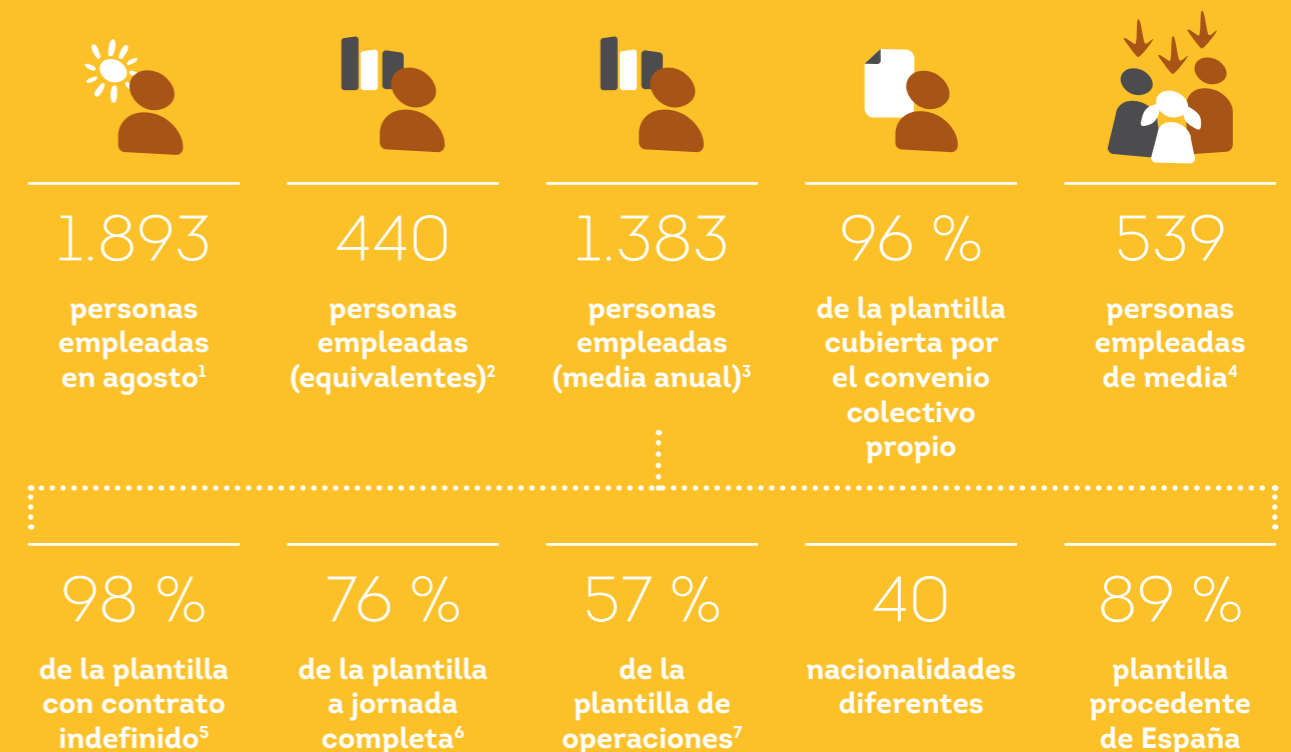
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA (MEDIA ANUAL)



EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DURANTE EL AÑO



PERSONAL PROPIO



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.

Plan de prevención contra la COVID-19

En PortAventura World disponemos de un plan de prevención de riesgos laborales y promovemos la cultura de la prevención en todos los niveles y las áreas de negocio como base de la seguridad laboral. Así ha sido también en 2020, año en que, debido a la crisis sanitaria, hemos elaborado e implantado un Plan COVID-19, que incluye un plan específico de prevención para reducir la probabilidad de propagación de la enfermedad entre la plantilla. Nuestra prioridad ha sido garantizar en todo momento todos los recursos y los medios necesarios para proteger al equipo, manteniendo un entorno de trabajo seguro.

Las pautas establecidas para la seguridad de las personas se han basado principalmente en las indicaciones del Ministerio de Sanidad, la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Trabajo:

- Directrices y buenas prácticas en los centros de trabajo.
- Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales ante la exposición al SARS-CoV-2.
- Criterio operativo núm. 102/2020 sobre medidas y actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en relación con situaciones derivadas del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2).

- COVID-19: Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico.
- UNE 0066-2: Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2. Parte 2: hoteles y apartamentos turísticos.
- UNE 0066-5: Medidas para la reducción del contagio por coronavirus SARS-CoV-2. Parte 5: servicios de restauración.
- Recomendaciones sobre el uso de mascarilla en la comunidad en el contexto de la COVID-19.

El **plan específico de prevención de la COVID-19** para las personas empleadas establece actuaciones que se aplican en los siguientes ámbitos:

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



Medidas de higiene personal

Se han reforzado las medidas de higiene personal en todos los ámbitos de trabajo ante cualquier escenario de exposición. Se destacan las siguientes medidas:

- **Higiene de manos** como medida principal de prevención y control de la infección. Se han puesto a disposición de las personas empleadas dispensadores de gel y soluciones hidroalcohólicas.
- **Etiqueta respiratoria** (conjunto de medidas para evitar la propagación del virus).
- **Instalación de papeleras con accionamiento no manual** para los residuos de higiene personal.

Medidas de higiene y limpieza de los lugares de trabajo

Se han puesto los medios necesarios para garantizar la higiene en los lugares de trabajo y se ha intensificado la limpieza de superficies y espacios en relación con la práctica habitual. También se ha dotado cada área de productos de limpieza y papel con el objetivo de mantener la zona de trabajo limpia.

Evaluación de riesgos de exposición específica ante la COVID-19

Cualquier toma de decisión sobre las medidas preventivas se basa en información obtenida por medio de la evaluación del riesgo de exposición específica que se hace, siempre de acuerdo con la información aportada por las autoridades sanitarias.

El Servicio de Prevención ha confeccionado un informe de evaluación destinado a determinar los riesgos existentes, tanto desde el ámbito general como en cada uno de los puestos de trabajo a causa de la exposición al co-

ronavirus. El informe, en revisión constante, indica las medidas preventivas necesarias para eliminar, reducir y controlar los riesgos.

El informe de evaluación se ha puesto en conocimiento de los delegados de prevención a efectos de consulta y participación. De conformidad con el artículo 18 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, cada trabajador/a ha sido informado sobre los riesgos que afectan a su puesto de trabajo.

Medidas de carácter organizativo

Se han implementado las medidas necesarias para minimizar el contacto entre personas empleadas y clientes:

- Establecimiento en los lugares de trabajo de una distancia de 1,5 metros.
- Teletrabajo total o parcial.
- En zonas comunes, refuerzo de las medidas de distancia mínima y limpieza.
- En zonas de descanso y comedores de personal (una vez abiertos):
 - Delimitación y distanciamiento de colas.
 - Bufets asistidos.
 - Limitación de aforo.
 - Personal específico para la limpieza de superficies.
 - Spray higienizante y rollo de papel a disposición del personal para la limpieza de los espacios antes y después de su uso (p. ej., silla y mesa del comedor).
 - Eliminación de dispensadores de salsas, botellas de vinagre y aceite, saleros y pimenteros. Sustitución por envases individuales.
 - Puertas de entrada y salida independientes para evitar cruces.
 - Fuentes de agua fuera de servicio y entrega de dos botellas de agua de 50 ml al personal operativo.
 - Papeleras con accionamiento no manual para los residuos de higiene personal.
- En los vestuarios y los aseos, señalización del aforo máximo, refuerzo de la limpieza de los baños y revisión diaria del funcionamiento de los dispensadores de jabón y otros productos.

ORGANIZACIÓN Y CIRCULACIÓN DE PERSONAS

- Habilitación de accesos del personal de Mediterráneo y el Hotel PortAventura por la entrada de clientes del hotel.
- Estímulo del desplazamiento individual (vehículo propio, moto, a pie) en lugar del colectivo. En los trayectos por el interior de los viales, fomento de los desplazamientos a pie.

- En los viajes en transporte colectivo (autobús, minibús) por el interior del Resort, distanciamiento de seguridad con el resto de los viajeros y uso obligatorio de mascarilla quirúrgica.
- Uso mínimo de ascensores.

VIAJES Y REUNIONES

- Desplazamientos/viajes y reuniones presenciales solo si son estrictamente necesarios. Si es imprescindible realizar el viaje, notificación al Servicio de Prevención con antelación suficiente para poder establecer las medidas de prevención necesarias.
- Limitación del aforo de las reuniones.
- Fomento de reuniones por videoconferencia, videollamada, etc.

CONTROL DE AFLUENCIA

- Medidas de protección colectivas: instalación de mamparas de metacrilato (o similares) en los mostradores de los puntos de venta (restauración, tiendas, fotografía, consignas) y los puntos de atención (Atención al Visitante, Recepción y mostrador del vestuario).
- Medidas de protección personal: distribución de mascarillas quirúrgicas para todo el personal, con independencia de su puesto de trabajo, de manera que se puedan usar en todo momento.

Adicionalmente, se ha previsto un stock mínimo de mascarillas FFP2 sin válvula para el personal sensible o colectivo que utilice equipos / maquinarias / productos químicos que lo requieran, con la evaluación previa de los riesgos. Para determinados puestos de trabajo, se ha previsto como medida adicional, en función de la evaluación de riesgos, el uso de pantallas de protección facial y/o batas ante riesgo biológico.





Medidas adicionales de protección

- **Realización de tests rápidos** a las personas empleadas al incorporarse presencialmente al centro de trabajo y de manera periódica. En 2020 se han realizado 3.392 tests rápidos para la detección de la COVID-19.
- **Teléfono COVID-19 gratuito**, a disposición de toda la plantilla los siete días de la semana, para realizar consultas.

Control de temperatura a las personas que trabajan en el Resort, a contratistas y a visitas, con el único fin de evitar que personas con síntomas que pueden estar asociados a la COVID-19 accedan a las instalaciones, con el correspondiente riesgo de contagio al resto de las personas y poniendo así en peligro las medidas de contención del virus.

Valoración de grupos vulnerables ante la COVID-19

El área sanitaria del Servicio de Prevención ha evaluado la presencia de personal especialmente sensible en relación con la infección del coronavirus SARS-CoV-2 y ha establecido la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora, y ha informado de las medidas

de prevención, adaptación y protección. Para ello, se ha tenido en cuenta la existencia o la inexistencia de condiciones que permitan hacer el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de salud de la persona trabajadora.

Detección, notificación, estudio y gestión de casos y contactos

El servicio sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el órgano encargado de establecer los mecanismos para la investigación y el seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública.



Durante la temporada 2020, debido a la situación de pandemia vivida, los recursos de Empresa Saludable se han destinado a las medidas de gestión de la COVID-19.

En 2020, hemos llevado a cabo un total de 44 simulacros de emergencia, 87 evaluaciones de riesgos, 106 informes técnicos (de ruido y estrés térmico) y 10 cursos sobre prevención de riesgos laborales. El servicio médico para la plantilla ha realizado 227 reconocimientos médicos, 768 consultas médicas, 166 vacunaciones de la gripe y 103 consultas relativas a exenciones.

PERSONAL EXTERNO



53,79

índice de frecuencia¹

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.

PERSONAL PROPIO



6,14

índice de frecuencia¹

0,00
hombres

9,47
mujeres



0,16

índice de gravedad³

0,00
hombres

0,25
mujeres



4,66

índice de incidencia²

0,00
hombres

718,56
mujeres



5,84

tasa de absentismo
(80.952 horas)

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

Información y formación sobre medidas y protocolos de actuación

Hemos impulsado actuaciones para garantizar que todo el personal tiene acceso a información y formación específicas y actualizadas sobre las medidas especiales y los protocolos de actuación frente a la COVID-19 implantados en cada momento.

MEDIDAS DE INFORMACIÓN:

- **Seguimiento continuo** por parte de las personas responsables de la unidad para garantizar que se siguen correctamente las medidas marcadas en los procedimientos, reforzando los aspectos que sean necesarios.
- **Briefings** durante la temporada, priorizando la ejecución en espacios abiertos y garantizando la distancia mínima de seguridad.
- **Refuerzo de las auditorías internas diarias** a cargo del servicio de prevención.
- **Uso de carteles y señalización** para fomentar las medidas de higiene y prevención, tanto en las áreas de descanso como en los vestuarios y en todas las unidades del Resort.



Acciones de recordatorio específicas para no bajar la guardia

Hemos llevado a cabo campañas para el fomento de los hábitos saludables o de recomendación de medidas de protección frente a la COVID-19 para lograr un entorno de trabajo seguro.

- **Guía recordatorio de medidas preventivas de la COVID-19 en el trabajo, los descansos y la vida personal.** La guía contiene información sobre los síntomas de la COVID-19, sobre qué supone ser contacto estrecho y sobre higiene de manos, distancia de seguridad, uso de mascarillas, sentido de circulación, ventilación de espacios y contactos sociales.

- **Guía recordatorio de medidas preventivas frente a la COVID-19** fruto de la Resolución SLT/ 2073 2020 de la Generalidad, en la que se adaptan medidas extraordinarias en el territorio de Cataluña para reducir los riesgos de contagio.

- **Campaña «En estas Navidades ¡no bajes la guardia!»**, con recomendaciones específicas para «regalarse» seguridad en las fiestas.



MEDIDAS DE FORMACIÓN:

El área de Formación y el área de Prevención del departamento de Recursos Humanos, siguiendo las directrices y las indicaciones establecidas por el Ministerio de Sanidad, la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Trabajo, han elaborado un plan de formación específico sobre la COVID-19.

El plan contempla dos tipos de formación:

- **En línea** antes de la incorporación al puesto de trabajo, con instrucciones fundamentales de las medidas higiénicas y técnicas implantadas.
- **En el puesto de trabajo** el primer día de incorporación sobre los aspectos fundamentales para prevenir el contagio por COVID-19 y sobre los procedimientos internos. Se indican los diferentes medios (geles, productos de limpieza, etc.) que tienen a su disposición y dónde se han instalado.

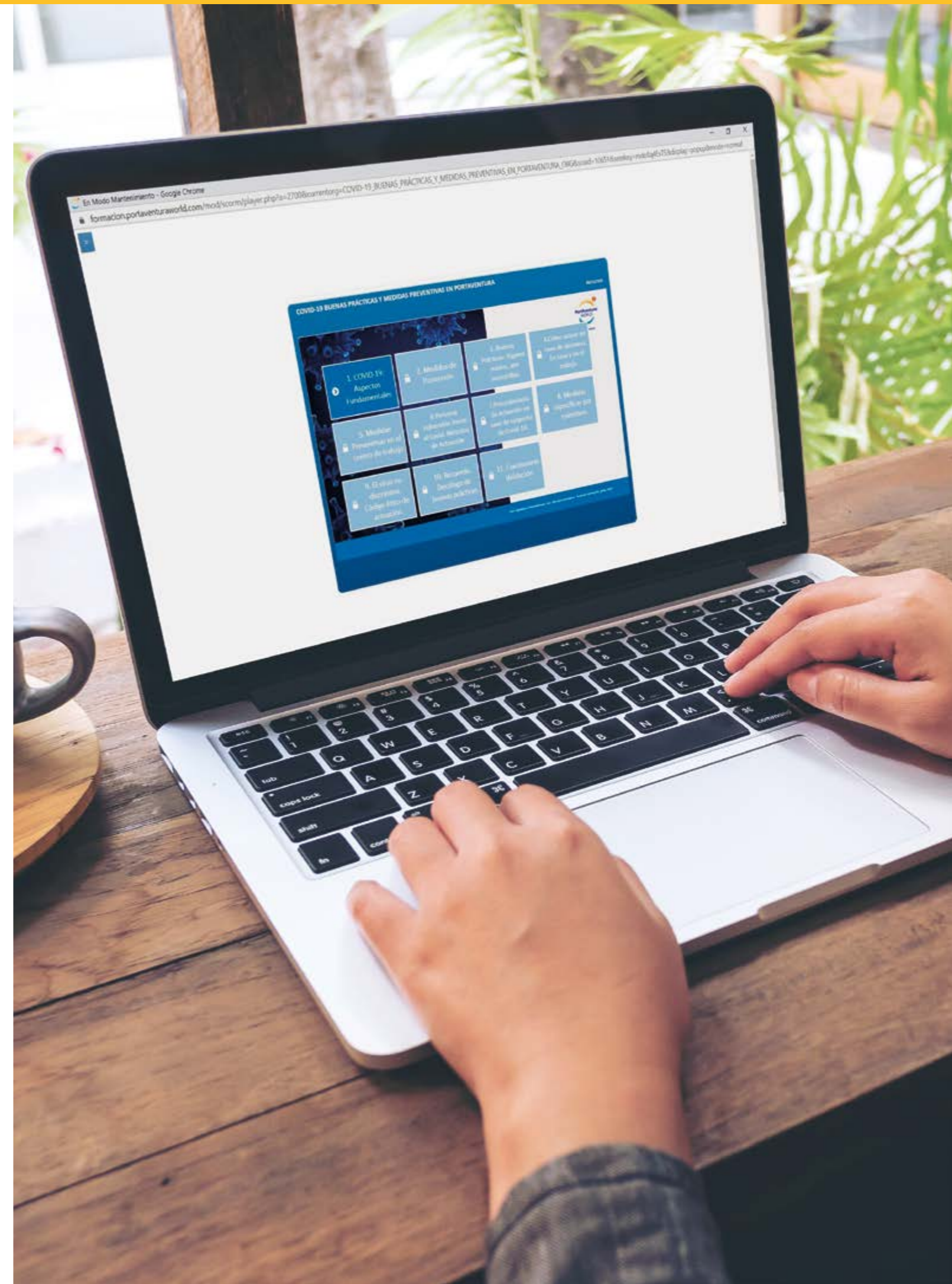
El plan de formación se ha organizado según el nivel de responsabilidad y las funciones de sus destinatarios:

- **Formación para gestores de equipo** con el objetivo de facilitar las herramientas necesarias para:
 - Reforzar y consolidar los conocimientos sobre la COVID-19 relacionados con la cadena de infección y su prevención y control.
 - Trabajar los procedimientos específicos de actuación que puedan ser necesarios en el ámbito específico de la compañía.
 - Conocer y aplicar correctamente las diferentes guías sanitarias oficiales sobre la COVID-19 (Ministerio de Sanidad, OMS, Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) y otras).

La formación ha sido elaborada e impartida con la colaboración de Biolinea, consultora especializada en salud, seguridad y medio ambiente en el sector del turismo. Se ha acreditado la formación, realizada mediante webinars, a cada participante mediante la expedición de un diploma.

- **Formación para todo el personal de la compañía** sobre la COVID-19 y los planes de prevención y procedimientos específicos de actuación. La formación se ha diseñado específicamente para cada área. Los contenidos han abarcado aspectos como:
 - COVID-19, aspectos fundamentales
 - Medidas de protección
 - Buenas prácticas: higiene de manos, uso correcto de mascarillas, guantes, etc.
 - ¿Cómo actuar en caso de síntomas? En casa y en el trabajo
 - Medidas preventivas en el centro de trabajo
 - Personal vulnerable frente a la COVID-19. Método de actuación
 - Procedimiento de actuación en caso de sospecha de COVID-19
 - Guía de preguntas y respuestas para poder informar a los clientes. Esta guía se ha distribuido en papel y en formato digital a todo el personal.

- **Formación presencial complementaria para el personal de las áreas operativas** sobre protocolos de actuación en el puesto de trabajo para reforzar y poner en práctica los protocolos creados frente a la COVID-19 en cada unidad. Esta formación se ha registrado en la Plataforma de Formación con la realización de un cuestionario. Al finalizar la formación, el personal ha completado un formulario de validación de conocimientos para verificar que estos se han asimilado correctamente.



Fomento del teletrabajo

El decreto del estado de alarma y el confinamiento domiciliario iniciado en marzo propulsaron el teletrabajo en PortAventura World, en un ejemplo de adaptación a un entorno cambiante y frágil. Para la implantación de esta medida, ampliamos el equipamiento y las licencias para permitir conectividad VPN a las personas en situación de teletrabajo y adquirimos y distribuimos terminales portátiles (250 equipos) como soporte. También elaboramos una guía de teletrabajo con recomendaciones sobre el lugar de trabajo, el tipo de luz, pausas y descansos, etc.



Comunicación permanente y multicanal

La comunicación y el diálogo permanente han sido una prioridad durante el 2020, para lo que se han llevado a cabo diversas actuaciones en este sentido:

- Comunicación vía SMS y correo electrónico sobre cualquier novedad sobre la situación laboral, las gestiones realizadas con el SEPE, los ERTE, etc.
- Línea telefónica gratuita para consultas relacionadas con la COVID-19, operativa de 9 a 18 h horas de lunes a domingo.
- Revista interna *Acció* especial sobre medidas frente a la COVID-19.
- Diálogo permanente con el comité de empresa.

En 2020 hemos organizado una preapertura de PortAventura Park para el personal y sus familias (779 personas), que ha servido para testear las nuevas medidas frente a la COVID-19, además de disfrutar de forma gratuita de las atracciones y la restauración del parque.



Con motivo del 25.º aniversario de PortAventura World hemos realizado un vídeo de homenaje al equipo en el que los mismos empleados/as eran protagonistas.

La Fundación PortAventura, con las personas más vulnerables ante la pandemia

La Fundación PortAventura sigue potenciando su compromiso a favor de proyectos solidarios que tengan un impacto real en la calidad de vida de las personas que padecen un mayor riesgo de exclusión social. Trabajamos en la integración de colectivos y ayudamos a otras fundaciones a alcanzar sus objetivos.

El impacto que ha supuesto la pandemia para el tejido social ha sido muy alto y se han visto afectadas las entidades y sus usuarios. Para afrontar estos nuevos retos y dar apoyo a las entidades, la Fundación PortAventura ha canalizado y vertebrado nuevos proyectos.

INGRESOS DE LA FUNDACIÓN PORTAVENTURA (MILES DE EUROS)

	2020
Contribución de PortAventura World a la Fundación	708
Recaudación por la organización de eventos de captación de fondos	0
Donaciones procedentes de otras fundaciones y empresas colaboradoras	463
Gastos necesarios para la actividad	-156
Total de ingresos netos	1.015

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

	2020
Enfermedades	929
Capacidades especiales	0
Exclusión social	4
Total de ayudas	933



92 %
de ingresos destinados a proyectos de la Fundación

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

La Fundación PortAventura dona 500.000 euros a los hospitales de la provincia de Tarragona para la compra de respiradores de última generación

En un ejercicio de responsabilidad y solidaridad, la Fundación PortAventura donó en marzo 500.000 euros para la compra de respiradores destinados a los siete hospitales de la provincia de Tarragona con el objetivo de reforzar la asistencia en el territorio: Hospital Universitario Joan XXIII de Tarragona, Hospital de Sant Pau i Santa Tecla, Hospital Universitario de Sant Joan de Reus, Hospital de Tortosa Verge de la Cinta, Pius Hospital de Valls, Hospital del Vendrell y Hospital Comarcal Móra d'Ebre.

Esta donación se complementó con la entrega de material, como chubasqueros y guantes, útiles en la atención sanitaria, especialmente en las primeras semanas en que la escasez de este material supuso un grave problema para el sistema sanitario. En total se donaron casi 35.000 chubasqueros y 55.000 guantes de vinilo.



Con esta iniciativa, la Fundación PortAventura muestra de nuevo su compromiso con la comunidad con la que lleva colaborando varios años y a la que le une un vínculo muy especial.

La Fundación PortAventura ha donado mascarillas, guantes de un solo uso y otro material susceptible de ser utilizado como EPI a otros hospitales y residencias de Cataluña, además de los 16.858 kg de alimentos recogidos (excedente no expuesto) en los hoteles, servicios de mesa y autoservicios, que se han donado a entidades del territorio (Vila-seca, Salou, Tarragona y Reus).

Nuevas alianzas para dar apoyo a las entidades

El impacto de la pandemia ha provocado la anulación de todos los eventos multitudinarios y solidarios que llevaba a cabo la Fundación para la captación de fondos para las entidades sociales beneficiarias, como por ejemplo la Fun Run, la carrera solidaria de la Fundación, el Torneo de Golf, la Cena Solidaria y la Fun Ride. También se han anulado los eventos diseñados especialmente para otras fundaciones y entidades, como la jornada «Posa't la gorra» de la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC).

En su lugar, la Fundación ha buscado nuevas alianzas con empresas y entidades para conseguir que las entidades sociales pudieran recibir apoyo y continuar su labor.

En el marco de las acciones de la campaña de Navidad, hemos participado en la recogida de juguetes para Cruz Roja y hemos continuado con las visitas de personajes de PortAventura a los hospitales pediátricos para llevar los regalos a los menores ingresados, aunque este año, debido a la COVID-19, no se ha accedido al interior de los centros.

La Fundación PortAventura y GM Food Iberica han renovado el convenio de colaboración, que, desde 2016, comparte el objetivo de la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social; en el nuevo convenio, además del apoyo a diferentes eventos solidarios, GM FOOD contribuirá a la iniciativa PortAventura Dreams con una aportación económica de 20.000 euros.

La Fundación PortAventura, CaixaBank y la Fundación «la Caixa» refuerzan su compromiso con la infancia más vulnerable

La Fundación PortAventura y CaixaBank, a través del presupuesto descentralizado de la Fundación «la Caixa», han reforzado en 2020 su compromiso de colaboración con proyectos y entidades que tienen como misión contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, especialmente niños y jóvenes. Esta colaboración se enmarca en el programa de acción social de ambas fundaciones.

Bajo este compromiso, la Fundación PortAventura y CaixaBank han elegido esta vez a la Asociación de Cardiopatías Congénitas (AACIC), la Asociación Down Tarragona y la Fundación La Muntanyeta por su contribución al bienestar, la calidad de vida y el futuro de niños y jóvenes. Este objetivo ha quedado materializado con la entrega de una aportación de 25.000 euros destinados a las tres asociaciones, como elemento clave para disponer de los recursos necesarios con los que desarrollar su actividad.

La Asociación de Cardiopatías Congénitas (AACIC), entidad de referencia en el apoyo y la mejora de la calidad de vida de las personas con cardiopatía congénita, ha recibido 9.000 euros para continuar con su labor de concienciación y divulgación.

La Asociación Down Tarragona tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de

Down y otras discapacidades intelectuales, y ayudarlas a incorporarse de manera activa en la sociedad. El importe de la donación, que asciende a 11.000 euros, se canalizará a través de diferentes iniciativas relacionadas con la educación, el ocio, la autonomía y la sensibilización.

La Fundación La Muntanyeta, cuya principal finalidad y línea de actuación es dar asistencia, protección, atención y tutela a las personas afectadas de parálisis cerebral o similar de las comarcas de Tarragona, ha recibido 5.000 euros, que serán destinados a sus acciones directas de apoyo a este colectivo.



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 niñas y adolescentes, mayoritariamente del territorio, con especial atención a aquellos con programas destinados al apoyo de los niños con enfermedades graves o en situación de riesgo de exclusión social.

En 2020, y con el fin de mitigar el estrés emocional que ha causado el confinamiento, han sido muchas las entidades que se han dirigido a la Fundación para acceder al Resort, un espacio de ocio de referencia, especialmente en el contexto actual. Este año se han beneficiado 91 personas.

PortAventura Dreams Village, una iniciativa pionera en Europa

PortAventura Dreams Village, el proyecto de la Fundación PortAventura ubicado dentro del Resort, inició su actividad en 2019 abriendo sus puertas a las familias con niños y niñas 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 disfrutaban 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*.

El *village* ha sido adaptado en 2020 para cumplir con todas las medidas de seguridad del protocolo de la COVID-19 establecido en el Resort. Sin embargo, desde la eclosión de la pandemia, en marzo, no se pudo llevar a cabo la actividad con las familias Dreams, ya que se trata de colectivos especialmente vulnerables.



5*

familias en Port Aventura Dreams Village en 2020



75

pernoctaciones en Port Aventura Dreams Village en 2020

* La situación sanitaria causada por la pandemia ha impedido recibir a más familias debido al cierre del Resort y a la condición física de los huéspedes del *village*. El dato corresponde a las familias acogidas en enero.



La Fundación PortAventura, galardonada en los XI Premios Corresponsables por PortAventura Dreams

La Fundación PortAventura, a través de su proyecto PortAventura Dreams, ha sido reconocida con uno de los galardones en la XI edición de los Premios Corresponsables, en la categoría de «Grandes Empresas», como ejemplo de esfuerzo y trabajo para impulsar la integración social de niños y jóvenes enfermos, garantizar su bienestar y mejorar su calidad de vida. El jurado ha destacado el proyecto como parte esencial del propósito de la Fundación PortAventura de crear valor compartido y sostenible para la sociedad.

La Fundación Corresponsables y el Comité Técnico, integrado por 25 consultores y más de 70 académicos de 12 países de habla hispana, han conformado el jurado de estos Premios que, un año más, han destacado las mejores iniciativas y buenas prácticas de responsabilidad social, sostenibilidad y comunicación corresponsable de todo tipo de organizaciones. En esta XI edición se han evaluado 870 candidaturas de 14 países y se han galardonado 28 buenas prácticas de diversos grupos de interés.



Además, el proyecto PortAventura Dreams formará parte destacada de la guía de los XI Premios Corresponsables.

Proyectos de voluntariado para el equipo humano

Las personas voluntarias de la Fundación PortAventura que no han podido colaborar con PortAventura Dreams (cerrado a causa de la pandemia) han seguido colaborando en otros proyectos de la comunidad.

Desde la Fundación se ha vertebrado un proyecto de voluntariado con Cruz Roja y Cáritas para que estas personas pudieran colaborar en varios proyectos, especialmente durante las Navidades.

58 personas forman parte del voluntariado de la Fundación PortAventura



Una experiencia segura para el cliente

En 2020 el objetivo de PortAventura World ha sido ofrecer una experiencia de máxima seguridad a los clientes, además de un servicio excelente y de calidad. Para ello, se ha creado un comité para la gestión del riesgo de contagio de la COVID-19, que ha contado con el asesoramiento de expertos externos y en el que han participado los departamentos operativos de la compañía y miembros del Comité de Seguridad y Salud.

El objetivo de este comité es definir e implantar las medidas de prevención y el plan de contingencia necesarios para garantizar la máxima seguridad para los clientes y las personas que trabajan en el Resort.

Teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias, los expertos y el Comité de Gestión, así como las experiencias de otros parques europeos, en PortAventura World hemos implantado una serie de medidas de prevención en nuestras instalaciones (accesos, movilidad interna, atracciones, espectáculos, restauración y tiendas) que van mucho más allá de las directrices y las recomendaciones publicadas por la autoridad competente. Entre las medidas implantadas, cabe destacar las siguientes:

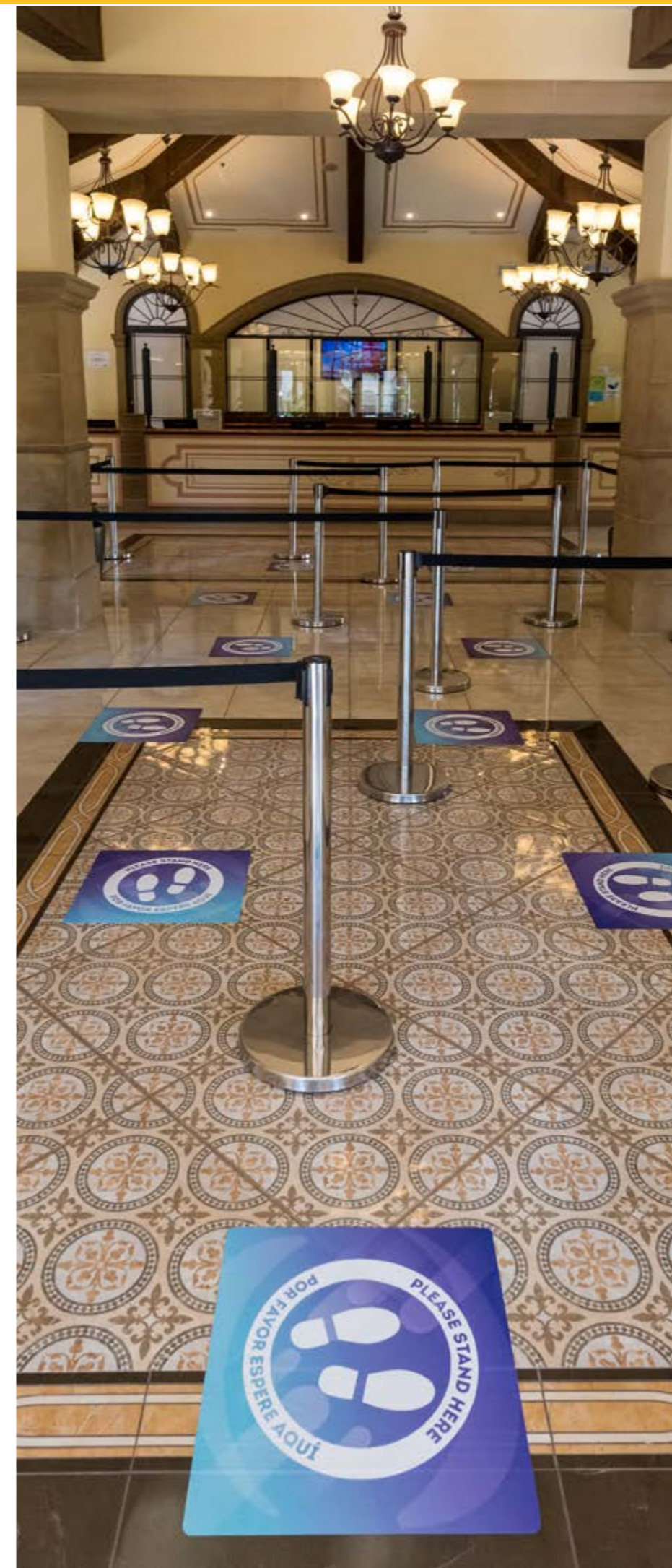
- **Control de aforo.** Limitación en el interior del recinto al equivalente a 4 m² por persona, lo que supera los 2,5 m² mínimos exigidos y supone limitar la capacidad al 30 %.
- **Control de temperatura en los accesos.** Realización de control de temperatura a todos los visitantes con el fin de poder identificar los casos no asintomáticos que sean potenciales propagadores del virus.
- **Indicación del flujo de circulación.** Implementación de señales claras y visibles del sentido de circulación en las vías del público, marcando los sentidos de cir-

culación y facilitando su cumplimiento, por tener entradas y salidas de única circulación. Se han instalado lavabos en módulos prefabricados para aumentar la capacidad de los servicios.

- **Creación del Equipo de Prevención COVID-19** dedicado exclusivamente a la ayuda personalizada para el cumplimiento de la totalidad de las normas aplicadas.
- **Fomento de la venta anticipada** de entradas a través de la web y con registro de los datos personales de los clientes.
- **Restricción de los horarios:** apertura a las 10.30 horas y cierre a las 18.00 horas, excepto el sábado, con el cierre a las 20.00 horas.
- **Bares y restaurantes** en espacios abiertos y exteriores manteniendo la distancia de seguridad. Se fomenta la modalidad *take away* en todo el parque en espacios especialmente habilitados. En estos espacios se mantienen las medidas de distanciamiento social, limpieza y desinfección.
- **Reducción de espectáculos.** Dos espectáculos en el exterior y uno en el interior, con aforo máximo del 30 %. Anulación de los espectáculos de calle y los desfiles con el fin de evitar aglomeraciones en el tránsito de clientes.

Estas medidas han complementado las de obligado cumplimiento, como:

- Uso obligatorio de la mascarilla en todo el parque
- Distribución de gel hidroalcohólico
- Distancia de seguridad
- Pago con *contactless*



El Equipo de Prevención COVID-19, velando por el cumplimiento de las normas

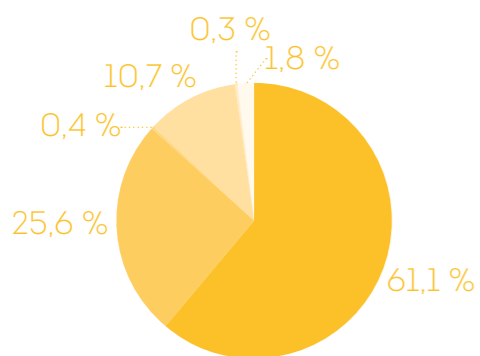
Una de las indicaciones que marca el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) en su normativa para el sector turístico es la necesidad de supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y las pautas dictadas tanto por las autoridades sanitarias como por la propia empresa en relación con medidas especiales frente a la COVID-19, para personal empleado y visitantes.

Por ello, en PortAventura World hemos optado por la creación del Equipo de Prevención COVID-19, que tiene entre sus funciones:

- Informar a los clientes sobre cualquier duda referida a las medidas adoptadas para evitar el contagio.
- Supervisar que los clientes cumplan con los requisitos y sigan las recomendaciones establecidas para el acceso y el disfrute en el parque.
- Rellenar diariamente una lista de verificación de las medidas establecidas.
- Informar a sus responsables de cualquier anomalía y/o propuesta de mejora que se pueda derivar de sus tareas de supervisión.

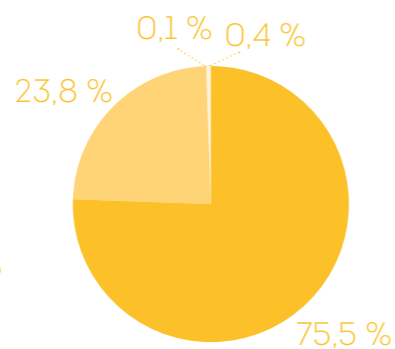
Las restricciones de movilidad entre países han hecho incrementar significativamente las visitas de origen nacional (España), hasta alcanzar el 87 % del total de las visitas a PortAventura World en 2020.

ORIGEN DE LAS VISITAS



- Cataluña
- Resto de España
- Reino Unido e Irlanda
- Francia
- Rusia
- Otros

PERFIL DEL CLIENTE



- Familias
- Amigos
- Escolares
- Otros



76 %

visitas familiares a PortAventura World



PortAventura World dispone del certificado de destino de turismo familiar que reconoce el compromiso de calidad y atención especializada para familias con hijos y el valor añadido de las propuestas de entretenimiento y ocio de calidad.



Eventos seguros y sostenibles

Aunque en 2020 la actividad de PortAventura Convention Centre también se ha visto afectada por la crisis sanitaria, PortAventura Business & Events ha seguido trabajando para ofrecer experiencias únicas en el mundo de los eventos y la mejor opción para cada cliente.

Para garantizar la seguridad en las instalaciones, se han implementado todas las medidas de control requeridas por las autoridades sanitarias, aplicando los protocolos operativos respecto a la gestión de accesos y flujos, reducción y control de aforos, prevención e higiene, limpieza, desinfección y ventilación.

PortAventura Convention Centre se ha volcado en ofrecer a los clientes nuevas experiencias y materiales digitalizados adaptados a la nueva situación:

- **Nueva web.** Con el propósito de seguir siendo pioneros en la organización de eventos, PortAventura Business & Events potencia su presencia en línea con una nueva web dinámica, actualizada y con un diseño accesible e innovador. Incluye la sección «Magazine», con las novedades de la unidad de eventos y las últimas tendencias y noticias relevantes del sector.
- **Tour virtual 360°** que permite realizar visitas virtuales al Centro de Convenciones, de modo que se evitan los desplazamientos y se minimizan los riesgos. Este tour virtual permite recorrer los 20.000 m² del centro y sus

PortAventura Business & Events pone a disposición de los clientes ideas y consejos para que cada evento sea lo más sostenible y responsable posible. Promovemos la realización de eventos ambiental y socialmente responsables, con propuestas para minimizar el consumo de materiales, usar elementos reciclados o reutilizables para la decoración, calcular las emisiones de CO₂ generadas, compensar la huella de carbono cooperando en iniciativas y fomentar actividades de team building orientadas al respeto del medio ambiente. Además, contribuimos a la inserción laboral de personas con síndrome de Down contratándolas como personal de apoyo para los eventos. En la página web www.portaventuraevents.com se puede consultar la guía *Ideas, consejos y sugerencias para convertir un evento en más sostenible y comprometido con el medio ambiente.*

24 salas de reunión diáfanas y multifuncionales. Destaca la Sala Roma, fruto de la última ampliación, que cuenta con una superficie total de más de 2.000 m², luz natural y vistas a un entorno mediterráneo privilegiado.

- **Catálogo virtual** interactivo y audiovisual para dar a conocer PortAventura Convention Centre.
- Actualización del programa de eventos, digitalización de reuniones y realización de webinars internos.

Para 2021, PortAventura Convention Centre prepara una campaña de recinto seguro, con el fin de ofrecer a los clientes toda la información sobre seguridad. La campaña incluye un vídeo sobre los protocolos de seguridad en el ámbito empresarial y un *newsletter* para los clientes, en inglés y castellano. El centro también prepara una campaña para potenciar los eventos virtuales e híbridos.

Algunos de los eventos más relevantes realizados en 2020, antes de la pandemia, han sido:

- Internacional: Boston Scientific (4 eventos).
- Nacional: Planeta Direct Sales, Adam Foods, Roche, Kilotou España, Endesa, Sabadell Campus y Asociación Nuclear Ascó - Vandellós II, AIE.

PortAventura Convention Centre se adapta al contexto sanitario ofreciendo al cliente eventos virtuales e híbridos.



22
eventos celebrados



3.758
participantes



3,4
miles de euros de facturación

PortAventura Convention Centre presenta #ImaginandoElFuturo de los eventos

En 2020, PortAventura Business & Events ha presentado un nuevo *spot* donde se invita a los clientes a mirar hacia delante para seguir creando y compartiendo experiencias y descubrir las nuevas posibilidades en el sector de los eventos.

«Estamos reinventando la forma de reencontrarnos. Descubriendo nuevas realidades. Adaptándonos a un presente donde todo es nuevo», señala el *spot*, que ha sido difundido a través de los canales oficiales de la compañía. El *spot* recuerda los eventos destacados celebrados en los últimos años y todos los éxitos cosechados con sus clientes, y lanza también un mensaje de optimismo.





Los clientes evalúan su experiencia

El compromiso con la calidad y la excelencia de los servicios responde a uno de los valores corporativos de PortAventura World: la pasión por el cliente. Lograr la máxima satisfacción del cliente es un aspecto crucial y estratégico para PortAventura World. Con la finalidad de detectar áreas de mejora y evaluar las acciones implantadas, anualmente el Resort lleva a cabo diferentes encuestas de satisfacción, cuyos resultados indican a las distintas áreas de la compañía hacia dónde deben orientar los esfuerzos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	2020
Valoración global del día en parques	4,00/5
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,19/5

PORTAVENTURA PARK

96 %

Intención de volver a visitar el parque

FERRARI LAND

4,25/5

Servicio proporcionado por los empleados/as

PORTAVENTURA PARK

4,23/5

Servicio proporcionado por los empleados/as, la mejor nota de la historia del parque

HOTELES

59

puntos en Net Promoter Score, creciendo 11 puntos respecto a 2019

Cientes satisfechos con las medidas de prevención

Un equipo de encuestadores ha preguntado a los clientes su opinión sobre la gestión y las medidas de prevención respecto a la COVID-19 que ha implantado PortAventura World.



98 %

de nuestros clientes saben que el Resort ha tomado medidas de prevención

94 %

de nuestros clientes dicen que se han sentido seguros durante la visita a nuestros parques

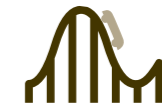
98 %

de nuestros clientes dicen que los empleados/as han respondido adecuadamente a sus dudas sobre las medidas de prevención



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, Ferrari Land, PortAventura Caribe Aquatic Park y la oficina de atención al cliente con necesidades especiales), en la recepción de los hoteles y en la del Parking Caravaning, mediante correo electrónico, teléfono o correo postal y a través de las redes sociales.

PortAventura World dispone de un procedimiento interno para la atención de quejas y reclamaciones. El procedimiento sigue los siguientes pasos: 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 mejoras internamente para evitar futuras incidencias.



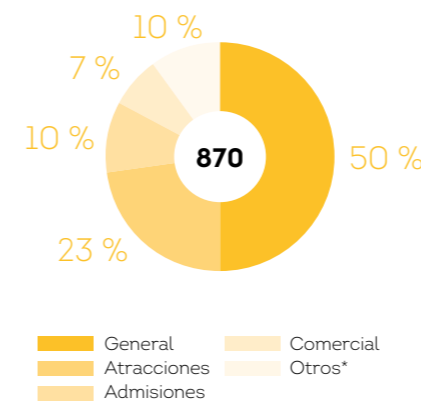
959

quejas recibidas en parques (PortAventura Park y Ferrari Land)

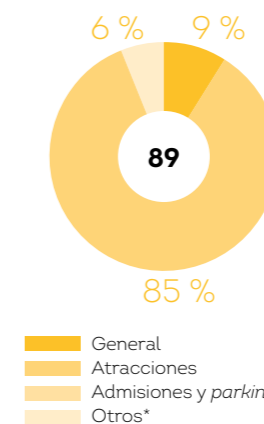
0,0011

ratio de quejas/cliente de parques

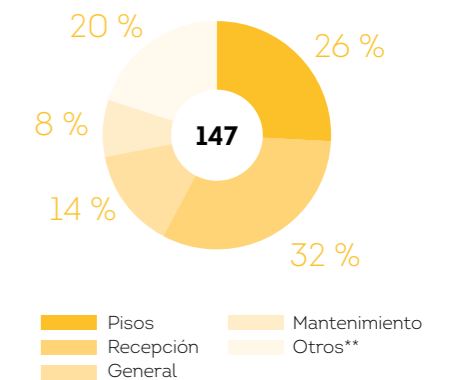
QUEJAS POR ÁREA DE PORTAVENTURA PARK



QUEJAS POR ÁREA DE FERRARI LAND



QUEJAS POR ÁREA DE LOS HOTELES DEL RESORT



147

quejas recibidas en hoteles (Hotel PortAventura, Hotel Gold River, Hotel El Paso, Hotel Mansión de Lucy y Hotel Colorado Creek)



0,0075

ratio de quejas/cliente de hoteles

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



COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO



La seguridad, valor corporativo y objetivo prioritario

Uno de los valores corporativos de PortAventura World es la seguridad, indispensable para la excelencia de nuestra actividad. En 2020, con la pandemia originada por la COVID-19, la seguridad ha sido aún más el objetivo prioritario del Resort.

Triple certificación del sistema de prevención y gestión de la COVID-19

Debido al contexto sanitario y con el objetivo de proteger la salud de clientes, empleados/as y colaboradores, PortAventura World ha tomado todas las medidas de seguridad -distancia interpersonal, limpieza e higiene- estipuladas por las autoridades y certificadas por auditorías externas.

El cumplimiento de toda la normativa sanitaria aplicable y la adaptación de los procedimientos de la compañía nos han permitido ser una empresa que ha obtenido tres certificaciones:

- **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.

- **Certificación sobre protocolos de gestión ante la COVID-19**, otorgada por la auditoría SGS, líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.

- **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.

Las certificaciones se han obtenido complementando y adaptando el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión Operativa de la compañía, e implantando todas las medidas de control exigidas por las autoridades sanitarias. Para esta adaptación, la compañía ha modificado procedimientos relativos a la gestión de los parques, que incluyen todas sus unidades de negocio.



En cumplimiento de lo que dicta el Plan de contingencia de PortAventura World frente a la COVID-19 y para dotar al Comité de Gestión de los datos y los resultados objetivos de las medidas adoptadas, se han realizado diversas auditorías de seguimiento.

- **Auditoría Equipo COVID-19**. Formado por personal interno del parque con presencia en todas las zonas de público durante el horario de apertura. Tiene el objetivo de informar a los clientes de la necesidad del cumplimiento de las nuevas normas y hacer una evaluación objetiva de resultados.

- **Auditoría Mystery COVID-19**. Equipo de auditores externos que hacen visitas no programadas, con una frecuencia quincenal. Tiene el objetivo de medir el uso correcto de los protocolos de la COVID-19 respecto a la normativa certificada, con especial énfasis en la actitud de las personas empleadas, tanto en su cumplimiento como en su reacción ante los incumplimientos por parte de los clientes.

El resultado de las auditorías del mes de septiembre, y una vez hechas 90 evaluaciones, refleja un índice de cumplimiento del 96,19 %, situado por encima del criterio objetivo, fijado inicialmente en el 85 %.

- **Auditoría de Biolinea**. Equipo de evaluación mensual de la empresa Biolinea. Tiene el objetivo de verificar el cumplimiento de los protocolos y los procedimientos específicos de cada área, auditar las medidas preventivas adoptadas, evaluar in situ la idoneidad y promover los posibles aspectos de mejora.

El resultado, reflejado en las conclusiones del informe de la auditoría realizada en septiembre, refleja que «sigue habiendo un alto grado de compromiso del personal, conocimiento y grado de implantación de los protocolos que se deben seguir en todas las áreas auditadas. Respecto a los espectáculos se evidencia también un alto cumplimiento de todos los protocolos establecidos».



MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES



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



Más de 550 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



44
simulacros de emergencia realizados en 2020

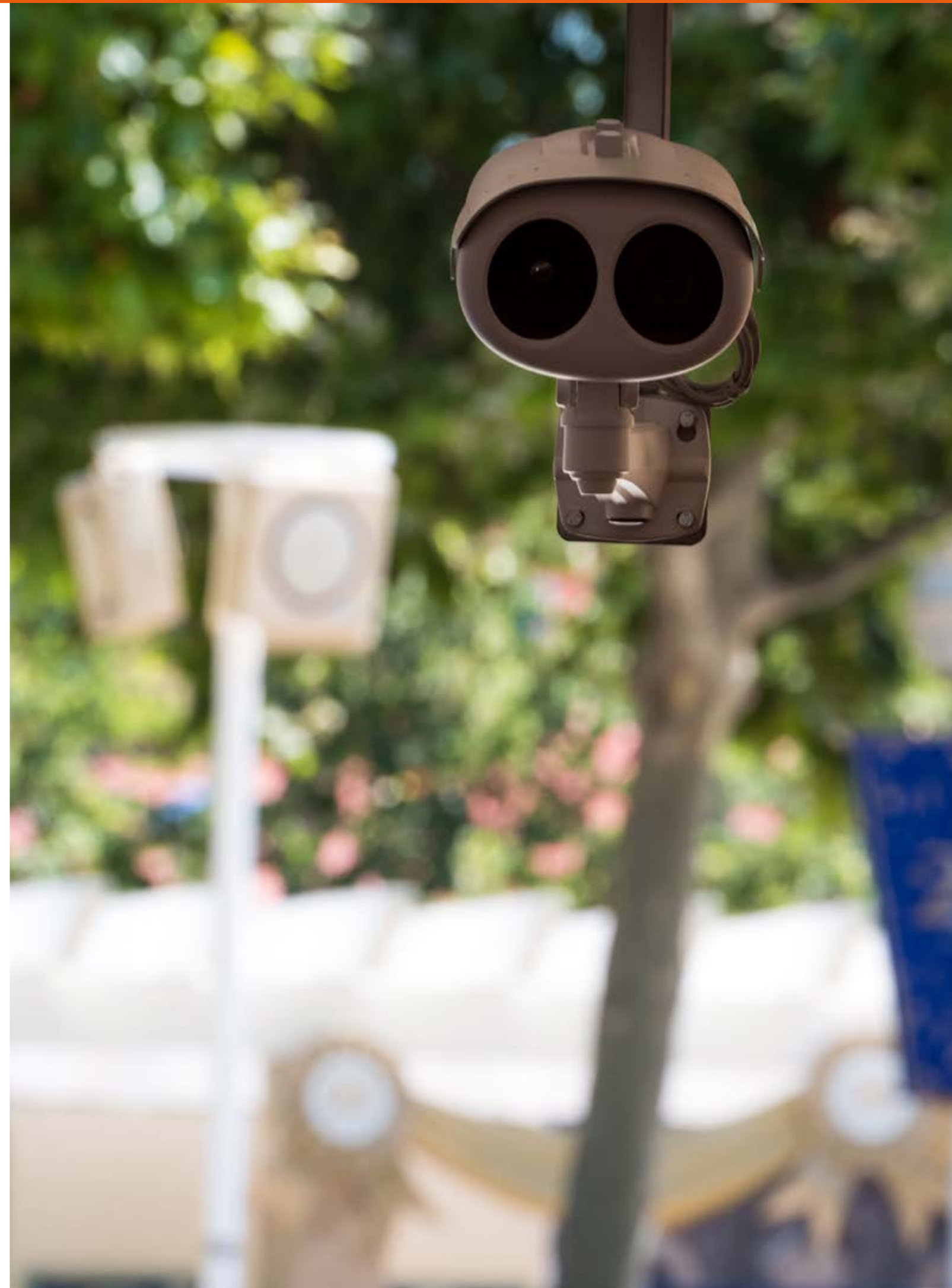


0
incidentes de seguridad en la temporada 2020



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. En 2020, la Asociación Europea de Parques de Atracciones (IAAPA EMEA) ha hecho una labor de coordinación y seguimiento de las medidas de prevención que están adaptando los parques europeos, así como de análisis del impacto de la pandemia en los diferentes países europeos. PortAventura World ha tenido en cuenta los consejos de cierre y reapertura de los parques afectados por la COVID-19 definidos por la IAAPA.

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





Calidad y seguridad garantizadas en aguas, instalaciones y alimentos

Contamos con sistemas de gestión certificados que nos impulsan a la mejora continua de productos y servicios y su gestión.

Control de calidad de las aguas

El control de calidad de las aguas se lleva a cabo siguiendo un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. El laboratorio Ciqua está acreditado por la norma ISO 9001 desde 2009; en 2018 se certificó con la versión de 2015 y en 2020 ha superado la auditoría de seguimiento. Este sistema de gestión permite evaluar con indicadores y de manera objetiva la mejora continua en el servicio. La optimización de los procesos repercute en una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

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



Control de instalaciones

Aseguramos un ambiente libre de bacterias y se controlan 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.

agua caliente sanitaria y distribuciones de fontanería. Las instalaciones son revisadas y certificadas más allá de lo dictado por los reglamentos técnicos.

La seguridad de los visitantes incluye todas aquellas instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento del Resort: equipamiento eléctrico y de iluminación, sistemas de ventilación y refrigeración, producción de

Asimismo, se realizan revisiones y certificaciones para los sistemas de protección de nuestros 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

La pandemia nos ha obligado a implantar protocolos específicos en el área de restauración que han modificado el funcionamiento en algunos puntos del control de la seguridad alimentaria. La forma de trabajar en el interior de las cocinas no se ha modificado sustancialmente, ya que los protocolos de higiene y seguridad alimentaria ya implantados han resultado de gran utilidad para la prevención de la COVID-19.

Las nuevas medidas, definidas en un nuevo procedimiento, son las siguientes:

- Cambios en la recepción de materias primas y control de proveedores: desinfección y trasvase a recipiente limpio de las materias primas recibidas y control de los proveedores críticos mediante auditoría in situ en sus plantas.
- Cambios en los servicios de bufet: bufets asistidos, desinfección de superficies de contacto de zonas comunes cada 30 minutos, desinfección de mesas y sillas tras su uso e identificación como mesa desinfectada para el si-

guiente uso, control de aforo y marcado de circuitos en bufet e información de normativa.

- Colocación de cartelería explicativa con las nuevas normas aplicables en cada zona de cocina.

En el resto de los puntos, la gestión de la seguridad alimentaria y la atención a las necesidades alimentarias específicas se ha llevado a cabo siguiendo los mismos protocolos que en temporadas anteriores.

PortAventura World cumple escrupulosamente los estándares de referencia en materia de calidad y seguridad alimentaria, y dispone de sistemas de gestión para su control y seguimiento. En 2021 renovaremos todas las certificaciones con la norma ISO 22000, versión 2018, para los hoteles que tienen implantado el sistema. El objetivo para los próximos años es certificar con dicha norma PortAventura Convention Centre, la cocina central y el Hotel Caribe; con estas certificaciones culminará el proceso de implantación de esta norma en el Resort.



*En 2020 se han realizado las auditorías de seguimiento de la certificación ISO 22000 en el Hotel PortAventura, el Hotel Gold River, el Hotel Colorado Creek y el Hotel Mansión de Lucy.**

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.

56 auditorías internas

48 auditorías externas

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

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

306 análisis en puntos de restauración y hoteles

28 análisis de materias primas entregadas por los proveedores

- **Auditorías a proveedores** en caso de detección de no conformidades repetitivas o de evidencias de que se esté infringiendo la normativa higienicosanitaria vigente.

5 auditorías externas

8 % de servicios sobre los que se han realizado auditorías a proveedores



Reforzamos las medidas de ciberseguridad

En 2020 hemos continuado reforzando la responsabilidad digital, dirigida a proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas informáticos, los datos y su gestión, con distintas medidas de ciberseguridad:

- Incorporación de nuevos activos al SIEM (herramienta de correlación de eventos), como el equipamiento de electrónica de red y el sistema de control de acceso a esta (NAC).

- Aplicación de correcciones a la lista de vulnerabilidades que detecta la herramienta de análisis persistente.

- Continuación del despliegue de políticas y procedimientos siguiendo las recomendaciones del modelo de la norma ISO 27000.

- Contratación de una herramienta de gestión de identidades (MFA) que se implantará durante 2021.

(*) En 2020 no se ha realizado la auditoría de seguimiento de la certificación ISO 22000 del Hotel El Paso, ya que este ha estado cerrado como consecuencia de la COVID-19. Para la realización de la auditoría de seguimiento se requiere que la actividad y la instalación estén en funcionamiento para poder verificar *in situ* el cumplimiento y la correcta implantación del sistema.

Seguimos invirtiendo para fortalecer el modelo de negocio

Nuevas experiencias y ampliación de la oferta hotelera

La política de inversiones de PortAventura World garantiza la sostenibilidad económica del Resort. La mejora permanente de las instalaciones nos consolida como un destino de referencia en ocio familiar y en turismo de negocios.

Las obras de ampliación del nuevo hotel temático del Resort, el Colorado Creek, siguen adelante, lo que nos permitirá ampliar la oferta vacacional. Durante 2020 se ha seguido con el proyecto, que culminará en 2021 e incluye:

- Edificio de hotel, también inspirado en la era de la fiebre del oro, con 141 habitaciones que refuerzan la oferta hotelera de PortAventura World. El edificio de tres pisos tiene una superficie de más de 6.700 m².
- Piscina para adultos y niños, con espacio de restauración, enfermería y baños disponibles para todos los huéspedes.
- Edificio de lavandería y área de descanso con servicio disponible para todo el hotel.
- Ampliación del edificio de energía para dar servicio a las nuevas instalaciones.
- Nueva urbanización, pavimentación y jardinería en el área ampliada.



«The Beat Challenge», el proyecto de entretenimiento de LaLiga y PortAventura World

LaLiga y PortAventura World anunciaron en septiembre la constitución de una *joint venture* para la creación de «The Beat Challenge», una experiencia de entretenimiento única para disfrutar tanto dentro como fuera de PortAventura World.

Se trata de un acuerdo estratégico que busca ligar fútbol y entretenimiento a través de varias experiencias, digitales y físicas. Un proyecto innovador que abre un nuevo camino en el mundo del entretenimiento deportivo y los parques y resorts temáticos, un referente del nuevo entretenimiento digital.

Es un proyecto a largo plazo y contará con una inversión en tres fases:

- La primera cuenta con una inversión de 10 millones de euros y engloba la experiencia digital y un restaurante tematizado dentro del Resort, y estará lista durante la temporada de fútbol 2021-2022.

- La segunda fase incluirá el diseño y el desarrollo de una nueva atracción tematizada de LaLiga y tendrá una inversión de 40 millones.

- En la última fase está planificada la creación de un parque temático de LaLiga dentro del Resort, con una inversión de 100 millones de euros.

En paralelo, la *joint venture* firmará un acuerdo de licencia con PortAventura World para el uso de la marca de LaLiga y de la app desarrollada. Este acuerdo de licencia tendrá una vigencia de 15 años y tendrá exclusividad para PortAventura World en Europa y Rusia.

Con esta alianza, la compañía refuerza su marca y su posición de liderazgo en el sector de los parques temáticos a través de una experiencia de entretenimiento única. Este proyecto supone una oportunidad de crecimiento estratégico y de diversificación de las líneas de negocio de PortAventura World que permite conectar con nuevos y diferentes públicos de perfil internacional.



Una gastronomía pensada y creada para vivir cada partido y comentar cada jugada.



LaLiga son muchos equipos, muchos colores, muchos espíritus que confluyen en un sentimiento: la pasión por el fútbol. El centro de los espacios marcará la personalidad de LaLiga en todos los rincones del mundo.



Las últimas técnicas en proyección se implementan para terminar de crear la experiencia perfecta. Una grada que simula la del estadio, para que la emoción de la afición nunca quede en segundo plano. En ella se podrá disfrutar de las mejores competiciones deportivas con la comodidad que el espacio nos ofrece.

En 2021 PortAventura World pondrá en marcha un plan de aceleración digital siguiendo el método Revolver de Deloitte.



Un Resort más digitalizado

La pandemia de la COVID-19 ha acelerado los planes de digitalización del Resort. Las acciones que se han llevado a cabo en 2020 han sido:

- Distribución de equipos de sobremesa en diferentes edificios para garantizar distancia social.
- Ampliación del equipamiento y las licencias para permitir conectividad VPN (Pulse Secure) a las personas en teletrabajo.
- Adquisición y distribución de terminales portátiles (250 equipos) como soporte al teletrabajo.
- Despliegue de plataformas colaborativas para el establecimiento de reuniones virtuales.
- Implantación de cartas digitales en los restaurantes del Resort.
- Implantación de una solución de movilidad para la gestión de alérgenos.
- Aprovisionamiento de infraestructuras WIFI para carpas de control de temperatura de los clientes previo al acceso a la instalación.
- Proyecto de implantación del pago cashless en la cantina del personal.
- Ampliación de venta desatendida con nuevos Kioscos Express (2) y Kioscos F&B (4).
- Proyecto de digitalización de venta y control de acceso para el producto de acceso rápido a atracciones (Ticket Express).
- Implantación de la plataforma Ogone para pagos electrónicos de tiques y hoteles en modalidad SaaS.
- Ejecución de proyecto para que los clientes de los hoteles registren sus datos y prepaguen su estancia desde la web y puedan realizar el check-in directo en la fecha de llegada (check-in en línea).
- Kioscos de check-in en línea.
- Proyecto de movilidad para el control de limpieza de habitaciones y mantenimiento en los hoteles desde smartphones (EisiSoft).

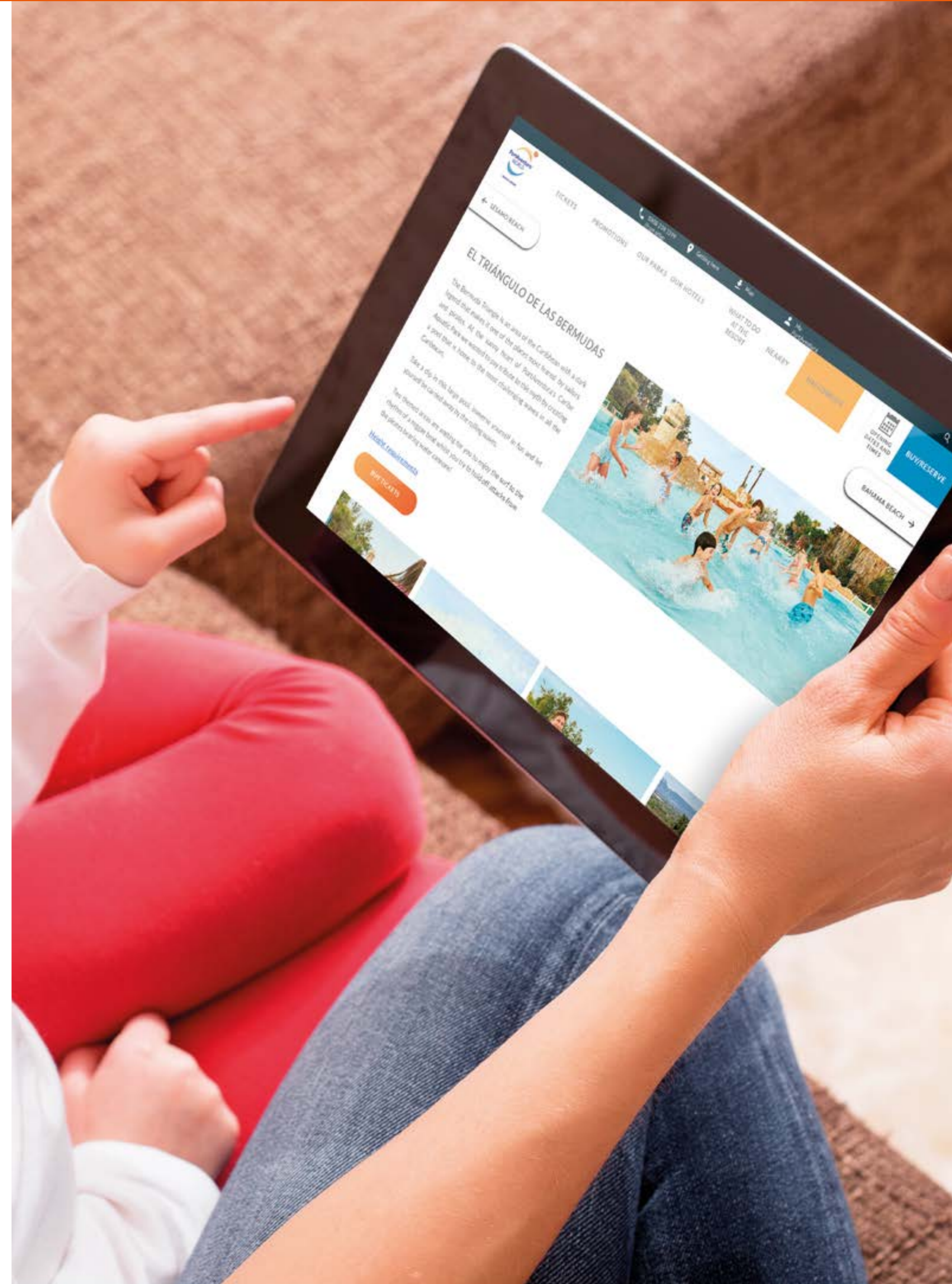
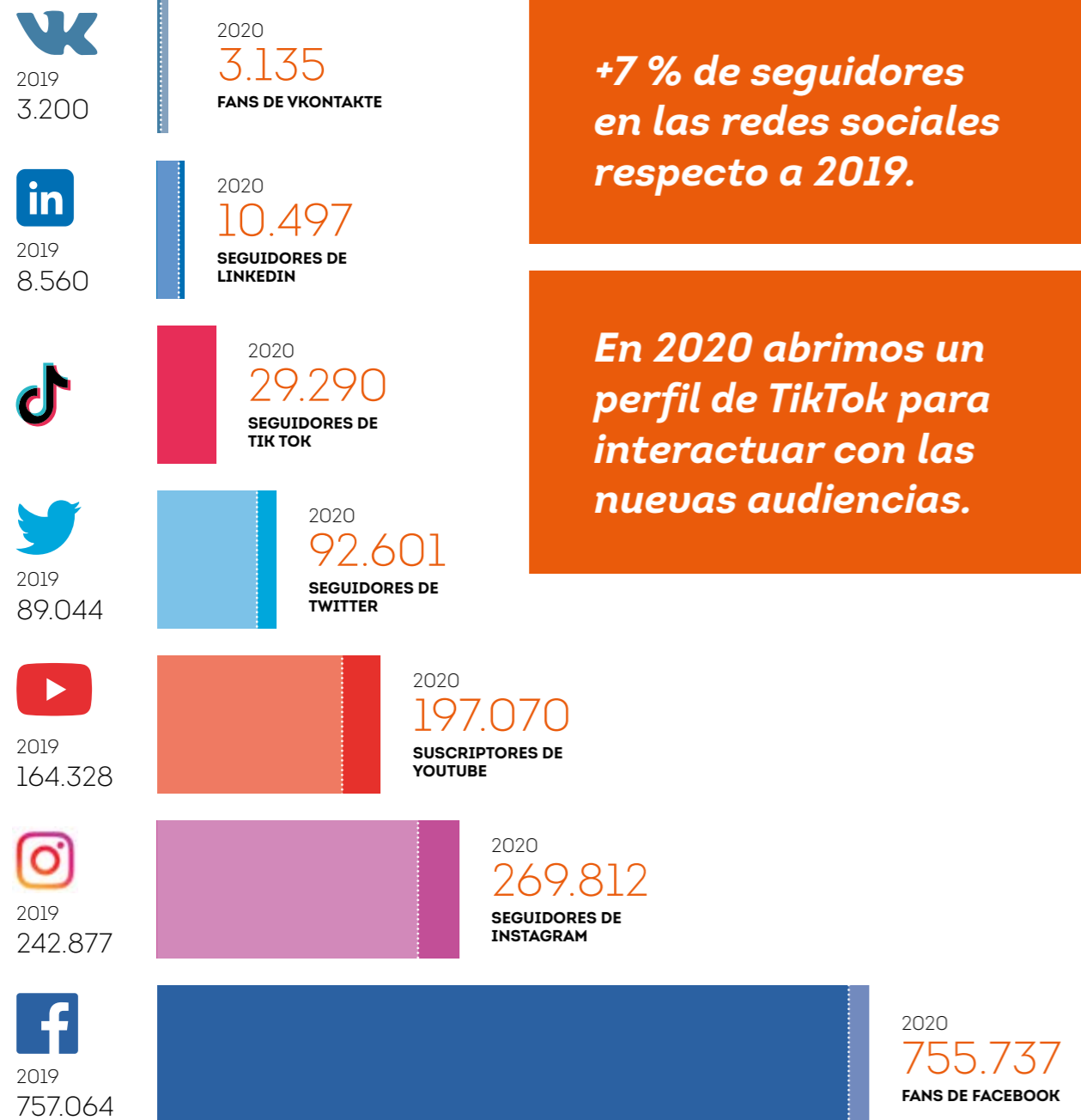
- Proyecto de integración de la plataforma de reservas de hoteles (Travelclick) con el PMS corporativo (OPERA - Oracle Hospitality).
- Implantación de herramienta para la firma digital de contratos (Signaturit).
- Proyecto de mejoras en el módulo de logística del sistema corporativo SAP R/3 (Pick-by-Voice).
- Proyecto de implantación de reporte de gestión dinámico en AWS y a través de BOARD.
- Implantación de una solución de movilidad para realizar notificaciones de trabajos de mantenimiento en el dispositivo móvil.

Evolucionamos para adaptar las comunicaciones al perfil del cliente con actuaciones como las siguientes:

- **Nuevas acciones en CRM:** envíos automáticos para llegar a más usuarios según su comportamiento y necesidades, y envíos segmentados según perfiles similares para comunicar productos de interés, medidas de prevención de la COVID-19 para visitantes o comunicación de cambios de producto a los clientes afectados por el cierre del Resort a causa de la pandemia. También se ha mejorado la base de datos para mejorar el conocimiento del cliente y adaptar las comunicaciones según sus prioridades.
- **Novedades en la web del Resort:** análisis de usabilidad para una mejora de la experiencia del usuario y facilitar la búsqueda de contenidos y navegación y la interacción con los elementos de la página; mejor posicionamiento SEO, para tener más presencia en primeras posiciones de las búsquedas orgánicas en buscadores; análisis y aplicación de puntos de conversión; nuevo contenido para mantener al usuario activo y para informar a los clientes sobre las medidas contra la COVID-19 implantadas.
- **Mejoras para la CRO** (conversion rate optimization), como análisis, desarrollo e implementación de nuevos test A/B e inicio de proyecto de nuevos funnels de tickets y de hoteles y auditoría UX para testear la experiencia de usuario de los nuevos funnels.

Actividad continuada en Internet

Aunque la apertura de PortAventura World se retrasó inevitablemente, la compañía mantuvo una destacada actividad en Internet y en redes para estar cerca de los clientes. A la estrategia de contenidos de redes sociales para mantener la interacción con los clientes con numerosos contenidos como sorteos, concursos, retos, videos con imágenes de punto de vista de atracciones, etc., se unió la amplificación en redes sociales de la iniciativa PortAventura Indoor Pass Experience, un apartado de la web corporativa en la que se publicaron actividades para hacer en casa con toda la familia: juegos, manualidades, recetas de cocina, etc.





Impulsamos el territorio en el que estamos presentes

«El parque temático de PortAventura es un motor importante de la economía del Camp de Tarragona y, por extensión, de algunos sectores y empresas de ámbito catalán y del resto de España.»

L'aventura de PortAventura, Josep Oliveras i Samitier. Editorial Universitat Rovira i Virgili, 2018.

Desde nuestra inauguración en 1995, trabajamos en la dinamización social y económica de los municipios de la zona, principalmente de la provincia de Tarragona. En este sentido, ha sido fundamental establecer:

- Canales de comunicación que nos permitan conocer las necesidades y las preocupaciones de la población local.
- Alianzas con asociaciones y organizaciones sectoriales e intersectoriales. Estas alianzas han estado siempre enfocadas a impulsar conjuntamente el crecimiento económico y social de los municipios que nos rodean. Por ejemplo, hemos conseguido mejorar el sistema viario, incrementar la empleabilidad y fomentar el crecimiento económico de la zona. Actualmente seguimos trabajando con entidades públicas y privadas para mejorar la calidad de vida de la zona y, a la par, incrementar la afluencia turística al parque. Esto último se convierte en un pilar fundamental para mantener la estabilidad en el empleo.



Impacto socioeconómico y fiscal de PortAventura World

Según un estudio que analiza el impacto socioeconómico y fiscal de PortAventura World, con datos correspondientes al año 2019, se constata el efecto multiplicador de su actividad en la economía catalana, y más concretamente en la provincia de Tarragona.

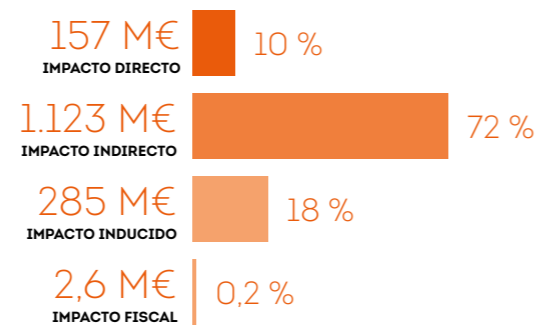
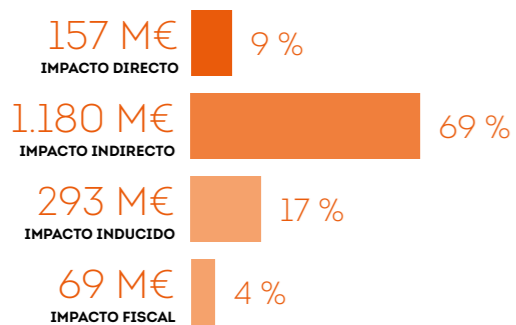
En la actividad desarrollada por PortAventura World se identifican dos focos generadores de impacto:

- Impacto socioeconómico asociado a la asistencia de visitantes a las instalaciones: transporte, alojamiento, restauración y compras, entre otros.
- Impacto de la propia actividad de gestión de PortAventura World.

CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

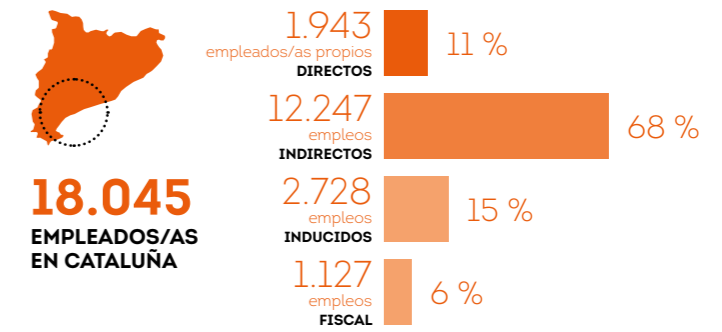
La actividad de PortAventura World supone una contribución de 1.700 millones de euros a la economía catalana. Por cada euro de cifra de negocio se generaron 6 euros adicionales en el resto de la economía.

La contribución económica total de PortAventura World está diversificada en múltiples sectores. Entre ellos, los que reciben una mayor contribución son los de transporte, alojamiento, restauración y comercio al detalle, debido principalmente al gasto realizado por los visitantes.

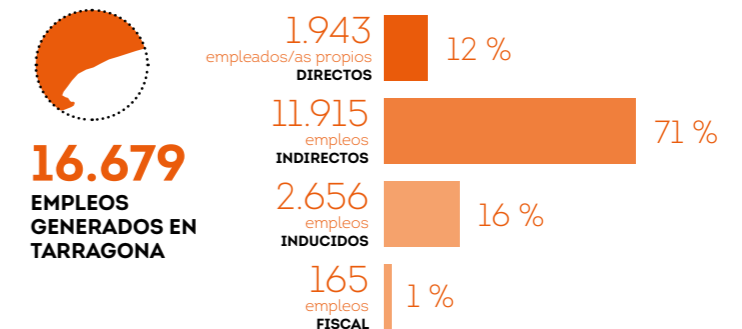


CONTRIBUCIÓN AL EMPLEO

PortAventura World, a través de su actividad, contribuye a generar más de 18.000 empleos de forma directa, indirecta e inducida. Por cada puesto de trabajo propio de PortAventura World se generan 8 puestos de trabajo indirecto e inducido en Cataluña.



Los sectores donde más empleo vinculado con la actividad de PortAventura World se genera están en línea con los resultados de creación de valor económico (transporte, comercio al detalle, restauración y alojamiento).



RESULTADOS SEGÚN FUENTE DE IMPACTO

	% impacto económico	Impacto económico (millones de €)	% empleo	Impacto en la generación de empleo en Cataluña (personas)
Impacto directo				
PortAventura World	9 %	157	11 %	1.943
Impacto indirecto				
Compras	5 %	85	3 %	507
Inversiones	8 %	128	4 %	768
Visitantes	57 %	967	61 %	10.972
Impacto deducido				
Salarios ¹	17 %	293	15 %	2.728
Impacto fiscal	4 %	69	6 %	1.127

(1) «Salarios» comprende el agregado del gasto a partir de los salarios de empleados/as y los soportados en la cadena de valor.

RECAUDACIÓN DE LA TASA TURÍSTICA EN PORTAVENTURA WORLD

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 término mejoras en los servicios y las instalaciones

turísticas de los municipios. La tasa recaudada efectivamente en los hoteles de PortAventura World (periodo de octubre de 2019 a septiembre de 2020) es de 247.384,80 euros. La tasa devengada (que corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020) es de 116.847,21 euros.

PortAventura World ha seguido realizando en 2020 acciones de patrocinio vinculadas al turismo, con una aportación económica de 70.500 euros y varias donaciones en especies. Las principales colaboraciones se han destinado al Patronato de Turismo de Salou, al Patronato de Turismo de Cambrils y al Patronato de Turismo de La Pineda - Vila-seca.

Comportamiento ético y cumplimiento de la legalidad

La actuación de PortAventura World 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.

Suscribimos en su totalidad la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948 y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que promueven la igualdad, la no discriminación y el bienestar en el lugar de trabajo.

Además, somos una de las siete empresas impulsoras, y de las primeras signatarias, del Código Ético Mundial para el Turismo que promueve la Organización Mundial del Turismo (OMT) y que fomenta un turismo responsable que contribuya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La OMT y la Red Española del Pacto Mundial son las promotoras de la iniciativa «Turismo responsable: un compromiso de todos», que incluye la firma del código ético y la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial.



Contamos con un sistema de gestión integral de riesgos, que incluye un mapa de riesgos que revisamos periódicamente. En 2020 estaba prevista la actualización del mapa de riesgos corporativo, pero, debido a la pandemia, la actualización se llevará a cabo en 2021.

Organigrama

Presidente/a Comité Ejecutivo	Director/a general Operaciones y Finanzas	Director/a Espectáculos	Jefe/a Espectáculos
		Director/a Operaciones	Jefe/a Operaciones
			Jefe/a Restauración Parques y Eventos
			Jefe/a Tiendas y Juegos
		Director/a Desarrollo	Jefe/a Arquitectura y Tematización
			Jefe/a Planificación y Control de Costes
		Director/a Servicios Técnicos	Jefe/a Edificación e Infraestructura
			Jefe/a Mantenimiento Atracciones
		Director/a Finanzas	Jefe/a Área Ambiental
			Jefe/a Tecnología y Sistemas de Información
			Jefe/a Control de Gestión
		Director/a Servicios Centrales y RSC	Jefe/a Administración y Finanzas
			Jefe/a Compras
		Director/a Recursos Humanos	Jefe/a Asesoría Jurídica
Jefe/a RRLL, Admón. Personal y Servicio de Prevención			
Director/a general comercial	Director/a Hoteles	Jefe/a Hoteles	
		Jefe/a Restauración de Hoteles	
	Jefe/a Marketing		
	Jefe/a Revenue Management		
	Jefe/a Comunicación y Social Media		
	Jefe/a Centro Convenciones		
Jefe/a de Ventas			
Jefe/a E-commerce			

A 31 de diciembre de 2020.

Respeto a la diversidad y la igualdad

La diversidad y la igualdad de oportunidades son palancas estructurales de nuestra estrategia de 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

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.



67 %

de mujeres en la plantilla¹



40

personas con diversidad funcional contratadas de forma directa⁵

PRESENCIA DE MUJERES EN CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS LABORALES²



22 %

Consejeras



39 %

Cargos directivos y jefaturas de área



62 %

Cargos de personal supervisor, técnico y administrativo



71 %

Operaciones



54 %

Plantilla entre 26 y 45 años³



PLANTILLA SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y GÉNERO⁴

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56-65 años	> 65 años
	44	101	148	131	37	0
	51	177	324	251	116	3

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

Valores compartidos con la cadena de suministro



Debido a la situación excepcional de la alarma sanitaria motivada por la COVID-19, la relación con los proveedores de PortAventura World ha disminuido en cuanto a volumen de negocio, puesto que se han aplicado las medidas de restricción dictadas por las autoridades. No obstante, se ha reforzado la relación con los proveedores, al entendernos como clientes y estar dentro de uno de los sectores que más impacto por las restricciones ha sufrido. Cabe destacar que las empresas proveedoras han continuado trabajando para aportar herramientas y novedades de producto al mercado y prestar servicio enfocado a la prevención para nuestros clientes.

Protocolos de prevención extensibles a proveedores

Los protocolos de actuación creados por PortAventura World son aplicables a todas las personas que acceden a nuestras instalaciones, como el personal de las empresas contratistas o transportistas.

Para hacer difusión de las medidas aplicables a estos colectivos se ha editado material informativo donde se indican las medidas preventivas frente a la COVID-19:

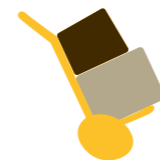
- Guía COVID-19 para proveedores, con las medidas preventivas para la entrega de mercancías y la normativa de seguridad y salud específica para operaciones de carga o descarga.
- Medidas COVID-19 de coordinación de actividades empresariales.

Estos materiales se han hecho llegar a los proveedores por los canales habituales, como por ejemplo la Plataforma de Coordinación de Actividades Empresariales (Ctaima CAE), y también mediante las diferentes reuniones de coordinación. Además, se solicita a las empresas contratistas:

- Evaluación de exposición a la COVID-19.
- Declaración de formación e información y entrega de equipos de protección personal relativos a los riesgos derivados de la COVID-19.

1.053

Proveedores



75

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

83 %

de proveedores nacionales

97 %

de proveedores de países europeos

89 %

de facturación a proveedores nacionales (IVA incl.)

Enriquecemos la experiencia del cliente con alianzas de valor

PortAventura World cuenta con varios patrocinadores y colaboradores de prestigio que contribuyen a enriquecer la experiencia del cliente en cuanto a productos y servicios y a marcar la diferencia.



En 2020 se han renovado los contratos de colaboración con Estrella Damm, Coca-Cola, Unilever y Campofrío.

Compromiso, reconocimiento y diálogo

Debido a la pandemia, en 2020 no se pudo celebrar la jornada «Diálogo con proveedores», iniciativa que PortAventura World ha llevado a cabo en cuatro ocasiones con el objetivo de generar sinergias conjuntas e implicar las empresas en nuestros compromisos de responsabilidad social, ambiental y económica. Este año la entrega de los galardones se ha hecho solo con la presencia de las empresas galardonadas y sin ningún público.



PortAventura World reconoce a sus proveedores como parte esencial de su cadena de valor

Un año más hemos hecho entrega de los «Reconocimientos a proveedores de PortAventura World», un galardón que este año ha recaído en un total de nueve empresas colaboradoras de la compañía como reconocimiento a su excelencia y al desempeño llevado a cabo durante la temporada 2019.

Con ellos se premia tanto a las compañías con mejor evaluación del desempeño, obtenida a partir de la plataforma de homologación y evaluación de proveedores implantada por PortAventura World, como a las empresas que destacan en diferentes categorías.



Iniciativa de responsabilidad corporativa: **Fundación Onada**

Gestión de la prevención de riesgos laborales: **Urbaser**

Iniciativa medioambiental: **García de Pou**

Servicios in-resort: **Iluminación Albadalejo**

Servicios no presenciales: **McCann Erickson**



Suministros con logística in-resort: **Lácteos Tarragona**

Suministros sin logística in-resort: **La Cartuja Suministros Hostelería**

Proyecto de digitalización: **Cide Xarxes**

Innovación: **Smartliving**

Con estos premios PortAventura World destaca la relevancia de la cadena de valor en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, pone de manifiesto

la importancia de crear un ecosistema de proveedores y reafirma el compromiso en aspectos como el desarrollo sostenible, la seguridad, la calidad y la creación de empleo.

Control de calidad de la cadena de suministro

Los proveedores homologados son evaluados 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, de los cuales 93 han sido evaluados durante el 2020. Los proveedores se evalúan según el tipo de compra: suministros con distribución, suministros sin distribución, servicios in-resort y servicios no presenciales.

Las puntuaciones de la evaluación corresponden a cuatro rangos: satisfactorio, correcto, mejorable o deficiente. Contamos con un documento de no conformidad, 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.

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

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

El 90 % del TOP 100 de proveedores obtienen una puntuación excelente o correcta.

Desempeño económico sólido y sostenido

El inicio de la pandemia de la COVID-19 en el primer trimestre de 2020 ha impactado en la economía mundial, y el turismo es uno de los sectores económicos más afectados. Asimismo, el consumo y la demanda de servicios han disminuido de forma muy importante debido al cierre de fronteras, el distanciamiento social, el confinamiento y las restricciones de movilidad nacionales.

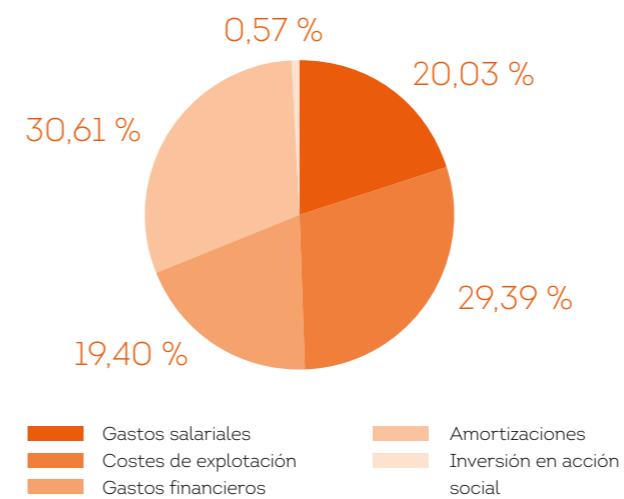
La compañía afrontó la situación partiendo de una sólida posición tanto en términos operativos como financieros. El trabajo constante realizado en los últimos años, en que destaca el foco en la eficiencia y el control de costes, la liquidez y la transformación de procesos de la compañía, nos ha permitido afrontar el contexto actual con una estructura de costes principalmente variables y con una amplia posición de liquidez. Asimismo en 2019, la compañía inició un ambicioso plan de transformación digital, que nos seguirá permitiendo incrementar la eficiencia de los procesos y sistemas comerciales, y que será un pilar estratégico en la recuperación de los niveles de actividad.



Principales magnitudes (miles de euros)	2018	2019	2020
Magnitudes del balance			
Activo no corriente	988.362	1.031.801	1.024.397
Activo corriente	58.822	54.706	74.563
Patrimonio neto y pasivo	1.047.184	1.086.507	1.098.960
Pasivo corriente y no corriente	543.028	544.633	618.489
Magnitudes de la cuenta de resultados			
Facturación equivalente	230.349	241.521	39.012
Beneficios después de impuestos	13.046	41.335	-56.172
Impuesto sobre beneficios pagados	-246	-11.838	18.949
Subvenciones públicas recibidas	0	9 ¹	3.860 ⁽²⁾

(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 2020



Fuente: Cuentas anuales consolidadas de 2019 de PAESA Entertainment Holding, SLU, y sociedades dependientes.



COMPROMISOS AMBIENTALES



Compromisos ambientales

Para información más detallada del desempeño ambiental de PortAventura World, puede consultarse la declaración ambiental de 2020 en la web www.portaventuraworld.com/medio-ambiente.

Gestión ambiental, un sistema certificado y auditado

La actuación ambiental de PortAventura World se organiza mediante la política medioambiental y el *Manual de prácticas generales medioambientales*, que incluye las pautas con relación a la gestión de residuos, aguas, vertidos, derrames, emisiones, consumo de recursos, etc. En PortAventura World contamos con las siguientes certificaciones y distintivos:

- Desde 2001, registro EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*) y, desde 2008, miembro del Club EMAS de Cataluña.
- Desde 2003, distintivo de garantía de calidad ambiental del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalidad de Cataluña para los hoteles PortAventura, El Paso, Caribe, Gold River y Mansión de Lucy.

- Desde 2008, certificación ISO 14001:2015.
- Desde 2009, sistema de sostenibilidad Travelife de turismo sostenible en hoteles. La certificación Gold Travelife estuvo vigente hasta las siguientes fechas: Hotel El Paso, 18/05/2020; Hotel PortAventura, 15/05/2020; Hotel Caribe, 13/09/2020; Hotel Gold River, 19/08/2020, y Hotel Mansión de Lucy, 20/08/2020.
- En 2020, certificación Hacia Residuo Cero de AENOR para todas las actividades que intervienen en la gestión del Resort. En 2019 se obtuvo la certificación Residuo Cero de AENOR al alcanzar el mínimo del 90 % de valorización de los residuos.



ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS 2020



Consumo de agua potable



Residuos de papel o cartón



Residuos de escombros



Emisión de gases a la atmósfera procedentes del transporte de clientes



Economía circular

Valorización de residuos y optimización del consumo de materiales

La certificación Residuo Cero de AENOR, obtenida en 2019, reconoce nuestro sistema de trazabilidad de 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, así, la gestión mediante su depósito en el vertedero, a la vez que contribuyen a impulsar la sostenibilidad a través de la economía circular. Por la situación excepcional ocasionada por la COVID-19, no ha sido posible alcanzar el

objetivo de un mínimo del 90 % de residuos valorizados y la cifra de 2020 ha sido de más del 80 %. Por este motivo la certificación pasa a ser Hacia Residuo Cero.

Para la decoración del Resort durante Halloween se utilizan miles de calabazas, las cuales son cultivadas por agricultores locales. Tras su uso, al finalizar la temporada de Halloween, son donadas a un pastor local, que las recoge y las utiliza para alimentar a sus corderos.



PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2020

- **Sustitución de las referencias de plástico de un solo uso** en restauración por otros materiales más sostenibles, como cartón o PLA.
- **Sustitución de amenities** del Hotel Colorado Creek y el Hotel Mansión de Lucy por materiales alternativos más sostenibles.
- **Adquisición de 120 papeleras biodegradables** para la recogida selectiva de la fracción orgánica.
- **Adquisición de 25 islas de reciclaje** para los espacios de restauración de clientes. En estas islas nuestros clientes pueden segregar los residuos orgánicos, envases y resto.
- **Instalación de nueva cartelería** para las papeleras de las islas de reciclaje correspondiente a orgánica, papel y cartón, plástico y restos, incluyendo los residuos de mascarillas y guantes desechables.
- **Rediseño de los mantelitos** que se entregan a los clientes en los restaurantes y los bufets para potenciar el mensaje de reciclaje y el uso eficiente de los nuevos contenedores.

CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS (t)

	2018	2019	2020
Residuos no peligrosos	3.931	4.026	1.345
Residuos peligrosos	24	49	20
Total	3.955	4.075	1.365

En valores absolutos, en 2020 la generación de residuos se ha reducido en un 66,50 % respecto al año 2019. Esta reducción se justifica por la disminución de los meses de apertura al público del Resort. En consecuencia, las toneladas de residuos por cada millón de visitas han aumentado respecto a los años anteriores. En 2020 han aumentado en un 104 % respecto al año 2019, ya que existe una actividad mínima para operar que genera residuos independientemente de las visitas al Resort.



35
fracciones de residuos
segregadas

84 %
de residuos valorizados

79 %
de referencias de
plástico de un solo
uso en restauración
eliminadas o sustituidas

Mejoramos permanentemente los procesos para optimizar el consumo de materiales y ganar en eficiencia. En este sentido, minimizamos el consumo de productos químicos para el mantenimiento de las piscinas y los lagos mediante el uso de dosificadores, la calibración y su mantenimiento, lo que se ha traducido en un progresivo y notable descenso del uso de estos productos.

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

En 2020 hemos cambiado la estructura de juegos de Laguna Woody de PortAventura Caribe Aquatic Park. La nueva estructura utiliza madera termotratada con sales ecológicas sin agentes químicos y los residuos generados durante su fabricación, y también durante la obra de instalación, se han reciclado al 100 %.

MATERIALES DE ORIGEN RENOVABLE

	2018	2019	2020
Bolsas para venta de productos en tiendas del Resort (uds.)*	478.192	572.966	165.263
Papel de oficina (kg)	19.532	19.231	5.626

MATERIALES DE ORIGEN NO RENOVABLE

	2018	2019	2020
Productos químicos en el mantenimiento de las piscinas y los lagos (kg)	813.599	673.928	360.479
Luminarias (uds.)	21.211	18.413	6.228
Productos de limpieza (kg)	104.467	99.312	49.551
Grasas y lubricantes (kg)	8.612	7.806	3.750

(*) En 2020 se incluyen los consumos de bolsas para la venta de artículos en tiendas del Resort de varios tipos.

Aprovechamiento de los excedentes alimentarios

El desperdicio alimentario supone la malversación de recursos y la generación de residuos. Para combatirlo, en PortAventura World tenemos un proyecto de aprovechamiento del excedente de los alimentos (no expuestos) de los hoteles, servicios de mesa y autoservicios. Estos alimentos son recogidos por el Taller Baix Camp, en colaboración con el Ayuntamiento de Reus, que se encarga de distribuirlos al Banco de Alimentos y a diferentes entidades del territorio. Disponemos de un procedimiento de recogida que cumple escrupulosamente con los estándares de seguridad alimentaria que son aplicables y, para garantizar la trazabilidad, solo incluye el producto envasado y etiquetado que proviene del proveedor (cuarta y quinta gama).

El incremento en la cantidad de alimentos recogidos en 2020 respecto a 2019 (2.439 kg) se debe a la situación excepcional ocasionada por la pandemia de la COVID-19. En primer lugar, en marzo el Resort estaba preparado para abrir sus puertas, pero el cierre por fuerza mayor hasta julio supuso donar toda la cantidad adquirida a los bancos de alimentos y entidades de la zona. En segundo lugar, una vez abierto el Resort, las previsiones de visitantes fueron superiores a las reales, por lo que hubo un mayor excedente de alimentos. En tercer lugar, el Resort estaba preparado para abrir en Halloween y, al cerrarse de nuevo, toda la producción de la cocina central y todo el género que estaba en las cámaras fue donado. La previsión era poder abrir en Navi-

16.858 kg

de alimentos donados, equivalentes a 48.166 raciones, en 2020

dad, así que los productos que tenían caducidad más larga se guardaron para diciembre, pero finalmente, al no abrirse el Resort, también se donaron estos productos.

En cumplimiento de la Ley 3/2020 para la prevención de las pérdidas y el despilfarro alimentarios, estamos desarrollando un manual para el control del desperdicio alimentario. También hemos adquirido envases reciclables aptos para el uso alimentario para facilitar que el cliente pueda llevarse, sin coste adicional, los alimentos que no haya consumido en los puntos de restauración del Resort. Estos envases incluyen una etiqueta de instrucciones para consumir de forma segura el alimento.

¿CONOCES NUESTROS ENVASES?

ARE YOU FAMILIAR WITH OUR PACKAGING?

La eliminación de plásticos de un solo uso es una prioridad para PortAventura World. Con esta finalidad, estamos cambiando nuestros envases.

The elimination of single-use plastics is a priority for PortAventura World. This is the reason why we are changing our packaging.

Envases y cubiertos compostables
Compostable packaging and cutlery

Los envases y los cubiertos compostables se convierten en compost al degradarse en contacto con el resto de residuos orgánicos.

Compostable packaging and cutlery break down when in contact with other organic waste to become compost or fertilizer.

¿Dónde depositarlos? - Where can I deposit them?

Envases reciclables
Recyclable packaging

El reciclaje de envases conlleva beneficios ambientales como el ahorro de materias primas, de energía y de agua o la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Recycling packaging is beneficial to the environment as it saves raw materials, energy and water, and reduces greenhouse gas emissions.

¿Dónde depositarlos? - Where can I deposit them?

Papel y cartón
Paper and cardboard

El reciclaje del papel y del cartón conlleva una reducción de la materia prima consumida, un ahorro de energía y de agua, y una mejora de la calidad del aire.

Recycling paper and cardboard reduces the amount of raw materials consumed, saves energy and water and improves air quality.

¿Dónde depositarlos? - Where can I deposit them?

Descubre este y más iniciativas responsables en www.portaventuraworld.com/lee-todo-compromiso. Find out more about this and other responsible initiatives in www.portaventuraworld.com/en/our-commitment

Refrigérame lo antes posible (entre 2 y 4 horas como máximo a menos de 4 °C).

Refrigera-ho al més aviat possible (entre dues i quatre hores com a màxim a menys de 4 °C).

Put me in the fridge as soon as possible (between 2 and 4 hours maximum as the food must be stored at less than 4 °C).

Mettes-moi au frais au plus vite (entre 2 et 4 heures maximum, la nourriture doit être inférieure à 4 °C).

Si me tienes que recalentar, hazlo a una temperatura que requiera dejarme enfriar antes de consumir me (> 65 °C).

Si ho has de reescalfar, fes-ho a una temperatura que requereixi deixar-ho refredar abans de menjar-ho (> 65 °C).

If you have to reheat me, make sure I'm piping hot and let me cool down before eating (> 65 °C).

Si vous devez me réchauffer, faites-le à une température me permettant de refroidir avant d'être consommé (> 65 °C).

Consúmeme hoy o mañana como muy tarde.
Consumeix-ho el mateix dia o com a màxim l'endemà.

Eat me today, or tomorrow at the latest.
Consommez-moi aujourd'hui, ou demain au plus tard.

Para consumir de forma segura este alimento, sigue las instrucciones de esta etiqueta.
Per consumir aquest aliment amb seguretat, segueix les instruccions de l'etiqueta.

Follow the instructions on the label to ensure that this food is safe to eat.
Pour consommer cet aliment en toute sécurité, suivez les indications figurant sur cette étiquette.

Movilidad: más limpia, más sostenible

Fomentamos la movilidad sostenible y segura basada en un bajo consumo energético y así evitamos las emisiones de gases de efecto invernadero por kilómetro recorrido que causan los vehículos de combustión.

PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2020

- **Red de cargadores para vehículos eléctricos.** Hemos instalado 36 puntos de recarga de electricidad en los aparcamientos de clientes de los parques y hoteles y el aparcamiento de empleados/as I+D+i, dirección, visitas y área de subcontratas.
- **Transporte interno sin emisiones.** Todos los proveedores de servicios deben circular obligatoriamente por el Resort con sistemas de transporte sin emisiones.
- **Ampliación de la flota de vehículos interna** con la adquisición de 4 vehículos eléctricos utilizados para la movilidad interna y externa en el Resort.



Transición energética

Apostamos por la transición energética a partir del uso de energía limpia renovable y el fomento de la eficiencia energética. En este sentido, seguimos implantando mejoras para poder ahorrar energía eléctrica, por ejemplo, las bombillas de bajo consumo/LED, las llaves de conexión para disponer de energía en la habitación del hotel y el sistema de desconexión del aire acondicionado al abrir la ventana, o el control desde un ordenador central que centraliza autómatas programables, encargados del control de los principales consumidores energéticos distribuidos por las distintas instalaciones.

PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2020

- Inversión en baterías de condensadores en tres CT.
- Ejecución del plan 2020 de renovación de luminarias a luminarias LED.



100 %

de la electricidad consumida en PortAventura World procedente exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO₂ (garantía de origen) desde 2016



CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA (MWh)

	2018	2019	2020
Electricidad	42.789	40.859	17.568
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	22.455	22.032	10.496 ⁽¹⁾
Ferrari Land	3.904	3.535	1.473
Hoteles ⁽²⁾	14.379	13.587	4.856
PortAventura Convention Centre	2.051	1.705	743
PortAventura Dreams Village	-	-	1
Gas natural	9.978	8.195⁽³⁾	2.323
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	1.711	1.516	406
Ferrari Land	72	65	9
Hoteles ⁽²⁾	8.188	6.609	1.903
PortAventura Convention Centre	5	4	5
Otros	1.214	1.136	462
Carburantes ⁽⁴⁾	1.111 ⁽²⁾	1.016 ⁽³⁾	452
Gas propano	103	119	10
Total	53.981	50.190	20.353

(1) Los datos incluyen únicamente PortAventura Park. PortAventura Caribe Aquatic Park no tuvo actividad en 2020.
 (2) El Hotel Colorado Creek empezó su actividad en julio de 2019 y PortAventura Dreams empezó su actividad en enero de 2020.
 (3) Se actualiza el dato real de consumo de gas natural del mes de diciembre de 2019, mostrado en el anterior informe de responsabilidad corporativa a partir de la lectura de contadores.
 (4) En 2019 se incorporan los consumos de carburantes de la flota de vehículos que no son de propiedad de PortAventura World, pero sí se tiene el control de la gestión. 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. En el año 2018 los consumos de carburantes procedentes de los meses de agosto a diciembre se calcularon a partir de una estimación, ya que no se disponía de datos de consumos reales debido a una avería en el contador de la estación de servicio interna. En el año 2019, se debe tener en cuenta que una de las gasolineras internas se mantuvo cerrada del 27/12/18 al 23/04/19, del 07/08/19 al 14/08/19 y del 11/12/19 al 16/12/19 y, durante su cierre, había restricciones de uso para determinados usuarios.

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

	2018	2019	2020
Electricidad	6,98	6,40	16,49
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	5,31	4,94	14,12
Hoteles	13,14	11,93	24,88
PortAventura Convention Centre	27,84	24,52	197,66
Gas natural	1,63	1,29	2,22
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land	0,36	0,31	0,49
Hoteles	7,48	5,82	9,75
PortAventura Convention Centre	0,07	0,06	1,43
Total	8,61	7,68	19,01

Construcción de la planta fotovoltaica para proveer de energía eléctrica limpia y renovable al Resort

De acuerdo con los objetivos de mitigación del cambio climático y de descarbonización del modelo energético, en PortAventura World seguimos con el proyecto de construcción de una planta fotovoltaica, que proveerá de energía limpia y renovable al Resort. En 2020 se ha redefinido y redimensionado el proyecto, que tendrá una superficie de 64.000 m² y una potencia anual de 6,8 MWp.

La construcción de la planta está alineada con los objetivos marcados en Cataluña para el cumplimiento de la agenda 2030, donde se fija como objetivo «acelerar el desarrollo de las renovables y lograr un consumo final de energía renovable de al menos el 27 %, garantizando que las fuentes renovables aporten al menos el 50 % de la electricidad consumida en Cataluña». Este proyecto supone un doble hito para PortAventura World: avanzar hacia un nuevo modelo energético renovable, limpio y descentralizado y continuar con el liderazgo en sostenibilidad dentro del sector turístico.

La energía solar fotovoltaica es la que se obtiene al convertir la luz solar en electricidad empleando una tecnología basada en el efecto fotoeléctrico. Se trata de un tipo de energía renovable, inagotable y no contaminante, que no consume combustibles ni genera residuos, por lo que contribuye al desarrollo sostenible. Además, los paneles fotovoltaicos son silenciosos y no producen ningún tipo de ruido.

Proyecto inicial de la planta fotovoltaica



Proyecto final de la planta fotovoltaica



VENTAJAS DE LA ENERGÍA FOTOVOLTAICA

- Reduce directamente las emisiones de gases contaminantes, como CO₂ y dióxido de azufre, entre otros, de modo que frena el cambio climático al sustituir los combustibles fósiles como el carbón o los derivados del petróleo por energía limpia. Es una de las tecnologías renovables más eficientes en la lucha contra el cambio climático.
- No emite sustancias tóxicas ni contaminantes del aire, que pueden ser muy perjudiciales para el medio ambiente y el ser humano.
- No genera residuos ni contamina el agua, un factor muy importante teniendo en cuenta la escasez de agua.
- Es una opción competitiva en el mercado, ya que las principales tecnologías renovables están reduciendo drásticamente sus costes.
- Es inagotable y se renueva, al contrario que las fuentes tradicionales de energía como el carbón, el gas, el petróleo o la energía nuclear, cuyas reservas son finitas.
- Está disponible en cualquier momento y se adapta a los ciclos naturales. Son un elemento esencial de un sistema energético sostenible que permita el desarrollo presente sin poner en riesgo el de las futuras generaciones.

Huella de carbono e hídrica y conservación de la biodiversidad

Comprometidos con la lucha contra el cambio climático

Somos conscientes de la importancia de luchar contra el cambio climático y, por ello, impulsamos iniciativas orientadas a minimizar la huella de carbono de nuestra actividad y apoyamos iniciativas externas como Hostelería #PorElClima, impulsada por Coca-Cola, que tiene por objetivo consolidar una comunidad de actores públicos y privados comprometidos en la lucha contra el cambio climático del sector hostelero.

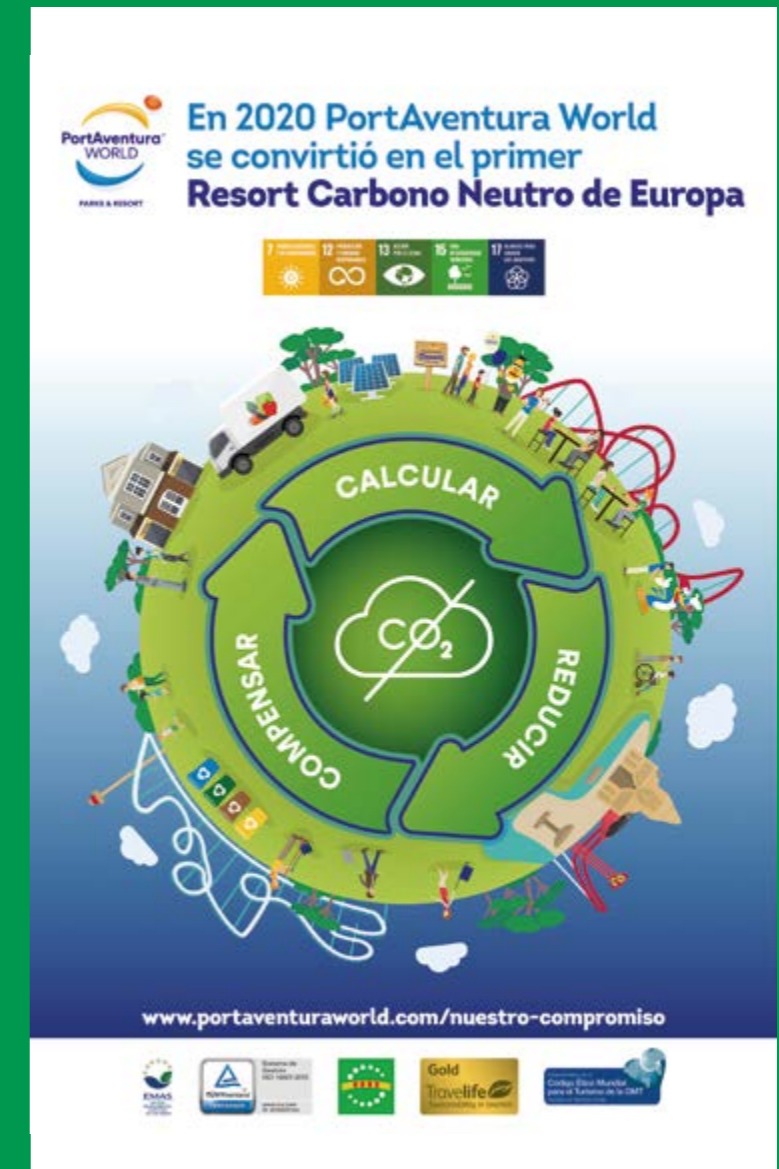


Nuevos pasos hacia un Resort neutro

En PortAventura World avanzamos en nuestra estrategia para minimizar la huella de carbono, que iniciamos con la inauguración del primer hotel (Hotel Colorado Creek) con cero emisiones en 2019. En 2021 compensaremos el 100 % de las emisiones directas de GEI (alcance 1), emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2) y otras emisiones indirectas (alcance 3) generadas en 2020 por el desarrollo de nuestra actividad, calculadas según los factores de emisión de la «Guía práctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte hivernacle» de la Oficina Catalana del Cambio Climático, de acuerdo con la versión anual vigente. Así nos convertimos en el primer resort temático neutro en carbono. Con este hito somos un referente en Europa en turismo sostenible, poniendo el foco en el cumplimiento del ODS 13, acción por el clima.

Las emisiones de 2020 se compensarán mediante la compra de créditos de carbono destinados a proteger y conservar uno de los corredores migratorios más importantes de nuestro planeta. Localizado en la costa de Guatemala y con una extensión de 54.000 hectáreas, el proyecto se sitúa en el área forestal del corredor, hábitat natural del 10% de las especies de aves conocidas en el mundo.

El financiamiento climático trabaja para proteger los bosques remanentes de la región de la Costa de la Conservación de Guatemala al abordar los impulsores de la deforestación a través de una aplicación efectiva de la ley, planificación del uso de la tierra, educación, oportunidades económicas e iniciativas agroforestales sostenibles. También existen importantes beneficios para la biodiversidad. Se han documentado más de 400 especies de aves en el área del proyecto y 120 especies dependen del corredor para mantener sus largos viajes. El proyecto de la Costa de la Conservación de Guatemala protege el hábitat de una gran cantidad de mamíferos y reptiles, incluidas 30 especies de alto valor de conservación (AVC).



En 2008 empezamos a calcular la huella de carbono de nuestra actividad y a cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en toneladas de CO₂. Los cálculos se basan en la «Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte hivernacle» de la Oficina Catalana del Cambio Climàtico.

HUELLA DE CARBONO

	2018	2019 ⁽¹⁾	2020 ⁽²⁾
Emisiones de CO₂ (alcances 1, 2 y 3)	6.961	7.838	4.351
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5.180	6.014	3.019
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2) ⁽³⁾	0	0	0
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	1.781	1.824	1.332
Emisiones anuales de GEI (t de CO₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año)	1,14	1,23	4,16

(1) Se actualiza el dato real de consumo de gas natural del mes de diciembre de 2019, mostrado en el anterior informe de responsabilidad corporativa 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 publicado por la DGT.
 (2) Desde el año 2016 las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad son de 0 toneladas de CO₂/kWh debido a que el 100 % del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libres de emisiones de CO₂ (garantía de origen).
 (3) En 2020 se incorporan en el alcance 3 las emisiones procedentes de transporte de trabajadores/as, transporte de viajes corporativos.
 Nota:
 Para el cálculo de las emisiones de GEI referentes al año 2020 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 del Cambio Climàtico, según la versión de abril 2021, cuya publicación es posterior a la formulación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2020, que incluye el estado de información no financiera que forma parte del informe de gestión y que ha sido verificado por KPMG.

Año 2020

- **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 trabajadores/as y viajes de negocio, y servicios usados por la organización incluyéndose el tratamiento de residuos (municipales o asimilables) y el consumo de agua.



Identificamos los riesgos relacionados con el cambio climático

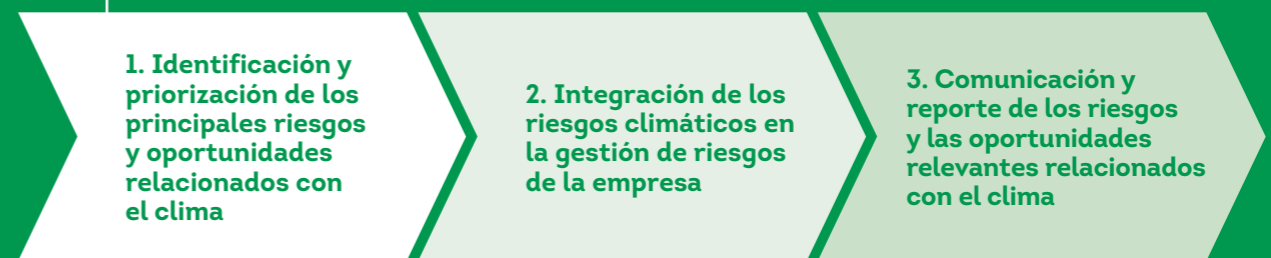
En 2017, el grupo de trabajo en declaraciones financieras relacionadas con el cambio climático (TCFD) publicó un conjunto de recomendaciones para el análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Las recomendaciones se estructuran en torno a cuatro áreas temáticas que son elementos centrales de cómo operan las organizaciones:



- 1. Gobernanza** de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.
- 2. Estrategia:** Impactos reales y potenciales de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.
- 3. Gestión de riesgos:** Procesos empleados por la organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos.
- 4. Métricas y objetivos** utilizados para la evaluación y la gestión de los riesgos y las oportunidades relevantes relacionados con el clima.

En 2020 en PortAventura World hemos iniciado un estudio, siguiendo la metodología Task Forces Carbon Disclosure (TCFD), para obtener recomendaciones efectivas relacionadas con el clima y para facilitar la toma de decisiones más informadas sobre inversión, crédito y suscripción de seguros. A su vez, el estudio permite que nuestros grupos de interés comprendan mejor las concentraciones de activos relacionadas con el carbono en el sector financiero y las exposiciones del sistema financiero a los riesgos relacionados con el clima.

Febrero 2021



Definición de alcance, parámetros, principales necesidades de datos, metas, indicadores y objetivos. Recopilación de datos y consulta a las partes interesadas: identificación y priorización de riesgos y oportunidades. Cuantificación y análisis de riesgos y oportunidades clave relacionados con el clima.

Identificar los riesgos que, por su alcance temporal, pueden ser incluidos en la actual gestión de riesgos de la empresa. Identificar los departamentos responsables de los riesgos relacionados con el clima seleccionados y sus funciones y responsabilidades en la gestión. Integración de los riesgos relacionados con el clima en la taxonomía de riesgos existente y el inventario de riesgos utilizado.

Las recomendaciones de la metodología TCFD incluyen una guía detallada sobre la estructura y el contenido de las divulgaciones climáticas. Ciertos elementos de las divulgaciones climáticas informadas pueden adaptarse para reflejar más específicamente el alcance y los intereses de la organización. Pueden utilizarse como una herramienta de comunicación estratégica para fines internos y para las partes interesadas externas.

Comprometidos con la protección de la biodiversidad

Una de las causas de la pérdida de biodiversidad es el cambio climático, el cual está afectando a la supervivencia de especies incapaces de adaptarse a las nuevas condiciones ambientales, por lo que resulta difícil su conservación. Por ello, en PortAventura World, además de luchar contra el cambio climático también impulsamos y apoyamos iniciativas de protección y conservación de las especies.

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



PortAventura World se adhiere a la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad



La adhesión a la iniciativa, impulsada por la Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica, se realiza mediante la firma del Pacto por la Biodiversidad, que reconoce que la conservación de la diversidad biológica es de interés común para la humanidad dada su importancia para la vida en el planeta, el bienestar social y el desarrollo económico.

Con la firma del Pacto, en PortAventura World reconocemos y respaldamos los tres objetivos del Convenio sobre la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas, que consisten en promover:

- La conservación de la diversidad biológica.
- La utilización sostenible de sus componentes.
- La distribución justa y equitativa de los beneficios derivados de la utilización de los recursos genéticos.

También nos comprometemos a desarrollar la actividad de manera compatible con la conservación de la biodiversidad. Asimismo, nos obliga a cumplir los siguientes compromisos:

- Evaluar el impacto de la actividad sobre la biodiversidad y el capital natural.
- Incluir la protección de la biodiversidad en los manuales de gestión.
- Definir objetivos realistas y medibles para conservar la biodiversidad. Se revisarán, al menos, cada tres años.
- Publicar las actividades y los logros obtenidos en la conservación de la biodiversidad en las memorias anuales.
- Informar a los proveedores de los objetivos en el ámbito de la biodiversidad y apoyarles para que integren progresivamente dichos objetivos.
- Explorar las posibilidades de cooperación en este ámbito con instituciones científicas, organizaciones no gubernamentales (ONG) o instituciones gubernamentales, con el fin de profundizar en el diálogo, establecer colaboraciones y mejorar de forma continua la gestión empresarial y ambiental.
- Designar un interlocutor responsable de la consecución de los objetivos de este Pacto.

Eficiencia en el consumo de agua

El agua es un elemento fundamental en el funcionamiento y la tematización del Resort, por lo que la correcta gestión de este recurso es uno de nuestros mayores retos. 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.

PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA EN 2020

- Instalación de nuevos sistemas para ajustar la gestión del riego de las zonas ajardinadas.
- Adecuación de los revestimientos de las piscinas de los hoteles para evitar fugas de agua.



CONSUMO ANUAL DE AGUA SEGÚN ORIGEN Y UTILIDAD (m³)

	2018	2019	2020
Agua procedente del suministro municipal	932.927	1.025.731	402.689
Agua para el consumo humano (utilizada en restaurantes, aseos, higiene personal, limpieza, etc.)	583.484	694.148	274.598
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	280.523	420.231	169.888
Ferrari Land	12.800	23.925	1.137
Hoteles	289.864	249.343	103.430
PortAventura Convention Centre	297	649	131
PortAventura Dreams Village	-	-	12
Agua recreativa y para el baño	348.824	329.448	126.026
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	208.770	174.294	85.618
Ferrari Land	0	0	0
Hoteles	140.054	155.154	40.408
Agua para el riego ¹	619	2.135	2.066
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	456	1.650	1.649
Ferrari Land	34	124	124
Hoteles	129	360	290
PortAventura Dreams Village	-	-	2
Agua regenerada para riego procedente de EDAR²	363.817	353.397	303.731
PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park	238.713	217.944	187.698
Ferrari Land	16.412	14.649	16.338
Hoteles	93.390	106.701	75.125
PortAventura Convention Centre	15.302	14.103	24.272
PortAventura Dreams Village	-	-	298
Total	1.296.744	1.379.128	706.420
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)	152,08	160,25	382,84
Consumo total de agua para el riego en PortAventura World (m³/1.000 m² ajardinados)	0,96	3,18	3,06
Agua para riego procedente del suministro municipal	0,96	3,18	3,06
Agua regenerada para riego procedente de EDAR	563,32	526,41	449,98

Los datos proceden de mediciones directas de contadores.

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

Educación para la sostenibilidad

En PortAventura World promovemos la educación y la sensibilización ambiental entre los visitantes del Resort, el equipo humano y las empresas proveedoras de servicios que operan en nuestras instalaciones. La educación para la sostenibilidad permite a las personas adoptar medidas responsables en favor de la preservación del medio ambiente y la viabilidad económica, objetivos de nuestra estrategia de responsabilidad.

Para los clientes

- Implantación del Plan externo de comunicación ambiental, tanto en redes sociales como en prensa. Entre otras acciones, hemos realizado comunicados en las redes sociales con relación a días mundiales sobre cuestiones ambientales (Día Mundial por la Reducción de Emisiones de CO₂, Día Mundial de la Eficiencia Energética, Día Mundial de la Tierra, Día Mundial de la Diversidad Biológica y Día Mundial del Medio ambiente).
- Mejora de la información mostrada a los clientes para mejorar los hábitos en la segregación de los residuos orgánicos. Se ha rediseñado la cartelería de residuos, tanto de los contenedores de residuos orgánicos como de los mantelitos de restauración.

Para el equipo humano

- Programa de formación específica para el equipo de restauración con el objetivo de minimizar las mermas y los inventarios con producciones ajustadas en el tiempo para así reducir el residuo alimentario (formaciones de seguridad alimentaria).
- Formación «Actualización de requisitos legales y otros requisitos en el periodo 2019-2020» para el equipo interno de personas involucradas en el sistema de gestión ambiental y la seguridad de las instalaciones.

PortAventura – EcoEduca, nuevo programa educativo para un futuro más sostenible

Hemos creado un programa educativo, que se lanzará la temporada 2021, que tiene lugar en nuestras instalaciones y está enfocado a combinar aprendizaje, diversión y compromiso con el medio ambiente. Con este programa, queremos aportar valores educativos a las visitas y enseñar actitudes que favorezcan un futuro más sostenible para todos y un mayor respeto por el medio ambiente.

El programa consta de dos talleres:

- **Taller sobre biodiversidad.** Tiene como objetivo profundizar en el concepto de biodiversidad y aprender más sobre el origen, el comportamiento y la ecología de las aves exóticas del espectáculo «Aves del Paraíso» de PortAventura Park. Un biólogo especializado en estos animales muestra ejemplares en vivo y algunas de sus habilidades y curiosidades. Además, enseña la importancia de proteger la diversidad de especies y de conservar sus hábitats naturales y permite descubrir algunos de los ecosistemas presentes en PortAventura Park.

- **Taller sobre residuo cero.** Espacio de reflexión sobre el impacto ambiental que producen los residuos y cómo podemos vivir sin generarlos. Se explica cómo PortAventura World está eliminando los plásticos de un solo uso y se muestran alternativas para minimizar la generación de residuos. En el taller se aprende también cómo hacer un uso sostenible de los materiales para acercarnos a la economía circular: desde la obtención de materias primas y recursos (renovables y no renovables) a la reducción de residuos, la reutilización de materiales y el reciclaje.

El programa educativo de PortAventura World complementa el temario del periodo lectivo de primaria y secundaria con talleres prácticos e interactivos que consiguen una mejor efectividad en la asimilación de conocimientos por parte del alumno. Los talleres, a cargo de expertos en cada una de las materias, tienen una duración de 50 minutos. El desarrollo sostenible es el eje principal de los dos talleres educativos de EcoEduca. En cada taller se trabajan competencias de los currículos académicos y ámbitos en los que el alumnado puede llevar a cabo acciones para participar en la construcción de una sociedad más sostenible.

NUEVO PROGRAMA EDUCATIVO

PortAventura
EcoEduca

Para un futuro más sostenible

Si queréis enriquecer vuestro viaje por los mundos de PortAventura Park, no os perdáis nuestro nuevo programa educativo EcoEduca. Es una propuesta única que combina aprendizaje y diversión y que lleva nuestro compromiso ambiental un paso más allá. Con este programa, deseamos aportar valores educativos a vuestra visita a PortAventura World y enseñaros actitudes que favorezcan un futuro más sostenible para todos y un mayor respeto por el medio ambiente.

Dos talleres:

BIODIVERSIDAD

RESIDUO CERO

Talleres educativos de 50 minutos

Reserva previa, plazas limitadas

Para alumnos de primaria y secundaria

Con actividades divertidas y participativas

APRENDIZAJE, DIVERSIÓN... ¡Y MUCHO MÁS!

El programa educativo de PortAventura World complementa el temario impartido durante el periodo lectivo de primaria y secundaria con talleres prácticos e interactivos que consiguen una mayor efectividad en la asimilación de conocimientos por parte del alumnado. Los talleres tienen una duración de 50 minutos y están dinamizados por expertos en cada una de las materias desarrolladas.

El desarrollo sostenible es el eje principal de los dos talleres educativos de EcoEduca. En cada uno de ellos, se abordan competencias de acuerdo con los currículos académicos y los ámbitos en los que el alumnado puede llevar a cabo acciones para participar en la construcción de una sociedad más sostenible.

TALLER SOBRE BIODIVERSIDAD

Profundizaréis en el concepto de biodiversidad y aprenderéis más sobre el origen, el comportamiento y la ecología de las aves exóticas del espectáculo «Aves del Paraíso» de PortAventura Park desde un punto de vista único. Un biólogo especializado en estos fantásticos animales os mostrará ejemplares en vivo y algunas de sus habilidades y curiosidades.

Además, os enseñará la importancia de proteger la diversidad de especies y de conservar sus hábitats naturales y, por si fuera poco, descubriréis algunos de los ecosistemas presentes en PortAventura Park.

TALLER SOBRE RESIDUO CERO

Este taller es un espacio de reflexión sobre el impacto ambiental que producen los residuos y cómo podemos vivir sin generarlos. Os enseñaremos cómo estamos eliminando los plásticos de un solo uso en PortAventura World y conoceréis nuevos materiales y alternativas que estamos probando para minimizar la generación de residuos.

En este taller, descubriréis también cómo hacer un uso sostenible de los materiales para acercarnos a la economía circular: desde la obtención de materias primas y recursos (renovables y no renovables) a la reducción de residuos, la reutilización de materiales y el reciclaje.

RESERVA ECOEDUCA ¡SIN COSTE ADICIONAL!

Comprad las entradas de vuestro grupo y enviad un correo electrónico a aula@portaventura.es para añadir EcoEduca sin coste adicional. Os recomendamos reservar con antelación, ya que las plazas son limitadas.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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

Fundación y contenidos básicos generales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 102 Contenidos básicos generales 2016			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	5		●
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16		●
102-3 Ubicación de la sede	Avda. Alcalde Pere Molas, km 2, 43480, Vila-seca, Tarragona		●
102-4 Ubicación de las operaciones	Las instalaciones de PortAventura World se ubican en Vila-seca, Tarragona.		●
102-5 Propiedad y forma jurídica	5		●
102-6 Mercados servidos	62		●

Origen de las visitas de PortAventura World	2018		2019		2020	
Cataluña	1.720.876	35 %	1.717.606	33,2 %	518.204	61,1 %
Resto de España	1.470.295	30 %	1.581.585	30,5 %	217.165	25,6 %
Reino Unido / Irlanda	377.159	8 %	401.737	7,8 %	3.394	0,4 %
Francia	962.479	19 %	953.557	18,4 %	90.853	10,7 %
Rusia	155.910	3 %	195.860	3,8 %	2.801	0,3 %
Otros	275.793	5 %	328.759	6,3 %	15.044	1,8 %
Total	4.962.512	100 %	5.179.104	100 %	847.461	100 %
Visitas internacionales de PortAventura World	1.771.341	36 %	1.879.913	36 %	112.092	13 %

Perfil de las visitas de PortAventura World	2018		2019		2020	
Familias	3.935.785	79 %	4.158.521	80 %	641.244	76 %
Amigos	712.007	14 %	682.443	13 %	202.012	24 %
Escolares	239.647	5 %	249.215	5 %	914	0 %
Resto	75.073	2 %	88.925	2 %	3.291	0 %
- Personas mayores	5.158	-	3.261	-	80	-
- Empresas	59.689	-	74.493	-	2.066	-
- Solos	10.226	-	11.171	-	1.145	-
Total	4.962.512	100 %	5.179.104	100 %	847.461	100 %
Visitas de PortAventura World que son familias	3.935.785	79 %	4.158.521	80 %	641.244	76 %

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-7 Dimensión de la organización	12-13, 16-17, 37, 65, 100		●

	2018	2019	2020
Millones de visitas a los parques	4.962.512	5.179.104	847.461
- PortAventura Park	3.589.918	3.765.301	656.832
- PortAventura Caribe Aquatic Park	326.611	329.896	0
- Ferrari Land	1.045.983	1.083.907	190.629
Visitas internacionales	36 %	36 %	13 %
Habitaciones ocupadas	390.200	394.521	71.257
PortAventura Convention Centre			
- Participantes	73.671	69.549	3.758
- Eventos celebrados	201	208	22
Visitas totales (parques, hoteles y PortAventura Convention Centre)	6.130.308	6.387.655	1.046.462

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-8 Información sobre empleados/as u otros trabajadores/as	36-37		●

Los datos que se presentan en las siguientes tablas no incluyen a los empleados/as de la Fundación PortAventura (3 mujeres (75 %) y 1 hombre (25 %), todos con contrato fijo y, 1 hombre y 2 mujeres a jornada completa y 1 mujer a jornada parcial), el trabajador de Port Aventura Viajes, SAU (técnico sénior de ventas PAVISA, hombre con contrato fijo y a jornada completa) y la trabajadora del Hotel Caribe Resort, SL (técnica de contabilidad general HCR, mujer con contrato fijo y a jornada completa).

Tamaño de la plantilla (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020
Personal propio	1.776	1.872	959
- Hombres	643	693	337
- Mujeres	1.133	1.179	662
Personal externo que accede a las instalaciones del Resort	399	430	57

Plantilla según el tipo de contratación y jornada (a 31 de diciembre)	Contratación		Jornada		
2018	Hombres	Indefinida	500	Completa	590
	Mujeres		873	Completa	931
	Hombres	Eventual	143	Parcial	53
	Mujeres		260	Parcial	202
2019	Hombres	Indefinida	521	Completa	641
	Mujeres		907	Completa	964
	Hombres	Eventual	172	Parcial	52
	Mujeres		272	Parcial	215
2020	Hombres	Indefinida	330	Completa	312
	Mujeres		615	Completa	495
	Hombres	Eventual	7	Parcial	25
	Mujeres		7	Parcial	127

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

Plantilla según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020
Cargos directivos y jefaturas de área	31	32	34
- Hombres	18	19	20
- Mujeres	13	13	14
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	594	623	534
- Hombres	234	246	193
- Mujeres	360	377	341
Personal de operaciones	1.151	1.217	391
- Hombres	391	428	124
- Mujeres	760	789	267

102-9
Cadena de suministro

96-99

Los proveedores de PortAventura World acceden a un portal específico donde se detallan los requisitos para su homologación y para poder formar parte de la base de datos de proveedores activos, lo que permite solicitar ofertas o invitar a licitaciones. Los proveedores son una pieza esencial de la cadena de valor del Resort ya que su contribución es indispensable para lograr los objetivos de responsabilidad corporativa.

Para poder ser proveedor del Resort, es imprescindible obtener una puntuación por encima de la homologación en materia de derechos humanos y código ético.

Disponemos de una política de compras que facilita a PortAventura World 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 son la 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.

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

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

Distribución de los proveedores según país de origen 2020	2018	2019	2020
Europa	1.127	1.226	1.020
España	955	1.035	878
Alemania	19	20	18
Bélgica	12	10	8
Dinamarca	1	3	2
Francia	40	39	27
Holanda	9	6	8
Inglaterra	39	50	29
Irlanda	10	8	9
Italia	19	26	22
Liechtenstein	2	2	2
Portugal	3	7	4
Rep. Checa	2	1	1
Suiza	9	9	6
Malta	1	1	1
Polonia	2	1	1
Suecia	1	0	0
Jersey	0	1	0
Andorra	1	1	2
Serbia	0	2	0
Austria	0	1	1
Moldavia	0	1	0
Grecia	0	1	0
Luxemburgo	0	1	1
Otros	2	0	0
Asia y Oceanía	13	10	8
China	2	0	1
Hong Kong	8	7	4
Indonesia	1	0	0
Rusia	1	2	2
Taiwán	1	1	1

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

	2018	2019	2020
África	1	2	1
Emiratos Arabes Unidos	1	1	1
Israel	0	1	0
América	27	25	24
Guatemala	1	1	1
México	1	0	0
Estados Unidos	24	19	20
Canadá	1	3	0
Brasil	0	1	1
Costa Rica	0	1	1
Chile	0	0	1
Total de proveedores	1.168	1.263	1.053

Principales indicadores relativos a proveedores	2018	2019	2020
Número de proveedores	1.168	1.263	1.053
Volumen de compras a proveedores (millones de euros, con IVA)	137,74	140,71	75,00
Proveedores nacionales	82%	82%	83%
Facturación a proveedores nacionales (con IVA)	90%	89%	89%

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	16-17, 80-82 En 2020 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	104		●
102-12 Iniciativas externas	25, 62, 92, 104, 121		●

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

102-13 Participación en asociaciones	<p>Hemos mantenido nuestro compromiso para seguir impulsando el desarrollo económico y social del entorno y establecer alianzas y sinergias que aporten formación, colaboración o apoyo. La aportación de PortAventura World en 2020 a asociaciones sectoriales y del territorio ha sido de 62.078 euros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asociación de Apartamentos Turísticos de la Costa Dorada y las Tierras del Ebro (ATT): socio Agencia Catalana de Turismo (ACT): partner Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV): socio Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (ACCID): socio protector Asociación de Apartamentos Turísticos de Barcelona (APARTUR): socio Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM): socio protector Asociación de Golf de la Costa Dorada: empresa asociada Asociación de Operadores de Turismo de Rusia (ATOR): socio Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (AERCE): 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 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): socio Asociación para el Progreso de la Dirección (APD): socio global Autocontrol: socio Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP): socio Barcelona Convention Bureau (BCB): socio Barcelona Global: socio corporativo protector Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Tarragona: socio premium Catalunya Convention Bureau (CCB): socio Club 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 Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT): Miembro a través de la FEHT Coordinadora Catalana de Fundaciones: socio Costa Dorada Convention Bureau (CDCB): socio 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 Kid's Cluster: empresa asociada Meeting Professionals International (MPI): socio personal en representación de PortAventura Business & Events EURECAT Centro Tecnológico de Cataluña (Comité para la Excelencia Turística (CoE): patrono Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: firmante asociado SportCultura: socio numerario Tarragona Convention Bureau (TCB): socio Themed Entertainment Association (TEA): socio 		●
---	--	--	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa								
Estrategia											
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	8-9		●								
Ética e integridad											
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	29, 92		●								
Gobierno											
102-18 Estructura de gobierno	93		●								
Participación de los grupos de interés											
102-40 Listado de grupos de interés	29		●								
102-41 Negociación colectiva	37		●								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plantilla cubierta por el convenio</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Plantilla cubierta por el convenio	98%	99%	96%	
	2018	2019	2020								
Plantilla cubierta por el convenio	98%	99%	96%								
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	30-31, 36, 50, 67-69, 86, 98, 124		●																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupos de interés</th> <th>Principales canales de comunicación y diálogo</th> <th>Principales temas identificados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accionistas</td> <td>Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.</td> <td>Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.</td> </tr> <tr> <td>Clientes</td> <td>Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.</td> <td>Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.</td> </tr> <tr> <td>Equipo humano</td> <td>Comunicados internos, intranet, SMS, videos, revista interna (<i>Acció</i>), carteleros de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, nueva plataforma web <i>Guía PortAventura</i>, la app <i>Guía y E-Nómina</i>.</td> <td>Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.</td> </tr> <tr> <td>Proveedores y contratistas</td> <td>Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores»</td> <td>Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i>, Formularios sociales, medioambientales y código ético.</td> </tr> <tr> <td>Administración pública y entorno social</td> <td>Página web de la Fundación PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales</td> <td>Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundación PortAventura.</td> </tr> </tbody> </table>	Grupos de interés	Principales canales de comunicación y diálogo	Principales temas identificados	Accionistas	Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.	Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.	Clientes	Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.	Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.	Equipo humano	Comunicados internos, intranet, SMS, videos, revista interna (<i>Acció</i>), carteleros de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, nueva plataforma web <i>Guía PortAventura</i> , la app <i>Guía y E-Nómina</i> .	Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.	Proveedores y contratistas	Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores»	Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i> , Formularios sociales, medioambientales y código ético.	Administración pública y entorno social	Página web de la Fundación PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales	Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundación PortAventura.		
Grupos de interés	Principales canales de comunicación y diálogo	Principales temas identificados																			
Accionistas	Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica.	Seguridad de las instalaciones y clientes, rentabilidad y beneficios, toma de decisiones en relación con los objetivos marcados, transparencia y rendición de cuentas, buen gobierno corporativo, competitividad, desarrollo de proyectos actuales y futuros, condiciones competitivas, percepción y reputación.																			
Clientes	Página web corporativa, teléfono de atención al cliente, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, Oficina de Atención al Visitante, personal de las instalaciones, publicaciones periódicas, anuncios en medios de comunicación.	Grado de satisfacción en el servicio, seguridad en las instalaciones y las atracciones, innovación en atracciones e instalaciones y nuevos proyectos, promociones y ofertas, celebración de eventos, buenas prácticas ambientales.																			
Equipo humano	Comunicados internos, intranet, SMS, videos, revista interna (<i>Acció</i>), carteleros de información y carteles informativos, dípticos y otro material impreso, cartas, trato personal y directo, mostrador y buzón de consultas del Servicio de Atención al Empleado, impresos de sugerencias y quejas, nueva plataforma web <i>Guía PortAventura</i> , la app <i>Guía y E-Nómina</i> .	Información general, de interés, operativa y corporativa, normativa, cambios organizativos, ofertas internas de empleo, ventajas y ofertas, horarios, <i>spots</i> y videos de la compañía, presentaciones a los medios, transporte, seguridad y salud, sugerencias, quejas, consultas, etc.																			
Proveedores y contratistas	Responsables de compras, portal de proveedores, jornada «Diálogo con proveedores»	Plan de compra responsable, procesos de contratación y cumplimiento de los compromisos contractuales, extensión del compromiso de responsabilidad corporativa, seguridad del <i>merchandising</i> , Formularios sociales, medioambientales y código ético.																			
Administración pública y entorno social	Página web de la Fundación PortAventura, publicación de información corporativa periódicamente, participación institucional, reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales	Cumplimiento de la legislación aplicable, transparencia y rendición de cuentas, buena gestión de las instalaciones, implicación con el entorno local, colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en línea con los objetivos de la Fundación PortAventura.																			

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	67-69		●
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5		●
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	30-31		●
102-47 Lista de temas materiales	33		●
102-48 Reexpresión de la información	74, 113, 118, 190		●
102-49 Cambios en la elaboración de informes	32-33		●
102-50 Periodo objeto del informe	5		●
102-51 Fecha del último informe	Año 2019		●
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, 128		●
102-55 Índice de contenidos GRI	128-168		●
102-56 Verificación externa	5, 198-201		●

Temas económicos

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																																																																								
GRI 201: Desempeño económico 2016																																																																											
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 201: Desempeño económico</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa e indirecta</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●																																																																		
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																																																																									
GRI 201: Desempeño económico	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																																																																									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	100		●																																																																								
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100		●																																																																								
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	52, 101		●																																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>En miles de euros</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor económico creado</td> <td>239.445</td> <td>250.957</td> <td>67.670</td> </tr> <tr> <td>- Cifra de negocio</td> <td>230.349</td> <td>241.521</td> <td>39.012</td> </tr> <tr> <td>- Ingresos financieros</td> <td>80</td> <td>53</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>- Variación de existencias</td> <td>830</td> <td>796</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>- Otros ingresos</td> <td>8.182</td> <td>8.324</td> <td>5.446</td> </tr> <tr> <td>- Subvenciones</td> <td>4</td> <td>263</td> <td>3.860</td> </tr> <tr> <td>- Impuestos sobre beneficios (a devolver)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>18.949</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuido</td> <td>166.666</td> <td>176.708</td> <td>85.932</td> </tr> <tr> <td>- Costes de explotación</td> <td>90.468</td> <td>88.986</td> <td>36.392</td> </tr> <tr> <td>- Gastos salariales</td> <td>52.915</td> <td>53.226</td> <td>24.809</td> </tr> <tr> <td>- Impuestos sobre beneficios</td> <td>246</td> <td>11.838</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>- Gastos financieros</td> <td>22.323</td> <td>21.880</td> <td>24.023</td> </tr> <tr> <td>- Inversión en acción social</td> <td>714</td> <td>778</td> <td>708</td> </tr> <tr> <td>Valor económico retenido</td> <td>72.779</td> <td>74.249</td> <td>-18.262</td> </tr> <tr> <td>- Amortizaciones</td> <td>59.733</td> <td>32.914</td> <td>37.910</td> </tr> <tr> <td>- Reservas</td> <td>13.046</td> <td>41.335</td> <td>-56.172</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuido y retenido</td> <td>239.445</td> <td>250.957</td> <td>67.670</td> </tr> </tbody> </table>	En miles de euros	2018	2019	2020	Valor económico creado	239.445	250.957	67.670	- Cifra de negocio	230.349	241.521	39.012	- Ingresos financieros	80	53	232	- Variación de existencias	830	796	171	- Otros ingresos	8.182	8.324	5.446	- Subvenciones	4	263	3.860	- Impuestos sobre beneficios (a devolver)	-	-	18.949	Valor económico distribuido	166.666	176.708	85.932	- Costes de explotación	90.468	88.986	36.392	- Gastos salariales	52.915	53.226	24.809	- Impuestos sobre beneficios	246	11.838	-	- Gastos financieros	22.323	21.880	24.023	- Inversión en acción social	714	778	708	Valor económico retenido	72.779	74.249	-18.262	- Amortizaciones	59.733	32.914	37.910	- Reservas	13.046	41.335	-56.172	Valor económico distribuido y retenido	239.445	250.957	67.670		
En miles de euros	2018	2019	2020																																																																								
Valor económico creado	239.445	250.957	67.670																																																																								
- Cifra de negocio	230.349	241.521	39.012																																																																								
- Ingresos financieros	80	53	232																																																																								
- Variación de existencias	830	796	171																																																																								
- Otros ingresos	8.182	8.324	5.446																																																																								
- Subvenciones	4	263	3.860																																																																								
- Impuestos sobre beneficios (a devolver)	-	-	18.949																																																																								
Valor económico distribuido	166.666	176.708	85.932																																																																								
- Costes de explotación	90.468	88.986	36.392																																																																								
- Gastos salariales	52.915	53.226	24.809																																																																								
- Impuestos sobre beneficios	246	11.838	-																																																																								
- Gastos financieros	22.323	21.880	24.023																																																																								
- Inversión en acción social	714	778	708																																																																								
Valor económico retenido	72.779	74.249	-18.262																																																																								
- Amortizaciones	59.733	32.914	37.910																																																																								
- Reservas	13.046	41.335	-56.172																																																																								
Valor económico distribuido y retenido	239.445	250.957	67.670																																																																								
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	106-118		●																																																																								

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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 203: Impactos económicos indirectos</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 ¹	Implicación ²	GRI 203: Impactos económicos indirectos	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	52, 133		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 133		●						
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	52, 133 Ver también indicador 413-1.		●						
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 205: Lucha contra la corrupción</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 ¹	Implicación ²	GRI 205: Lucha contra la corrupción	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 205: Lucha contra la corrupción	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	Los órganos encargados de velar por la observancia de los valores y principios de PortAventura World son el Órgano de Administración, la Dirección de PortAventura World, la Comisión de Compliance y el <i>compliance officer</i> . Contamos con herramientas para velar por el cumplimiento ético y legal: <ul style="list-style-type: none"> Programa de cumplimiento normativo de las obligaciones legales (<i>Compliance</i>) que impacta en diferentes ámbitos de la gestión del Resort. Código de ética y conducta profesional, aprobado en 2013 por el Consejo de Administración, que abarca toda la actividad de PortAventura World y recoge los principios básicos de actuación. El procedimiento de homologación obligatoria de todos los proveedores incluye también la aceptación del código. <p>El máximo órgano de gobierno de PortAventura World es el Consejo de Administración, del que depende el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección, la Comisión de <i>Compliance</i> y el <i>compliance officer</i>. La Comisión de <i>Compliance</i> y el <i>compliance officer</i> supervisan y actualizan la información relevante y relacionada con el cumplimiento del Código de ética y conducta profesional e informan a la Comisión de Auditoría del holding.</p> <p>La figura del <i>compliance officer</i> lleva a cabo las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar los cambios regulatorios y sus efectos para PortAventura World Revisar el mapa de riesgos Impulsar sesiones formativas Gestionar el canal de denuncias Trasladar al Departamento de Recursos Humanos los expedientes sancionadores <p>En el sistema <i>Compliance</i> de PortAventura World identifica 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.</p> <p>PortAventura World está inscrito en el registro de la Administración dependiente de la Generalitat de Catalunya como grupo de interés conforme a lo previsto en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</p>		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			●						

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																												
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	172-174		●																												
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>En el <i>Código de ética y conducta profesional</i> se aborda uno de los principios generales de comportamiento del equipo humano de PortAventura World, la anticorrupción y el fraude, y se establece que los profesionales de la compañía:</p> <ul style="list-style-type: none"> deben actuar de acuerdo con los procedimientos internos existentes para evitar situaciones de estafa, cohecho, corrupción y delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social. deben informar previamente a sus responsables en todos los procesos de negociación y contratación en nombre de PortAventura y abstenerse de realizar cualquier tipo de ofrecimiento a autoridades, organismos, administraciones públicas u otras instituciones, además de rechazar e informar internamente de posibles ofrecimientos de cualquier tipo de remuneración. tienen el deber de poner en conocimiento internamente cualquier incumplimiento del código ético y de las normas de PortAventura en este ámbito. 		●																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Proporción de cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>9,7 %</td> <td>9,4 %</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>51</td> <td>65</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>8,6 %</td> <td>10,4 %</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>Personal de operaciones</td> <td>1.091</td> <td>1.016</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Proporción de personal de operaciones</td> <td>94,8 %</td> <td>83,5 %</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Todos los miembros del órgano de gobierno y las personas empleadas son informados sobre el <i>Código de ética y conducta profesional</i> y las respectivas políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción.</p>				Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)	2018	2019	2020	Cargos directivos y jefaturas de área	3	3	0	Proporción de cargos directivos y jefaturas de área	9,7 %	9,4 %	0 %	Cargos supervisores, técnicos y administrativos	51	65	0	Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos	8,6 %	10,4 %	0 %	Personal de operaciones	1.091	1.016	0	Proporción de personal de operaciones	94,8 %	83,5 %	0 %
Información en las políticas y los procedimientos anticorrupción según categoría profesional (acumulado a 31 de diciembre)	2018	2019	2020																												
Cargos directivos y jefaturas de área	3	3	0																												
Proporción de cargos directivos y jefaturas de área	9,7 %	9,4 %	0 %																												
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	51	65	0																												
Proporción de cargos supervisores, técnicos y administrativos	8,6 %	10,4 %	0 %																												
Personal de operaciones	1.091	1.016	0																												
Proporción de personal de operaciones	94,8 %	83,5 %	0 %																												
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2020 no se han registrado casos de corrupción.		●																												
Innovación																															
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Innovación</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	Innovación	Dentro y fuera de la organización	Directa		●																						
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																													
Innovación	Dentro y fuera de la organización	Directa																													
103-2 Enfoque de gestión y componentes	64-65, 82-85		●																												
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-65, 82-85		●																												
Nuevas atracciones, instalaciones y servicios	64-65, 82-85		●																												

Temas ambientales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 301: Materiales 2016			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura¹	Implicación²
	GRI 301: Materiales	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	108		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	108		●
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	108		●
301-2 Insumos reciclados	108		●
GRI 302: Energía 2016			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura¹	Implicación²
	GRI 302: Energía	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	110-115		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	110-115		●
302-1 Consumo energético dentro de la organización	113		●
302-3 Intensidad energética	113		●

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 303: Agua y efluentes 2018			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura¹	Implicación²
	GRI 303: Agua y efluentes	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	122		●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	122		●
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	En PortAventura World diferenciamos diversos tipos de agua:		●
<ul style="list-style-type: none"> • Agua para el consumo humano. Agua procedente del suministro municipal que se utiliza fundamentalmente en restaurantes, aseos, para la higiene personal, para la limpieza, etc. Su consumo está condicionado, en gran parte, por el comportamiento de nuestros clientes, los grandes consumidores de agua. Prácticamente el 100 % se transforma en agua residual. • Agua recreativa y agua para el baño. Ambas procedentes del suministro municipal. El agua recreativa que se usa en atracciones acuáticas - y también en fuentes ornamentales - se mantiene con niveles de desinfectante residual adecuados según criterio interno del Resort. El agua para el baño, sin embargo, se mantiene mediante filtrado y tratamiento, y solo un pequeño porcentaje se vierte como agua residual tras el lavado de filtros. Se realizan renovaciones de agua según la normativa específica. • Agua regenerada para el riego. Aguas residuales depuradas sometidas a un proceso de tratamiento adicional o complementario que permite adecuar su calidad para determinados usos: el riego, en nuestro caso. El agua regenerada que se reutiliza en PortAventura World 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 del EDAR no es apta para el riego de la jardinería, ya sea por la conductividad (concentración de sales), contaminación biológica o por alta turbidez. En estas situaciones, se añade la cantidad mínima posible de agua de consumo humano hasta lograr la mezcla que cumpla con los requisitos legales y agronómicos para los parámetros que garanticen la supervivencia de las especies vegetales. 			
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Todo el Resort de PortAventura World se ha construido sobre una red que permite conducir los diferentes tipos de agua al destino final más apropiado.		●
<ul style="list-style-type: none"> • Aguas residuales. Todas las aguas residuales generadas en el resort se conducen por una red de alcantarillado hasta la Estación Depuradora de Agua Residual (EDAR) de Vila-seca y Salou, en la cual se concluye un tratamiento terciario que regenera el agua para su uso como agua de riego en el resort, e incluso en algunos parques y jardines del municipio de Vila-seca. Periódicamente, se realizan controles internos voluntarios de la calidad de las aguas vertidas en los cuatro colectores existentes: Vila-seca, General (Salou), Hotel El Paso y Hotel Caribe. Esto nos permite disponer de un conjunto de datos para promover actuaciones de mejora en caso de ser necesario. • Aguas pluviales. Tradicionalmente, y con motivo del régimen torrencial del Mediterráneo, el agua de lluvia constituye una parte testimonial en la gestión de las aguas. Sin embargo, cabe puntualizar que, gracias a que 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.

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

Los vertidos de agua se declaran anualmente a la Agencia Catalana del Agua por vía telemática. En 2020, no se han realizado autocontroles en los colectores Hotel El Paso y Hotel Caribe al permanecer estos dos hoteles sin actividad como consecuencia de la pandemia por COVID-19. En 2020, en todos los controles que se han hecho no se superaron los límites en ninguno de los cuatro colectores según el Decreto 130/2003.

Colector Vila-seca	2018	2019	2020
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	13	383	120
MI (Equitox/m³)	<3,0	<3,0	<3,0
DOO (no decantada) (mg O2/l)	27	720	104
DOO (decantada 2 h) (DOO) (mg O2/l)	<10	232	85
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	605	1553	3950
pH a 25 °C (u)	6,9	6,8	7,5
Cloruros (mg/l)	95,5	107	779,5
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	4,5	57,1	2,6
Fósforo Total (mg/l)	1	7,2	3,8
Amonio (mg/l)	4,1	18,6	<0,5
Aceites y grasas (mg/l)	0,92	2	1,4

Colector General Salou	2018	2019	2020
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	54	63	22
MI (Equitox/m³)	<3,0	<3,0	<3,0
DOO (no decantada) (mg O2/l)	160	42	<10
DOO (decantada 2 h) (DOO) (mg O2/l)	90	20	<10
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1879	1446	2020
pH a 25 °C (u)	7,3	7,1	7,3
Cloruros (mg/l)	286	232	213,5
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	31,1	26,8	1,2
Fósforo Total (mg/l)	4,4	2,2	1,7
Amonio (mg/l)	33,9	26,9	<0,5
Aceites y grasas (mg/l)	<0,50	1,3	<0,50

Colector Hotel El Paso	2018	2019	2020
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	51	291	-
MI (Equitox/m³)	<3,0	6,3	-
DOO (no decantada) (mg O2/l)	43	612	-
DOO (decantada 2 h) (DOO) (mg O2/l)	10	304	-
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	1407	1559	-
pH a 25 °C (u)	6,8	6,5	-
Cloruros (mg/l)	267	106	-
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	4	8,4	-
Fósforo Total (mg/l)	1,5	8,5	-
Amonio (mg/l)	0,9	0,8	-
Aceites y grasas (mg/l)	<0,50	2	-

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

Colector Hotel Caribe	2018	2019	2020
Materias en suspensión (MES) (mg/l)	33	195	-
MI (Equitox/m³)	<3,0	4,6	-
DOO (no decantada) (mg O2/l)	37	552	-
DOO (decantada 2 h) (DOO) (mg O2/l)	10	145	-
Conductividad a 25 °C (µs/cm)	2260	174,5	-
pH a 25 °C (u)	7,3	6,6	-
Cloruros (mg/l)	501	174,5	-
Nitrógeno Kjeldahl (mg/l)	7,2	6,1	-
Fósforo Total (mg/l)	1,4	5,3	-
Amonio (mg/l)	7,7	3,8	-
Aceites y grasas (mg/l)	<0,5	1,1	-

Datos redondeados a 1 decimal.

303-3 Extracción de agua por fuente	123	Según el Aqueeduct Water Risk Atlas, PortAventura World está ubicada en una zona con un estrés hídrico medio-alto (20 % - 40%). Toda la extracción de agua del Resort proviene de esta zona.	
--	-----	--	--

GRI 305: Emisiones 2016

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²
	GRI 305: Emisiones	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	116-119		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	116-119		

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

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	118		●
Emisiones de gases de efecto invernadero (t)			
(305-1) Emisiones directas de GEI (alcance 1)			
	2018	2019 ⁽¹⁾	2020 ⁽³⁾
Gas natural	1.816	1.475	418,12
Carburantes	279	244	110,90
Gas propano	24	27	2,26
Emisiones fugitivas de gases fluorados	3.061	4.268	2.487,41
(305-2) Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad (alcance 2)⁽²⁾			
Electricidad	0	0	0
(305-3) Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			
Generación de residuos	1.420	1.419	651,35
Consumo de agua	369	405	159,06
Desplazamientos corporativos ferroviarios	-	-	0,54
Desplazamientos corporativos aéreo	-	-	0,93
Desplazamientos trabajadores "in itinere" (Incluidos autobuses)	-	-	513,60
Desplazamientos corporativos con vehículos de trabajadores	-	-	6,25
Total emisiones	6.977	7.838	4.350,42

(*) 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 CO₂/kWh, debido a que el 100 % del suministro procede exclusivamente de fuentes de energía renovable libre de emisiones de CO₂ (garantía de origen).

(3) En 2020 se incorporan en el alcance 3 las emisiones procedentes de transporte de trabajadores, transporte viajes corporativos.

Nota:

Para el cálculo de las emisiones de GEI referentes al año 2020 se han utilizado los factores de emisión de la *Guía práctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)* de la Oficina Catalana del Cambio Climático, según la versión de abril 2021, cuya publicación es posterior a la formulación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2020, que incluye el estado de información no financiera que forma parte del informe de gestión y que ha sido verificado por KPMG.

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

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	118		●
Emisiones de gases de efecto invernadero (t)			
	2018	2019	2020
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1, 2 y 3	1,14	1,23	4,56
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 1 y 2	0,85	0,94	3,25
Emisiones GEI por cada 1.000 visitas (t CO ₂ por cada 1.000 visitas-pernoctaciones y año) de alcance 3	0,29	0,29	1,31
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1, 2 y 3	3,37	4,04	3,45
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 1 y 2	2,51	3,10	2,46
Emisiones GEI por plantilla media (t CO ₂ por plantilla media y año) de alcance 3	0,86	0,94	0,99

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

Ponemos atención y seguimos las otras emisiones a la atmósfera, aunque no son relevantes en nuestra actividad y su impacto ambiental y en la calidad del aire es limitado. Realizamos controles de los focos emisores cada 5 años de acuerdo con la normativa vigente. Con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 139/2018, como compromiso ambiental, se realizaban mediciones voluntarias cada 3 años. La última medición voluntaria se realizó en el año 2018.

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

Los puntos de emisión son: las locomotoras de los trenes de vapor de gasóleo, las calderas de calefacción y/o de agua caliente de gas natural, la carpintería y pintura, los vehículos de motor y la combustión de gas natural en el Templo del Fuego y FiestAventura y para la generación de agua caliente sanitaria y calefacción. Los dos últimos puntos se consideran como emisiones difusas y se gestionan mediante el control de los consumos. Se considera que el indicador de emisiones anuales totales al aire de SO₂, NO_x 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

Indicador estándar GRI	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	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

106-107, 109

103-3
Evaluación del enfoque de gestión

106-107, 109

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

107

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

306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

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

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

GRI 306: Residuos 2020

306-3 Residuos generados 107

306-4 Residuos no destinados a eliminación

306-5 Residuos destinados a eliminación

	2018	Código de tratamiento 2018	2019	Código de tratamiento 2019	2020	Código de tratamiento 2020
Residuos no peligrosos	3,931	-	4,026	-	1,345	-
Bañales voluminosos (sin colchones)	49,18	V99 Otros	64,86	V99 Otros	16,583	V99 Otros
Bañales voluminosos - Colchones	5,76	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	7,60	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-
Calabazas	3,20	V83 Compostaje	8,08	V83 Compostaje	1,7	V83 Compostaje
Cartón	451,73	V11 Reciclaje de papel y cartón	455,12	V11 Reciclaje de papel y cartón	138,248	V11 Reciclaje de papel y cartón
Cable de cobre	0,66	V45 Recuperación de cables	-	V45 Recuperación de cables	1,62	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
Chatarra	78,98	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	104,66	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	21,28	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
Chatarra - acero inox	0,94	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	5,69	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	38,98	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
Chatarra - latas	24,54	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	16,83	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	3,338	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
Chatarra - metal	3,36	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	-	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	-	-
Chatarra electrónica	10,21	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	3,12	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos	1,03	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Vidrio (plano)	-	-	-	-	2,96	V14 Reciclaje de vidrio
Envases de vidrio	74,82	V14 Reciclaje de vidrio	76,74	V14 Reciclaje de vidrio	17,12	V14 Reciclaje de vidrio
Envases ligeros	225,05	V12 Reciclaje de plásticos	252,95	V12 Reciclaje de plásticos	65,165	V12 Reciclaje de plásticos
Escombros	-	-	-	-	208,16	T15 Entradas en depósito
Escombros	340,14	T11 Depósito de residuos inertes	310,42	T11 Depósito de residuos inertes	-	-
Escombros	2,62	V71 Utilización en la construcción	-	V71 Utilización en la construcción	-	-
Grasas de cocina	21,62	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	35,02	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	8,56	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico
Luminarias	1,65	V14 Reciclaje de vidrio	18,17	V14 Reciclaje de vidrio	2,157	V14 Reciclaje de vidrio
Luminarias	-	-	-	-	1,503	V41 Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
Madera	162,73	V15 Reciclaje y reutilización de maderas	181,65	V15 Reciclaje y reutilización de maderas	128,228	V15 Reciclaje y reutilización de maderas
Mezcla de residuos (banales)	61,86	V12 Reciclaje de plásticos	166,70	V12 Reciclaje de plásticos	120,76	V99 Otros
Mezcla de residuos (RSU)	1,715,38	V12 Reciclaje de plásticos	1,615,29	V12 Reciclaje de plásticos	372,95	V99 Otros
Mezcla de residuos/ Madera con clavos (banales)	10,02	T12 Depósito de residuos no especiales	22,28	T12 Depósito de residuos no especiales	6,66	T12 Depósito de residuos no especiales
Neumáticos	0,21	T52 Recuperación de neumáticos	2,78	T52 Recuperación de neumáticos	0,038	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Pilas botón	0,35	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,31	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,257	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Plástico	13,92	V12 Reciclaje de plásticos	13,51	V12 Reciclaje de plásticos	4,771	V12 Reciclaje de plásticos
Plástico no valorizable	0,37	V12 Reciclaje de plásticos	0,21	V12 Reciclaje de plásticos	1,556	V12 Reciclaje de plásticos
Residuos orgánicos	586,06	V83 Compostaje	584,40	V83 Compostaje	156,103	V83 Compostaje
Restos vegetales, paja	45,48	V83 Compostaje	33,76	V83 Compostaje	16,54	V83 Compostaje
Textil	3,74	V13 Reciclaje de textiles	11,20	V13 Reciclaje de textiles	1,34	V13 Reciclaje de textiles
Toner ⁽³⁾	0,10	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,02	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-
Aceite de cocina usado	36,72	V33 Recuperación de productos alimentarios	34,53	V33 Recuperación de productos alimentarios	7,21	V33 Recuperación de productos alimentarios

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

	2018	Código de tratamiento 2018	2019	Código de tratamiento 2019	2020	Código de tratamiento 2020
Residuos peligrosos	24	-	49	-	20	-
Absorbentes	4,91	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	3,91	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,375	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Aerosoles vacío	0,13	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,161	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Aceites minerales no clorado motor y lubricante	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,29	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,403	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Aguas con hidrocarburos ⁽¹⁾	-	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	21,85	T31 Tratamiento fisicoquímico y biológico	-	-
Baterías y acumuladores	2,11	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,845	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Chatarra electrónica (incluye máquinas recreativas ⁽⁴⁾)	1,56	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	7,00	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,015	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Envases contaminados	8,65	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	10,19	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	4,347	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Filtros de aceite	0,25	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,03	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Fluorescentes	1,19	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,91	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,93	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Gases en recipientes a presión	0,26	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,38	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-
Neveras	1,19	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	2,14	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	1,313	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Productos químicos de laboratorio	0,19	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,36	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	0,088	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Restos de limpieza piezas mantenimiento	0,05	V21 Regeneración de disolventes	0,15	V21 Regeneración de disolventes	0,05	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Restos de pintura	0,01	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	1,651	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Otros disolventes y mezcla de disolventes ⁽²⁾	0,17	V21 Regeneración de disolventes	0,23	V21 Regeneración de disolventes	-	-
Tierras contaminadas	0,32	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia	-	-
Aceite mineral usado	2,76	V22 Regeneración de aceites minerales	1,82	V22 Regeneración de aceites minerales	2,07	V22 Regeneración de aceites minerales
Hipoclorito fuera de uso ⁽⁴⁾	-	-	-	-	0,07	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Gasolina ⁽⁴⁾	-	-	-	-	0,017	T62 Gestión a través de un centro de recogida y transferencia
Total	3,955	-	4,075	-	1,365	-

Nota: Toneladas de residuos generados redondeadas a 2 decimales.

Todos los residuos en valor absoluto se han reducido a excepción de pinturas que contienen disolvente orgánico o sustancias peligrosas ya que depende principalmente de la actividad de mantenimiento y las inversiones para ejecutar mejoras. (1) Aguas con restos de hidrocarburos. No se ha generado en 2020 respecto 2019 ya que después de la supervisión de las arquetas no fue necesario su vaciado. (2) Otros disolventes y mezclas de disolventes No se ha generado en 2020 respecto 2019 ya que este residuo depende de la limpieza de piezas de mantenimiento por Safety kleen. La baja actividad ha producido que este residuo no se genere en 2020. (3) Toner no se genera desde 2018 debido a que es gestionado por parte de la empresa que se ocupa del mantenimiento de las máquinas impresoras. (4) Los residuos que se generan en 2020 y no se generaron en 2019 son residuos derivados de la actividad de mantenimiento que fue priorizada ante la baja actividad del resort derivada de la situación de pandemia por la COVID 19.

	2018	2019	2020*
Residuos generados por cada millón de visitas (t/millón de visitas)	645	638	1.305

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa								
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores											
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 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 ¹	Implicación ²	GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta		●		
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²									
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	98-99		●								
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98-99		●								
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales y prestación de los servicios	<p>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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proveedores evaluados según criterios ambientales</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales</td> <td>91 %</td> <td>77 %</td> <td>75 %</td> </tr> </tbody> </table>	Proveedores evaluados según criterios ambientales	2018	2019	2020	Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales	91 %	77 %	75 %		●
Proveedores evaluados según criterios ambientales	2018	2019	2020								
Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales	91 %	77 %	75 %								

Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones

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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones</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 ¹	Implicación ²	Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones	Dentro de la organización	Directa							

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
103-2 Enfoque de gestión y componentes	Ante la ejecución de un nuevo proyecto, PortAventura World lleva a cabo una identificación de sus aspectos ambientales, considerándose las siguientes categorías: consumos, productos químicos, emisiones, alumbrado exterior, ruido, residuos, vertidos y aspectos potenciales (incidentales y accidentales). Una vez identificados, se detallan los elementos necesarios para su control, además de los equipos e instalaciones que requieren legalización.		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Complementariamente, PortAventura World dispone del <i>Manual de criterios medioambientales en contratación de servicios y compra de materiales</i> , en el que se especifican los criterios ambientales para la contratación del servicio de ingeniería para la construcción y diseño de espacios. Se diferencian dos tipos de criterios ambientales de compra: por un lado, los criterios específicos para los materiales de la construcción (por ejemplo, uso de elementos prefabricados, uso de elementos de madera certificada o materiales reciclados, uso de yeso natural y cal, uso de biohormigón, uso de pinturas con etiqueta ecológica o pinturas cuyos componentes se hayan seleccionado por su nula o baja toxicidad, uso de polipropileno, polibutileno y polietileno en las instalaciones de fontanería, saneamiento y electricidad) y si estos disponen de etiquetas ecológicas y, por otro lado, criterios específicos para los diseños de espacios (calificación energética del edificio en fase proyecto clase B o superior, aprovechamiento al máximo de la luz natural, iluminación artificial con una eficiencia energética de clase A o superior, iluminación con detectores de presencia en espacios no destinados a público, soluciones de arquitectura bioclimática, aparatos de climatización de clase A o superior, calderas para el agua caliente sanitaria o calefacción de clase A o superior.		●						
	Los aparatos de refrigeración (instalaciones frigoríficas) de clase A o superior, cerramientos de cristal exterior con doble cristal, aperturas de las cubiertas y fachadas con elementos exteriores o situados entre dos cristales, reducción de las islas de calor, separación de las aguas pluviales de las residuales, recogida de aguas pluviales para utilizarlas para otros usos compatibles, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en grifos/duchas, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en váteres y urinarios, incorporación de dispositivos de ahorro de agua en sistema de riego, incorporación de separadores de grasas (restauración) y separadores de hidrocarburos (talleres) previamente a la conexión de las aguas residuales, incorporación en los aparcamientos de puntos de recarga para los vehículos eléctricos y aseguramiento de la accesibilidad a los espacios para personas con movilidad reducida.		●						
	Criterios ambientales considerados en el diseño y construcción de instalaciones y prestación de los servicios	108	●						
Sensibilización ambiental									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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 ¹	Implicación ²	Sensibilización ambiental	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
Sensibilización ambiental	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	124-125		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	124-125		●						
Acciones impulsadas de información y sensibilización ambiental dirigidas a personas empleadas y visitantes	124-125		●						

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
Bienestar animal									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bienestar animal</td> <td>Dentro de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </tbody> </table>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	Bienestar animal	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
Bienestar animal	Dentro de la organización	Directa							
<p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	En PortAventura World disponemos de un programa avanzado de atención veterinaria de los animales del parque zoológico y de un protocolo de control de condiciones higiénicas de almacenaje, preparación y suministro de sus alimentos.		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Los animales disponen de asistencia sanitaria y son sometidos a diferentes revisiones médicas por parte de consulta veterinaria acreditada. En el Resort contamos con un libro de registro de entrada y salida de animales para saber en todo momento cuales se encuentran en las instalaciones. Además, existe un sistema de videovigilancia con el fin de controlar cualquier intrusismo de personas o animales depredadores que pudieran afectar el 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.		●						
Acciones impulsadas para la conservación de las aves y garantizar el bienestar animal	<p>Aplicamos también un conjunto de medidas de enriquecimiento ambiental. Por ejemplo, las aves exóticas disponen de perchas, algunas de ellas con un acolchado especial, con diferentes formas para ofrecer distintas posibilidades de apoyo. Se introducen juguetes en las jaulas para que los pájaros 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.</p> <p>Además del ejercicio que realizan en sus jaulas, cada día salen a volar al exterior con su entrenador, lo cual refuerza su relación con el entorno en el que viven y las mantiene en una saludable forma física. También se mantiene a las aves a una temperatura adecuada y las más asustadizas son protegidas con barreras visuales.</p> <p>Las aves llevan un control alimentario diario bajo el control del biólogo encargado de su mantenimiento y cuidado. Diariamente este control pasa por una inspección ocular de cada pájaro, así como de la toma de su peso para prevenir cualquier tipo de enfermedad. A ello se suma los análisis anuales de las aves realizadas por un laboratorio veterinario especializado en aves que emite un documento a PortAventura World en el que se indica el estado de salud de las aves.</p> <p>Con la aparición de la gripe aviar en el mundo, estas medidas fueron extremadas hace unos años con el fin de prevenir enfermedades y garantizar la salud de las aves. El cuidado, mantenimiento y controles veterinarios de las aves se realizan a través de una empresa externa especializada en estas labores contratada por PortAventura World.</p> <p>Las jaulas y las instalaciones se limpian y desinfectan a diario para evitar contagios entre aves y mantener un adecuado entorno higiénico para ellas y el personal que desarrolla sus tareas diariamente.</p>		●						

Temas sociales

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa						
GRI 401: Empleo 2016									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 401: Empleo</td> <td>Dentro y fuera de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </tbody> </table>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	GRI 401: Empleo	Dentro y fuera de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 401: Empleo	Dentro y fuera de la organización	Directa							
<p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	36		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36		●						
401-2 Beneficios para los empleados/as a tiempo completo que no se dan a los empleados/as a tiempo parcial o temporales	La política de beneficios sociales de PortAventura World está definida según niveles organizativos. Para todo el personal, y regulados por el convenio colectivo, existen los siguientes beneficios:		●						
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada ilimitada al parque y pases de temporada (imputación fiscal). • Aparcamiento gratuito • Comedores para la plantilla con un menú completo a precio reducido. • Regalo con motivo de boda o nacimiento de hijo. • Lote de Navidad • Pase vitalicio para el personal jubilado. • Sala Sports Training a precio reducido para todo el personal que quiera utilizar las máquinas de este espacio y asistir a actividades dirigidas. • Descuentos en compra de entradas, reservas de hotel, tiendas y restauración, precios especiales para celebraciones en familia, etc. • Ofertas en productos y servicios de toda clase mediante plataforma digital a la que acceden todos los empleados/as. • Tienda Outlet para empleados/as, que ofrece productos outlet de las tiendas de PortAventura World a precios muy atractivos. • Sistema de retribución flexible y precios especiales para la contratación de seguros de salud con Adeslas. En 2019, el número de personas empleadas beneficiarias del seguro de salud ascendió a 550. • Sorteos diversos: final de temporada (con sorteo de entradas y estancias en diferentes lugares con todos los empleados/as que han trabajado durante la temporada en la compañía), packs de productos, invitaciones dobles para el Aquum y fin de semana en Valencia entre los usuarios de la App PortAventura Team para potenciar su uso. • Otras ventajas: el servicio CityPaq de Correos, mediante el cual la plantilla puede enviarse los paquetes de las compras en Internet a las terminales de recogida existentes en el Resort y la plataforma de vehículo compartido Fesedit, que incentiva, cuyos usuarios disponen de plazas de aparcamiento preferente y participan en un sorteo de noches de hotel o de entradas. 									

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016									
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa</td> <td>Dentro de la organización</td> <td>Directa</td> </tr> </tbody> </table>	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	Dentro de la organización	Directa		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	Dentro de la organización	Directa							
<p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización. (2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto: directo (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecto (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).</p>									
103-2 Enfoque de gestión y componentes	36, 184-185		●						

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 184-185		●
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	<p>En 2015 entró en vigor un nuevo convenio colectivo (2015-2019) pactado entre el Grupo PortAventura (integrado en el momento de su firma por las siguientes empresas: PortAventura Entertainment SAU, Port Aventura Viajes, SAU y Hotel Caribe Resort, SL) y el Comité de Empresa de Port Aventura Entertainment SAU, CC. OO. y su sección sindical en el Grupo PortAventura.</p> <p>El convenio colectivo (2015-2019) establece los plazos de preaviso tanto para las personas empleadas como para la empresa. Dado que, por su naturaleza, la actividad de PortAventura World es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada, el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario.</p>		●

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	Verificación externa
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Dentro de la organización	Directa	●
	<p>(1) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización, fuera de la organización o dentro y fuera de la organización.</p> <p>(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>			
103-2 Enfoque de gestión y componentes	38-50			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-50			●
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	38-50			●
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	<p>La cultura de prevención, aplicada a todos los niveles y áreas de negocio, es la base de la seguridad laboral en PortAventura World. En este sentido, contamos con un plan de prevención cuya política de prevención de riesgos laborales incluye los objetivos, los recursos y la estructura organizativa para su adecuada implementación.</p> <p>El Comité de Dirección, con el asesoramiento del Servicio de Prevención, define los objetivos anuales en materia de seguridad y salud en función de las líneas estratégicas prioritarias. Previamente se ha consultado a los delegados de prevención y los objetivos se han presentado ante el Comité de Seguridad y Salud. Este comité es un órgano paritario y colegiado formado por siete personas delegadas de prevención y siete representantes de la empresa designados por el personal directivo. El 100 % de la plantilla esta representada por este comité.</p>			●
403-3 Servicios de salud en el trabajo	<p>La siniestralidad laboral es controlada mensualmente por el Servicio de Prevención, que elabora un plan de acción anual para cumplir con los objetivos marcados y con la normativa de aplicación.</p> <p>En PortAventura World hacemos extensivo a las empresas contratistas el compromiso con la seguridad laboral mediante la coordinación de actividades empresariales.</p> <p>El objetivo es asegurar que los servicios prestados por entidades o personal externo se ejecutan bajo las medidas de seguridad que establece la legislación.</p>			●

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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</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>	Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020	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 %		●							
Composición del Comité de Seguridad y Salud (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020																											
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	44, 48		●																											
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	<p>El programa PortAventura e-Saludable es la herramienta con la que implantamos y materializamos los principios de empresa saludable, cuyo objetivo es concienciar a las personas sobre la importancia del cuidado de la salud y facilitar actividades diversas, así como servicios e instalaciones, que permitan desarrollar hábitos saludables.</p> <p>En 2020 no se han llevado a cabo las acciones previstas como consecuencia del impacto de la COVID-19.</p>		●																											
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	96		●																											
403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</th> <th>2019</th> <th>2020</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> </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> </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 trabajo¹</td> <td>1.027</td> <td>539</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> </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> </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> </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 tercero²</td> <td>1.027</td> <td>539</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> </tr> </tbody> </table>	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2019	2020	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	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%	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 ¹	1.027	539	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%	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	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%	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 ²	1.027	539	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%		●
Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2019	2020																												
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																												
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%																												
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 ¹	1.027	539																												
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%																												
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																												
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%																												
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 ²	1.027	539																												
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%																												
	<p>(1) Se realiza coordinación de actividades con las diferentes empresas que realizan trabajos en nuestras instalaciones.</p> <p>(2) La coordinación de actividades empresariales está contemplada en la auditoría legal del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.</p>																													

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																																																																																																																								
403-9 Lesiones por accidente laboral	44-45																																																																																																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores de accidentabilidad de personal propio</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de accidentes sin baja laboral</td> <td>119</td> <td>138</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>34</td> <td>49</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>85</td> <td>89</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Número de accidentes con baja laboral</td> <td>40</td> <td>39</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>25</td> <td>28</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i></td> <td>20</td> <td>25</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>14</td> <td>19</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Número de jornadas perdidas</td> <td>1.151</td> <td>810</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>387</td> <td>228</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>764</td> <td>582</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>Índice de frecuencia</td> <td>10,00</td> <td>9,47</td> <td>6,14</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>9,65</td> <td>5,55</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>10,23</td> <td>13,1</td> <td>9,47</td> </tr> <tr> <td>Índice de incidencia</td> <td>2.222</td> <td>2.208</td> <td>466,56</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>833,33</td> <td>622,88</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>1.388,89</td> <td>1.585,50</td> <td>718,56</td> </tr> <tr> <td>Índice de gravedad</td> <td>0,29</td> <td>0,20</td> <td>0,16</td> </tr> <tr> <td>- Hombres</td> <td>0,25</td> <td>0,12</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>- Mujeres</td> <td>0,31</td> <td>0,27</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td>Tasa de absentismo</td> <td>3,59 %</td> <td>3,30 %</td> <td>5,84 %</td> </tr> <tr> <td>Horas de absentismo</td> <td>126.113</td> <td>122.575</td> <td>80.952</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> <tr> <td>Indicadores de accidentabilidad de personal externo¹</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>Índice de frecuencia</td> <td>12,13</td> <td>5,71</td> <td>53,79</td> </tr> <tr> <td>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Indicadores de accidentabilidad de personal propio	2018	2019	2020	Número de accidentes sin baja laboral	119	138	27	- Hombres	34	49	6	- Mujeres	85	89	21	Número de accidentes con baja laboral	40	39	6	- Hombres	15	11	0	- Mujeres	25	28	6	Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	20	25	5	- Hombres	6	6	1	- Mujeres	14	19	4	Número de jornadas perdidas	1.151	810	158	- Hombres	387	228	0	- Mujeres	764	582	158	Índice de frecuencia	10,00	9,47	6,14	- Hombres	9,65	5,55	0,00	- Mujeres	10,23	13,1	9,47	Índice de incidencia	2.222	2.208	466,56	- Hombres	833,33	622,88	0,00	- Mujeres	1.388,89	1.585,50	718,56	Índice de gravedad	0,29	0,20	0,16	- Hombres	0,25	0,12	0,00	- Mujeres	0,31	0,27	0,25	Tasa de absentismo	3,59 %	3,30 %	5,84 %	Horas de absentismo	126.113	122.575	80.952	Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0	Enfermedades profesionales	0	0	0	Indicadores de accidentabilidad de personal externo¹	2018	2019	2020	Índice de frecuencia	12,13	5,71	53,79	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	No se dispone de datos segregados por género en el caso de la tasa de absentismo.	
Indicadores de accidentabilidad de personal propio	2018	2019	2020																																																																																																																								
Número de accidentes sin baja laboral	119	138	27																																																																																																																								
- Hombres	34	49	6																																																																																																																								
- Mujeres	85	89	21																																																																																																																								
Número de accidentes con baja laboral	40	39	6																																																																																																																								
- Hombres	15	11	0																																																																																																																								
- Mujeres	25	28	6																																																																																																																								
Número de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	20	25	5																																																																																																																								
- Hombres	6	6	1																																																																																																																								
- Mujeres	14	19	4																																																																																																																								
Número de jornadas perdidas	1.151	810	158																																																																																																																								
- Hombres	387	228	0																																																																																																																								
- Mujeres	764	582	158																																																																																																																								
Índice de frecuencia	10,00	9,47	6,14																																																																																																																								
- Hombres	9,65	5,55	0,00																																																																																																																								
- Mujeres	10,23	13,1	9,47																																																																																																																								
Índice de incidencia	2.222	2.208	466,56																																																																																																																								
- Hombres	833,33	622,88	0,00																																																																																																																								
- Mujeres	1.388,89	1.585,50	718,56																																																																																																																								
Índice de gravedad	0,29	0,20	0,16																																																																																																																								
- Hombres	0,25	0,12	0,00																																																																																																																								
- Mujeres	0,31	0,27	0,25																																																																																																																								
Tasa de absentismo	3,59 %	3,30 %	5,84 %																																																																																																																								
Horas de absentismo	126.113	122.575	80.952																																																																																																																								
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0																																																																																																																								
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0																																																																																																																								
Enfermedades profesionales	0	0	0																																																																																																																								
Indicadores de accidentabilidad de personal externo¹	2018	2019	2020																																																																																																																								
Índice de frecuencia	12,13	5,71	53,79																																																																																																																								
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"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 404: Formación y educación</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 ¹	Implicación ²	GRI 404: Formación y educación	Dentro de la organización	Directa		
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 404: Formación y educación	Dentro de la organización	Directa							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	<p>La formación es una de las herramientas de las que dispone PortAventura World para aportar un valor añadido a sus trabajadores y trabajadoras. El plan de formación de la compañía, de periodicidad anual, recoge todas las acciones formativas necesarias para garantizar que toda la plantilla esté preparada para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas de su puesto de trabajo, así como ampliar sus conocimientos y potenciar sus habilidades y competencias. Es un Plan de formación abierto y dinámico ya que, las necesidades son también cambiantes.</p>								
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	<p>La Dirección de Recursos Humanos es responsable de diseñar y definir la política de formación de la compañía, definiendo juntamente con la Dirección General los criterios y prioridades para cada temporada, y asignar los recursos necesarios para su aplicación.</p> <p>El modelo de gestión del talento de PortAventura World está enfocado a potenciar el talento interno, incentivar la mejora continua y promover el desarrollo profesional. Contamos con distintas herramientas para que el modelo sea efectivo, aunque en 2020 debido al impacto del COVID, no se han llevado a cabo las evaluaciones de desempeño previstas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El sistema de gestión de la actuación nos permite facilitar el desarrollo de la actuación de todos los empleados/as, con la finalidad de implantar una cultura de la mejora continua. El sistema unifica criterios, facilita la comunicación y sirve para el buen desarrollo del trabajo, participar en futuros procesos de selección interna y promociones y detectar nuevas necesidades de formación. El sistema de gestión por objetivos permite obtener la información necesaria para poder aplicar una retribución variable de forma personalizada. El sistema contempla los objetivos de la compañía y los objetivos funcionales (operaciones y servicios) y de productividad. En función de la consecución de estos los empleados/as son recompensados. <p>Por otra parte, contamos con otras dos iniciativas para reconocer el desempeño del personal: (las tarjetas de calidad, el Premio a la mejor unidad y el Premio al Mejor Empleado del Trimestre). Debido al impacto del COVID-19, en 2020 no se han otorgado los premios, ni tampoco los vales de tiendas y restauración y noches de hotel.</p>								

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

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

Promedio de horas de formación por persona empleada según género y categoría laboral (h/persona empleada)	2018	2019	2020
Global (hombres y mujeres)	11,16	13,21	10,53
<i>Hombres</i>	12,44	13,78	11,78
- Cargos directivos y jefaturas de área	21,26	35,53	5,53
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	11,51	13,13	9,34
- Personal de operaciones	12,17	12,75	14,15
<i>Mujeres</i>	10,52	12,87	9,94
- Cargos directivos y jefaturas de área	18,81	33,69	11,89
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	11,61	16,47	8,84
- Personal de operaciones	10,10	11,38	10,30

Otros indicadores de formación	2018	2019	2020
Horas totales de formación	40.629	50.052	16.988
Plantilla formada ¹	3.640	3.789	1.613
Plantilla que ha recibido algún tipo de formación durante el año	94,01 %	96,09 %	66,11 %
Plantilla formada en modalidad a distancia	77 %	85 % ²	83 %

(1) Porcentaje calculado según el número total de la plantilla en activo.
(2) Se incluye 477 personas que han realizado la formación de bienvenida en la plataforma de formación pero no se han incorporado a la compañía.

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

El plan de formación se organiza por áreas formativas:

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

Las acciones formativas más destacadas de 2020 son:

- Nueva edición del **programa formativo modular Formación de Mandos Intermedios del Sector Turístico** en el marco de un convenio de colaboración con la Universitat Rovira i Virgili). Quedó pendiente de finalizar el módulo de ocio y espectáculos ya que coincidió con el confinamiento. Realizaron el programa 16 personas empleadas.
- Formación específica para los responsables de hoteles: **Programa Avanzado de Dirección Hotelera**. Formación en línea de 66 horas de duración. Realizaron el programa 6 alumnos.
- Formación **Prevención y control del COVID-19**. Impartida por la empresa Biolínea. Duración del curso 2 horas. Se realizó en modalidad webinar en la que los participantes podían plantear dudas al formador. Esta formación estaba dirigida a: jefes, responsables, mandos intermedios que gestionan equipos, servicio de prevención, comité de gestión y delegados de prevención. Al finalizar la formación se emitió un certificado por participante. En total se formaron 274 personas.
- Formación **COVID-19 Buenas Prácticas y Medidas Preventivas**, realizada internamente a través de la plataforma de formación. Se realizaron diferentes cursos con los procedimientos específicos a seguir para los distintos colectivos (espectáculos, hoteles, logística, oficinas, operaciones restauración y tiendas y juegos). Los cursos contaban con un cuestionario de validación de conocimientos. Realizaron la formación 987 personas.

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

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)	2018	2019	2020
Total plantilla	17 %	17 %	29 %
<i>Hombres</i>	20 %	20 %	52 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	95 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	47 %	49 %	80 %
- Personal de operaciones	0 %	0 %	0 %
<i>Mujeres</i>	15 %	15 %	17 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	100 %	100 %	100 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	43 %	44 %	28 %
- Personal de operaciones	0 %	0 %	0 %

Plantilla que se ha sometido a un sistema de evaluación del desempeño (personal activo durante el año)	2018	2019	2020
Total plantilla	75 %	78 %	0 %
<i>Hombres</i>	72 %	76 %	0 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	0 %	3 %	0 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	49 %	50 %	0 %
- Personal de operaciones	86 %	90 %	0 %
<i>Mujeres</i>	77 %	79 %	0 %
- Cargos directivos y jefaturas de área	0 %	0 %	0 %
- Cargos supervisores, técnicos y administrativos	66 %	69 %	0 %
- Personal de operaciones	85 %	87 %	0 %

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

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</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 ¹	Implicación ²	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Dentro de la organización	Directa		●										
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Dentro de la organización	Directa																	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	94-95		●																
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	<p>La diversidad y la igualdad de oportunidades son palancas estructurales de nuestra estrategia de 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética y conducta profesional • Protocolo de acoso laboral • Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres <p>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.</p> <p>En PortAventura World contamos con metodología propia para el procedimiento de selección de recursos humanos para personas con diversidad funcional. El proceso de selección es personalizado e incluye el contacto con centros y entidades de inserción de personas; se realiza una entrevista personal por capacidades y por competencias y se establece un marco común de comunicación para el seguimiento.</p> <p>Para favorecer la inserción de personas con diversidad funcional, colaboramos con diferentes entidades como Down Tarragona (colaboración especial), 'Inserta' de Fundación Once, 'Incorpora' de Fundación la Caixa y el Centro de Educación Especial Sant Rafael. Para la inserción de personas en riesgo de exclusión social, trabajamos con el Centro de Programas Territoriales de ASJTET Tarragona (Área de Apoyo a los Jóvenes Tutelados y Extutelados, y Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia) y el Aula 15 del Ayuntamiento de Vila-seca. También colaboramos con las bolsas de trabajo de Vila-seca y de Salou y de Mas Carandell para el colectivo de jóvenes.</p>																		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	94-95		●																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cargos directivos y jefaturas de área</td> <td>42 %</td> <td>41%</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Cargos supervisores, técnicos y administrativos</td> <td>61 %</td> <td>61%</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>Personal de operaciones</td> <td>66 %</td> <td>65%</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>	Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020	Cargos directivos y jefaturas de área	42 %	41%	41%	Cargos supervisores, técnicos y administrativos	61 %	61%	64%	Personal de operaciones	66 %	65%	68%		
Mujeres según categoría laboral (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020																
Cargos directivos y jefaturas de área	42 %	41%	41%																
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	61 %	61%	64%																
Personal de operaciones	66 %	65%	68%																

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

Plantilla según género y grupo de edad (a 31 de diciembre)	2018	2019	2020
≤ 25 años	444	417	22
- Hombres	182	182	15
- Mujeres	262	235	7
26-35 años	362	395	169
- Hombres	128	153	59
- Mujeres	234	242	110
36-45 años	540	564	357
- Hombres	187	190	115
- Mujeres	353	374	242
46-55 años	331	371	298
- Hombres	121	136	116
- Mujeres	210	235	182
56-65 años	98	123	112
- Hombres	25	32	32
- Mujeres	73	91	80
> 65 años	1	2	1
- Hombres	0	0	0
- Mujeres	1	2	1

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

Plantilla según nacionalidad (a 31 de diciembre)	2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Alemania	2	3	5
Argelia	0	1	1
Argentina	1	2	3
Belgica	0	0	0
Bolivia	0	0	0
Brasil	1	0	1
Bulgaria	2	0	2
Canadá	0	0	0
República Checa	0	1	1
Chile	0	0	0
Colombia	2	0	2
República Democrática del Congo	0	1	1
Croacia	0	0	0
Cuba	0	0	0
República Dominicana	0	0	0
Ecuador	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0
Eslovenia	0	0	0
España	581	297	878
Francia	5	3	8
Ghana	0	0	0
Guinea Ecuatorial	0	2	2
Holanda	1	0	1
Honduras	0	0	0
Italia	3	8	11
Letonia	1	0	1
Marruecos	4	13	17
México	0	0	0
Moldavia	0	0	0
Nigeria	0	0	0
Perú	2	0	2
Polonia	1	0	1
Portugal	2	3	5
Rumania	9	1	10
Rusia	3	0	3
Senegal	1	1	2
Suiza	0	0	0
Ucrania	0	0	0
Uruguay	0	1	1
Venezuela	1	0	1
Total	622	337	959

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

Personal propio con diversidad funcional según categoría laboral ¹	2018	2019	2020
Cargos directivos y jefaturas de área	0	0	0
Cargos supervisores, técnicos y administrativos	3	3	4
Personal de operaciones	53	63	17
Total	56	63	21
Porcentaje de personas trabajadoras con alguna discapacidad en la plantilla	2,09 %	2,43 %	2,19 %

(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 2020 ha estado formado por siete hombres y dos mujeres los cuales todos tienen más de 50 años, excepto uno que se encuentra en el grupo de edad de 30 a 50 años.

405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	182	●
-------	---	-----	---

GRI 406: No discriminación 2016

103-1	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	
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	Enfoque de gestión y componentes	92, 94, 158, 186	●
-------	----------------------------------	------------------	---

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92, 94, 158, 186	●
-------	-----------------------------------	------------------	---

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	PortAventura World aplica los principios de trato honesto y respeto a los derechos humanos previstos en su <i>Código de ética y conducta profesional</i> , por lo que las relaciones entre todos los profesionales y proveedores de la compañía se deben caracterizar por el trato justo, educado y respetuoso. En 2020 PortAventura World no ha registrado ningún caso de discriminación en plantilla, clientes, proveedores y contratistas, personal externo ni sociedad en general.	●
-------	--	--	---

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

GRI 413: Comunidades locales 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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 413: Comunidades locales</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 ¹	Implicación ²	GRI 413: Comunidades locales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 413: Comunidades locales	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	52-58, 89, 109, 133		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-58, 89, 109, 133		●						
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	52-58, 89, 109, 133 Debido a la situación provocada por el COVID-19, en 2020 se han incorporado 16 estudiantes en prácticas, todos ellos nacionales.		●						

GRI 414: Evaluación social 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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GRI 414: Evaluación social 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 ¹	Implicación ²	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	Fuera de la organización	Directa e indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	98-99 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. Desde PortAventura World no hemos establecido relación comercial con aquellos proveedores que no han aceptado la realización de la auditoría o cuyas fábricas no alcanzan la nota mínima exigida. Hacemos extensiva de esta forma los compromisos de responsabilidad corporativa de PortAventura World con proveedores.		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión									


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

Certificación aceptada	Principales temas analizados	Número de auditorías 2020
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.	3
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.	2
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.	0
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.	3
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.	0
INTERTEK	Prácticas laborales, salarios y horas de trabajo, salud y seguridad, sistemas de gestión y medio ambiente.	2
Certificados de marca	El certificado de marca garantiza que en el proceso de producción de los productos de marcas internacionalmente reconocidas se cumplen todas las políticas establecidas con relación a la ética, la corrupción y el soborno, los derechos humanos, la gestión ambiental, la seguridad y salud laboral, los salarios y beneficios, etc.	1
Total		10

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	98-99 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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales</td> <td>77 %</td> <td>75 %</td> </tr> </tbody> </table>				Proveedores evaluados según criterios sociales	2019	2020	% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales	77 %	75 %
Proveedores evaluados según criterios sociales	2019	2020							
% de nuevos proveedores evaluados según criterios sociales	77 %	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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</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 ¹	Implicación ²	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Dentro y fuera de la organización	Indirecta		●
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²							
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Dentro y fuera de la organización	Indirecta							
103-2 Enfoque de gestión y componentes	60-61, 64, 72-79		●						
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-61, 64, 72-79		●						
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60-61, 64, 72-79 RESTAURACIÓN ADAPTADA A TODOS LOS PÚBLICOS Para personas con celiaquía ponemos a disposición el folleto <i>Comer sin gluten</i> , que recoge los diversos puntos de restauración (servicios a mesa, bufé y autoservicios) que disponen de productos aptos. Para las personas con necesidades dietéticas especiales los visitantes al Resort pueden obtener información sobre las posibilidades de restauración en la guía <i>Alergias e intolerancias alimentarias</i> . PortAventura World tiene 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 en el momento de registro. La información se hace llegar a los restaurantes para que la tengan en cuenta en todos los servicios de comidas. Para las personas con alergias e intolerancias alimentarias que acceden solamente a los parques temáticos, disponemos de un formulario de reserva en los servicios a mesa y un formulario especial para permitir entrar al parque con alimentos en casos de alergias e intolerancias complicadas. Este documento deberá ir siempre acompañado con un certificado médico que acredite dicha alergia o intolerancia. 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.		●						

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
	<p>SEGURIDAD EN LAS ATRACCIONES E INSTALACIONES La seguridad en las instalaciones es un requerimiento indispensable para la seguridad de los clientes. En PortAventura World garantizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El mantenimiento, inspección y certificación más allá de las normas locales, autonómicas o estatales y el compromiso de su certificación anual por parte de entidad autorizada o tercera parte. La existencia de un centro de control que garantiza la inmediata respuesta en caso de un mal funcionamiento o aviso de incidencia y que centraliza el 100 % de la información sobre sucesos en las instalaciones del Resort. La presencia 24 horas de personal cualificado y suficiente para la primera e inmediata intervención, lo que minimiza o excluye el riesgo de propagación o de elevación de sus consecuencias. El funcionamiento del Área de Seguridad, responsable de coordinar la relación entre la empresa y las fuerzas y cuerpos de seguridad, y con una estructura que garantiza la seguridad las 24 horas todos los días del año. Tiene como misión garantizar la protección de las personas, ante todo, así como los bienes, los valores, los inmuebles y los negocios de la empresa, además de velar por el normal funcionamiento de los servicios. El Resort tiene contratado, para la vigilancia de las instalaciones, a personal de seguridad de una empresa homologada en el Registro de Empresas de Seguridad de la Dirección General de la Policía. También dispone de medios técnicos de protección activos y pasivos (contra actos antisociales, contra incendios y de protección). <p>El plan de autoprotección es revisado y actualizado de forma permanente, no solo por la incorporación de nuevas unidades de negocio, sino como resultado de los simulacros, de las inspecciones periódicas o de las auditorías parciales de cada unidad. Esta actualización continua permite el cierre del proceso anual de mantenimientos, inspecciones, certificaciones y planes de emergencia, que garantizan la seguridad de nuestros clientes.</p> <p>Diariamente se llevan a cabo las revisiones e inspecciones de seguridad correspondientes y la comprobación del funcionamiento de las atracciones. Además, semanalmente revisamos las posibles pequeñas incidencias (averías de poco impacto operativo pero repetitivas) para comprobar y garantizar que las medidas adoptadas han sido las adecuadas. En PortAventura World contamos, cumpliendo escrupulosamente con la legislación española y europea aplicable, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación inicial (tras 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 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 anuales y certificación anual por SGS, según (UNE-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 todos los ajustes, las inspecciones y las reparaciones requeridas son llevados a cabo. Certificación de los procedimientos y de los libros de mantenimiento de la atracción. Auditorías internas aleatorias en las inspecciones diarias durante toda la temporada. Certificación de todas las atracciones sobre diseño, construcción, instalación y mantenimiento (EN 13814), incluyendo: RAP (Reglamento de Aparatos a Presión, por SGS), REBT (Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, por Bureau Veritas ECA), UNE-60-620 (Reglamento de Instalaciones Gas, por Bureau Veritas ECA), RAPQ anual (Reglamentación de Almacenamiento de Productos Químicos, por Bureau Veritas ECA), estructuras de atracciones y toboganes del parque acuático, protección anticaídas (líneas de vida) según la norma UNE-EN 795 (empresas externas homologadas). Adicionalmente, PortAventura World se está adaptando a la futura regulación internacional ISO 17842 en previsión de que sustituya la vigente EN 13814. <p>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.</p>		
			

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

Comunicación y satisfacción del cliente

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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</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 ¹	Implicación ²	Comunicación y satisfacción del cliente	Dentro de la organización	Directa		●																														
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																																					
Comunicación y satisfacción del cliente	Dentro de la organización	Directa																																					
103-2 Enfoque de gestión y componentes	67-69, 85-86		●																																				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67-69, 85-86		●																																				
Valoración de la satisfacción del cliente	67-68		●																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valoración global PortAventura Park</td> <td>4,17</td> <td>4,17</td> <td>4,01</td> </tr> <tr> <td>Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park</td> <td>4,14</td> <td>4,04</td> <td>No se ha abierto el parque</td> </tr> <tr> <td>Valoración global Ferrari Land</td> <td>3,81</td> <td>3,79</td> <td>3,74</td> </tr> <tr> <td>Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort</td> <td>4,08</td> <td>4,15</td> <td>4,19</td> </tr> <tr> <td>Valoración global de PortAventura Convention Centre¹</td> <td>4,27</td> <td>4,44</td> <td>No se han realizado encuestas</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) En 2019 se ha modificado la forma de trabajar los datos de valoración de PortAventura Convention Centre. Los datos brutos se ponderan para que sean más representativos. Teniendo en cuenta este cambio en la metodología, solamente se disponen de los datos ponderados de 2018 y 2019.</p>	Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)	2018	2019	2020	Valoración global PortAventura Park	4,17	4,17	4,01	Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park	4,14	4,04	No se ha abierto el parque	Valoración global Ferrari Land	3,81	3,79	3,74	Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,08	4,15	4,19	Valoración global de PortAventura Convention Centre ¹	4,27	4,44	No se han realizado encuestas		●												
Satisfacción del cliente (puntuación sobre 5)	2018	2019	2020																																				
Valoración global PortAventura Park	4,17	4,17	4,01																																				
Valoración global PortAventura Caribe Aquatic Park	4,14	4,04	No se ha abierto el parque																																				
Valoración global Ferrari Land	3,81	3,79	3,74																																				
Valoración global de la estancia en los hoteles del Resort	4,08	4,15	4,19																																				
Valoración global de PortAventura Convention Centre ¹	4,27	4,44	No se han realizado encuestas																																				
Presencia en las redes sociales y canales digitales	86		●																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fans en Facebook</td> <td>690.657</td> <td>757.064</td> <td>755.737</td> </tr> <tr> <td>Seguidores en Twitter</td> <td>86.997</td> <td>89.044</td> <td>92.601</td> </tr> <tr> <td>Seguidores en Instagram</td> <td>187.800</td> <td>242.877</td> <td>269.812</td> </tr> <tr> <td>Suscriptores de YouTube</td> <td>56.364</td> <td>164.328</td> <td>197.070</td> </tr> <tr> <td>Fans de Vkontakte</td> <td>3.174</td> <td>3.200</td> <td>3.135</td> </tr> <tr> <td>Seguidores LinkedIn</td> <td>0</td> <td>8.560</td> <td>10.497</td> </tr> <tr> <td>Seguidores Tik tok</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>29.290</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.024.992</td> <td>1.265.073</td> <td>1.358.142</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Fans en Facebook	690.657	757.064	755.737	Seguidores en Twitter	86.997	89.044	92.601	Seguidores en Instagram	187.800	242.877	269.812	Suscriptores de YouTube	56.364	164.328	197.070	Fans de Vkontakte	3.174	3.200	3.135	Seguidores LinkedIn	0	8.560	10.497	Seguidores Tik tok	0	0	29.290	Total	1.024.992	1.265.073	1.358.142		●
	2018	2019	2020																																				
Fans en Facebook	690.657	757.064	755.737																																				
Seguidores en Twitter	86.997	89.044	92.601																																				
Seguidores en Instagram	187.800	242.877	269.812																																				
Suscriptores de YouTube	56.364	164.328	197.070																																				
Fans de Vkontakte	3.174	3.200	3.135																																				
Seguidores LinkedIn	0	8.560	10.497																																				
Seguidores Tik tok	0	0	29.290																																				
Total	1.024.992	1.265.073	1.358.142																																				

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

Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable

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>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable</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 ¹	Implicación ²	Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●										
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																	
Seguridad alimentaria y hábitos de alimentación saludable	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	78		●																
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78		●																
Número de auditorías higiénico-sanitarias (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	78		●																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auditorías higiénico-sanitarias</td> <td>435</td> <td>386</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>Auditorías externas</td> <td>130</td> <td>146</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Auditorías internas</td> <td>305</td> <td>240</td> <td>56</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Auditorías higiénico-sanitarias	435	386	104	Auditorías externas	130	146	48	Auditorías internas	305	240	56		●
	2018	2019	2020																
Auditorías higiénico-sanitarias	435	386	104																
Auditorías externas	130	146	48																
Auditorías internas	305	240	56																
Número de auditorías a proveedores (internas y externas) llevadas a cabo durante el año	78		●																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auditorías a proveedores</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Auditorías externas</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Auditorías a proveedores	10	11	5	Auditorías externas	10	11	5		●				
	2018	2019	2020																
Auditorías a proveedores	10	11	5																
Auditorías externas	10	11	5																
Seguridad de los productos de merchandising																			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema material</th> <th>Cobertura¹</th> <th>Implicación²</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguridad de los productos de merchandising</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 ¹	Implicación ²	Seguridad de los productos de merchandising	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta		●										
Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²																	
Seguridad de los productos de merchandising	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta																	
103-2 Enfoque de gestión y componentes	168		●																
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	168		●																

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Normativa y estándares contemplados para garantizar la seguridad de los productos de <i>merchandising</i>	<p>PortAventura World garantiza la seguridad de todos los artículos de <i>merchandising</i> mediante el cumplimiento de la legislación vigente, marcado CE y etiquetaje, actualizándose los cambios de norma en el caso que sea oportuno. La entidad asesora de PortAventura World en lo relativo a los artículos de <i>merchandising</i> dirigidos al público infantil (incluso cuando no sean juguetes) es el Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio. Estos son sometidos a ensayos de seguridad según la norma europea UNE-EN 71 (partes 1-13):</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN 71 - parte 1: Propiedades mecánicas y físicas • EN 71 - parte 2: Inflamabilidad • EN 71 - parte 3: Migración de ciertos elementos 		●

Digitalización

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Tema material	Cobertura ¹	Implicación ²	
	Digitalización	Dentro y fuera de la organización	Directa e indirecta	●
<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>				
103-2 Enfoque de gestión y componentes	64, 79, 84-85			●
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64, 79, 84-85			●
Medidas de digitalización dirigidas a clientes y visitas	64, 84-85			●
Medidas de digitalización dirigidas a empleados/as	64, 84-85			●



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

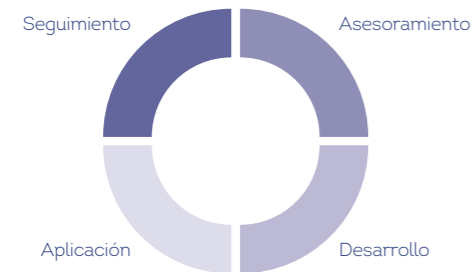
Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad	Páginas	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Verificación del contenido de la ley
Información general			
Modelo de negocio			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo	16 12-13, 16-17, 65	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización	●
Presencia geográfica	128 128 62	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	●
Objetivos y estrategias de la organización	8-9, 26-27	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	●
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	20-21	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

Nuestro sistema de gestión integral de riesgos, alineado con los objetivos estratégicos de PortAventura World, tiene como propósito:

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

Conscientes de la importancia del concepto de riesgo en la generación de valor, identificamos los riesgos que pueden afectarnos y aseguramos su mitigación a niveles aceptados por la organización mediante los procedimientos adecuados de control interno. En este proceso nos guiamos por las mejoras prácticas del mercado y por el marco de referencia que proporciona COSO, el estándar de referencia para la implantación, gestión y control de un sistema de control de riesgos.

METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS



MAPA DE RIESGOS

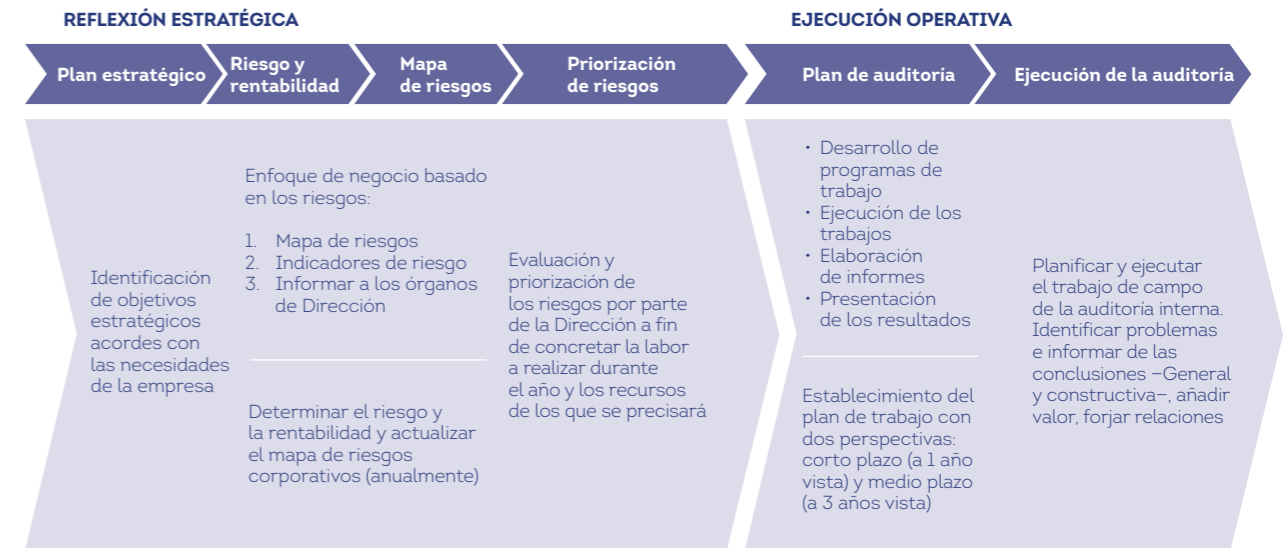
- Definición del riesgo
- Marco de gestión de riesgo
- Roles y responsabilidades
- Transparencia de los órganos de gobierno
- Infraestructura de riesgo
- Responsabilidad de la Dirección
- Revisión y supervisión
- Responsabilidad de las unidades de negocio
- Apoyo de los departamentos y funciones de soporte

BENEFICIOS

- Parte de la reflexión estratégica
- Alinea objetivos estratégicos con la gestión del riesgo
- Refuerza el modelo de gobierno de la organización

En 2010, PortAventura World desarrolló un modelo integral de gestión de riesgos que permitiera alinear objetivos estratégicos, riesgos, control y auditoría internos. Con el fin de seguir garantizando la eficacia del sistema, este modelo es actualizado periódicamente para adaptarlo a los cambios normativos y a la evolución 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
--	---------	--	--------------------------------------



ADECUACIÓN ENTRE EL MAPA DE RIESGOS Y EL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA

MAPA DE RIESGOS

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

Revisamos periódicamente los riesgos a los que estamos expuestos con el fin de prevenirlos y mitigarlos y, a la vez, reforzar la cultura de control interno de PortAventura World. En 2021 culminaremos una nueva actualización del mapa de riesgos corporativo para el mantenimiento de un sistema de gestión de riesgos efectivo en línea con los estándares y principios recogidos en la ISO 31000 de gestión de riesgo. La revisión incluye los aspectos relevantes para nuestra gestión estratégica como el modelo de gobierno de los riesgos, el establecimiento del apetito y tolerancia al riesgo, el modelo de valoración cualitativa del impacto y del nivel de control (riesgo residual) y el modelo de priorización de riesgos.

En la última revisión del mapa de riesgos se identificaron 29 riesgos y que se distribuyen en las siguientes áreas:

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

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

MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

PortAventura World dispone de un análisis de los riesgos penales a los que potencialmente podría estar expuesta la compañía y que pueden implicar responsabilidad penal de la persona jurídica. Realizado en 2010 y actualizado 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 los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de estas con relación a aquellos	Definición y comunicación del <i>Código de ética y conducta profesional</i>
Disposición de un modelo de gestión de recursos financieros adecuado para impedir la comisión de delitos que deban ser prevenidos	Disposición de una partida presupuestaria para la gestión del modelo
Imposición de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al órgano de control	Desarrollo de un canal de denuncias para la comunicación y tramitación de cualquier vulneración del modelo, así como definición de un reglamento para su regulación
Establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento del modelo	Remisión al convenio colectivo y Estatuto de los Trabajadores
Realización de una verificación periódica del modelo y su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización	Verificación de la aplicabilidad de los riesgos identificados, así como supervisión y seguimiento de la vigencia y efectividad de los controles asociados

En la última actualización del modelo en 2019 se identificaron 26 riesgos y se inició un proceso de implantación de la gestión de actividades de control automatizada. Existen un total de 171 controles, ya sean de naturaleza genérica o específica, vinculados con los delitos. En 2020, los riesgos se han reducido proporcionalmente al descenso de la actividad de la compañía.

El *compliance officer* realiza el seguimiento de la implementación, diseño y efectividad de los controles definidos para su mitigación mediante la herramienta para la gestión integral de los riesgos penales.

PortAventura World dispone de un canal *Compliance* al servicio de todas las personas trabajadoras 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 confidencial y sólo será conocida para quienes deban investigar los hechos denunciados. Así mismo, garantiza que el/la denunciante no será objeto de ninguna acción de represalia o medida disciplinaria en el ejercicio que le asiste de realizar denuncias, suministrar informaciones o de asistencia en un proceso de investigación. Como resultado de la investigación practicada, el Comité de Auditoría adoptará las medidas pertinentes. En 2020 el canal *compliance* no ha recibido ninguna denuncia.

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

General

Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	5, 128	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	●
Principio de materialidad	30-33	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 2020 forma parte del informe de gestión.		●

Información sobre cuestiones medioambientales

Enfoque de gestión

Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	77, 99, 104-125	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	26, 77, 99, 104-125	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●
	26, 77, 99, 104-125	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	172-174	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
Gestión ambiental			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, en la salud y la seguridad	En 2020 no se han registrado incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	●

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								
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	104	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: evaluación o certificación ambiental	●								
<p>Periódicamente llevamos a cabo auditorías ambientales internas y externas con el fin de evaluar de forma sistemática y objetiva el sistema de gestión ambiental. En 2020 se ha llevado a cabo 1 auditoría interna y 10 auditorías externas.</p>											
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: inversiones ambientales	●								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inversión medioambiental</td> <td>754.074 €</td> <td>753.770 €</td> <td>858.003 €</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	Inversión medioambiental	754.074 €	753.770 €	858.003 €	
	2018	2019	2020								
Inversión medioambiental	754.074 €	753.770 €	858.003 €								
<p>Debido a su transversalidad, la responsabilidad en la gestión ambiental está a cargo de diferentes órganos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirección, jefes y responsables de área, que aprueban las propuestas del representante del Sistema de Gestión Medioambiental (RSGMA) en cuanto a la gestión medioambiental del complejo. La Dirección firma la política medioambiental. • Representante del sistema de gestión medioambiental (RSGMA), directivo que vela por la aplicación y el mantenimiento global del sistema y actúa de nexo con el Comité de Dirección. • Equipo Verde o Comité Medioambiental, grupo de trabajo multidisciplinar cuyo objetivo es asegurar una correcta y uniforme gestión del medio ambiente en el Resort. Propone y presenta propuestas de mejora y facilita y establece objetivos de acuerdo con la política medioambiental. Este comité se reúne cada tres meses e informa al Comité de Dirección. <p>En 2020 un total de 4,85 empleados/as equivalentes se han dedicado a la gestión ambiental de PortAventura World.</p> <p>Con el fin de implicar al equipo humano, contamos con un sistema de retribución variable para <i>managers</i> vinculado al logro de un objetivo ambiental.</p>											
Aplicación del principio de precaución	104	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	●								
Contaminación											
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	En cuanto a las emisiones sonoras, se realizan mediciones voluntarias acústicas cada tres años.	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									
<p>A nivel de contaminación lumínica se cumplen los requisitos establecidos por el Decreto 190/2015, de 25 de agosto, de desarrollo de la Ley 6/2001, de 31 de mayo, de ordenación ambiental del alumbrado para la protección del medio nocturno. Este es de aplicación para las instalaciones y aparatos de iluminación de nueva instalación, así como para modificaciones y ampliaciones de las instalaciones existentes.</p>											
Economía circular y prevención de residuos											
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	108 107, 145 107, 145 107 146-147 146-147	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)	●								

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
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	109	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: acciones para combatir el desperdicio de alimentos	●
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	141 141-143 123	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	108	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	●
Consumo, directo e indirecto, de energía	113 113	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética	●
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	110, 112	302-4 Reducción del consumo energético	●
Uso de energías renovables	112, 114	302-1 Consumo energético dentro de la organización	●
Cambio climático			
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	118, 144 118, 144 118, 144 118, 145	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	118-119	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	26, 116	305-5 Reducción de las emisiones	●
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	120-121	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	●
		<p>En 2020 la superficie construida de PortAventura World es de 491.418 m² y las zonas ajardinadas ascienden a 674.994 m². Incluimos aspectos de biodiversidad en el Manual Prácticas Generales Ambientales y en el "check list" de obras. En este caso, se valora la posibilidad de trasplante de las especies vegetales, arbóreas y arbustivas que se encuentran en la zona; si es viable se trasplantan a macetas en vivero y se mantienen para reubicarlas en la misma zona o en otras. Aunque siempre depende de la especie y de su tamaño, habitualmente a los dos años del trasplante, las especies suelen presentar el aspecto que tenían en su ubicación inicial.</p>	
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
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	36-58, 151-161	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	36-58, 151-161 36-58, 151-161	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	172-174	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

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
Empleo			
Número total y distribución de personal empleado atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.).	36-37, 129-130	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	36-37, 129-130	102-8 Información sobre empleados/as y otros trabajadores	●

Plantilla según tipo de contratación	2020	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
Fijo	945	1.361
- Hombres	330	451
- Mujeres	615	910
Eventual	14	22
- Hombres	7	10
- Mujeres	7	12
Tipo de contratación según grupo de edad		
Fijo	945	1.362
- ≤25 años	17	88
- 26-35 años	164	270
- 36-45 años	354	468
- 46-55 años	297	380
- 56-65 años	112	153
- >65 años	1	3
Eventual	14	22
- ≤25 años	5	8
- 26-35 años	5	8
- 36-45 años	3	5
- 46-55 años	1	1
- 56-65 años	0	0
- >65 años	0	0
Tipo de contratación según grupo de categoría profesional		
Fijo	945	1.361
- Directivos y jefes de área	34	33
- Supervisores, técnicos y administrativos	529	553
- Personal de operaciones	382	775
Eventual	14	22
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	5	5
- Personal de operaciones	9	17

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	2020	
	Personal empleado a 31 de diciembre	Personal empleado de media durante el año
Tipo de contratación según género		
Completa	807	1.045
- Hombres	312	409
- Mujeres	495	636
Parcial	152	338
- Hombres	25	52
- Mujeres	127	286
Tipo de jornada según grupo de edad		
Completa	807	1.045
- ≤25 años	12	56
- 26-35 años	143	209
- 36-45 años	290	345
- 46-55 años	255	304
- 56-65 años	106	129
- >65 años	1	2
Parcial	152	338
- ≤25 años	10	40
- 26-35 años	26	69
- 36-45 años	67	127
- 46-55 años	43	78
- 56-65 años	6	24
- >65 años	0	1
Tipo de jornada según categoría profesional		
Completa	807	1.045
- Directivos y jefes de área	34	33
- Supervisores, técnicos y administrativos	465	481
- Personal de operaciones	308	531
Parcial	152	338
- Directivos y jefes de área	0	0
- Supervisores, técnicos y administrativos	69	77
- Personal de operaciones	83	261

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 2020
Despidos de personal propio según género y grupo de edad	3
Hombres	3
- ≤25 años	0
- 26-35 años	0
- 36-45 años	2
- 46-55 años	1
- 56-65 años	0
- >65 años	0
Mujeres	0
- ≤25 años	0
- 26-35 años	0
- 36-45 años	0
- 46-55 años	0
- 56-65 años	0
- >65 años	0
Despidos de personal propio según categoría profesional	3
- Directivos y jefes de área	1
- Supervisores, técnicos y administrativos	2
- Personal de operaciones	0

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*	2020	
	Retribución por sexo	
Clasificación	Femenino	Masculino
Directores, jefes y responsables de áreas	47.364,10 €	68.342,37 €
Personal operativo y técnico	18.879,74 €	19.480,47 €

Promedio salarial	2020		
	Retribución por edad		
Clasificación	<30 años	30-50 años	>50 años
Directores, jefes y responsables de áreas	36.510,97 €	55.025,61 €	69.908,38 €
Personal operativo y técnico	16.069,50 €	20.129,10 €	18.923,21 €

* 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	●																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Brecha salarial</th> <th>Brecha de género*</th> <th>Total plantilla 2020</th> <th>Plantilla</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Directores, jefes y responsables de áreas</td> <td>9,17%</td> <td>116</td> <td>6%</td> <td>47,41%</td> </tr> <tr> <td>Personal operativo y técnico</td> <td>0,00%</td> <td>1.776</td> <td>94%</td> <td>69,09%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>1.892</td> <td>100%</td> <td>67,76%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*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.</p> <p>Retribución mediana del personal activo 15/8/2020.</p>				Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2020	Plantilla	Mujeres	Directores, jefes y responsables de áreas	9,17%	116	6%	47,41%	Personal operativo y técnico	0,00%	1.776	94%	69,09%			1.892	100%	67,76%
Brecha salarial	Brecha de género*	Total plantilla 2020	Plantilla	Mujeres																			
Directores, jefes y responsables de áreas	9,17%	116	6%	47,41%																			
Personal operativo y técnico	0,00%	1.776	94%	69,09%																			
		1.892	100%	67,76%																			
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	●																				
<p>En el 2020 la remuneración media anual de los consejeros y la alta dirección ha sido de 74.086 €. Para el cálculo de este indicador se ha tenido en cuenta la variación del número de consejeros a lo largo del ejercicio y se ha hallado el número de consejeros equivalente, factor que divide la remuneración total acumulada para obtener el cálculo de las remuneraciones medias de consejeros. Solo existe una persona con derecho a retribución variable. No se incluye la retribución variable del presidente del Comité Ejecutivo por protección de datos; además, en 2020 ésta persona no ha meritado a ninguna variable. La disminución en la remuneración media se debe al mayor número de consejeros/as, distribuyéndose así el coste total con más personas; también afecta la reducción de la remuneración de todos los consejeros/as en un 20 % durante todo el 2020.</p>																							
Implantación de políticas de desconexión laboral		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes: políticas de desconexión laboral	●																				
<p>El personal de PortAventura que dispone de correo electrónico de la compañía, en los periodos de permisos y vacaciones, activa las opciones de «respuestas automáticas (fuera de oficina)» y el «asistente para fuera de oficina» 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.</p>																							
Personas trabajadoras con discapacidad	94, 158, 161	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	●
<p>En el convenio colectivo 2015-2019 quedan establecidas las jornadas de trabajo, los descansos, el horario de trabajo y el calendario laboral.</p> <p>La jornada máxima anual de trabajo efectivo estipulado es de 1.784 horas durante todo el periodo de vigencia del convenio. Teniendo en cuenta la actividad del Grupo y las necesidades de la empresa en cada momento, la jornada máxima diaria es de 9 horas, y la jornada mínima en los días en que se tenga señalada prestación de servicios es de 4 horas.</p> <p>Con relación al descanso diario, el personal que presta sus servicios en jornada partida tienen una interrupción no superior a 2 horas ni inferior a 1 hora. No obstante, la interrupción puede ser de hasta 3 horas en los restaurantes 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.</p> <p>El descanso semanal también queda establecido en el convenio. En cada tipo de contrato se indican los días consecutivos de descanso y los días de la semana en los que se pueden disfrutar estas jornadas de descanso. En ciertos casos se paga una cantidad para compensar al personal que decida voluntariamente cambiar los descansos semanales coincidentes con fin de semana por el descanso de lunes a viernes, así como para ampliar el número de semanas excepcionales con descanso de un solo día, siempre que la persona empleada muestre su voluntad expresa de realizarlo tras petición de la empresa.</p> <p>Dado que, por su naturaleza, la actividad del Grupo es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario. Así mismo, los cuadrantes de horarios y descansos se adaptarán a un modelo único en el que figurará todo el personal con distribución irregular de la jornada. Antes de su publicación, una copia del cuadrante se entrega al Comité de Empresa, que lo sella en prueba de recepción.</p> <p>El personal con distribución regular de jornada puede disfrutar de jornada flexible, así como de jornada intensiva durante el mes de agosto.</p> <p>Se establece un sistema de fichaje obligatorio para todo el personal de operaciones comprendido en los grupos G, F, E, C y B, solo funciones de especialistas.</p> <p>La empresa elabora cada año el calendario laboral antes de la apertura del Resort, previa información al Comité de Empresa.</p> <p>El calendario laboral recogerá los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fechas y horarios previstos de apertura y cierre de cada una de las instalaciones del Resort. Jornada máxima anual ordinaria, así como jornada máxima diaria en personas empleadas a tiempo completo. Distribución del descanso semanal. Interrupción o descanso en jornada partida y continuada. Régimen de turnos del personal. <p>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.</p>			
Número de horas de absentismo	45	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

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



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

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

	2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Acumulación lactancia	10	1	11
Compensación de las horas de lactancia	1	0	1
Permisos de maternidad	31	0	31
Permisos de paternidad	0	12	12
Excedencia para el cuidado de un hijo menor	8	1	9
Excedencia por cuidado de un hijo	0	0	0
Reducción de jornada por cargo	24	2	26
Reducción de jornada por cuidado de hijos	220	7	227
Total	294	23	317

Salud y seguridad

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
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	38-50, 152-153	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (2018)	●
	38-50, 152-153	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes (2018)	
	38-50, 152-153, 44, 48	403-3 Servicios de salud en el trabajo (2018)	
	153, 96	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	44-45, 154	403-9 Lesiones por accidente laboral (2018)	●
--	------------	---	---

Relaciones 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
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él	50, 135	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (equipo humano)	●
		402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
El convenio colectivo (2015-2019) establece los plazos de preaviso tanto para el personal como para la empresa. Dado que, por su naturaleza, la actividad del Grupo es de intensidad variable, y no previsible en periodos de larga duración, los horarios de trabajo de cada mes serán comunicados al personal afectado por la distribución irregular de jornada el día 25 del mes anterior, mediante la publicación en el tablón de anuncios de la unidad del correspondiente cuadrante horario.			
	152	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	

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

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:

	Delegados 2020		
	Comité de empresa	Sindicales	Total de delegados
UGT	17	3	20
CCOO	8	3	11
TOTAL	25	6	31

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
Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenio colectivo por país	37, 134	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	153	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	●
	153		

Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación	156	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	156	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	●

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	94, 158, 161	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	●
--	--------------	--	---

En PortAventura World trabajamos para la mejora continua del acceso al ocio de clientes con diversidad funcional de acuerdo con nuestras políticas de responsabilidad frente a las personas. Con el fin de suprimir barreras arquitectónicas y facilitar la accesibilidad a los clientes con necesidades especiales adoptamos varias medidas, de las que destacan:

- Instalaciones de los parques diseñadas según los criterios normativos de accesibilidad, tanto en edificaciones, como en atracciones, aparcamientos, entorno urbano y hoteles.
- Atracciones, servicios e instalaciones adecuadas para personas con diversidad funcional.
- Lavamanos de altura adaptada en diferentes baños del parque.
- Reserva en restaurantes en una ubicación sin barreras arquitectónicas.
- Contamos con una Oficina de Atención al Cliente con necesidades especiales y de una política de acceso en lo que refiere a descuentos y accesos preferentes. En la Oficina de Atención al Cliente se expiden las identificaciones de accesos sin barreras arquitectónicas y se facilita la información de las adecuaciones del Resort para personas con diversidad funcional.

Igualdad

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres		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	94	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
La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	94, 158, 161	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	161	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	●

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Enfoque de gestión

Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
---	--	---

Los **resultados de esas políticas**, que deben incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparación entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.

Los **principales riesgos** relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los **procedimientos utilizados para detectarlos** y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los **impactos** que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.

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 trabajos, así como especialidad en vigilancia de la salud. Uno de los puntos del *Código de ética y conducta profesional* recoge el respeto a los derechos humanos y establece los patrones de conducta al respecto.
- **Derechos de los clientes.** Los medios de control son la normativa de defensa del consumidor, las oficinas de atención al cliente, incluidos los clientes con necesidades especiales, los procedimientos de atención al cliente, la seguridad en las atracciones, teatros e instalaciones y la seguridad e higiene alimentaria, el área de seguridad y sus procedimientos y coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, el plan de autoprotección homologado de PortAventura World y los servicios sanitarios al cliente.
- **Responsabilidad en la contratación de compras y de servicios,** que se aplica mediante el procedimiento de homologación de proveedores y la exigencia de evidencias y documentos de auditorías de los proveedores en el cumplimiento de los derechos laborales y humanos (en especial, que no se beneficien de explotación infantil de forma directa ni indirecta). Además, el código ético para proveedores y contratistas marca que respetarán el derecho de la infancia a ser protegida de la explotación económica prohibida en los instrumentos internacionales y en la legislación nacional de cada país, así como en las normas y convenios internacionales de derechos humanos de la Organización Internacional del Trabajo.

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
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	29, 92 164	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	●

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	161	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 políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, con inclusión de qué medidas se han adoptado.	92, 138-139	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.	92, 138-139 92, 138-139	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
--	----------------------------	--	---

Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	172-174	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●
--	---------	--	---

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
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	29, 92 138 138-139, 172-174	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		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	●
Existen tres líneas de control del delito de blanqueo de capitales: los órganos de administración y dirección de la compañía, la Comisión de Compliance como órgano colegiado y el <i>compliance officer</i> y las auditorías externas. Las líneas de control específicas se basan en las políticas y procedimientos con división de funciones: procedimiento de compras, contratación y administración y finanzas, procedimientos de pagos. Inexistencia de pagos en efectivo, política de regalos, revisión de contratos, política de doble firma en documentos de naturaleza contractual, auditoría interna de control de gestión y auditoría contable, gestión a través de SAP, asesoramiento fiscal por bufete de abogados externo y auditoría de las cuentas anuales por firma independiente.			
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●
		2020	
Contribución de Port Aventura Entertainment, SAU		666.471,00 €	

Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión			
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, con inclusión de qué medidas se han adoptado.	52-58, 89, 101, 109, 133, 137	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.	52-58, 89, 101, 109, 133, 137	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	●
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, con informe de su desglose, en particular, sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	172-174	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	●

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
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	52-58, 89, 109, 133 52, 101, 137 52, 133	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	52-58, 89, 109, 133	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	30-31, 36, 50, 67-69, 86, 98, 124, 135	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	●
Acciones de asociación y patrocinio	133 52-58, 89, 109, 133	102-13 Participación en asociaciones 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	●
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	148 98-99, 162-164	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	●
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	148 98-99, 162-164	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	●
Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados	99	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●

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
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	60-61, 64, 72-79	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	69	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	●

		Quejas	Ratio quejas/cliente
2018	Parques	3,592	0,00072
	Hoteles	760	0,00069
2019	Parques	4,184	0,00081
	Hoteles	785	0,00069
2020	Parques	959	0,00113
	Hoteles	147	0,00075

Los datos de 2020 corresponden al año natural (de 1 de enero a 31 de diciembre). Los datos de los años anteriores corresponden a la temporada.

La política de privacidad de PortAventura World y la Fundación PortAventura garantiza el cumplimiento del marco normativo aplicable al tratamiento de datos de carácter personal.

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

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

Un Registro de Actividades recoge todas las actividades de tratamiento realizadas por PortAventura World y se realizan las correspondientes evaluaciones de impacto cuando el tratamiento afecta a datos sensibles. Del mismo modo, se han establecido distintos protocolos y procedimientos para determinar los plazos máximos de conservación de datos, las posibles brechas de seguridad, así como para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos.

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

Información fiscal			
Beneficios obtenidos país por país, los impuestos sobre beneficios pagados	100, 137	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	●
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	100-137	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	98-99, 158-161, 186-187	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 413, GRI 414
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	98-99, 158-161, 186-187	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	37, 134, 185-186	102-41 GRI 402 GRI 407
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	92, 94, 99, 158, 158, 163, 187 <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	92, 94, 99, 158, 158, 163, 187 <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	36-50, 92, 94, 129-130, 158, 161, 163, 180-181, 186	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	26, 77, 99, 104-125	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	26, 77, 99, 104-125	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	26, 77, 99, 104-125	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	92, 138-139, 172-174	GRI 205, GRI 415



**CERTIFICADO DE
VERIFICACIÓN EXTERNA**

Este documento es una copia del ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA original que forma parte del INFORME DE GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA y que fue firmado por los administradores en fecha 23/3/2021. Los datos relativos al ejercicio 2020 presentes en este informe han sido verificados por KPMG, atendiendo a los requerimientos contemplados en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, tal y como se indica en el Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.



KPMG Asesores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41-43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

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 2020 de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards*, en su opción esencial de Global Reporting Initiative (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 2020 del Grupo, incluido en el Informe y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2020 del Grupo, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción esencial y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Índice de contenidos GRI" y "Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad" incluidas en el Informe adjunto.

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

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

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Tabla de contenidos de la Ley en materia de información no financiera y diversidad" del citado Informe.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972; F. 53, Sec. 8, H. M-249.480, Inscrp. 1.
N.I.F. B-82498650



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 Internacional 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 de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.



3

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado “La responsabilidad corporativa de Port Aventura World, nuestro valor diferencial”, 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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa de Paesa Entertainment Holding, S.L.U. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente, 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 y siguiendo los criterios de los estándares GRI, en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del citado 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 podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

23 de abril de 2021

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 2020

WWW.PORTAVENTURAWORLD.COM

