PortAventura® WORLD

Made to Remember

2022

Informe de sostenibilidad

Empresa B Certificada

HOTELES

PARQUE TEMÁTICO

PARQUE ACUÁTICO

CENTRO DE CONVENCIONES

FUNDACIÓN

FERRARI LAND

portaventuraworld.com

Las 202 ha propiedad de PortAventura World

76 atracciones en 3 parques

53 espectáculos

89 puntos de restauración

70 tiendas

8 hoteles

2693 habitaciones de hotel

6000 capacidad del Centro de Convenciones

PortAventura WORLD | Made to Remember

Índice

PORTAVENTURA WORLD, UNA EMPRESA B-CORP CON PROPÓSITO 10

01 NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 16

02 EXPERIENCIAS INOLVIDABLES 28

03 IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS 48

04 CUIDAMOS EL PLANETA 98

Resort turístico familiar de primera categoría con una gama completa de servicios de ocio y alojamiento

Hoteles

8
hoteles temáticos de 4 y 5 estrellas

2693
habitaciones de hotel

26
puntos de restauración

2
Wellness centre

Parques de PortAventura

3
parques: PortAventura Park, Caribe Aquatic Park y Ferrari Land

89
puntos de restauración

53
espectáculos

76
atracciones

PortAventura Events

Espacios **multifuncionales**

20 000
m²

6000
personas

Abierto
365
días al año

Temporadas

Carnaval / Easter

Verano

Halloween

Navidad

Alianzas estratégicas

Universal
UNIVERSAL

Sesame Street®
SESAME STREET

Ferrari
Ferrari

Sony
SONY

LaLiga
LALIGA

Servicios complementarios

Infinitum
3 campos de golf, un residencial privado con 300 propiedades (con potencial para construir unas 2350) y un Beach Club privado

A 1 h
en coche de Barcelona

Costa Dorada

Somos una empresa con propósito

Propósito

Creamos **experiencias inolvidables** que **generan un impacto positivo** en las personas mientras **cuidamos el planeta**.

Valores

SEGURIDAD
Nuestra prioridad y compromiso con todas las personas.

PASIÓN
Nos apasiona lo que hacemos y lo hacemos con pasión; eso nos hace únicos.

CREEMOS EN LAS PERSONAS
Trabajamos en equipo, cocreamos y construimos relaciones sólidas basadas en la confianza, la inclusión y el respeto.

EFICIENCIA
La calidad más alta con un uso sostenible de los recursos.

INNOVACIÓN
Somos inconformistas y pioneros. Creamos para sorprender.

COMPROMISO
Asumimos la responsabilidad de contribuir al bienestar de las personas y a mejorar la sociedad cuidando el planeta.

PortAventura World, una empresa B Corp con propósito

En noviembre de 2022 logramos un gran hito en PortAventura World: convertirnos en una **empresa B Corp**.

Ahora formamos parte de una comunidad que representa el modelo de empresa sostenible y regenerativa más avanzado del mundo. Somos el primer resort del mundo en conseguir este reconocimiento, que potencia el desarrollo y la escalabilidad del modelo de propósito y maximiza el potencial del ecosistema de economía de impacto.

Ser una empresa B Corp no es un destino, es un proceso. Al obtener y, lo más importante, mantener esta certificación, las empresas B Corp siempre irán por el buen camino en términos de sostenibilidad e impacto social.

La incorporación al movimiento B Corp pone de manifiesto nuestro compromiso con la sociedad y el planeta, palpable en nuestro propósito: **«Creamos experiencias inolvidables que generan un impacto positivo en las personas mientras cuidamos el planeta».**

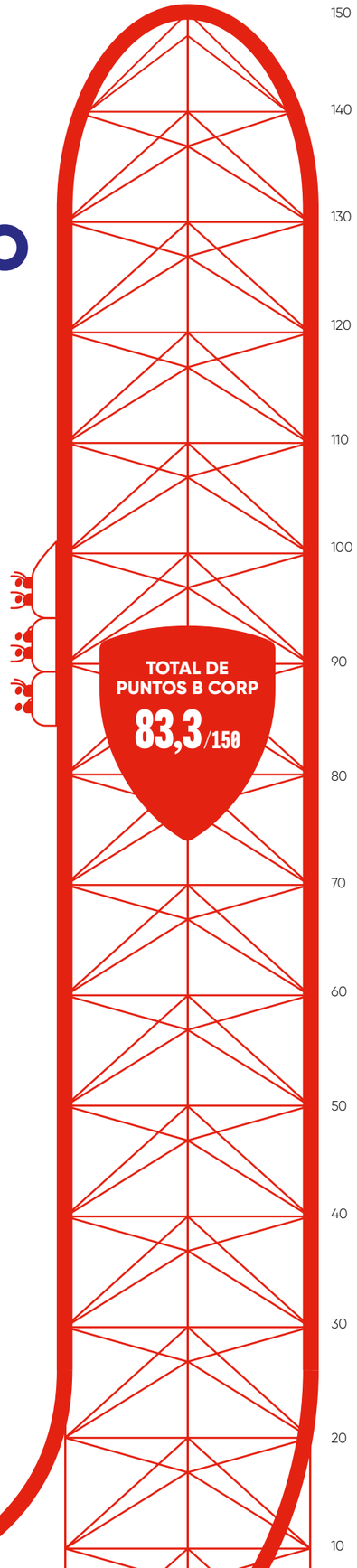
En PortAventura World nunca hemos dejado de ofrecer experiencias inolvidables a nuestros visitantes, incluso en los momentos más duros en tiempos de pandemia. Pero estamos más que contentos de haber vuelto a la normalidad y haber recuperado nuestros niveles de afluencia prepandemia, con más de 5 millones de visitas y 1,2 millones de pernoctaciones en 2022. La temporada comenzó con nuestra primera temporada dedicada a la Pascua (Easter Celebration), con el huevo de Pascua decorado más grande del mundo, certificado por Guinness World Records, y una Semana Santa que batió récords. Un gran comienzo para un año lleno de novedades y con varias iniciativas nuevas que deberían sentar las bases para el crecimiento en los próximos años.

En PortAventura World nos esforzamos por generar un impacto positivo en las personas. En 2022 aprobamos el II Plan de Igualdad de PortAventura World para seguir velando por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la compañía. También consolidamos el programa e-Saludable de PortAventura World para fomentar el bienestar de la plantilla y ofrecer actividades, servicios e instalaciones para desarrollar hábitos saludables. Otro logro destacable fue el reconocimiento al impacto positivo de PortAventura Dreams en los Blooloop Innovation Awards 2022. PortAventura Dreams Village, con alojamientos totalmente accesibles, acogió este año a más de 180 familias desfavorecidas con un niño enfermo de gravedad para que pudieran disfrutar del resort durante una semana de forma totalmente gratuita. Nuestra ambición es duplicar la capacidad del Village en un futuro próximo.

En PortAventura World cuidamos el planeta. Nos hemos suscrito a la iniciativa Science Based Targets (SBTi), que busca impulsar una ambiciosa acción climática en el sector privado y urge a las organizaciones a establecer objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero con base científica. Como parte de los objetivos de descarbonización del resort, en 2022 PortAventura World inició la construcción de una planta fotovoltaica en sus instalaciones. La planta suministrará aproximadamente un tercio de la electricidad que consume anualmente el resort. Esta importante inversión representa un paso más en el camino de PortAventura World hacia la promoción de un turismo más respetuoso con el medioambiente. La planta solar entrará en funcionamiento en junio de 2023 y se espera que la ampliación concluya a finales de año.

Somos el primer resort del mundo en conseguir el reconocimiento B Corp.

Ser B Corp implica cumplir altos estándares de impacto social y medioambiental, responsabilidad legal y transparencia. Ser B Corp es liderar la transformación hacia un nuevo paradigma empresarial, más inclusivo y sostenible, orientado hacia la creación de valor social, ambiental y económico para todos nuestros grupos de interés.



Ver el vídeo:
B Corp Day

Estamos orgullosos de anunciar que PortAventura World es una empresa B Corp

En 2022, PortAventura World se convirtió en el primer resort del mundo en conseguir la certificación B Corp. Con este nuevo estatus, como empresa B Corp, ahora somos parte de una comunidad global que utiliza los negocios como una fuerza para el bien. Esto significa que buscamos el equilibrio entre las personas, el planeta y las ganancias, y aspiramos siempre a cumplir los estándares medioambientales y sociales más altos.

Alcanzar este hito demuestra nuestro compromiso con la sociedad y el planeta y, con la voluntad de seguir impulsando nuestro impacto positivo, hemos definido el propósito de PortAventura World: «**Creamos experiencias inolvidables que generan un impacto positivo en las personas mientras cuidamos el planeta**».

Ofrecemos experiencias inolvidables. En 2022, PortAventura World recibió más de 5 millones de visitas, una cifra que iguala los niveles prepandemia, y registró más de 1,2 millones de pernoctaciones, superando las cifras de 2019. Me gustaría agradecer a nuestros empleados su compromiso con la excelencia y su esfuerzo continuado por ofrecer a nuestros clientes una experiencia segura e inolvidable.

Nuestras experiencias generan un impacto positivo en las personas. Entre otras iniciativas sociales, PortAventura Dreams se ha posicionado como uno de los principales proyectos inclusivos y con compromiso social al acoger, cada año y de manera gratuita, a familias con niños o adolescentes en situación de total vulnerabilidad y que padecen una enfermedad grave. De hecho, este año, este proyecto clave de la Fundación PortAventura fue reconocido en los Blooloop Innovation Awards 2022.

Nuestras experiencias también cuidan el planeta. Y así lo demuestra la construcción de nuestra primera planta fotovoltaica (PortAventura Solar) en 2022. Esta planta impulsará la generación de electricidad a partir de fuentes renovables y aportará más del 30 % de la electricidad que consume el resort. La planta entrará en funcionamiento en mayo de 2023, año en el que también está prevista la puesta en marcha de una segunda planta solar. En consonancia con nuestro compromiso con el planeta, nos hemos sumado al proyecto Science Based Targets initiative (SBTi), que identifica y promueve enfoques innovadores para el establecimiento de objetivos de reducción de gases de efecto invernadero ambiciosos y significativos.

Unirnos al movimiento B Corp significa unirnos a un grupo de empresas increíbles que ven la necesidad de un futuro mejor. PortAventura World adoptará la filosofía B Corp de total transparencia, honestidad y mejora continua como empresa. Esto nos llevará a hacer lo correcto, para la sociedad y para el planeta.

Nuestra estrategia de responsabilidad corporativa a medio plazo (2022-2025) está alineada con este contexto y las necesidades medioambientales, sociales y de gobernanza actuales. Para impulsar nuestro impacto positivo, hemos definido nuestro propósito, así como nuestros valores, de forma participativa mediante la realización de talleres que involucran a la plantilla.

Para respaldar todo este esfuerzo, hemos creado un nuevo departamento digital para identificar productos y servicios digitales clave que puedan seguir impulsando el crecimiento de PortAventura World en todos sus negocios. Con el nombre de Adventure Labs, el equipo se centrará en nuevos productos para los clientes, la resiliencia operativa y la satisfacción de los empleados.

Todo esto no sería posible sin el apoyo de nuestros accionistas y las administraciones, pero sobre todo de nuestro talentoso equipo, que nos ayuda a avanzar hacia nuestro propósito.

Álex Cruz
Presidente del Comité Ejecutivo

Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa

Comprometidos desde los inicios

1997
Creación del Equip Verd por parte del Comité Ambiental

2000
Primera política ambiental

2001

2003

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

2007

2008

2009
Primer informe de responsabilidad social corporativa (2008)

2010
Código ético para proveedores

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

2012
Defensa corporativa

2013
Código ético y de conducta

2014

2015
Portal para la selección de proveedores

Verificación externa G4-GRI informe RSC (2014)

2016
Primer Comité de Responsabilidad Corporativa

Plataforma de formación para empleados/as

2017
Participación en el Año Internacional del Turismo Sostenible

2018

2019
Hotel Colorado Creek, primer hotel neutro en carbono

Premio para PortAventura Dreams Village, «una iniciativa impresionante»

2020
Resort neutro en carbono (alcances 1 y 2)

2021
Nuestra estrategia de sostenibilidad 2022-2025

Resort neutro en carbono (alcances 1 y 2)

2022
PortAventura World se ha comprometido a establecer un objetivo basado en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets iniciative.

Certified B Corporation

USING BUSINESS AS A FORCE FOR GOOD.

We are B Corp! We meet high standards of social and environmental impact, legal responsibility and transparency. Know more about us in bcorpspain.es

PortAventura WORLD | Made to Remember

CERTIFICATION DATE
DECEMBER 2022

VALID UNTIL
DECEMBER 2025

Somos una **B Corp**.

Concepción Fernández

Directora de Clientes y Sostenibilidad

«En 2022 iniciamos una nueva etapa en nuestra estrategia de responsabilidad corporativa de acuerdo con la medición del impacto realizada con B Corp, que fija los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza hasta 2025».

«Ser una empresa B Corp significa ser capaces de ir más allá y saber calibrar entre propósito y resultados a corto plazo, e implica tomar decisiones valientes para garantizar un impacto positivo en la sociedad y en el planeta».

«Hemos revisado nuestra nueva estrategia de responsabilidad corporativa de acuerdo con la medición de impacto realizada con B Corp. Asimismo, incluimos en este informe los resultados de la identificación de los riesgos del cambio climático mediante la metodología Task Force on Climate related Financial Disclosure (TFCD), así como nuestro compromiso con el proyecto Science Based Targets initiative (SBTi)».

Nuestra estrategia de sostenibilidad empresarial 2022-2025

La estrategia de sostenibilidad empresarial 2022-2025, realizada a partir de un análisis de doble materialidad, se revisa anualmente de acuerdo con los compromisos adquiridos y los condicionantes externos para adaptarla al contexto. Forma parte del plan empresarial y está alineada con las siguientes iniciativas:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Empresa B Certificada

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

TM & © Walter Lantz

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

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

Objetivos estratégicos

OBJETIVOS AMBIENTALES

		Impacto B Corp	2022		2023
			Objetivo	Logro	Objetivo
Transición energética y cambio climático	Compromiso de reducir las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 del resort, de acuerdo con la iniciativa SBTi, en un 20 % en 2025 respecto a las emisiones de 2019 [1] (t CO_2e)		-5 %	**-11 %**	-10 %
	Incremento de la energía consumida dentro del resort procedente de energía renovable generada *in situ* a través de la planta fotovoltaica		Construcción de la primera planta fotovoltaica		7,8 GWh
	Reducción del consumo de energía eléctrica del resort (MWh/1000 visitas-pernoctaciones /año)		-3 %	**+1,73 %**[2]	-1 %[3]
Economía circular y recursos eficientes	Reducción de la generación de residuos de la fracción resto del total de residuos generados (t residuos fracción resto/1000 visitas-pernoctaciones/año)		–	**-22 %**[4]	-5 %[5]
	Reducción de la generación total de residuos (t residuos/1000 visitas-pernoctaciones/año)		-	**-10 %**[6]	-5 %[7]

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

CUIDADO DEL PLANETA IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(1) Incluido en la iniciativa SBTi para reducir en un 20 % las emisiones totales de GEI hasta 2025. Año de partida 2019: 6021,50 toneladas de CO_2 equivalente al objetivo de 5,3 t/año. **(2)** Año de partida 2019: 6,397 MWh/1000 visitas-pernoctaciones/año. **(3)** Año de partida 2022: 6,506 MWh/1000 visitas-pernoctaciones/año. **(4)** Año de partida 2019: 282 t/1000 visitas-pernoctaciones/año. **(5)** Año de partida 2022: 219 t/1000 visitas-pernoctaciones/año. **(6)** Año de partida 2019: 638 t/1000 visitas-pernoctaciones/año. (7) Año de partida 2022: 573 t/1000 visitas-pernoctaciones/año.

OBJETIVOS SOCIALES

		Impacto B Corp	2022		2023
			Objetivo	Logro	Objetivo
Seguridad de las instalaciones y los visitantes	Cero accidentes de clientes[8]		0	0	0
Salud y seguridad de nuestros empleados	Reducción de la tasa de siniestralidad[9]		-3 %	+3,2 %	-2,5 %[10]
Satisfacción de nuestros visitantes con la experiencia general	Mejora del índice de satisfacción del cliente en relación con el resort		Satisfacción Net Promoter Score: 50	Satisfacción Net Promoter Score: 48	Satisfacción Net Promoter Score: 52
Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación del personal	Mejora de la Net Promoter Score de los empleados (eNPS)		-	-17[11]	5
Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación del personal	Incremento del número de empleados que han recibido formación específica en ESG		-	-	75 %

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

CUIDADO DEL PLANETA IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(8) Se consideran accidentes las lesiones graves de una persona que resultan en el ingreso inmediato y la hospitalización durante más de 24 horas con fines distintos a la observación médica, o que resultan en la muerte, y que tienen un impacto negativo sustancial en los resultados económicos o en la reputación de la empresa. (9) El índice de accidentes representa el número de accidentes que provocan una baja laboral por cada cien mil personas expuestas. La internalización del colectivo de camareras de pisos en 2022 ha repercutido en los indicadores de accidentabilidad. Sin incluir la internalización de dicho colectivo, en 2022 se logró un +3,2 %. (10) Año de partida 2022, considerando el colectivo de camareras de pisos: 3567. (11) Para mejorar la satisfacción de los empleados, es necesario conseguir que PortAventura World sea un lugar de trabajo atractivo. Para ello, deben desarrollarse todas las políticas establecidas por RR. HH. Esto motivará más a los empleados y ayudará tanto a retener a los buenos talentos como atraer a nuevos. Apartamentos: 3567.

OBJETIVOS DE GOBERNANZA

		Impacto B Corp	2022		2023
			Objetivo	Logro	Objetivo
Sostenibilidad en la cadena de suministro	Impartir formación específica sobre ESG a la cadena de suministro (% de proveedores, en términos monetarios, que han participado en un programa de formación específica sobre ESG)		-	-	100 %
Seguridad de las instalaciones y los visitantes	Cero incidentes de ciberseguridad[12]		0	0	0
Ética y buenas prácticas empresariales	Cero multas en privacidad de datos		0	0	0
	Impartir formación específica en ESG a los miembros del Consejo de Administración (% de miembros del Consejo)		-	-	100 %
Ambiente de trabajo atractivo que asegure la igualdad de oportunidades y fomente la motivación del personal	Incrementar la presencia de mujeres en los primeros niveles de dirección (directivas y jefas de área) (empleadas de media durante el año)		45 %	45 %	48 %

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

CUIDADO DEL PLANETA IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

(12) La ISO/IEC 27000:2018 define los «incidentes de ciberseguridad» como sucesos únicos o una serie de sucesos de seguridad de la información no deseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones comerciales y amenazar la seguridad de la información.

Experiencias inolvidables

Para que nunca olvides la experiencia que vas a vivir, para que tu mente siempre recuerde ese momento:
Made to Remember.

Porque cada atracción, cada espectáculo, cada rincón y cada emoción que vives están diseñados para que los vivas como nunca.

TM & © Walter Lantz

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CLIENTES: 3,3/5

GOBERNANZA: 16/20

Certified B Corporation

Sostenibilidad general

Certificado de excelencia

Premio por el proyecto e-Saludable

Calidad medioambiental

Premio World Travel Market Global Award por la política de RR. HH.

Premio por el 10.° aniversario de la estrategia de responsabilidad social corporativa de PortAventura World

Ability premia la estrategia de responsabilidad social corporativa de PortAventura World

Calidad probada por Thomas Cook

Premios en 2022

MEJOR PARQUE TEMÁTICO DE EUROPA PARA PORTAVENTURA WORLD

MEJOR ESPECTÁCULO PRODUCIDO EN UN PARQUE TEMÁTICO EN TODA EUROPA PARA DESTINATION DANCE
World of Parks Awards

Los galardones son otorgados por worldofparks.eu, uno de los portales internacionales líder en información sobre parques temáticos y de ocio. Reconocen la labor de los mejores parques de atracciones de todo el continente europeo.

MEJOR MONTAÑA RUSA DE ACERO PARA SHAMBHALA
European Star Award 2022

PORTAVENTURA CONVENTION CENTRE, RECONOCIDO COMO UNO DE LOS MEJORES CENTROS DE CONVENCIONES DE EUROPA FUERA DEL REINO UNIDO
M&IT Awards 2022

Estos premios otorgan reconocimiento a la organización que lidera el sector de los eventos corporativos por su gestión, la excelencia de sus servicios e infraestructuras, la exclusividad del espacio y el entorno privilegiado.

PREMIO MEDIO AMBIENTE PARA PORTAVENTURA WORLD
15.º Edición de los Premios Gaudí Gresol a la Notoriedad y Excelencia

TERCER PUESTO EN LA CATEGORÍA «INCLUSIÓN» PARA PORTAVENTURA DREAMS
Blooloop Innovation Awards 2022

Son los premios más relevantes del sector mundial del entretenimiento y los parques temáticos y destacan las iniciativas más creativas e innovadoras de la industria.

SELLO «EMPOWERING WOMEN'S TALENT» PARA PORTAVENTURA WORLD
Equipos y Talento (Custommedia)

Reconocimiento al apoyo al talento femenino.

MEJOR ACCIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA PORTAVENTURA SOLAR
Equipos y Talento (Custommedia)

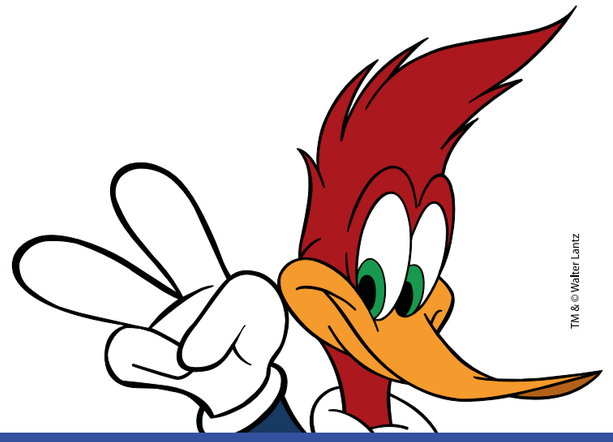
Premio a la construcción de la planta solar fotovoltaica más grande de un resort en el sur de Europa.

PREMIO «RISING STAR» PARA PORTAVENTURA WORLD
Board Customer Awards 2022

Premio en reconocimiento a las prácticas e iniciativas para impulsar una planificación más eficiente y lograr un mejor control del rendimiento de la compañía.

HOTEL MANSIÓN DE LUCY
Travelers' Choice Awards de Tripadvisor

Por segundo año consecutivo, el Hotel Mansión de Lucy ha resultado galardonado en los Travelers' Choice Awards de Tripadvisor, los únicos premios del sector turístico basados en millones de opiniones y comentarios favorables de visitantes de todo el planeta.



TM & © Walter Lantz

2010

Halloween
Mejor evento de temporada en Europa

Investindustrial
Mejor iniciativa empresarial

2011

Halloween
Mejor evento de temporada en Europa

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

Halloween
Mejor evento del año

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

PAP
Mejor parque de atracciones

2012

PAP
Mejor parque de atracciones

Shambhala
Mejor novedad del año

Shambhala
Mejor atracción nueva

2013

PAP
Mejor parque de atracciones

2014

PAP
Mejor parque de atracciones

Generation Forever
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar

2015

PAP
Mejor parque de atracciones

Celebration
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar

Shambhala
Premio a la mejor atracción

PAP
Mejor parque temático del mundo

2016

PAP
Mejor parque de atracciones

Revolution
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Angkor
Mejor atracción familiar

PAW
Premio Star al mejor parque temático o atracción

2017

PAP
Mejor parque de atracciones

Dance Revolution
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Red Force
Mejor montaña rusa de Europa

Red Force
Mejor atracción nueva

2018

PAP
Mejor parque de atracciones

Dance Revolution 2
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

PAW
Premio Star al mejor parque temático o atracción del mundo

PAP
Mejor parque temático del mundo

2019

PAP
Mejor parque de atracciones

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

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europar

Street Mission
Mejor atracción nueva

Street Mission
Atracción familiar del año

2020

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Street Mission

2021

Shambhala
Mejor montaña rusa de acero de Europa

Street Mission
Mejor atracción familiar

2022

PAP
Mejor parque de atracciones

Destination dance
Mejor espectáculo en un parque de atracciones europeo

Halloween
Mejor evento del año

Mejora y evaluación permanente de la experiencia del cliente

Con el fin de ser una compañía enfocada en los clientes, desde 2022 contamos con un nuevo equipo centrado en la experiencia del cliente, cuyo objetivo es tener una visión única y de 360° del cliente y mejorar así la experiencia del cliente en todos los ámbitos. El departamento desarrolla tres áreas de trabajo:

CUSTOMER EXPERIENCE

Área de nueva creación que, partiendo de la nueva segmentación de clientes, definirá y monitorizará los diferentes *customer journeys* y estándares de servicio por punto de contacto.

Definición e implantación de planes de actuación para la mejora de la experiencia del cliente.

Participación en la definición y la implantación de nuevos productos y servicios basados en las necesidades de los clientes.

CUSTOMER INTELLIGENCE

Esta área centralizará ahora todas las encuestas y datos recogidos del cliente, a partir de diferentes métodos, como sesiones de *focus group* y otros análisis cualitativos.

Conocimiento sobre el cliente con el máximo nivel de detalle.

Creación de un panel de control de 360°.

Monitorización y seguimiento permanente del retorno y la satisfacción del cliente.

Facilitará toda la información a otras áreas para ayudar a la toma de decisiones enfocadas en el cliente.

CUSTOMER SERVICE

Aseguramiento de que los equipos de atención al cliente brinden el mejor servicio. Trabajar de forma proactiva con el cliente en lugar de actuar reactivamente. Información clara y precisa, y nuevas políticas y procedimientos serán las claves de esta área, que refunde las áreas de atención al visitante de los parques y el área de call center.

La evaluación permanente de la satisfacción de nuestros visitantes en la experiencia general es un objetivo estratégico para PortAventura World. Esta evaluación permite detectar aspectos de mejora que son motivo de queja y aplicar medidas correctoras.

Net Promoter Score

3/5
clientes recomiendan PortAventura Park.

74 %
dijo que su experiencia fue «Excelente» o «Muy buena» tanto en PortAventura Park como en los hoteles.

La satisfacción de nuestros clientes, una de nuestras prioridades principales.

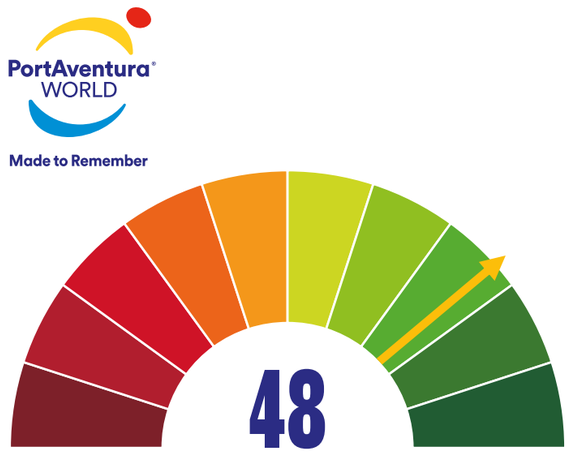
REPITEN LA VISITA

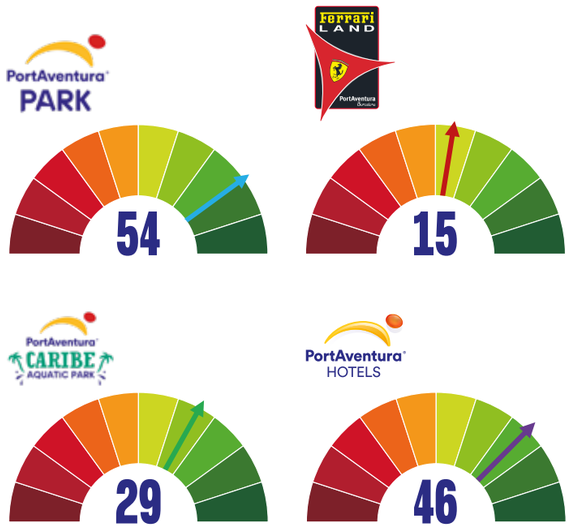
90 %
es seguro/ probable que vuelva a visitar PortAventura Park

69 %
volverá a visitar Ferrari Land

78 %
volverá a visitar Caribe Aquatic Park

75 %
volverá a alojarse en nuestros hoteles





* Sin datos NPS para 2019

Sentimiento y factores clave

40 %
de valoraciones positivas

DE NEGATIVAS A NEUTRALES

• Reducción de valoraciones negativas en un 20 % en comparación con el año 2021, con un total de 10 500 menciones.

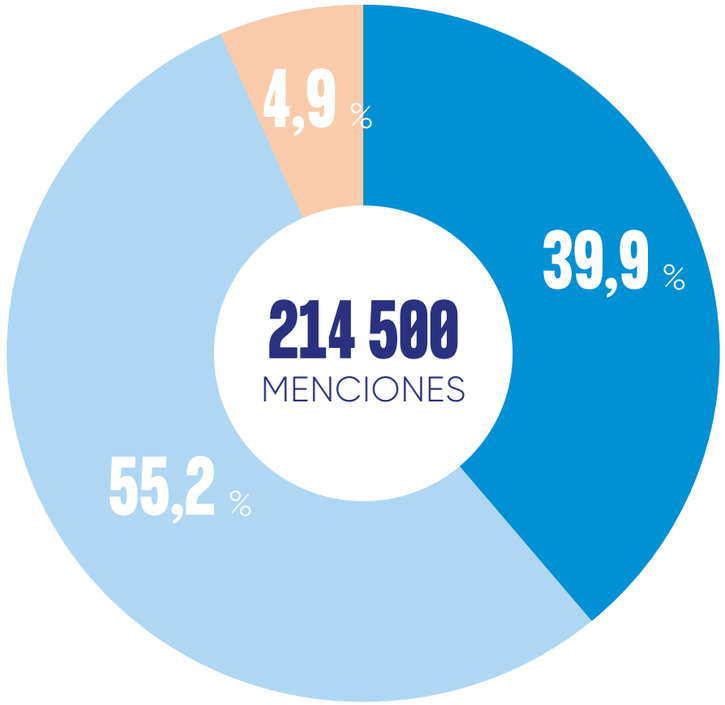
• Estas menciones representaron el 4,9 % del volumen total de menciones y generaron un 1,8 % de la participación global.

POSITIVAS

• Este año, **se han recibido 85 500 valoraciones positivas, un 39,9 % (+33 % en comparación con el año anterior).**

• Las menciones positivas han generado un **53,9 % de la participación global anual.**

• Las valoraciones neutrales se han incrementado en un 6 % y han representado un 55,2 % de todas las menciones.
• Las tres mejores publicaciones positivas del año.



33 % Positivas

6 % Neutrales

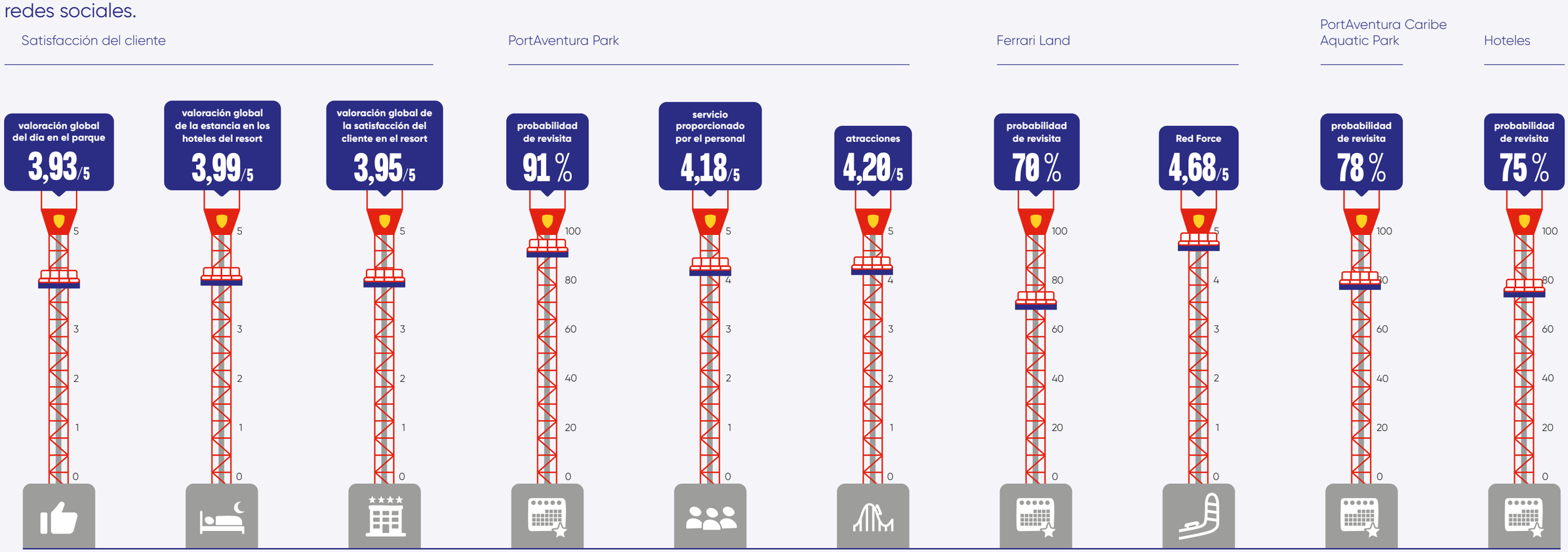
20 % Negativas

Satisfacción del cliente: conocerla para mejorar

Nos gusta cuidar todos los detalles para que la satisfacción de nuestros clientes sea máxima.

Proporcionamos la mejor experiencia de manera inmediata, sostenible y con un servicio de calidad. Ofrecemos contenido de interés a los clientes a través de las redes sociales.

TM & © Walter Lantz



Alianzas que suman valor

Cadena de suministro comprometida

Política de compras
Código de ética y conducta profesional

Política de compras
Código ético

1062
proveedores

73 %
de nuestros proveedores han iniciado un proceso de homologación ESG con resultado favorable.

Certified B Corporation

Organizaciones sectoriales y locales

Formamos parte de múltiples organizaciones que nos permiten implicarnos y contribuir al desarrollo social y económico del sector y del territorio.

Participamos en más de 40 asociaciones de ámbitos diversos:

Green & Human

MPI

IAAPA
The Global Association for the Attractions Industry

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

Gobernanza sostenible

Consejo de Administración

Aprobó el plan estratégico de ESG
Realiza el seguimiento trimestral

Comité de Sostenibilidad

Amplia representación de la dirección

Comité Ejecutivo

Definió el plan estratégico ESG
Realiza la propuesta de objetivos anuales y trimestrales en consonancia con los criterios ESG

30 %

de las primas de los directivos y *managers* están vinculadas al cumplimiento de los objetivos de ESG.

Códigos éticos

Código ético y de conducta profesional de PortAventura World

Código Ético Mundial para el Turismo

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

Protección de datos

En 2022, creamos la Comisión de Protección de Datos de Carácter Personal, que, junto con el delegado de protección de datos, tiene por objetivo velar por el cumplimiento normativo en esta materia. La compañía recibió cero multas en el ámbito de la privacidad de datos en 2022.

PREMIO «RISING STAR» PARA PORTAVENTURA WORLD
Board Customer Awards 2022

Premio en reconocimiento a las prácticas e iniciativas para impulsar una planificación más eficiente y lograr un mejor control del rendimiento de la compañía.

Impacto positivo en las personas

Existimos para tener un impacto positivo en las personas, especialmente en nuestro equipo humano y en las personas más vulnerables de nuestro entorno.

TM & © Walter Lantz

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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

TRABAJADORES: 18,8/40

Certified B Corporation

Cuidando nuestro equipo humano

Ocupación de calidad

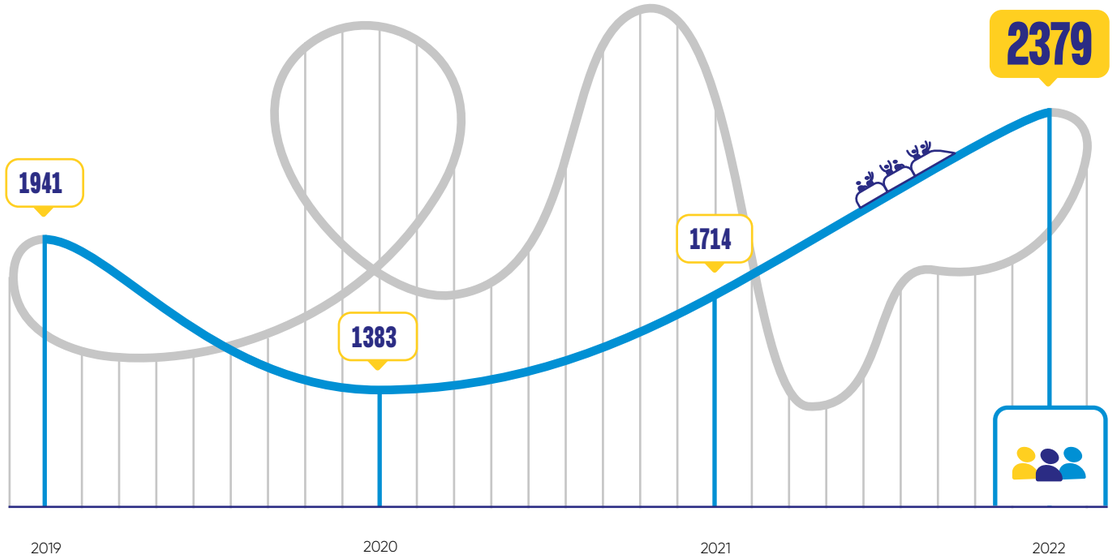
En PortAventura World, facilitamos la conciliación y ofrecemos ventajas sociales. En 2022 realizamos la Encuesta de compromiso y satisfacción de los empleados/as, que nos permite conocer y mejorar su experiencia.

Nuestro equipo siguió creciendo en 2022 con la internalización del servicio de limpieza en hoteles, con lo que las personas que lo integran han pasado a formar parte del personal propio.

97 % de empleados con contrato fijo

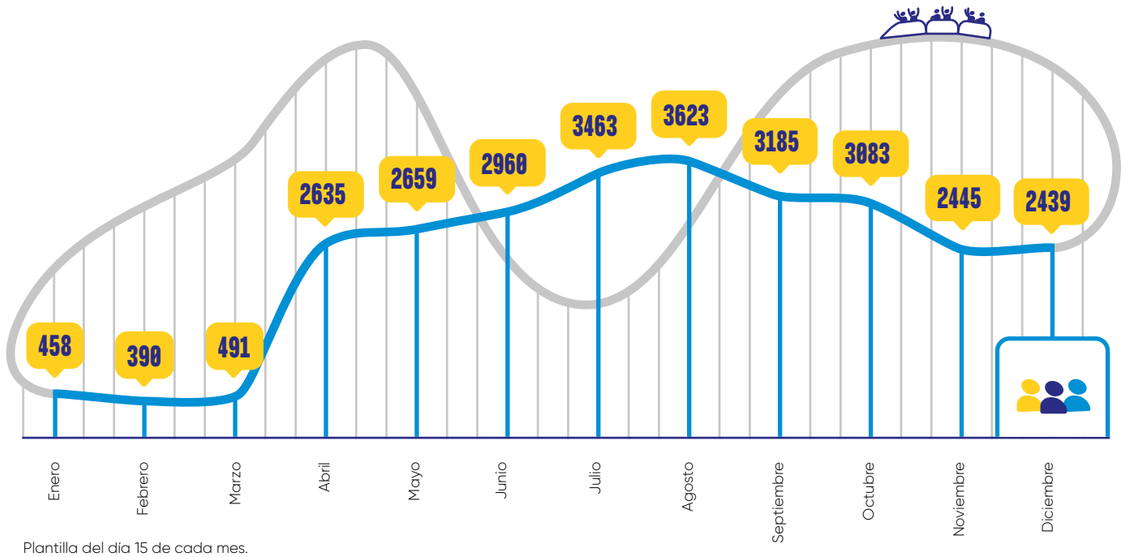
84 % de empleados con contrato a tiempo completo

Evolución de la plantilla



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

Evolución de la plantilla durante el 2022



Plantilla del día 15 de cada mes.

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

Fernando Aldecoa
Director general de Operaciones y Finanzas

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

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

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

Comprometidos con la excelencia en seguridad

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

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

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

Cómo identificar nuestros compromisos con la seguridad

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

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

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

- **La certificación inicial de todas las atracciones** es realizada por TÜV SÜD y TÜV NORD antes de la apertura al público (EN 13814).
- **Se realizan inspecciones anuales exhaustivas** certificadas por SGS, entidad independiente autorizada por el Gobierno. Además de las inspecciones y certificaciones legalmente exigidas, SGS también certifica el manual de procedimientos de mantenimiento de cada atracción.
- **Exhaustiva inspección anual** y comprobación de funcionamiento anual por parte de TÜV SÜD para las atracciones de PortAventura World: atracciones de PortAventura Park y Ferrari Land (bajo la norma EN 13814) y Caribe Aquatic Park (toboganes y atracciones bajo la norma UNE EN 1069-1:2020).
- **Inspecciones periódicas adicionales.** Contratamos voluntariamente a SGS para volver a revisar que el mantenimiento de nuestras atracciones cumple con los estándares. SGS realiza inspecciones aleatorias mientras los parques están operativos para verificar que las inspecciones regulares de cada parque y todas las atracciones son correctas según los procedimientos de mantenimiento correspondientes.
- **Certificación de los procedimientos y de los libros de mantenimiento de la atracción.** La aplicación digital (Mobaro) fue desarrollada en 2019 e implementada en 2020. El objetivo consistía en registrar, con esta herramienta digital, todas las acciones y tareas de mantenimiento de las atracciones realizadas durante la temporada operativa del parque. En el segundo semestre de 2021, incorporamos todas las operaciones de mantenimiento invernal/anual a esta aplicación con la voluntad de intentar eliminar casi todos los archivos en papel y mantener todos los registros y seguimientos de tareas en una plataforma digital. Este sistema digital contiene los puntos correctos de la lista de control según las normas actuales.
- **Inspecciones de las autoridades locales.** Otras secciones de cada parque están sujetas a inspecciones por parte de jefes de bomberos locales y funcionarios de sanidad y mantenimiento de edificios.
- **Certificación de todas las atracciones** sobre diseño, construcción, instalación y mantenimiento (EN 13814), incluyendo: RAP (Reglamento de Aparatos a Presión, por Bureau Veritas ECA), REBT (Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, por Bureau Veritas ECA), UNE-60-620 (Reglamento de Instalaciones de Gas, por Bureau Veritas ECA), RAPQ anual (Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos, por Bureau Veritas ECA), estructuras de las atracciones y toboganes del parque acuático, protección anticaídas (líneas de vida) según la norma UNE-EN 795 (empresas externas homologadas). Adicionalmente, PortAventura World se está adaptando a la futura regulación internacional ISO 17842 en previsión de que sustituya la vigente EN 13814.

En 2018, PortAventura World obtuvo la certificación ISO 9001:2005 para la gestión y el mantenimiento de las atracciones. Todos los años, una empresa externa lleva a cabo la correspondiente auditoría ISO 9001. De conformidad con las normas ISO, la auditoría trianual ISO 9001 fue renovada en 2021.

Seguridad y salud en el entorno laboral

137
simulacros de emergencia

105
evaluaciones de riesgos

259
informes técnicos (ruido, estrés térmico, iluminación, ergonomía y CO_2).

Más de 740 cámaras en el resort controladas por el centro de control.

12
cursos prácticos de prevención contra incendios

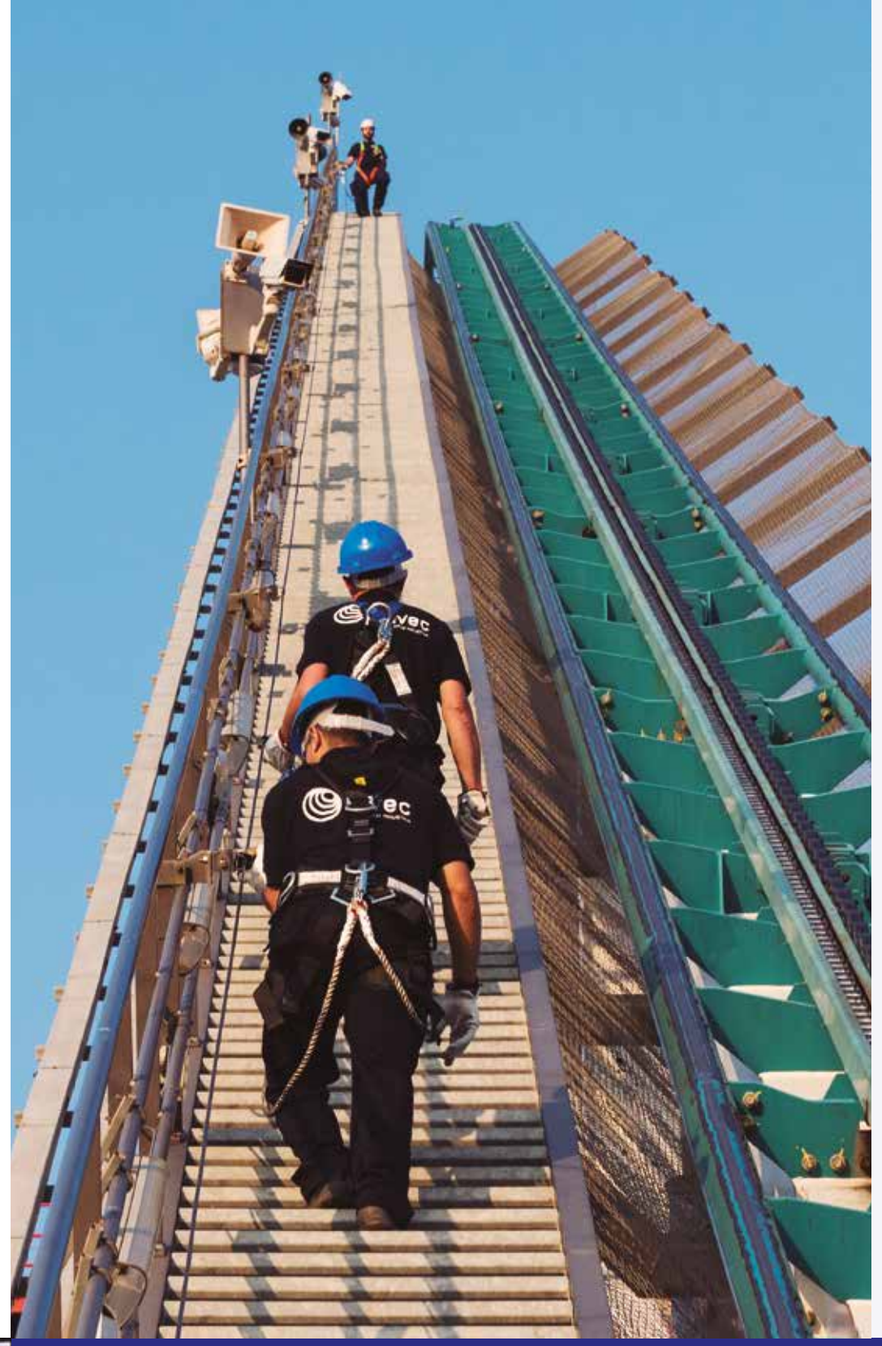
135
cursos sobre prevención de riesgos laborales

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

1007
reconocimientos médicos

1250
consultas médicas

604
consultas relativas a exenciones



Certified B Corporation

PERSONAL PROPIO

24,2
Índice de frecuencia[1]

3567,3
Índice de incidencia[2]

0,5
Índice de gravedad[3]

2,0
Promedio de horas de formación en seguridad por empleado

(1) Representa el número de accidentes por 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.

Para la notificación de información confidencial sobre asuntos de seguridad y mantenimiento, contactar con: safetyconfidential@portaventura.es.

En cumplimiento de la Ley 2/2023, de febrero de 2023, reguladora de la protección de las personas que denuncien infracciones de las normativas y de lucha contra la corrupción, se ha habilitado el Canal de denuncias, a través del cual cualquier miembro de la organización y cualquier tercero pueden denunciar hechos que puedan ser constitutivos de delitos o infracciones administrativas graves o muy graves relacionados con PortAventura World.

El enlace al canal se ha facilitado tanto en la intranet de PortAventura (para miembros de la organización) como en la web de PortAventura (para terceros). Enlace actual: https://lp.lefebvre.es/portaventura-canal-comunicacion

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

Programa «PortAventura e-Saludable»

PERSONAL PROPIO

3392
empleados participan en el programa

37 054
asistentes a las diferentes actividades

4,8/5
grado de satisfacción de la plantilla con el programa

1250
consultas al promotor de salud

Programa de bienestar físico cardiosaludable y musculoesquelético

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

Sala Sports Training gratuita y actividades dirigidas

Campañas de sensibilización sobre diabetes e hipertensión

Talleres

Servicio de fisiocoaching, con talleres de estiramiento, ampliado en 2022

Programa de salud emocional

Apoyo psicológico a cualquier empleado

Asistencia y orientación para facilitar procesos como la tramitación de becas o las ayudas a la dependencia

Programa de promoción de la salud y detección y prevención de enfermedades

Campañas de donación de sangre entre el personal de la compañía

Campaña de protección solar

Actividades con hijos de empleados

Programa de hábitos saludables

Programa de salud «Gana vida, pierde peso»

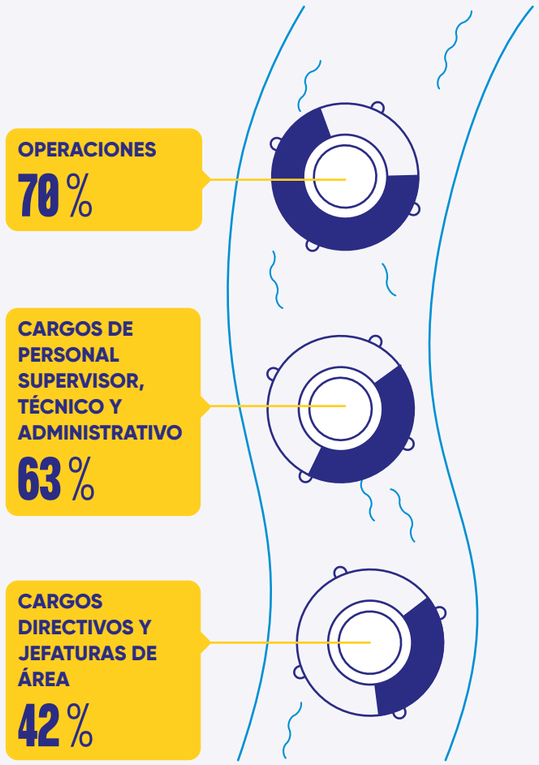
Sorteo de cestas de frutas y verduras

Igualad, diversidad e inclusión

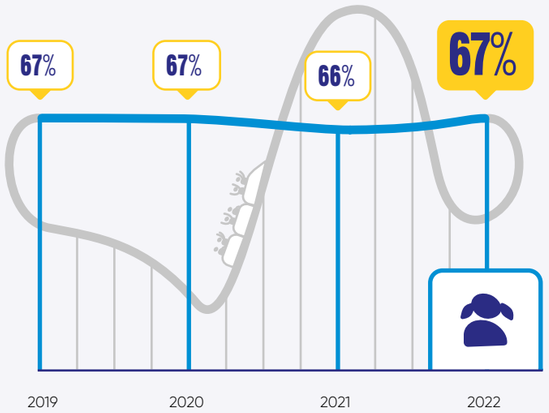
Igualdad

En 2022 aprobamos el segundo Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en PortAventura World.

Presencia de mujeres por puesto de trabajo



Evolución de las mujeres en plantilla



Multiculturalidad

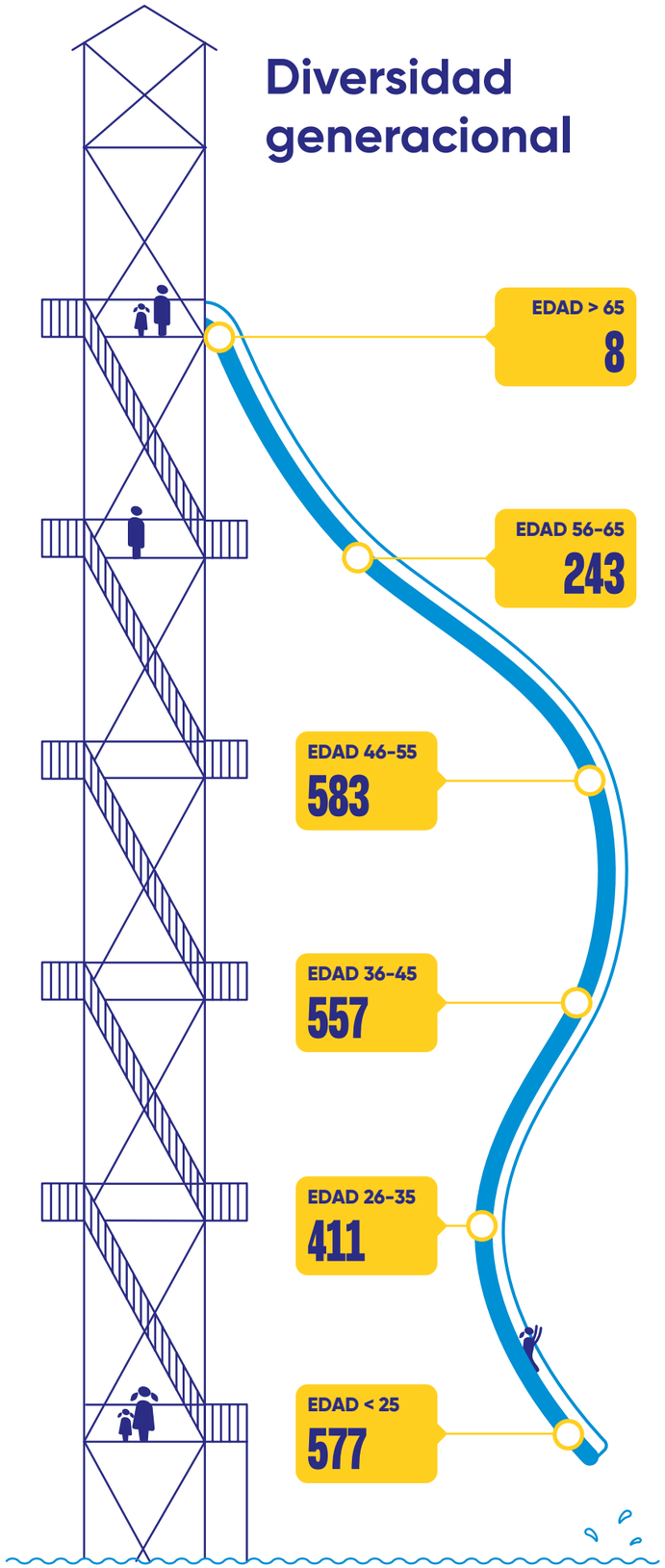
En PortAventura World somos diversos e inclusivos, y así lo recoge nuestro Código de ética y conducta profesional. En 2023 formalizaremos nuestro compromiso con la diversidad mediante la elaboración formal de una política que garantice un entorno diverso e inclusivo, y fomente un ambiente de trabajo de respeto mutuo.

49
nacionalidades distintas

82 %
de la plantilla de España

18 %
de la plantilla de otros países

Diversidad generacional



56
personas con diversidad funcional contratadas de forma directa

SELLO «EMPOWERING WOMEN'S TALENT» PARA PORTAVENTURA WORLD
Equipos y Talento (Custommedia)
Reconocimiento al apoyo al talento femenino.

Desarrollo profesional del talento

NUEVO PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

En 2022 hemos impulsado un programa de reconocimiento que permite asignar puntos a los empleados. Con estos puntos pueden conseguir noches de hotel, vales para tiendas y restauración, entradas para los parques, etc.

Aspectos que mide el programa:

Medioambiental, social y gobernanza (ESG): participación en actividades de voluntariado y de la Fundación PortAventura

Participación en la unidad de negocio

Formación voluntaria y ser formador interno

Participación en la compañía

Certified B Corporation

PortAventura WORLD Team

Premiaremos a las personas que lleven a cabo acciones con valor para PortAventura World, ayudando a impulsar el sentimiento de pertenencia y el compromiso con los valores corporativos.

Formación para el desarrollo

Queremos que los empleados de PortAventura World dispongan de las herramientas necesarias para liberar todo su potencial y desarrollar nuevas competencias.

Nota: cifras del 2022

53 341
horas totales de formación

12,8
horas de media de formación por persona

86 %
de empleados formados

4163
empleados que han recibido formación a lo largo del año

Captación de talento y contratación

En 2022 seguimos llevando a cabo iniciativas y acuerdos de colaboración para el impulso de la formación y de la contratación de personas del territorio.

CIB Culinary Institute of Barcelona

UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI

INSTITUT ESCOLA D'HOTELERIA I TURISME CAMBRILS

Formació i Treball

Compartimos nuestro conocimiento en el ámbito turístico mediante charlas y presentaciones en centros educativos del territorio y abriendo el resort a visitas de estudiantes.

20 personas contratadas

3 estudiantes de la modalidad de formación dual

Fundación PortAventura

La Fundación PortAventura recauda fondos para proyectos mediante la aportación del 0,7 % de los beneficios netos de PortAventura World y gracias a las donaciones de más de 29 000 personas que han participado en eventos solidarios a lo largo de los últimos 12 años.

La Fundación PortAventura tiene como objetivo contribuir al bienestar de la sociedad y a la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, especialmente niños y jóvenes, actuando con ellos de forma directa o junto con sus familias, así como indirectamente mediante el apoyo a otras fundaciones o instituciones.

Fundación PortAventura

1 299 494 €
de ingresos brutos

75
voluntarios

1 089 168 €
de ayudas concedidas por la Fundación

RECONOCIMIENTO EN LA CATEGORÍA «INCLUSIÓN»
Blooloop Innovation Awards 2022

PortAventura Dreams Village

192
niños, niñas y adolescentes acogidos en el Village

962
personas participantes en el proyecto

187
familias Dreams seleccionadas por los hospitales

4475
pernoctaciones

Accesibilidad al ocio

10 078
personas beneficiadas

Proyecto Teaming

18 145 €
donados

Nuestras líneas de acción

La contribución se canaliza a través de las siguientes actividades con acceso al ocio para jóvenes enfermos o desfavorecidos:

PortAventura Dreams Village

Acceso al ocio

Jornadas solidarias en PortAventura Park para sensibilizar a los visitantes y recaudar fondos para otras entidades

Eventos propios de captación de fondos para promover proyectos solidarios

Aportaciones directas a proyectos

Nuestra financiación

PortAventura World destina anualmente el 0,7 % de sus beneficios a financiar la Fundación PortAventura.

Esta aportación es clave para que podamos disponer de los recursos necesarios con los que desarrollar nuestras actividades, además de las donaciones que recibimos y los convenios con otras organizaciones.

TM & © Walter Lantz

Ingresos de la Fundación PortAventura (en miles de €)

	2022
Contribución de PortAventura World a nuestra Fundación	457 €
Recaudación procedente de la organización de eventos de captación de fondos	157 €
Donaciones procedentes de otras fundaciones y empresas colaboradoras	685 €
Gastos necesarios para la actividad	-222 €
Total de ingresos netos	**1077 €**

Ayuda concedida y distribución por grupo beneficiario y evento (en miles de €)

	2022
Enfermedades	837 €
Necesidades especiales	159 €
Exclusión social	93 €
Total de ayudas	**1089 €**

Recaudamos fondos para proyectos gracias a la aportación del 0,7 % del beneficio neto de PortAventura World y a la colaboración de miles de donantes.

Ramon Marsal, presidente de la Fundación PortAventura

Fundación PortAventura

PortAventura Dreams es un espacio diseñado para disfrutar de una estancia gratuita de seis días en PortAventura World que se dirige a niños que padezcan enfermedades graves y a sus familias. Además del alojamiento en las villas, el paquete incluye el acceso a los parques de PortAventura World.

Fruto del acuerdo de colaboración firmado con la Fundación Ricky Rubio, seis familias de pacientes oncológicos del Proyecto Luca han disfrutado en 2022 de una semana en el Village de PortAventura Dreams.

PortAventura Dreams Village es una iniciativa pionera en Europa que acoge a familias con niños o adolescentes con enfermedades graves y en riesgo de exclusión social por motivos económicos, para que puedan disfrutar juntos de una estancia gratuita de seis días como parte de su recuperación emocional.

PortAventura Dreams Village se inauguró en 2019 y supone un paso más en el compromiso de la Fundación PortAventura de aportar valor a la sociedad. El Village es un espacio físico, diferente y lúdico, y también un espacio emocional, ideado para buscar un efecto positivo desde el punto de vista psicológico y facilitar nuevos momentos de unión familiar.

Desde su apertura en 2019, más de 200 familias Dreams, algunas de ellas procedentes de diferentes partes del mundo, han podido disfrutar de una estancia en el Village
en nuestra voluntad de contribuir a su recuperación a través del valor terapéutico del ocio.

Para el desarrollo de esta iniciativa, la Fundación PortAventura cuenta con el apoyo de una red de socios. La preparación, selección y supervisión de las familias corre a cargo de una comisión formada por equipos médicos y trabajadores sociales en colaboración con tres hospitales pediátricos de referencia en España: el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid, y el Hospital Sant Joan de Déu y el Hospital Vall d'Hebron de Barcelona. Son los propios médicos los responsables de decidir si un niño o adolescente enfermo se beneficiaría de la experiencia y puede disfrutar de una estancia en el Village, además de las actividades que puede realizar con su familia.

PortAventura Dreams VILLAGE

Hospital Infantil Universitario Niño Jesús · SJD Sant Joan de Déu Barcelona · Hospital · Vall d'Hebron

El Village de PortAventura Dreams tiene:

8850 m²
y está ubicado dentro del resort de PortAventura World

6 viviendas de 135 m² sin barreras arquitectónicas

1 restaurante exclusivo para las familias alojadas

Dreams Cruyff Court, un campo de fútbol en el que se realizan actividades físicas

Sala polivalente
donde el equipo voluntario de nuestra Fundación organiza el calendario de actividades y talleres para las familias

TERCER CLASIFICADO EN LA CATEGORÍA «INCLUSIÓN» PARA PORTAVENTURA DREAMS
Blooloop Innovation Awards 2022

Son los premios más relevantes del sector mundial del entretenimiento y los parques temáticos y destacan las iniciativas más creativas e innovadoras de la industria.

Donantes fundadores de Dreams Village

PortAventura Dreams Village es hoy una realidad gracias a los donantes fundadores que nos ofrecieron su apoyo decidido para poner en marcha nuestra iniciativa. Estos son:
El Corte Inglés, Fundación Barça, Fundación Cruyff, Fundación "la Caixa", Fundación LaLiga, Fundación Probitas, LG, Mango, Mediapro, KKR, Invest for Children y otros donantes anónimos.

Ampliación de PortAventura Dreams Village

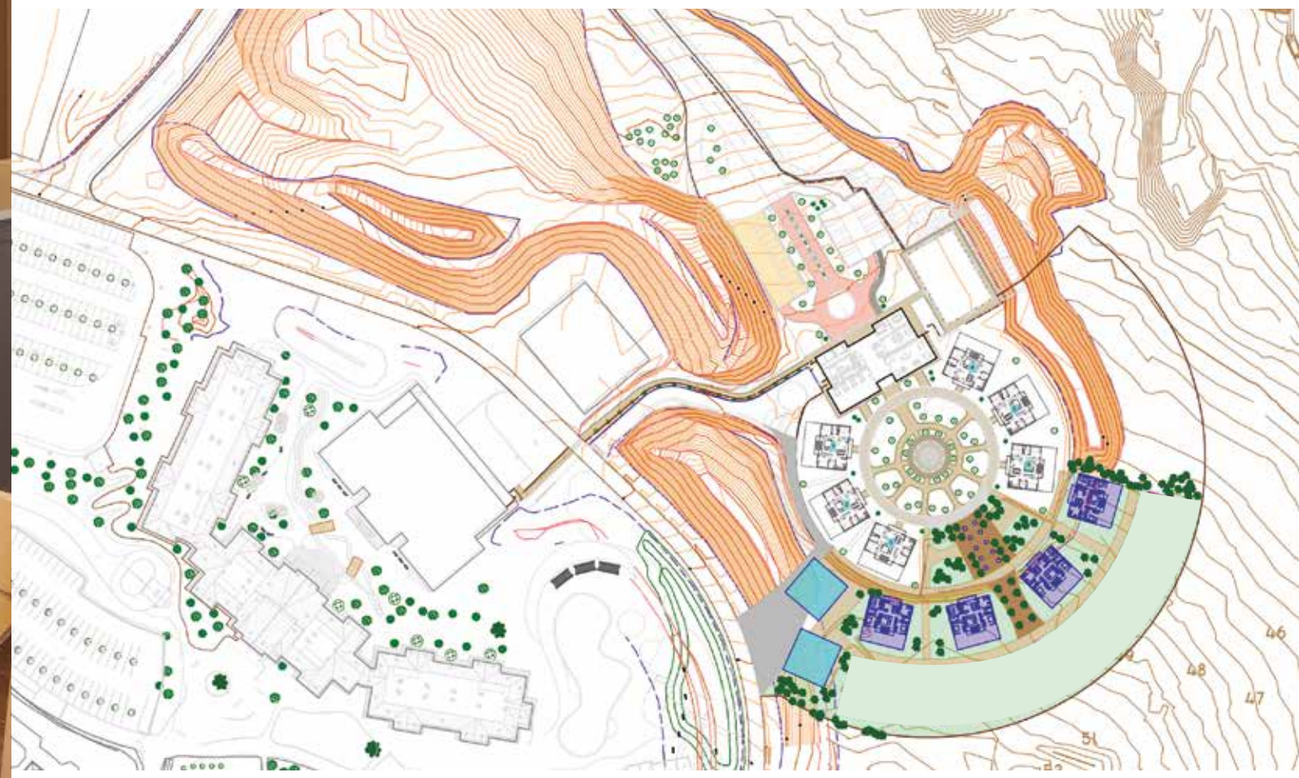
El gran número de familias acogidas en PortAventura Dreams Village y la creciente lista de espera hacen necesario ampliar el proyecto para poder duplicar la capacidad. Para ello se están construyendo cuatro nuevas villas.

Actualmente, el Village cuenta con 6 viviendas, con capacidad para 6 personas cada una, que acogen unas 200 familias cada año. Nuestro objetivo es aumentar esta cifra en 2023: queremos alcanzar las 340 familias Dreams atendidas anualmente (187 más que en 2022) con el apoyo y la colaboración de empresas y organizaciones.

340

familias Dreams cada año es nuestro objetivo

Let's dream together, una visita al Village:



Apoyo y colaboración con otras fundaciones

Jornadas solidarias en PortAventura Park

+1000
asistentes

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

+2500

personas compraron entradas para la jornada solidaria «Fent amics» de la Fundación PortAventura y Down Catalunya
(13.ª edición)

Eventos de recaudación internos

Torneo de golf solidario
(7.ª edición)

112
participantes

Entidades beneficiarias:

associació la muralla

aacic

Cena Solidaria
(11.ª edición)

989
asistentes

Entidades beneficiarias:

Fundació Onada

Fundació PereMata

PortAventura Dreams VILLAGE

Carrera Solidaria: Fun Run (10.ª edición)

923
corredores

Entidades beneficiarias:

LLIGA CONTRA EL CÀNCER
Comarques de Tarragona i Terres de l'Ebre

nens amb càncer
ASSOCIACIÓ AFANOC

Otras contribuciones directas a proyectos

El voluntariado y las aportaciones directas a proyectos son parte del valor social de la Fundación PortAventura. Las personas que forman parte del programa de voluntariado han participado en diversos eventos a lo largo del año 2022.

Proyecto Teaming 2022

El personal de PortAventura World puede presentar proyectos solidarios y contribuir a su desarrollo donando de forma voluntaria un euro de su nómina. Por cada euro aportado, la Fundación PortAventura aporta dos euros más. Este año, la recaudación se ha destinado a la Fundación 1000 sobre defectos congénitos y a la asociación Coco Esperanza y Vida, para combatir el neuroblastoma y otros tumores infantiles.

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

Los personajes de Sesame Street® y Papá Noel, acompañados de los voluntarios de la Fundación PortAventura, fueron los encargados de sorprender con regalos a los niños hospitalizados.

Campaña de recogida de juguetes de Cruz Roja

Con motivo de la COVID-19, desde la Fundación PortAventura se creó una campaña virtual de recogida de juguetes, y se ofreció a los empleados de PortAventura World la posibilidad de comprar un Juguete Solidario. Se recogieron un total de 110 juguetes.

Encendido de luces en el Hospital Sant Joan de Déu

Acompañamiento de familias del programa PortAventura Dreams

Ayuda y colaboración con otras fundaciones

La Fundación PortAventura desarrolla anualmente eventos solidarios cuyo fin es dar soporte a entidades sociales del territorio mediante la recaudación de fondos y dar visibilidad a los proyectos de las entidades beneficiarias. En 2022, las organizaciones seleccionaron a pacientes que padecían cáncer, alguna enfermedad cardiovascular o algún problema de salud mental.

FUNDACIÓN RICKY RUBIO

Fruto del acuerdo de colaboración firmado con la Fundación Ricky Rubio, seis familias de pacientes oncológicos del Proyecto Luca han disfrutado, por segundo año consecutivo, de una semana en el Village de PortAventura Dreams. Además, las familias pudieron encontrarse con los participantes de la edición del 2021 en una jornada festiva que contó con la actuación de artistas como Luis Cepeda, Edu Esteve, David Ros y Núria Cortacans.

LALIGA GENUINE SANTANDER

Como patrocinadores de LaLiga Genuine Santander, la competición desarrollada por LaLiga formada por equipos de personas con discapacidad intelectual, aportamos dos espectáculos musicales a la ceremonia de inauguración de la temporada 2022-2023 celebrada en el Nou Estadi Costa Daurada.

ACCESO AL OCIO

La Fundación PortAventura desarrolla un programa para facilitar el acceso al ocio a los colectivos menos favorecidos mediante la donación de entradas y la cesión de espacios. Este programa se dirige a centros de ayuda y mejora de la calidad de vida de niños y adolescentes, mayoritariamente del territorio, con especial atención a aquellos con programas destinados al apoyo de niños con enfermedades graves o en situación de riesgo de exclusión social.

Cuidamos el planeta

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Certified B Corporation

Compromiso con el medioambiente

Con el propósito de llevar a cabo nuestro compromiso con la protección del medioambiente, medimos y mejoramos continuamente los resultados medioambientales.

757 550 €

en inversiones medioambientales

PREMIO MEDIO AMBIENTE
para PortAventura World

XV EDICIÓN DE LOS PREMIOS GAUDÍ GRESOL
a la Notoriedad
y Excelencia

Reconoce el habenos convertido en el primer complejo de Europa operativamente neutro en carbono y la adhesión al proyecto Science Based Targets initiative (SBTi).

MEJOR ACCIÓN DE SOSTENIBILIDAD
por PortAventura Solar

2.ª EDICIÓN
del Día de la Sostenibilidad 2022 (Custommedia)

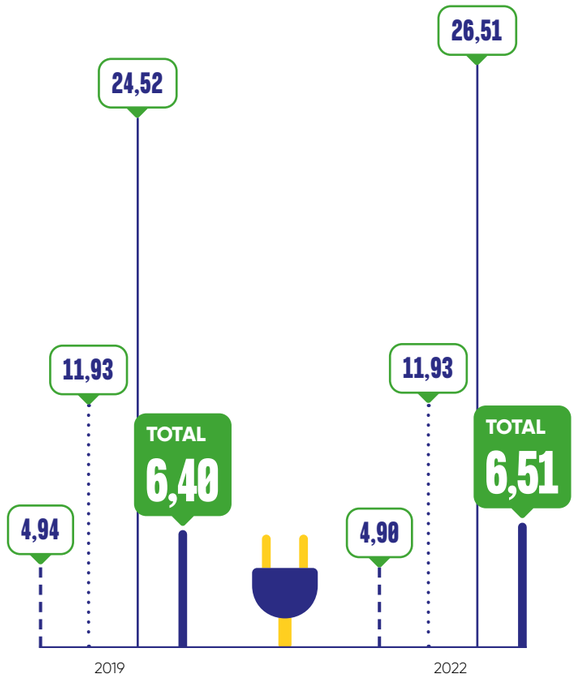
PREMIO
por la construcción de la planta solar fotovoltaica más grande de un resort en el sur de Europa.

LaLiga TwentyNine's, primer espacio del resort con la certificación LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) en la categoría Plata

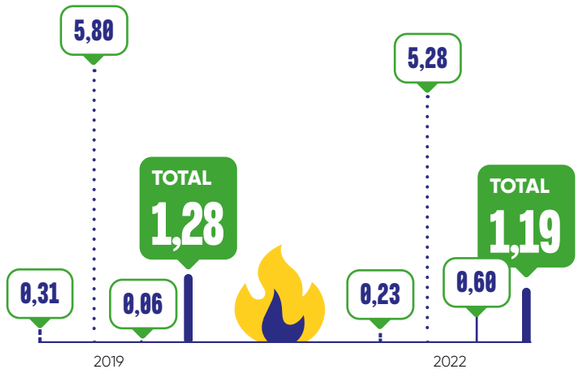
Transición energética y cambio climático

Energía: consumo eficiente y de origen renovable

Desde 2016, el 100 % de la electricidad consumida en el resort procede exclusivamente de fuentes de energía renovable sin emisiones de CO_2 (garantía de origen).



GAS NATURAL

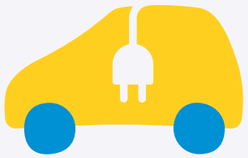


Los datos de 2020 y 2021 no son representativos por la excepcionalidad producida por la pandemia de la COVID-19.

- - PortAventura Park / PortAventura Caribe Aquatic Park / Ferrari Land
····· Hoteles
—— PortAventura Convention Centre
▬ Total

Puntos de carga para coches eléctricos

Desarrollo de uno de los mayores *hubs* de recarga para coches eléctricos en un resort de Europa



150

plazas con puntos de recarga eléctrica
Gratis para empleados y clientes
En colaboración con Endesa X Way

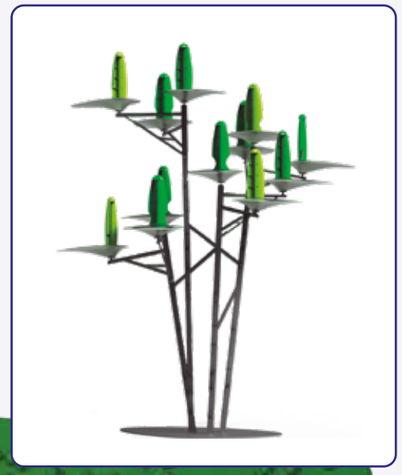
7

zonas de estacionamiento

PortAventura Solar

4 millones de euros invertidos

En 2023 entrará en funcionamiento una segunda planta solar; las dos plantas suministrarán, conjuntamente, más del 30 % de la energía del resort



11 102

paneles solares en suelo

6,4 ha

de superficie total, equivalente a 9 campos de fútbol

6,05 MWp

10 GWh/año

de electricidad limpia

>20 %

de las necesidades energéticas del resort cubiertas

Integración e impacto paisajístico

Espacio de educación ambiental

endesa x

Diseñado y construido por Endesa

Resort operacionalmente neutro en carbono (alcances 1 y 2)

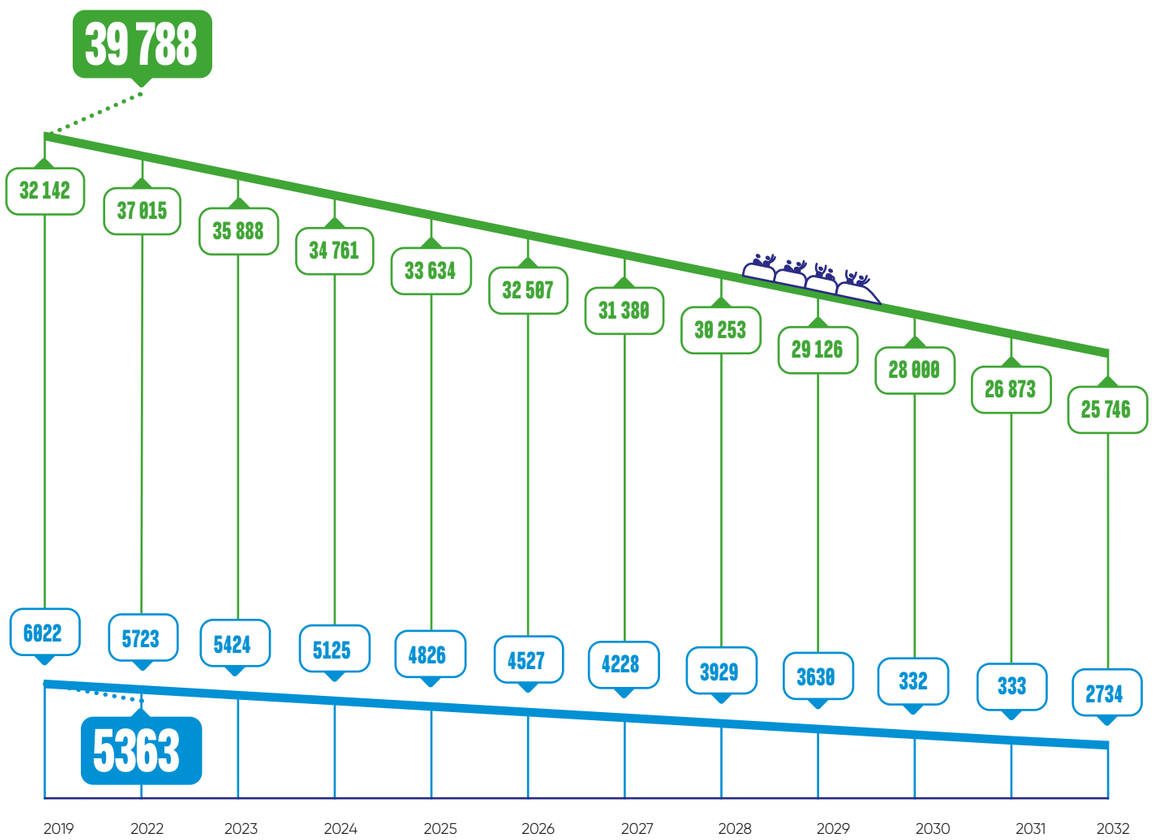
Reducción de las emisiones de GEI

Objetivo de reducción de emisiones de GEI de acuerdo con la metodología Science Based Targets initiative (SBTi).
Objetivo 2025: reducir en un 25 % las emisiones totales de GEI.

En 2022 hemos reducido en un 11 % las emisiones de CO_2 (alcances 1 y 2) respecto a 2019

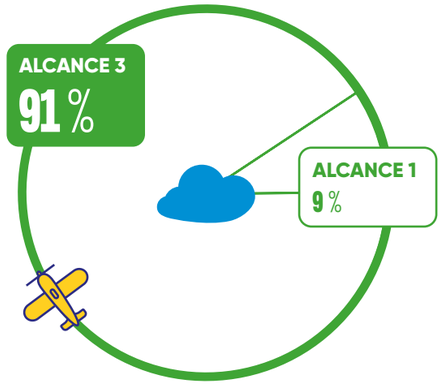
Objetivos de reducción SBTi 2019-2032

Alcances 1+2 • • • **Emisiones reales (t CO_2e)** — Objetivos de reducción (t CO_2e)
Alcance 3 • • • **Emisiones reales (t CO_2e)** — Objetivos de reducción (t CO_2e)

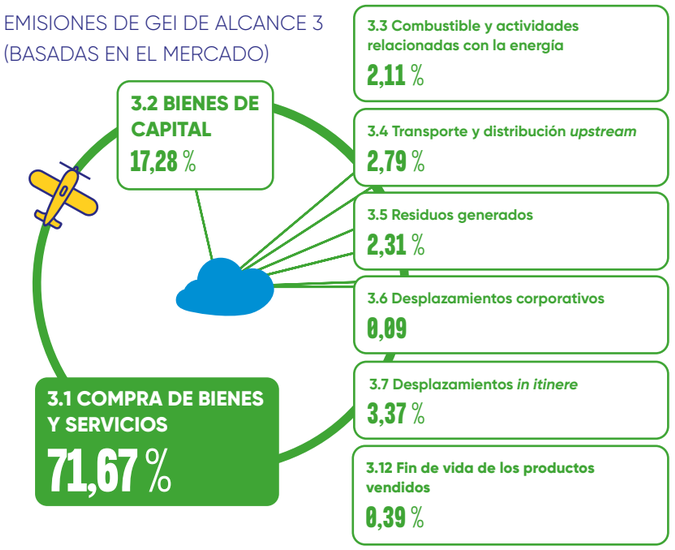


CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

EMISIONES DE GEI SEGÚN ALCANCE



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



Nota: Para el cálculo de las emisiones de GEI referentes al año 2022 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 Climático, según la versión de abril de 2022. Otros factores de emisión utilizados en 2022 corresponden a DEFRA GHG e IEA (2022). Cálculo realizado según la metodología del GHG Protocol.

0,84 t de CO_2e

(alcances 1 y 2) por cada 1000 visitas-pernoctaciones en 2022

COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES

Desde el 2021, compensamos las emisiones de todo el resort (alcances 1 y 2) correspondientes al año anterior, lo que nos convierte en el primer resort de Europa operativamente neutro en emisiones.

PortAventura World se ha comprometido a seguir las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

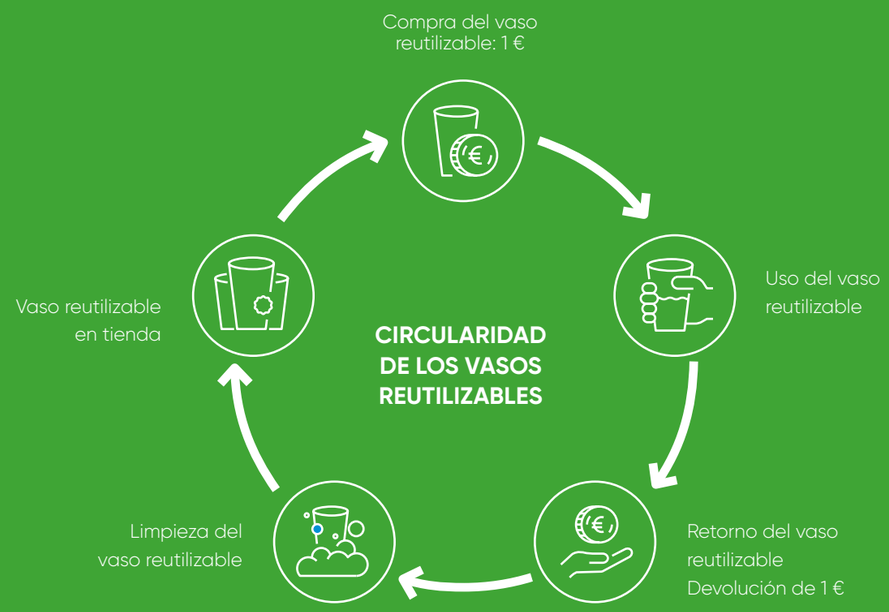
2022: compra de 5155 créditos de carbono verificados mediante un proyecto de protección y conservación en la costa de Guatemala.

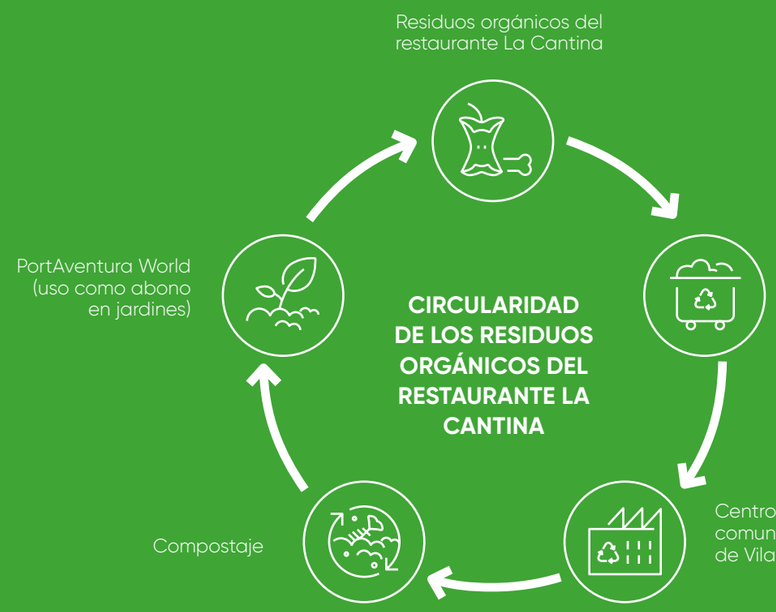
ECONOMÍA CIRCULAR Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

CIRCULARIDAD

42 %

de los vasos reutilizables han sido retornados por los clientes en 2022





En colaboración con

RESIDUOS GENERADOS Y VALORIZADOS

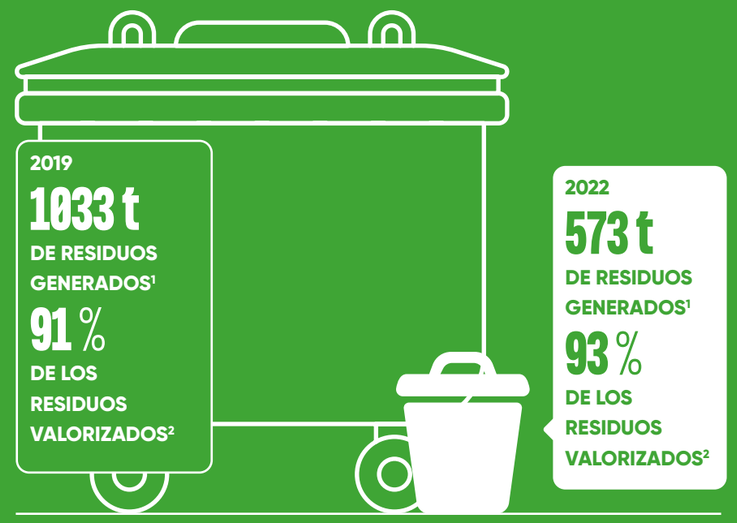
573 t

residuos generados por cada millón de visitas

35

fracciones de residuos

RESIDUOS GENERADOS Y VALORIZADOS



(1) Residuos generados por cada millón de visitas (t)
(2) % de residuos valorizados
Los datos de 2020 y 2021 no son representativos por la excepcionalidad producida por la pandemia de la COVID-19.

Gestión responsable de los excedentes

Los excedentes alimentarios se donan al Banco de Alimentos de Cataluña.

BANC DELS ALIMENTS

3333 kg

de alimentos recogidos y donados en 2022

Consumo eficiente de agua

La eficiencia hídrica es una de nuestras prioridades, ya que el agua es un recurso escaso y a la vez es fundamental para el funcionamiento y la tematización del resort.

27 % del agua consumida es regenerada y proviene de la planta depuradora de Vila-seca y Salou.

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

2019	2022
160,25	151,33

Educación ambiental para todas las edades y visitantes

Ecoeduca, un programa de sostenibilidad que combina aprendizaje y diversión

Programa dirigido al alumnado de ciclo superior de primaria y de primer ciclo de la ESO.

Más de 300 estudiantes de primaria y secundaria han participado en este programa educativo.

PortAventura®
EcoEduca
Para un futuro más sostenible

PREMIO «RISING STAR» PARA PORTAVENTURA WORLD
BOARD CUSTOMER AWARDS 2022

Premios en reconocimiento a las prácticas e iniciativas para impulsar una planificación más eficiente y lograr un mejor control del rendimiento de la compañía.

TM & © Walter Lantz

Taller de Biodiversidad

Taller Residuo Cero

Lanzamiento del primer concurso escolar «Haz tu mundo más sostenible» a escala nacional sobre sostenibilidad y de un nuevo taller sobre energía renovable, que se desarrollará en 2023.

PortAventura® WORLD

Made to Remember

Concurso escolar

HAZ TU MUNDO MÁS SOSTENIBLE

PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD

Aquí hay una colonia de avión común

* * *

PROTEGIM LA BIODIVERSITAT

Aquí hi ha una colònia d'orenetes cuablanca

El **AVIÓN COMÚN** y sus nidos están protegidos según describe el Decreto Legislativo 2/2008.

* * *

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

*L'**ORENETA CUABLANCA** i els seus nius estan protegits, d'acord amb el que estableix el Decret legislatiu 2/2008.*

* * *

Tot i la seva important funció ambiental, l'oreneta cuablanca cobreix d'excrements la zona que queda per sota dels nius. I, en aquest sentit, volem agrair-te la comprensió.

MIGRACIÓN

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

Zona de cría ●
Zona de invernada ●

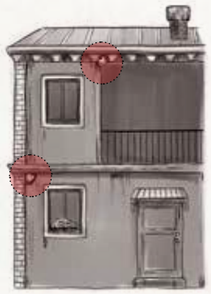
MIGRACIÓ

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

● *Zona de cria*
● *Zona d'hivernada*

NIDOS DE BARRO

Construyen sus nidos de barro debajo de voladizos, terrazas y ventanas, y, si no se rompen, los vuelven a utilizar cada año.



NIUS DE FANG

Construeixen els nius de fang sota volades, terrasses i finestres, i, si no es trenquen, els tornen a fer servir cada any.

BIOINDICADORES

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

CADA **AVIÓN COMÚN** CONSUME **27 KG** DE INSECTOS EN EUROPA DURANTE LA ÉPOCA DE CRÍA

EQUIVALENTE A **153 000** INSECTOS

*CADA **ORENETA CUABLANCA** CONSUMEIX **27 KG** D'INSECTES A EUROPA DURANT L'ÉPOCA DE CRIA*

*EQUIVALENT A **153 000** INSECTES*

BIOINDICADORS

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

Assessorament científic a càrrec de:

Institut Català d'Ornitologia

PortAventura WORLD A Better World

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE COMMITTED TO THE ENVIRONMENT

PortAventura WORLD

Made to Remember

Empresa B Certificada

Informe de sostenibilidad

Consulte el documento:
Información No Financiera
y Diversidad 2022

El papel Shiro Echo utilizado para la impresión de este informe es reciclable, biodegradable y cuenta con el certificado FSC™.
Las emisiones de CO2 se compensan en su totalidad.