



Sr. D. Ángel Pes,  
Presidente  
Red Española del Pacto  
Mundial de Naciones Unidas  
c/ Félix Boix, nº 14  
28036- Madrid

Vila-seca, 1 de octubre de 2013

Apreciado Ángel,

Un año más, es un placer presentaros nuestros avances en el cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Estos avances se recogen en nuestro quinto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, correspondiente al ejercicio 2012, el cual hemos elaborado bajo las directrices de la guía G3.1 del Global Reporting Initiative, dando respuesta a los requisitos de cumplimiento de nivel A auto declarado.

La gestión responsable forma parte de PortAventura desde su creación, en 1995, y ha sido uno de los factores clave que han convertido nuestro *resort* en uno de los mejores destinos de ocio familiar de Europa. Como principales novedades del *resort*, en 2012 hemos puesto en marcha la montaña rusa Shambhala, una escuela de conducción y seguridad vial para niños en el área de China y un parking caravanning.

Entre los avances realizados durante 2012 –referentes a los principios 1 al 6 del Pacto Mundial–, queremos destacar la red de relaciones construida con las entidades y los ciudadanos de nuestro entorno, gracias a las iniciativas desplegadas desde la Fundació PortAventura, destinadas a nuestros vecinos, empleados y clientes. En este sentido, estamos orgullosos de la colaboración de la Fundació PortAventura con el Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona para la compra de alimentos de primera necesidad.

En relación con los empleados, PortAventura ha continuado trabajando para fomentar su bienestar con medidas a favor de su seguridad y su salud, favoreciendo el alineamiento con los valores y aplicando un programa de incentivos vinculado a objetivos. Estas iniciativas han conllevado una importante reducción del absentismo y de las jornadas perdidas.

En cuanto a nuestro compromiso ambiental hemos continuado avanzando en la disminución de las emisiones, los consumos de agua y energías y en aumentar el respeto por el medio ambiente con la participación de visitantes, empleados y proveedores –cumpliendo así con los Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial. En el ejercicio de 2012 cabe destacar, la aceptación de nuestro Centro de Convenciones como Miembro del Green Meeting Industry Council. Asimismo, hemos seguido trabajando a favor de la eficiencia en el consumo de electricidad, gracias al trabajo del Comité Interno de la Energía, logrando una reducción del 6,32 % en los



parques y de un 9,76 % en los hoteles respecto a 2011. Todas las mejoras en la gestión ambiental las detallamos en la Declaración Medioambiental 2012.

Las iniciativas a favor del desempeño responsable se recogen en nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2012 y en la Declaración Medioambiental 2012 y son la muestra que el compromiso de PortAventura con el Pacto Mundial de Naciones Unidas sigue siendo una prioridad.

La gestión responsable de la empresa, basada en nuestros valores corporativos y el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ha permitido un año más crear valor compartido para clientes, empleados, proveedores, entidades colaboradoras, medio ambiente y sociedad.

Muchas gracias,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Aldecoa', with a long, sweeping underline that extends to the right.

Fernando Aldecoa  
Director General





European Destination Resort

# INFORME ANUAL



## RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012





# PortAventura



## ACERCA DE ESTE INFORME ANUAL

### ALCANCE

Port Aventura Entertainment, S.A.U. ha elaborado su quinto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2012, que recoge las principales actuaciones, datos de rendimiento y logros conseguidos en las tres dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y medioambiental).

Este informe recoge información sobre PortAventura Park, PortAventura Aquatic Park, los hoteles PortAventura, El Paso, Caribe y Gold River y el Centro de Convenciones; todos ellos gestionados por Port Aventura Entertainment, S.A.U.

### MATERIALIDAD

Para definir los contenidos de este informe se han revisado los principales canales de diálogo de PortAventura, identificando los temas considerados relevantes por los grupos de interés de la compañía y así garantizar la calidad de la información reportada.

### GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés definidos por PortAventura son: accionistas, clientes, empleados, contratistas y proveedores, entidades sin ánimo de lucro (asociaciones, fundaciones, ONG, etc.), la sociedad en general y medio ambiente.

Para garantizar que las expectativas de los grupos de interés son recogidas e incorporadas en la gestión del *resort*, PortAventura pone a su disposición canales de diálogo: canales internos para empleados, canales externos (como el Servicio de Atención al Cliente, el Sistema de Información Comercial o las encuestas de satisfacción) y el contacto, participación y colaboración de PortAventura con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, educativas y medioambientales.

El Informe de Responsabilidad Corporativa está orientado a proporcionar a los grupos de interés de la compañía una visión general de su enfoque estratégico para integrar la gestión responsable en todos sus ámbitos de actividad.

### ESTÁNDAR DE REPORTE

El presente informe se ha desarrollado bajo las directrices marcadas por la guía G3.1 del Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)), un marco estándar para que las organizaciones informen sobre su desempeño económico, social y medioambiental.

El informe reúne los requisitos asociados al nivel A de aplicación.





## Presentación

Durante el 2012, PortAventura Resort ha consolidado su posicionamiento como uno de los mejores destinos de ocio familiar de Europa. Para ello, hemos apostado por la innovación por la innovación permanente y la mejora continuada de nuestras instalaciones y atracciones; por la excelencia en la satisfacción de los clientes, gracias al trabajo de unos profesionales preparados y motivados; y por el entorno natural, que queremos mantener.

La gestión responsable de la empresa, basada en nuestros valores corporativos y el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ha permitido un año más crear un valor compartido para clientes, empleados, proveedores, entidades colaboradoras, medio ambiente y sociedad.

PortAventura se construyó respetando el medio natural y con voluntad de ser un buen vecino para la comunidad. Hoy por hoy, seguimos siendo uno de los principales empleadores de la provincia de Tarragona y hemos tramado una fuerte red de relaciones con entidades sociales del entorno gracias a la Fundació PortAventura y a otras iniciativas que hacen que el bienestar que procuramos para nuestros clientes, se pueda extender a aquellas personas que más lo necesitan. Este año nos gustaría destacar, entre otras iniciativas, la colaboración de la Fundació PortAventura con el Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona para la compra de alimentos de primera necesidad.

Asimismo, queremos destacar que en la actualidad las instalaciones de PortAventura cuentan con el mayor número de certificaciones de seguridad de todos los parques de atracciones europeos y que hemos estado trabajando en la reducción de nuestro impacto medioambiental con acciones para la disminución de las emisiones, los consumos de agua y energías y para aumentar el respeto por el medio ambiente con la participación de visitantes, empleados y proveedores.

En este Informe de Responsabilidad Social Corporativa, el quinto que elaboramos, se resume la información sobre la gestión económica, social y medioambiental responsable de PortAventura en su triple vertiente. Queremos agradecer a nuestros clientes, empleados y entidades colaboradoras su confianza en PortAventura y deseamos que este informe les permita conocer mejor nuestra realidad.

  
Presidente Comité Ejecutivo  
**Sergio Feder**

  
Director General  
**Fernando Aldecoa**

# Índice

<b>1</b>	<b>PortAventura</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Clientes</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>Empleados</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Medio ambiente</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Proveedores</b>	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>Sociedad</b>	<b>32</b>

## 1. PortAventura

PortAventura Park se inauguró en 1995, entre los municipios de Salou y Vila-seca (Tarragona), y se convirtió en el primer parque temático de España. Hoy, PortAventura es uno de los principales *resorts* europeos, un destino de ocio familiar y de negocios y ofrece una amplia oferta complementaria al parque temático.

### ❖ Datos más relevantes del Grupo PortAventura en 2012

Facturación equivalente	181,2 millones de euros
EBITDA (Resultado antes de impuestos, intereses y amortizaciones)	68,8 millones de euros
Beneficio neto	17,1 millones de euros
Visitantes de PortAventura Park	3.439.444
Visitantes de PortAventura Aquatic Park	263.773
Número total de pernoctaciones en los hoteles	898.957
Pernoctaciones en el Hotel PortAventura	308.117
Pernoctaciones en el Hotel El Paso	160.688
Pernoctaciones en el Hotel Caribe	219.085
Pernoctaciones en el Hotel Gold River	211.067
Número total de empleados	1.900
Número total de contratistas y proveedores	928



1995

- Se inaugura PortAventura, el primer parque temático de España y, entre otras, su atracción más emblemática: Dragon Khan.



1997

- Nueva montaña rusa: Stampida.
- Creación del Comité Medioambiental Equip Verd.



1999

- Se presenta el espectáculo FiestAventura.



2000

- Llega Sea Odyssey: el gran simulador submarino.



2001

- Se inaugura el Templo del fuego.
- Primer registro EMAS.



2002

- PortAventura se transforma en destino turístico gracias a la inauguración de dos hoteles y un parque acuático.



2003

- Se abren las puertas del Hotel Caribe Resort.
- Primer Distintiu Garantia de Qualitat Ambiental (hoteles).



2005

- Llega la caída libre de Hurakan Condor.



2007

- Se incorpora Furios Baco: la aceleración extrema.
- Primera Certificación ISO 14001/2004.



2008

- Miembro del Club EMAS de Cataluña.
- Adhesión a The Global Compact.
- Primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa.



2009

- Apertura del Hotel Gold Rivery de PortAventura Convention Centre.
- Adheridos a Travelife: Turismo Sostenible Hoteles.



2010

- Celebración 15º aniversario.



2011

- Apertura de SésamoAventura.
- Creación de la Fundació PortAventura.



2012

- Apertura de Shambhala (la nueva montaña rusa), de la Escuela de Conducción y seguridad vial para niños en el área de China y del Parking Caravanning.
- Centro de Convenciones: Miembro del Green Meeting Industry Council.





## PortAventura Resort

PortAventura Resort se extiende por 227 hectáreas y está formado por:

- **PortAventura Park.** El parque comprende 119 hectáreas y 6 áreas temáticas. Cuenta con 39 atracciones (Shambhala, Dragon Khan, Stampida, Hurakan Condor, Furius Baco, entre otras). Incluye espectáculos, teatros, animaciones de calle y salidas de personajes, 10 restaurantes especializados (4 con servicios de mesa y 6 restaurantes de autoservicio), otros 38 puntos de restauración, 31 tiendas y 19 áreas de juego para toda la familia. A lo largo del año, PortAventura se tematiza para celebrar la fiesta de Halloween y la Navidad. Y como novedad, desde el año 2012, el parque también celebra Noches Blancas y el Oktoberfest.
- **Costa Caribe Aquatic Park.** El parque acuático, en sus 36.000 m<sup>2</sup>, recrea el Caribe y sus paraísos tropicales. Cuenta con piscinas, atracciones acuáticas, 7 puntos de restauración y un solárium. El parque acuático está pensado tanto para adultos como para niños y cuenta con servicios como duchas, vestuarios, taquillas y tumbonas.
- **Hoteles.** El *resort* comprende 4 hoteles de 4 estrellas, con más de 2.000 habitaciones. Las instalaciones de los hoteles incluyen piscinas, gimnasios, pistas de tenis, actividades de ocio familiar y tiendas.
- **PortAventura Convention Centre.** Es un centro de convenciones con más de 13.000 m<sup>2</sup> de superficie y con una capacidad para grupos de 10 a 3.000 personas al mismo tiempo. Está ubicado en el corazón del *resort*, al lado del área de Mediterrània, y ofrece vistas a los campos de golf y al mar. Entre sus dos niveles, encontramos 18 salas multifuncionales, modulares, versátiles y con soportes tecnológicos de última generación.



## La gestión responsable en PortAventura

La integración en el territorio, tanto en la perspectiva medioambiental como socioeconómica, ha sido uno de los principios sobre los que se fundó y se gestiona el *Resort*. Como buen vecino, PortAventura fomenta relaciones mutuamente beneficiosas con los distintos estamentos de su entorno y actúa de forma reponsable y comprometida, más allá de lo exigido legalmente. Así, el enfoque estratégico de la gestión de PortAventura tiene en cuenta el desarrollo económico, una actitud social responsable y el respeto y protección del medio ambiente.

PortAventura crea su identidad alrededor de sus valores corporativos, que son la base de todas sus actuaciones y que hacen posible que sea el mejor destino de ocio europeo. Sobre estos valores se construyen las relaciones con sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, contratistas y proveedores, entidades sin ánimo de lucro, sociedad en general y medio ambiente).

Desde el año 2012, el único propietario de la sociedad PortAventura Entertainment, S.A.U. es Investindustrial, un destacado fondo de inversión italiano con amplia experiencia en el sector del ocio. Durante este año, “la Caixa” vendió su 50 % de las acciones totales de PortAventura Entertainment a Investindustrial. En el año 2010, cuando Investindustrial entró en el accionariado de la compañía, inició un nuevo plan de desarrollo, que prevé una inversión de 80 millones de euros hasta 2014.

### Misión

Ser el mejor destino de ocio familiar de Europa proporcionando experiencias inolvidables a familias y jóvenes en un entorno único caracterizado por la aventura, la emoción y la fantasía.

### Valores corporativos







### Enfoque con los grupos de interés:

- Generar valor y rentabilidad para los accionistas a través de una gestión responsable y sostenible.
- Priorizar la calidad del servicio mediante la innovación para responder a las expectativas y necesidades de los clientes y visitantes.
- Invertir en los empleados y ofrecerles un buen lugar para trabajar, promoviendo la igualdad y la diversidad.
- Minimizar el impacto medioambiental de su actividad y reducir el consumo de recursos naturales.
- Promover la gestión responsable de todas las empresas de su cadena de suministro.
- Fortalecer y mejorar la calidad de vida de la sociedad, gracias a un comportamiento responsable y a una estrecha colaboración con organizaciones sociales.

PortAventura quiere reforzar su estrategia de internacionalización y convertirse en un referente mundial en la industria de los parques temáticos. Juntamente con los premios obtenidos, el *resort* ocupa puestos destacables en los *rankings* internacionales del sector.



#### Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

En febrero de 2008, PortAventura se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y ha asumido como propios los Diez Principios que constituyen esta iniciativa. Estos principios reafirman el compromiso de la compañía con la defensa de los Derechos Humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y la lucha contra la corrupción; e inciden directamente en su estrategia, cultura corporativa y modelo de gestión.

### Participación institucional

PortAventura colabora de forma activa, constante y permanente con un gran número de asociaciones y organismos (profesionales, del sector, instituciones públicas, organismos vinculados a asociaciones del tercer sector social, médico y asistencial, entre otros). Entre otros, encontramos a:

- Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Asociación Española de Parques Temáticos y de Atracciones (AEPA).
- International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA).
- Cámara de Comercio de Tarragona.
- Fundació d'Estudis Turístics Costa Daurada.
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).
- Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona (FEHT).
- Asociación Hotelera Salou-Cambrils-La Pineda.
- Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento en España (AERCE).
- Fundació Privada Auditori Josep Carreras.
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).
- Agència Catalana de Turisme (ACT).

#### PortAventura en el European Attraction Show (EAS)

Fernando Aldecoa, Director General de PortAventura, ha realizado la ponencia inaugural del "Leadership Breakfast", en la European Attraction Show, una de las principales citas del sector, donde participan directivos de los más de 300 parques temáticos y de ocio europeos. En este acto, PortAventura ha presentado las claves de su modelo de éxito: la importancia de la innovación y la evolución constantes, que ha permitido que lo que nació como un parque temático hoy sea un destino integral a nivel europeo.





## Hitos del año 2012

En el año 2012, PortAventura ha seguido avanzando en su gestión responsable. Entre los principales hitos alcanzados, cabe destacar:

### El Buen Gobierno Corporativo

- Se ha realizado la auditoría interna del circuito de ingresos y se ha avanzado en la puesta en marcha de las recomendaciones del proyecto de Corporate Compliance Project.

### Los Clientes

- A pesar de la situación económica española, en el año 2012 PortAventura ha mantenido los 3,7 millones de clientes gracias a su apuesta por los mercados europeos.
- La innovación y la renovación de instalaciones y atracciones y el excelente trabajo del equipo humano del *resort* son las claves de la valoración cada vez más positiva que los visitantes tienen de PortAventura.

### Los Empleados

- Se ha puesto en marcha un programa de incentivos vinculado a objetivos.  
Con ello se ha conseguido mejorar la motivación individual y el espíritu de equipo (Premio Mejor Unidad).
- El trabajo en pro de la seguridad y la salud de los empleados, de fomentar su bienestar y su alineamiento con los valores, ha conllevado una importante reducción del absentismo y de las jornadas perdidas.

### El Medio Ambiente

- Se ha alcanzado el objetivo iniciado en años anteriores de mejorar la formación en medio ambiente y seguridad industrial del Equip Verd. Esto ha conllevado un aumento de su motivación y participación.
- En el 2012, varias acciones por parte del Comité Interno de la Energía han favorecido un ahorro en energía eléctrica. En valores absolutos, el ahorro en relación con el año 2011 ha sido de un 6,32 % en los parques y de un 9,76 % en los hoteles.

### Los Proveedores

- La buena relación con los proveedores y la gran y variada oferta de calidad del territorio permiten que PortAventura pueda gestionar la adquisición de productos y servicios en sus proximidades.

### La Sociedad

- Con la colaboración de organizaciones sociales, la Fundació PortAventura ha enfocado su actividad en facilitar el acceso al ocio a diferentes colectivos con necesidades especiales y en situación de riesgo, con la colaboración de organizaciones sociales.
- En general, se ha profundizado en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## Premios y Reconocimientos

En 2012, PortAventura ha seguido recibiendo el reconocimiento por su trabajo con la obtención de 3 premios:

- Shambhala: Premio Kirmes&Parks a la mejor atracción nueva de Europa 2012.
- Shambhala: Premio World of Parks a la mejor atracción de Europa 2012.
- PortAventura: Premio World of Parks al mejor parque de Europa 2012.

Los premios World of Parks son concedidos por los lectores de la web [Worldofparks.edu](http://Worldofparks.edu), mediante votación *online*, en la que han participado 20.000 personas.







## 2. Clientes

### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este capítulo del Informe Anual cubre:

- |             |  |
|-------------|--|
| Principio 1 | Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
| Principio 2 | Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.   |
| Principio 8 | Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.   |
| Principio 9 | Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.   |

En 2012, más de 3,7 millones de clientes eligieron el *resort* de PortAventura como destino de ocio y vacacional. A pesar del contexto económico desfavorable, PortAventura ha conseguido mantener el volumen de visitantes en sus parques y aumentar de forma muy significativa las pernoctaciones en sus hoteles.

### El perfil de los clientes de PortAventura

En 2012, PortAventura Resort ha recibido un total de 3,7 millones visitantes.

El esfuerzo de internacionalización de PortAventura y su apuesta por la innovación permanente (con la inauguración de Shambhala y un Parking Caravaning, por ejemplo) se ha visto recompensando con un aumento de los clientes europeos. Así, en 2012, ha aumentado el público francés ha aumentado en dos puntos porcentuales y ha alcanzado el 15 % de las visitas; asimismo, el público ruso ha incrementado especialmente hasta representar el 9 % del total de los visitantes, 4 puntos por encima del año anterior y convirtiéndose en el segundo mercado internacional.

El perfil de edades de los visitantes se ha mantenido respecto al año 2011; ha aumentado ligeramente la proporción de niños y jóvenes. Así, el principal perfil de visitantes de PortAventura siguen siendo familias con hijos de hasta 12 años (60 %), aunque ha aumentado el colectivo de grupos aunque, con la inauguración de Shambhala, ha aumentado el colectivo de grupos de jóvenes de edades comprendidas hasta los 25 años.

### Calidad del servicio y satisfacción del cliente

Lograr la satisfacción de los clientes de PortAventura es posible gracias al excelente trabajo diario del equipo humano de la empresa, a la apuesta por la innovación y la renovación de instalaciones y atracciones, a la vocación de servicio por ofrecer experiencias únicas y variadas, a un entorno natural, privilegiado y exclusivo y a una visión única y socialmente responsable.

Con el fin de mantener una comunicación permanente con sus clientes y conocer su experiencia en PortAventura, la empresa cuenta con un modelo para evaluar la calidad percibida por parte de los clientes. En 2012 se realizaron un total de 48.004 encuestas, 27.372 en PortAventura Park, 13.286 en los hoteles y 7.346 en PortAventura Aquatic Park. La satisfacción de los clientes en 2012 se ha mantenido en unos datos parecidos a los datos anteriores.

Para asegurar que la comunicación con los clientes sea fluida y bidireccional, PortAventura pone a su disposición una variedad de canales de comunicación, que atienden y gestionan sus consultas, quejas y reclamaciones: en persona, a través de la web, carta, correo electrónico, teléfono o por escrito en los parques y los hoteles. Las oficinas de atención al visitante de PortAventura Park, PortAventura Aquatic Park, PortAventura Covention Center y las unidades de Guest Service de los hoteles, centralizan y coordinan la respuesta a las inquietudes de los visitantes y residentes.

### Innovación para la excelencia

La innovación y mejora constante de las atracciones e instalaciones son elementos clave de la estrategia de la compañía; ello favorece la satisfacción de los clientes y hace posible la internacionalización del *resort*.

En 2012 se ha finalizado la ejecución de una inversión cercana a los 30 millones de euros, iniciada en 2011 y que ha permitido culminar proyectos como:

- La nueva atracción: **Shambhala, expedición al Himalaya**. Esta montaña rusa, situada en el área de China, ha contado con una inversión de 25 millones de euros y es la montaña rusa más alta de Europa, con 76 metros de altura. Bate otros récords europeos con su caída de 78 metros y la hypercoaster más rápida (134km/h en la primera bajada). A lo largo de su recorrido, la montaña rusa cuenta con ascensiones a las cotas más altas, caídas propias del rappel, paso por túneles y lagos de montaña... y cruza la estructura de Dragon Khan.
- También en el área de China, se ha puesto en marcha una **Escuela de Conducción y seguridad vial para niños**. En ella, los más pequeños aprenden nociones de seguridad vial de forma divertida.







- Se ha finalizado el proyecto de **renovación de las 500 habitaciones del Hotel PortAventura**, con un diseño cómodo y funcional, pensando tanto en el público vacacional como en los ejecutivos que organizan convenciones o reuniones en PortAventura Convention Centre.
- Con el fin de diversificar su oferta, el *resort* ha inaugurado en 2012 un **Parking Caravanning** para 100 autocaravanas. Dispone de servicios como puntos de electricidad en cada estacionamiento, servicios y duchas, desagües para aguas grises y negras, autoservicio de lavandería y dispensador de refrigerios y refrescos.

Estas son algunas de las mejoras adicionales:

- Conexión Wi-Fi en el Hotel PortAventura, la Mansión de Lucy y el edificio principal del Hotel Gold River.
- Taquillas para dejar las bolsas.
- Smartkiosk en los puntos de restauración para agilizar los pedidos.
- Pantallas electrónicas con los tiempos de espera en las atracciones.
- Máquinas de autoventa de tickets Express para no hacer colas en las atracciones.
- Remodelación de la Yoghourtería Danone, The Iron Horse y Cerveceria L'Estació.

#### Un resort próximo y accesible

Con el fin de garantizar la satisfacción de los clientes y el bienestar de sus empleados, desde sus orígenes, PortAventura trabaja para que todas sus instalaciones y servicios sean accesibles. Por ello, el *resort* es un lugar plenamente accesible, un espacio libre de barreras arquitectónicas y sensoriales y adaptadas a las necesidades de sus visitantes.

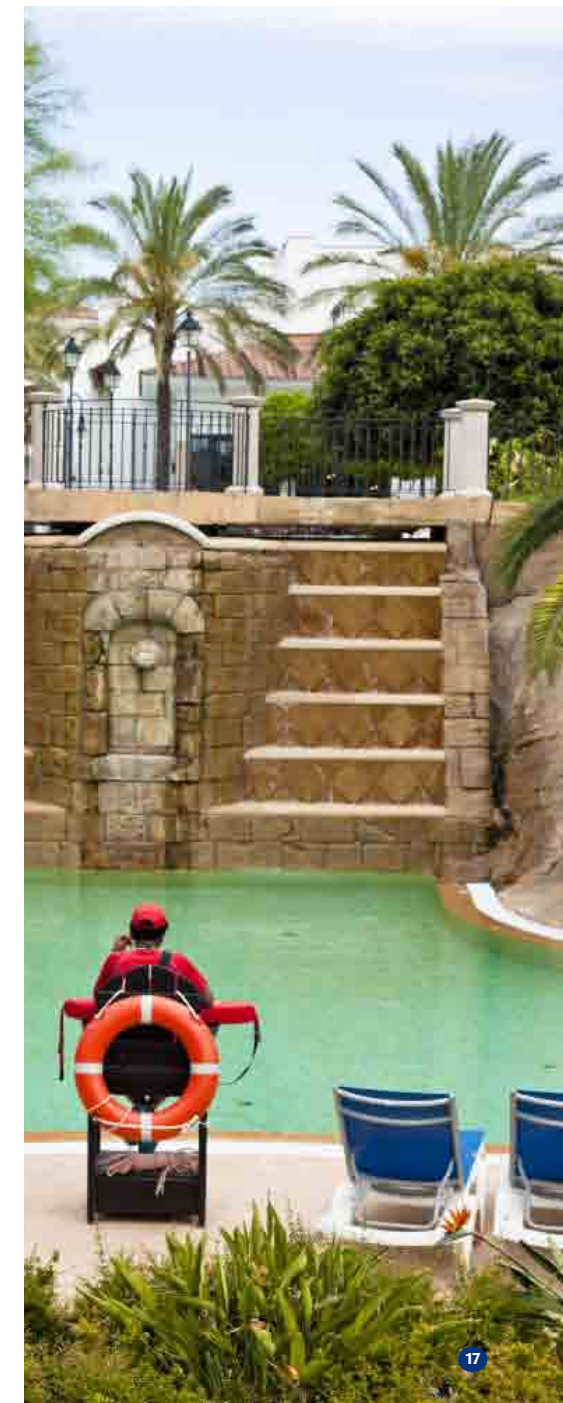
PortAventura pone a disposición de sus visitantes personal de información, guías, folletos, planos, postes y otros elementos de señalización para facilitar el acceso a toda la información referente al parque. Fácilmente Los clientes pueden encontrar fácilmente información sobre las atracciones adaptadas a personas con discapacidad.

Una encuesta a los clientes del *resort* realizada durante el 2012, se les preguntó si consideraban que las instalaciones y atracciones eran accesibles o habían encontrado alguna dificultad de movimiento. El 95 % indicó que eran muy o bastante accesibles.

#### Seguridad

La seguridad de sus clientes y empleados es uno de los aspectos de máxima preocupación para PortAventura. Por ello, sigue efectuando mejoras en las instalaciones que garanticen el bienestar de quienes las utilizan, por ejemplo: la renovación de la iluminación exterior y de las tarimas de madera o cambios en los soportes de las pasarelas de evacuación, entre otras.

Todas las instalaciones son revisadas por empresas de mantenimiento y todas las atracciones son inspeccionadas anualmente por una entidad de control que certifica el cumplimiento con los estándares de seguridad y mantenimiento, tal y como establece la legislación vigente. Además, PortAventura cuenta con protocolos de actuación en caso de incidencias y emergencias. Fruto de este esfuerzo, en 2012 PortAventura tampoco ha recibido ninguna resolución contraria en materia de seguridad que haya afectado a la salud de sus clientes y visitantes.







### 3. Empleados

#### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este capítulo del Informe Anual cubre:

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

PortAventura cree que la ocupación de calidad y el crecimiento profesional de sus empleados son uno de los factores de éxito del *resort*, contribuyen a su crecimiento y a la obtención de mejores resultados. Así, un equipo motivado y preparado conlleva una mejor satisfacción de los clientes.

#### 3.1 Características de la plantilla de PortAventura

En 2012, PortAventura tenía un equipo de 1.900 personas, y continuaba siendo uno de los principales empleadores de la provincia de Tarragona.

Los principales rasgos que caracterizan a la plantilla de PortAventura son:

- La especialización de los perfiles, que dan respuesta a los más de 300 puestos de trabajo del *Resort*.
- La participación del sector femenino, que conforma el 70 % de la plantilla.
- La fidelidad al proyecto: la antigüedad media de la plantilla es de 7 años, la de los mandos intermedios de 10 y la de los cargos directivos de 6.
- La edad media de la plantilla es de 37 años, la de los cargos intermedios de 43 y la de los cargos directivos de 46.

- Estabilidad: pese a que la actividad tiene un alto componente estacional, el 68 % de la plantilla tiene un contrato fijo, en línea con los años anteriores.

Número de empleados que conforman la plantilla	1.900
<b>Distribución de la plantilla por género</b>	
% de hombres sobre el total de la plantilla	30 %
% de mujeres sobre el total de la plantilla	70 %
<b>Distribución de la plantilla por grupos de edad</b>	
De 16 a 19 años	4 %
De 20 a 40 años	62 %
De 41 a 50 años	22 %
De 51 a 65 años	12 %
<b>Distribución de la plantilla por categoría profesional</b>	
Directivos	10
Mandos intermedios	581
Resto de la plantilla	1.309
<b>Edad media de toda la plantilla</b>	
Directivos	46
Mandos intermedios	43
Resto de la plantilla	37
<b>Antigüedad media de toda la plantilla</b>	
Directivos	6
Mandos intermedios	10
Resto de la plantilla	7
<b>Tipo de contrato</b>	
% de empleados con contrato fijo / tiempo completo	54 %
% de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	14 %
% de empleados con contrato temporal / tiempo completo	31 %
% de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	2 %

#### Diversidad e igualdad

##### Igualdad de oportunidades y no discriminación

La diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación son algunos de los pilares de la política de recursos humanos de PortAventura. Así, la empresa dispone de un plan de igualdad, incluido en el convenio colectivo y alineado con lo establecido en el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo. Los







procesos de selección, desarrollo profesional y promoción interna de PortAventura se basan en criterios de mérito y adecuación del perfil al puesto de trabajo.

### Multiculturalidad

Una de las características de PortAventura es la multiculturalidad existente en el *resort*. Esto se plasma también en una plantilla formada por 46 nacionalidades, en la cual, 322 empleados (17 %) son de nacionalidad no española. La gestión de la política de recursos humanos en base a los valores de la compañía ha permitido alinear a esta variabilidad de empleados con la estrategia de PortAventura. Esto se consigue también gracias a la colaboración con empresas que facilitan la integración de las nuevas personas que vienen a trabajar al *resort*.

### Colectivos desfavorecidos

Otro aspecto clave de la gestión de la diversidad en PortAventura es la integración laboral de los colectivos de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

En 2012, en la plantilla de PortAventura había 63 personas con algún tipo de discapacidad (un 3,3 % de la plantilla), muy por encima del 2 % mínimo que establece la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI). La integración de estos empleados se hace en colaboración con organizaciones sociales (FSC Inserta, Federación Ecom o el Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa") y mediante la contratación de servicios a centros especiales de empleo (Fundación Privada Onada, la Fundación Emplea y Flisa Grupo Fundosa).

En lo referente a la integración de personas en riesgo de exclusión social, la compañía cuenta con convenios de colaboración con entidades sociales próximas al territorio (Plan de Dinamización Laboral con el Ayuntamiento de Vila-seca, Via Laboral de la Generalitat de Catalunya, Fundació L'Heura, Programas "M'agrada" y "Heura" del Consell Comarcal del Baix Camp o "Espai Feina" del Punt Òmnia Torreforta).

#### Proyecto Escuela Nuestra Señora del Mar

Se ha establecido un convenio de prácticas con 5 estudiantes de la Escuela Nuestra Señora del Mar en la cocina central de La Cantina y Panadería.

La Escuela trabajó durante todo el curso las habilidades necesarias para que los estudiantes pudiesen llegar de forma autónoma a PortAventura para realizar prácticas, relacionarse con los compañeros de trabajo y con sus superiores, afrontar situaciones nuevas, etc.



### El bienestar de los empleados

PortAventura apuesta por la estabilidad, el desarrollo profesional y el bienestar físico, psíquico y emocional en el entorno de trabajo.

### Servicios y beneficios sociales para los empleados

47,3 millones de euros, más de una cuarta parte de los ingresos por ventas (27 %), se ha destinado a la remuneración de los empleados. Además, toda la plantilla está cubierta por un seguro de vida colectivo y sanitario. Cabe destacar que los empleados que se jubilan, reciben un pase vitalicio para PortAventura Park con todos los beneficios asociados al mismo y se les invita cada año a la fiesta de final de temporada.

### Conciliación de la vida profesional y personal

La compañía facilita la compatibilización de la vida profesional y familiar gracias a un amplio paquete de medidas, entre las que encontramos: autogestión de su actividad dentro de una franja horaria, flexibilidad de los permisos de maternidad y paternidad, flexibilidad horaria durante los periodos de lactancia, posibilidad de optar a un horario de trabajo flexible, reducciones de jornada por cuidado de un menor o familiar enfermo, excedencias...

En 2012, los empleados trabajaron de media 1.594 horas y un 14% disponía de jornada reducida.

### Derechos humanos

Los empleados reciben formación sobre los procedimientos relacionados con los derechos humanos mediante el manual de acogida, donde también se les dan a conocer los valores de PortAventura y su gestión responsable.

Además, el *Resort* se preocupa para que todo el personal de seguridad reciba formación activa sobre los derechos humanos. Esta formación se extiende a los empleados designados como responsables en caso de emergencia.

### Seguridad y salud en el trabajo

El comité de seguridad y salud promueve iniciativas y programas para mejorar la salud y la seguridad en el entorno laboral. PortAventura también cuenta con un reglamento interno de funcionamiento que se revisa y actualiza de manera constante. Se han realizado un total de 91 simulacros de emergencia y 171 evaluaciones de riesgo, 13 informes técnicos (ruido, estrés térmico e iluminación) y 37 cursos de prácticas de prevención contra incendios. En 2012 se han contabilizado 160 accidentes sin baja laboral, 81 con baja laboral y 16 con baja *in itinere*.





## Desarrollo profesional de los empleados

### Política, procesos y criterios de selección externos e internos

Los 554 empleados que se han incorporado en 2012 a PortAventura han cumplido los criterios de selección basados en la transparencia, la igualdad y el mérito. Además de las nuevas contrataciones, PortAventura ofrece a sus empleados oportunidades de promoción basadas en el mérito y desarrollo profesional. Cabe remarcar que un 62% de los jóvenes licenciados permanecen en el *resort* dos años después de su contratación. En 2012 se han producido 1.343 promociones horizontales y 251 cambios de categoría profesional.

#### Medios que utiliza PortAventura para seleccionar a sus empleados

- Acuerdos de colaboración con el INEM y el SOC.
- Bolsas de trabajo de los ayuntamientos más próximos: Salou, Vila-seca.
- Contactos con centros de formación.
- Colaboraciones con centros de inserción laboral y organizaciones sociales
- Convenios con la Universidad Rovira i Virgili.
- Acciones proactivas de comunicación en portales de búsqueda de empleo y en la web de PortAventura.

### Formación

La formación a los empleados responde a múltiples retos de PortAventura: garantizar la excelencia del servicio al cliente, promover el desarrollo de los empleados y cubrir la gran variedad de perfiles profesionales que trabajan dentro del *resort*, entre otros. Para ello, con la formación se busca potenciar las habilidades y competencias como forma de dar respuesta a las necesidades y retos del negocio.

### 2012

Inversión recibida por parte de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE) para la formación de los empleados	8.019 €
Nº total de acciones de formación realizadas	3.717
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación	8.279
Nº total de horas de formación presencial	34.545
Nº total de horas de formación en línea	7.850
Nº total de formadores internos	5
Nº total de horas de formación a hombres	12.719
Nº total de horas de formación a mujeres	29.676

Los programas formativos de PortAventura quieren reconocer la valía de los empleados del *Resort* y facilitar su desarrollo profesional. Para ello, la compañía trabaja en dos ejes: formación corporativa (para todos los empleados, que varía según sus funciones) y PortAventura University y otros programas formativos (destinados a empleados con potencial, dispuestos a aprender y mejorar sus conocimientos; unos conocimientos que después podrán utilizar en su puesto de trabajo).

### Desarrollo de competencias

Todo el equipo humano de PortAventura dispone de un perfil de competencias para el desarrollo de sus funciones. En 2012, los empleados han sido evaluados de acuerdo con este perfil de competencias, en procesos de incorporación y de promoción interna.

### Políticas de compensación y reconocimiento del mérito

El salario base de los empleados de PortAventura está regulado por las tablas establecidas en el convenio colectivo propio y representa 1,5 veces el salario mínimo legal. Asimismo, la política de compensación de PortAventura parte de los principios de legalidad, igualdad, no discriminación, desempeño y mérito. Además, el 13 % del equipo cuenta con un sistema de remuneración variable, según el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo. En este sentido, en 2012 se ha creado el Premio a la Mejor Unidad, el cual va dirigido a mandos de nivel B (encargados) de las áreas de venta (tiendas, juegos y restauración) que consigan los objetivos trimestrales de productividad y GSAT de sus unidades. Otra de las iniciativas existentes para reconocer la actuación de los empleados, premia a los mejores empleados con tarjetas de calidad, que son canjeables por noches de hotel, descuentos en las tiendas, en restauración y entradas al parque.





## 4. Medio ambiente

### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este capítulo del Informe Anual cubre:

- |             |  |
|-------------|--|
| Principio 7 | Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.                             |
| Principio 8 | Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.                     |
| Principio 9 | Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. |

Desde el inicio de la actividad, en 1995, PortAventura Resort siempre ha tenido como objetivo la protección del medio ambiente y la mejora continua de sus resultados medioambientales..

Los principios de la Política Medioambiental de PortAventura rigen la acción del parque temático, el parque acuático, los cuatro hoteles y PortAventura Convention Centre que conforman el *Resort*. La gestión medioambiental de PortAventura se organiza alrededor de dos figuras clave: el Representante del Sistema de Gestión Mediambiental (RSGMA) y el Equip Verd (o Comité Medioambiental).

#### Responsabilidad y autoridad

##### Comité de Dirección, Jefes de Área y Responsables de Subáreas

- Tomar decisiones en materia de gestión medioambiental dentro del *Resort*, a propuesta del RSGMA.

##### Representante del Sistema de Gestión Medioambiental (RSGMA)

- Un directivo, que hace de nexo con el Comité de Dirección.

##### Equip Verd (Comité Medioambiental)

- Grupo de trabajo formado por personal de los diferentes departamentos, que tiene por objetivo asegurar la correcta y uniforme gestión medioambiental en PortAventura.

#### Componentes del Equip Verd

- Velar por la aplicación y el mantenimiento del SGMA de PortAventura, dentro del departamento / área que representan.

### Aspectos medioambientales

PortAventura identifica y evalúa los aspectos medioambientales en condiciones normales, anormales y de emergencia de su actividad presente o futura, ya sean aspectos directos o indirectos. Según la evaluación, estos aspectos se identifican como significativos o no significativos.

### Sensibilización medioambiental

El cumplimiento de los principios de la Política Medioambiental de PortAventura y la consecución de los objetivos marcados solo es posible con la implicación del equipo humano que conforma la compañía, de sus clientes y de sus proveedores. Es por ello que PortAventura pone a disposición de ellos, y de toda la sociedad, una serie de instrumentos de formación y de sensibilización medioambiental (difusión de materiales, participación en foros, artículos, etc.).

### Formación

La gestión medioambiental es uno de los elementos vehiculares de la formación a empleados. Por ejemplo, las nuevas incorporaciones reciben formación medioambiental global y específica para su unidad de trabajo. Las personas que reingresan reciben formación medioambiental de actualización de la mano de su mando. Además, los miembros del Equip Verd reciben formación adicional.

### Certificaciones medioambientales de PortAventura



- Eco-management and Audit Scheme 1221/2009 (EMAS III). Certificación Europea, desde 2000. PortAventura se convirtió en el primer Parque Temático Europeo en obtener esta certificación medioambiental.



- “Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental” otorgada por la Generalitat de Catalunya para hoteles y que equivale a la europea ECO-label.



- International Environmental Management System ISO14001:2004.



- Imagen ambiental corporativa para todo el destino turístico PortAventura.





## OBJETIVOS Medioambientales- Metas 2012

### Puesta en marcha de iniciativas para implicar a los visitantes en el respeto por el medio ambiente

- Adquisición de 16 contenedores de segregación de residuos en la zona de visitantes de la nueva atracción: Shambhala.
- Adquisición de 30 papeleras de reciclaje para todo el parque.
- Inclusión de la valoración medioambiental en la encuesta que se realiza al cliente con el fin de concienciar al cliente de que PortAventura se interesa por el medio ambiente y poder valorar la percepción del cliente.
- Inclusión de criterios medioambientales en las Normas de Funcionamiento de la zona de estacionamiento de autocaravanas.
- Inclusión de información medioambiental en la página web de PortAventura Convention Centre y elaboración de una ficha de eventos sostenibles para enviarlo a los clientes en formato digital o impreso.
- Integración de PortAventura Convention Centre en la asociación Green Meeting International Council.
- Publicación de un artículo medioambiental en la revista Funworld.

### Evaluación medioambiental de proveedores nacionales (10 %) y mejora medioambiental de los contratistas (100 %)

- Proceso de definición de criterios medioambientales en determinadas compras. Fichas de compra verde: productos de limpieza, bolsas y papel tisú, vehículos eléctricos, eventos, aparatos informáticos y de ofimática, papel de oficina...
- Análisis de los datos del Plan de Compras Responsables obtenidos en las encuestas enviadas a todos los proveedores y contratistas. Elaboración de una carta a los proveedores y contratistas que no se ajustan a los requisitos mínimos exigidos por nuestro Plan de Compras Responsables, y que pueden tener un impacto medioambiental relevante, con el fin de invitarles a implantar buenas prácticas medioambientales en sus actividades relacionadas con el servicio que ofrecen a PortAventura.

### Mejorar la gestión de los residuos en el Resort

- Adopción de medidas para cumplir con la tarea de reducción de los envases que contienen restos de sustancias peligrosas.
- Formación de los supervisores y los encargados de restauración en gestión de residuos.
- Comunicado interno con el fin de recordar la correcta operativa de almacenamiento de residuos peligrosos.
- Formación en gestión de residuos del personal operativo de PortAventura, así como de los contratistas.

### Mejorar la formación en MA y Seguridad Industrial, la participación y la motivación del Equip Verd 10 %

- Implantar un Plan de Formación anual para los miembros del Equip Verd.
- Durante el 2012 se ha seguido potenciando la formación de los miembros del Equip Verd para mejorar sus funciones en el Sistema de Gestión. La formación impartida ha sido en: el software de actualización de requisitos legales CTAIMA LEGAL.Net (2 h); actualización de la legislación en materia de medio ambiente y seguridad industrial (2011-2012) (2 h); Gestión de residuos. Ciclo de vida. Valorización (1 h); Huella de carbono. (3 h) y taller de Comunicación Ambiental. Club EMAS (3 h).

### Disminuir las emisiones de CO2 en un 2 %

- Sensibilizar a los empleados de PortAventura de la conducción eficiente.
- Adquisición de 1 vehículo eléctrico para el transporte de pequeñas mercancías.
- Adquisición de 13 *buggies* eléctricos para que los utilicen en servicios técnicos.
- Incorporación de 9 vehículos HIBRIDOS a la flota de la compañía.
- Transformación de la locomotora Júpiter de Vapor a Diesel Hidráulica.

### Reducción del agua potable y no potable en un 8 % en referencia al 2009

- Revisión preventiva mediante pruebas de estanqueidad del agua potable.
- Publicación de un artículo de concienciación sobre el uso del agua.
- Instalación de riego automático en el parque.

### Reducción del consumo de energía eléctrica

- Estudio: Optimización de la ocupación hotelera para minimizar el consumo energético.
- Apagado de las luces del parque los días que no hay actividad.
- Cambio en la iluminación de descarga de fluorescentes.
- Instalación de un pequeño centro de control, así como de equipos de mando automático para la climatización en el Hotel PortAventura.
- Acondicionamiento a la operativa real del Hotel Gold River, recableado de la instalación del hotel, ubicación de pantallas de control, y definición de nuevos horarios.
- Análisis del consumo horario en relación con el año anterior.

### Mejora del comportamiento medioambiental

- Campaña de sensibilización medioambiental 2012: Sensibilización en alimentación responsable, Cómo gestionar los residuos especiales. Conducción eficiente. Concienciación de la minimización del consumo de agua.
- Programa local de comportamiento medioambiental. La Fundació PortAventura colabora con el proyecto Huerto Terapéutico "Aigües Verds". (más información en el apartado de la Fundación).

\* Para conocer más en detalle la gestión medioambiental de PortAventura, consulte la Declaración Medioambiental 2012 en [www.portaventura.es/responsabilidad-social](http://www.portaventura.es/responsabilidad-social).







## 5. Proveedores

### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este capítulo del Informe Anual cubre:

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Los proveedores son parte del éxito del negocio de PortAventura, de la satisfacción de sus clientes y de la sostenibilidad social y medioambiental. El *Resort* mantiene relaciones estables y sólidas con sus proveedores y colaboradores basadas en la transparencia, el rigor, la objetividad, la unificación de criterios y la igualdad de oportunidades de los procesos de compra.

#### Compras y contrataciones responsables

PortAventura quiere garantizar que todas las empresas que forman su cadena de suministro respeten y apliquen los principios y valores de la compañía, entre ellos el cumplimiento de los Derechos Humanos. Por ello, el *Resort* cuenta con un Plan de Compras Responsables y un Código Ético de Proveedores.



#### Código Ético de Proveedores

- El Código Ético de Proveedores, disponible desde 2008, está articulado en tres ejes:
  - » La adhesión a los principios de los Derechos Humanos.
  - » Las prácticas laborales que respetan el medio ambiente.
  - » La reducción de la corrupción de ámbito internacional.
  - » En los contratos con los proveedores, PortAventura incluye una cláusula ética que recoge los principios del Código Ético. La violación del Código puede implicar la no contratación de un proveedor.

#### Plan de Compras Responsables

- Dispone de un procedimiento estandarizado para la compra de bienes y servicios.
- Busca optimizar los recursos y obtener las mejores condiciones económicas y controlar el cumplimiento de los criterios establecidos en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos.
- Se basa en los principios de objetividad, transparencia y no discriminación y promueve la integridad de los proveedores.

#### Principales actuaciones

Entre las principales actuaciones desarrolladas por PortAventura, a lo largo de estos últimos años, encontramos:

- PortAventura controla y exige las **certificaciones** pertinentes dentro de la cadena de proveedores.
- El documento de “**Condiciones generales de compra y contratación**”, con el que se exige a los proveedores el cumplimiento de las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la normativa vigente en seguridad y medio ambiente.
- **La aplicación informática para la gestión de contratos CAE.net** (Coordinación de Actividades Empresariales), que facilita el cumplimiento de los requisitos de coordinación de actividades empresariales así como la vigilancia de los criterios mediambientales, de calidad, compras, seguridad, responsabilidad social y otros.
- **Impacto medioambiental de la actividad.** En los procesos de compra se tienen en cuenta criterios como: los procesos de fabricación del producto, el impacto medioambiental derivado de la selección de materias primas, de la producción y de la distribución y su reciclado una vez utilizado. También se tiene en cuenta su eficiencia (luminarias, aires acondicionados, trenes de lavado, máquinas de restauración y vehículos).







- Una **aplicación informática de gestión de albaranes**, que garantiza la trazabilidad de los productos alimentarios del *resort* y reduce el tiempo dedicado al proceso de entrada de mercancía.
- **Productos comprometidos con la responsabilidad corporativa**, por ejemplo, las prendas que comercializa en sus tiendas están confeccionadas, en su gran mayoría, en algodón 100 % siendo los tintes utilizados por los proveedores en una gran parte de estas prendas *azo free* (totalmente seguros para el medio ambiente). Todos los peluches de nuestros personajes están asimismo confeccionados con tejidos *azo free* cumpliendo con todas las Normativas de Seguridad vigentes en la Comunidad Europea.
- **Fichas de criterios medioambientales** para suministros de productos más sensibles a nivel medioambiental (papel, plástico, pinturas, barnices, limpieza...) en los formatos de petición de ofertas.
- **Productos químicos de limpieza altamente concentrados** con el distintivo Ecolabel con un formato muy compacto, de uso en los hoteles, que ha permitido minimizar el volumen de residuos generado.
- En cumplimiento de su **adhesión al Pacto Mundial**, PortAventura informa a sus proveedores de su compromiso con el Pacto Mundial y les consulta sobre su cumplimiento mediante el “Cuestionario para Proveedores y Contratistas”, una encuesta con preguntas relativas al alineamiento de la empresa proveedora con el Pacto Mundial y sus políticas responsables. Durante el 2012 se han evaluado el 70 % de los proveedores de PortAventura introducidos en la aplicación CAE.net con el cuestionario de responsabilidad ambiental.

#### Contratistas y proveedores

Al final de 2012, PortAventura tenía activos 928 proveedores, con un volumen total de compras de 72,2 millones de euros. 781 de los proveedores eran españoles (91,05 % de la facturación) y los 147 restantes eran internacionales (8,95 % del total facturado).

#### Kilómetro 0

La mayor parte de los productos de alimentación, especialmente los frescos, provienen de productores de la zona de influencia de PortAventura. La carne, fruta y verdura son adquiridos en las cercanías y el pescado proviene de la lonja de Cambrils.

PortAventura quiere garantizar la calidad y la frescura máxima de los productos de alimentación que ofrece en el *resort*; además de ofrecer una alimentación variada y equilibrada, con opciones de fruta de temporada, verdura y lácteos en los menús.





## 6. Sociedad

### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este capítulo del Informe Anual cubre:

- |             |  |
|-------------|--|
| Principio 1 | Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
| Principio 5 | Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.  |
| Principio 6 | Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.   |

La actividad de la compañía busca el bienestar y la felicidad de los niños, jóvenes y familias que visitan sus instalaciones. PortAventura extiende esta acción fuera del Resort, atendiendo a las necesidades de su entorno social mediante la Fundació PortAventura.

### Fundació PortAventura

La Fundació PortAventura se constituyó en el año 2010 con el fin de consolidar la acción social que había estado realizando PortAventura desde sus orígenes y adoptar nuevas metas. Tiene por objetivo contribuir al beneficio de la sociedad y a la mejora de la calidad de vida de las personas, especialmente de los niños y los jóvenes. La Fundació actúa de forma directa sobre las personas y sus familias, o indirectamente por medio de fundaciones e instituciones preferentemente de su área de influencia. Organiza su actividad en tres ámbitos:

- Fomentar la accesibilidad al ocio.
- Organizar eventos y actividades.
- Cooperar con otras fundaciones e instituciones mediante proyectos.

**Ingresos:** la mayor parte de los ingresos de la Fundació provienen de las aportaciones de PortAventura Entertainment, S.A.U. que realiza una contribución anual del 0,7 % del beneficio neto después de su auditoría de cuentas. Asimismo, realiza aportaciones puntuales en función del Plan de actividades de la Fundació.

**Aportaciones a entidades:** la Fundació busca actuar de forma directa para facilitar el acceso al ocio a diferentes colectivos con necesidades especiales y en situación de riesgo. Por ello, concentra su acción y sus aportaciones en la gestión de entradas al parque a organizaciones sin ánimo de lucro y en otras aportaciones no monetarias.

### Accesibilidad al ocio a grupos con riesgo de exclusión social

La Fundació PortAventura tiene establecidas dos modalidades de colaboración con organizaciones para facilitar el acceso al ocio a grupos con riesgo de exclusión social: cesión de entradas gratuitas y venta a un precio reducido.

Las colaboraciones se realizan directamente por medio de los centros residenciales de acción educativa (CRAE), de centros residenciales de acción educativa intensiva, de centros abiertos que atienden a niños y jóvenes y a entidades sociales que tienen programas de apoyo a niños y jóvenes con enfermedades graves. También se destinan a acciones de sensibilización a la sociedad, como las campañas de donación de sangre, y a otras organizaciones mayoritariamente del territorio, que también cumplen con los fines fundacionales de la Fundació.

En 2012 la contribución social a través de los diferentes programas y actividades ha supuesto un total de 851.382 € un 12 % más que en 2011 (758.601 €). Las aportaciones se han distribuido del siguiente modo:

- 788.506 € en aportaciones no monetarias, destinadas a cerca de 250 entidades (589.400 € en 2011).
- 62.876 € en aportaciones monetarias, para 7 entidades (169.201 € en 2011).

### Conocimiento de la Fundació PortAventura

En 2012, en una encuesta realizada a los visitantes del resort, se les preguntó si conocían el hecho de que PortAventura tiene una fundación de ayuda a la infancia. Un 29 % de los encuestados dijo conocer ese dato. Teniendo en cuenta que la Fundació tiene solo dos años de historia, el dato es positivo.







## EVENTOS Y ACTIVIDADES SOLIDARIAS DURANTE EL AÑO 2012

### 13 de abril: Día del niño. Fundación Soñar Despierto y la colaboración de la Fundació Invest for children

Asistentes: 834 (niños, monitores y voluntarios)

Colectivo: Niños y jóvenes procedentes de CRAES (Centros Residenciales de Acción Educativa) de Cataluña y Valencia.

Niños y jóvenes de centros residenciales y de acogida de Cataluña junto con sus educadores y voluntarios vivieron un día de diversión en PortAventura, un día donde los niños compartieron con sus compañeros muchas actividades lúdicas y emocionales.

### 3 de junio: “Posa’t la Gorra”. Fundació AFANOC (Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya)

Asistentes: 12.811

Colectivo: Niños y jóvenes oncológicos.

AFANOC aprovechó el encuentro para organizar actividades de difusión y sensibilización y dar a conocer la realidad que viven las familias de los niños afectados que deben desplazarse a Barcelona para recibir tratamiento, puesto que los hospitales de referencia de cáncer infantil se encuentran en esta ciudad.

AFANOC destinó el dinero recaudado con las entradas solidarias vendidas a financiar la actividad de la Casa dels Xuklis, una residencia con 25 apartamentos para familias que deben desplazarse a Barcelona para que sus hijos reciban tratamiento oncológico.

### 22 de septiembre: Associació Celíacs de Catalunya

Asistentes: 3.551

Colectivo: Personas con celiaquía e intolerancia al gluten.

El día del celíaco quiere fomentar la normalización y el conocimiento de esta realidad.

PortAventura dispone de menús sin gluten en 9 restaurantes del parque, además de los restaurantes de los 4 hoteles.

### 6 de octubre: “Fent Amics”, Coordinadora Síndrome de Down de Catalunya

Asistentes: 4.074

Colectivo: personas con discapacidad intelectual, especialmente con Síndrome de Down.

Por cuarto año consecutivo se celebró este encuentro que tiene por objetivo dar a conocer y sensibilizar a la sociedad sobre este trastorno en un entorno festivo.

Durante la mañana los niños y jóvenes de Down Catalunya, acompañados por familiares y amigos, disfrutaron de varias actuaciones en el Teatro Imperial de China. Entre ellas, un espectáculo de baile en el que participaron 28 jóvenes, con y sin discapacidad, de Down Tarragona y la escuela de baile Wapachà. Además, pudieron disfrutar durante toda la jornada de las instalaciones de PortAventura.

### 25 de octubre: 2ª Cena Solidaria, en beneficio del Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona

Asistentes: 705

Recaudación de 60.426 € destinada al Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona para la compra de alimentos de primera necesidad. La cantidad recogida permitirá dar respuesta a las necesidades de 4 meses.

La Fundació PortAventura ha colaborado con el Banc dels Aliments conscientes del incremento del número de personas que demandan alimentos a entidades, necesidades que afectan especialmente a niños y jóvenes. Además, se ha querido reconocer la admirable tarea que llevan a cabo los voluntarios de esta entidad.

### 4 de noviembre: 1ª Cursa Solidària en beneficio del Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona

Asistentes: 1.200

Recaudación de 1.233 € destinada al Banc dels Aliments de les Comarques de Tarragona para la compra de alimentos de primera necesidad.

En la jornada deportiva y solidaria participaron 900 corredores adultos, 20 de ellos empleados de PortAventura, y 300 niños de entre 4 y 12 años.

Empleados voluntarios y patrocinadores colaboraron en la organización del evento.

De forma paralela a la cena solidaria y a la carrera, la Fundació PortAventura, con el apoyo del servicio de atención al empleado de PortAventura, organizó una campaña de recogida de alimentos entre los empleados de la compañía.

### Navidad con la Fundació PortAventura

Los personajes Woody, Elmo y Triki y voluntarios de PortAventura visitaron a los niños y jóvenes del CEE “Alba” de Reus (centro con niños y jóvenes con necesidades educativas especiales) y del Centre Provincial de Paràlisis Cerebral “La Muntanyeta” de Tarragona. Con ellos compartieron juegos y actuaciones.

Además, la tarde de la cabalgata de los Reyes Magos, el día 5 de enero, PortAventura ofreció chocolate y roscón a los visitantes del parque a cambio de 1 €. La recaudación obtenida, se entregó a la Fundació PortAventura y se destinó a proyectos para mejorar la vida de niños y jóvenes.







Además de las anteriores, la Fundació PortAventura colaboró con otras fundaciones e instituciones.

#### Cooperación mediante proyectos

- Teaming**
- Microdonaciones en equipo: los empleados que así lo desean, dan 1 € de su nómina al mes a proyectos solidarios que han sido presentados por sus propios compañeros, y que entre todos han votado.
  - La Fundació PortAventura dona 2 € por cada euro aportado por los empleados.
  - En 2012 participaron 528 empleados y se recaudaron 7.015 €. La aportación de la Fundació fue de 14.031 €, que se destinaron a partes iguales a:
    - » **La Fundació Bona Nit**, que da apoyo a personas sin hogar.
    - » **La Associació d'Alzheimer Reus i Baix Camp**, que desarrolla actividades dirigidas a los efectos y consecuencias del Alzheimer, contribuye a sensibilizar a la sociedad sobre esta enfermedad y da apoyo legal y moral a los familiares.

**Agafa't al 21** Proyecto conjunto con la Associació Down Tarragona.

Servicio de inserción sociolaboral para la integración en la empresa de personas con Síndrome de Down, con la metodología de “trabajo con apoyo”.

La Fundació PortAventura aportará un total de 37.000 € hasta 2013.

**Kit-Aliments** Colaboración con “Voluntaris per Vila-seca”.

Financiación de alimentos de primera necesidad por un valor de 40.200 €.

La Fundació ha negociado con una distribuidora local el suministro mensual de 210 lotes de 15 productos básicos durante 12 meses, para cubrir la necesidad de familias en riesgo de exclusión social del municipio.



#### Huerto Terapéutico Aïgues Verds

- Convenio con la Asociación MENT i SALUT “La Muralla” para apoyar el proyecto “Huerto Terapéutico Aïgues Verds”.
- Programa de formación de personas con discapacidad psíquica con el fin de conseguir su inserción sociolaboral y desarrollar las capacidades de los usuarios.

#### Maratón de donación de sangre

- La Fundació PortAventura colaboró con diversos municipios del territorio y entregó una entrada gratuita al parque a cada donante de sangre durante la Maratón de 12 horas que celebran anualmente.

#### Parque inclusivo

- Colaboración con el Ayuntamiento de Salou.
- Adquisición e instalación de un parque inclusivo para el municipio de Salou. Se compraron las estructuras de juego a un proveedor especializado que realizó la instalación en una zona autorizada por el ayuntamiento.
- El importe del proyecto es de 51.360 €.









## 7. Resumen de los indicadores del GRI

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas del informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	En todos los capítulos del Informe Anual
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas del informe
2.1	Nombre de la organización.	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	6, 8
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	6, 8
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	51
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	14-15
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de empleados</li> <li>Número de operaciones.</li> <li>Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)</li> <li>Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)</li> <li>Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	6
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).</li> </ul>	9
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	13

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas del informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	3
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	3
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	3
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	51
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de la materialidad.</li> <li>Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	3
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	3
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	3
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	El contenido del Informe Anual se basa en el estándar internacional GRI.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se ha producido ninguna reformulación de la información con relación a los Informes Anuales de años anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	En el presente Informe Anual, no se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o métodos de valoración.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	5 y Resumen de Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI).
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	El presente Informe Anual no ha sido verificado externamente.



4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Páginas del informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9, 12, 13, 17, 21
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo de PortAventura
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	11, 24-27, 32-38
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	11
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3

4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	3
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	3

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO			Páginas del informe
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	P	6, 23, 30, 33
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P	Información no disponible.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	P	21
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	P	22
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	23
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P	30
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P	En PortAventura no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	P	34-37
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	34-37

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			Páginas del Informe
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P	24-27 y Declaración Medioambiental 2012.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	P	Declaración Medioambiental 2012



EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	A	Declaración Medioambiental 2012
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	26, 27 y Declaración Medioambiental 2012
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Información no disponible.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	26, 27 y Declaración Medioambiental 2012
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	P	Indicador no aplicable ya que PortAventura no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	P	Indicador no aplicable dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles en PortAventura

EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P	Indicador no aplicable ya que en 2012 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en PortAventura.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador no aplicable a las actividades de PortAventura.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P	26, 27 y Declaración Medioambiental 2012
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	P	Declaración Medioambiental 2012
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	P	Durante el 2011 PortAventura no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Declaración Medioambiental 2012
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	Declaración Medioambiental 2012

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			Páginas del Informe
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	P	18, 19
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	P	19 Tasa de rotación media: eventuales 12 %, fijos discontinuos 3 % e indefinidos 1,5 %.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	A	29-30



LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	P	La tasa de reincorporación es del 100 % en todos los casos.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P	El 99 % de los empleados están cubiertos por un convenio colectivo.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	P	PortAventura sigue los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	21
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	P	<p><b>Nº total de accidentes sin baja laboral:</b> 210 (hombres: 50; mujeres: 160)</p> <p><b>Nº total de accidentes con baja laboral:</b> 98 (hombres: 17; mujeres: 81)</p> <p><b>Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>:</b> 20 (hombres: 4; mujeres: 16)</p> <p><b>Nº total de jornadas perdidas:</b> 928 (hombres: 234; mujeres: 694)</p>
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	P	21
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	21
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	P	22
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	22, 23
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	A	23
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	P	19 y Gobierno Corporativo de PortAventura
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	P	19, 20, 22

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS			Páginas del Informe
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P	Durante el 2012 no ha habido acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos, ya que PortAventura no ha considerado que existan riesgos que lo hicieran necesario.
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	P	28-30
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	Información no disponible.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	P	Durante 2012 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con los derechos humanos.
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	P	PortAventura respeta y apoya la libre asociación de sus trabajadores, considerándola un derecho inalienable.
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	P	Dado el ámbito de actuación de PortAventura, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	P	Dado el ámbito de actuación de PortAventura, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	Todo el personal de seguridad del <i>resort</i> .
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador no aplicable a las actividades de PortAventura.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	P	28-30
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	P	Durante el 2012 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con los derechos humanos.



INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD			Páginas del Informe
S01 FSSS	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	P	32-37
S01 GRI3.1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	P	20, 22, 32-37
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	P	No se han identificado operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	P	No se han identificado operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P	Gobierno Corporativo de PortAventura.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	P	Gobierno Corporativo de PortAventura.
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P	Gobierno Corporativo de PortAventura
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	P	PortAventura no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de “lobbying”.
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	Gobierno Corporativo de PortAventura
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos contra PortAventura por prácticas anticompetencia.
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	P	Durante el 2012 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el incumplimiento de las leyes y regulaciones.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			Páginas del Informe
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	P	8, 15, 16
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	Durante el 2012 no se ha producido ningún tipo de incidente en este sentido.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	P	15
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	En el 2012, PortAventura fue sancionada por la Agència Catalana del Consum con una multa por valor de 800 € por una reclamación recibida referente a las condiciones de reserva por la web (en cuanto a la disponibilidad de ofertas e inclusión de servicios adicionales por defecto –seguros de viaje y tratamiento saneador). PortAventura modificó dichas cláusulas y saldó la sanción.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	15
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	P	PortAventura cumple con lo establecido en la normativa legal y en los diversos códigos de autocontrol de la publicidad. Las campañas comerciales realizadas en España y Francia son enviadas, antes de su emisión, a Autocontrol y a BVP (Bureau de Vérification de la Publicité), respectivamente.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	Durante el 2012 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con la comunicación de sus productos o servicios.



PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	No existe constancia de que en 2012 se haya producido infracción o resolución contraria a PortAventura en materia de violación de la intimidad del cliente.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	P	Durante el 2012 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el suministro y uso de sus productos o servicios.

P: Indicador GRI G3.1 Principal.

A: Indicador GRI G3.1 Adicional.



Con el objetivo de ofrecer una visión general de la Responsabilidad Corporativa desarrollada por PortAventura durante el ejercicio 2012, se facilita este Informe Anual reducido en formato digital.

Para más información:

Port Aventura Entertainment, S.A.U.

Avda. Alcalde Pere Molas, km 2.

43480, Vila-seca Tarragona.

Sobre este informe:

Glòria Barberà (gloria.barbera@portaventura.es)







[www.portaventura.com](http://www.portaventura.com)



## Informe de Responsabilidad Corporativa **PortAventura 2012**



[www.fundacioportaventura.org](http://www.fundacioportaventura.org)