



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Port Aventura Entertainment S.A. - PAESA



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Port Aventura Entertainment S.A. - PAESA

- *Dirección web:* www.portaventura.com
- *Alto cargo:* Fernando Aldecoa , Co-Director General Financiero
- *Fecha de adhesión:* 04/02/2008
- *Sector:* Hostelería, restauración, turismo y deporte
- *Actividad:* Parque temático y acuático, 4 hoteles, Beach Club y un centro de convenciones
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Comunidades locales, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* Parques, hoteles, Beach Club y centro de convenciones
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de los medios de comunicación propios de la compañía, tanto internos como externos
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 05 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Glòria Barberà
- *Tipo de informe:* A+B

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)
C/ Núñez de Balboa, N° 116. 5º planta, puerta 27.
28006, Madrid.

Vila-Seca, 22 de octubre de 2010

Estimados Señores:

Tras la adhesión de PortAventura, S.A. al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el mes de febrero de 2008, nos complace presentarles nuestro segundo Informe de Progreso.

A lo largo de este documento, hemos tratado de recoger las diferentes actuaciones que estamos llevando a cabo para integrar los Diez Principios que constituyen el Pacto Mundial en todos los ámbitos de gestión de la Compañía, una gestión responsable y sostenible que está guiada por nuestra política de Responsabilidad Corporativa y nuestros valores: *Pasión por el Cliente, Calidad, Espíritu de Equipo y Compromiso*.

El año 2009 ha estado marcado por dos acontecimientos destacables. El primero de ellos ha sido la inauguración del Hotel Gold River y el PortAventura Convention Center, y el segundo la reorganización societaria de Port Aventura, S.A., que ha supuesto la creación de Port Aventura Entertainment, S.A. y que incluye el parque temático PortAventura, el Caribe Aquatic Park y los hoteles PortAventura y Caribe Resort, así como la explotación de los hoteles Gold River, El Paso y el PortAventura Convention Center.

Un año más, la integración de la gestión responsable y sostenible en nuestra estrategia de negocio nos ha llevado a consolidar el Resort PortAventura en uno de los principales destinos de ocio familiar y de negocio de Europa, generando un importante impacto directo e indirecto sobre el entorno local y nuestra comunidad.

Somos un referente en nuestro sector, y así lo demuestran los 3,3 millones de personas que nos han visitado a lo largo del pasado año. Hemos continuado mejorando los índices de satisfacción de nuestros clientes, destacando que un 74% de los visitantes ha asegurado que volverá de nuevo y un 73% ha valorado su estancia en el parque como excelente o muy buena.





En cuanto a la gestión del equipo humano, PortAventura está formado por un total de 2.011 empleados equivalentes de unas 41 nacionalidades diferentes, lo cual constata nuestro carácter multicultural, plural y abierto. Cabe resaltar también que PortAventura favorece el desarrollo personal y profesional de todas las personas que trabajan en el Resort y facilita la conciliación de la vida laboral y familiar. Como muestra de ello, citar el programa PortAventura University, una herramienta de formación que se adapta tanto a las necesidades de la Compañía como a las de aquellos empleados que quieren ampliar conocimientos y promocionar internamente, reconociendo este esfuerzo con un título de extensión universitaria.

A lo largo del año 2009, PortAventura también ha continuado desarrollando el programa *Teaming*, una iniciativa comprometida y solidaria que involucra la participación de los empleados mediante la donación de un euro al mes destinado a una causa solidaria elegida por votación.

Respecto al medio ambiente, PortAventura es sensible desde sus orígenes y actúa promoviendo medidas concretas para todo el Resort. Durante 2009 se ha conseguido numerosos objetivos, como ejemplo: la renovación y obtención de nuevas certificaciones, que inciden en los protocolos de actuación medioambiental de la Compañía.

En los próximos años, seguiremos avanzando en todo este proceso de integración y, para ello, desarrollaremos nuevas y diferentes iniciativas laborales, sociales y medioambientales que impliquen a todas las áreas y se implanten en todas las unidades de negocio del Resort.

A través de la publicación de este Informe de Progreso, cuyo contenido puede complementarse con el recogido en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, PortAventura quiere hacer partícipe a todos sus grupos de interés del avance de la implantación de los Diez Principios que hemos suscrito, y que reafirman nuestro compromiso con la defensa de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Protección del Medioambiente y la Lucha Contra la Corrupción.

Atentamente;



D. Fernando Aldecoa y D. Enrique Fontecha
Co Directores Generales de PortAventura Entertainment, S.A.

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



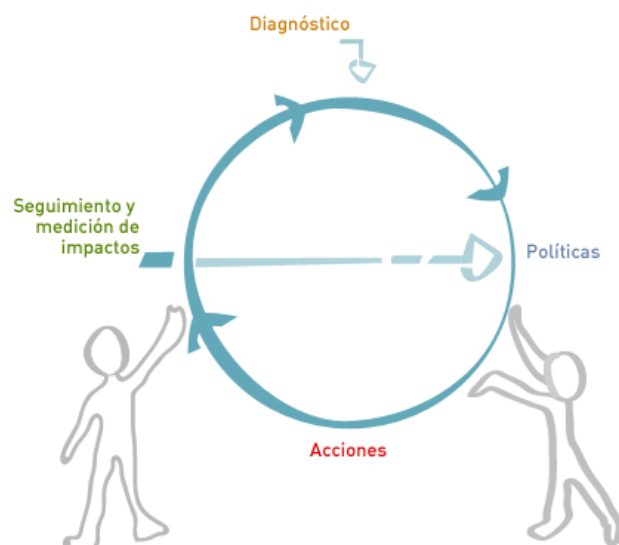
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: Otros

Implantación: Por la naturaleza de las actividades que desarrolla PortAventura y el territorio en el que opera (España), la Compañía considera que el riesgo de incumplir los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, es prácticamente inexistente. De todos modos, PortAventura tiene entre sus objetivos la posible identificación de riesgos, entre los que se incluye la violación de los Derechos Humanos, así como el establecimiento de medidas de control en todas sus unidades de negocio: PortAventura Park, Caribe Aquatic Park, Hoteles (PortAventura, El Paso, Caribe y Gold River), Beach Club, PortAventura Golf y PortAventura Convention Center, inaugurado en el año 2009.

El único riesgo en el no cumplimiento de estos derechos se identifica con algún grupo de proveedores de los países en vías de desarrollo. En este sentido, PortAventura tiene identificados a sus principales contratistas y proveedores y realiza un seguimiento para que todos ellos conozcan y firmen el Plan de Compras Responsables de la Compañía. Este plan de compras garantiza que todos los productos que se ofrecen y/o comercializan en el Resort han sido fabricados respetando los Derechos Humanos y el medio ambiente.

En cuanto al riesgo de accesibilidad física y seguridad de los clientes del Resort, cabe destacar que desde el comienzo de su actividad, PortAventura ha sido especialmente sensible con la accesibilidad de todos los colectivos, y dedica año tras año nuevos esfuerzos y avances tecnológicos para dotar a sus parques, hoteles y nuevos desarrollos de unas instalaciones 100% accesibles. El establecimiento de rampas en todos los edificios y jardines, los elevadores en las piscinas, las ayudas técnicas en varias de las atracciones o la habilitación de las estancias de los hoteles son algunos ejemplos de ello. Estos mismos criterios de accesibilidad están presentes también en los sistemas de comunicación e información de PortAventura. En este sentido, en el año 2009 se ha aprobado un cambio de diseño de la página web del Resort en Internet y se ha adaptado a las personas con dificultades visuales.

Por último, en cuanto al riesgo de discriminación en el empleo, PortAventura quiere asumir un Plan de Igualdad de Oportunidades para todos los empleados (un total de 2.011 en el año 2009). Este plan comenzó en 2008 con la realización de un análisis o auditoría de diagnóstico, para el cual se contó con el asesoramiento externo de una entidad con dilatada experiencia en la detección de prácticas que faciliten la igualdad. Ya en el año 2009, se han llevado a cabo sesiones de trabajo con el Comité de Empresa, en las que se ha acordado constituir una Comisión de Igualdad que está trabajando para

establecer propuestas y medidas de mejora para la elaboración de dicho Plan. Además, se ha tramitado una solicitud de subvención al Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya en materia de igualdad.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura ha incorporado el apoyo y la defensa de los Derechos Humanos fundamentales y del entorno medioambiental en la formulación de sus valores corporativos (Pasión por el Cliente, Calidad, Espíritu de Equipo y Compromiso), así como en la definición de la visión y la misión de la Compañía, todos ellos reflejados en su política de Responsabilidad Corporativa.

PortAventura cuenta, entre otros mecanismos, con un Código Ético que dirige y pauta todas sus actuaciones en materia de Derechos Humanos, temas sociales y medio ambiente, siendo éste de aplicación general para todos sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, entorno medioambiental y sociedad). Este Código Ético se apoya en un Código de Conducta Laboral y un Código Ético de Proveedores.

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Resort pone a disposición de sus clientes diversos mecanismos para evaluar y recoger de forma exhaustiva toda la información diaria relativa al nivel de satisfacción de sus servicios e instalaciones.

Junto con las encuestas de satisfacción, PortAventura cuenta con un eficaz sistema de gestión de quejas y reclamaciones, así como de sugerencias, agradecimientos y felicitaciones en todas sus unidades de negocio. Las quejas y reclamaciones recogidas son analizadas con detalle, y se proponen las acciones de mejora necesarias para evitar que vuelvan a repetirse.

Cabe destacar que en el año 2009 se ha puesto en marcha el proyecto SIC (Sistema de Información Comercial), mediante el cual se pretende mantener una relación directa y fluida con los clientes de los hoteles, el Beach Club y los simpatizantes del Resort a través del medio Internet.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

Respuesta: SI



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: Con la adhesión de PortAventura al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el mes de febrero del año 2008, el Resort se compromete a la implantación progresiva de sus Diez Principios.

En cuanto a acciones concretas en relación al apoyo y respeto de los Derechos Humanos desarrolladas en 2009 destacan:

- La Compañía ha continuado con el desarrollo de una aplicación informática de gestión de proveedores y contratistas, a través de la cual se les solicita información acerca de sus compromisos con los principios de Responsabilidad Corporativa.

- Todos los nuevos empleados han recibido formación sobre los procedimientos relacionados con los aspectos más destacados de esta materia en el Manual de Acogida, donde también se dan a conocer los valores corporativos y se informa sobre la gestión responsable que se lleva a cabo en PortAventura.

- La formación del personal de seguridad que trabaja en el Resort también es clave para alcanzar un nivel de excelencia en los procesos de actuación dentro de sus instalaciones. Por eso, la Compañía garantiza que todo el equipo de seguridad que trabaja en ella realiza diferentes cursos de formación. Estos cursos tienen como punto de partida la asunción de los Derechos Humanos en su actividad. Esta medida también se extiende al resto de los trabajadores y se traduce en una formación específica para los empleados designados responsables en caso de emergencia.

- Las nuevas instalaciones del Resort se están construyendo con planes de accesibilidad en materia de eliminación de barreras arquitectónicas, pensando en las personas con discapacidad.

- Por último, PortAventura ha continuado desarrollando el Programa Teaming, una iniciativa a través de la cual los empleados que quieren colaborar pueden donar de su nómina un euro al mes para destinarlo a una causa solidaria elegida por votación. En el año 2009, los 455 empleados participantes (el 20% de la plantilla fija) aportaron un total de 2.684 euros al programa, complementados por otros 18.000 euros por parte de la Compañía. Se beneficiaron 2 proyectos dirigidos a niños/as y sus familias, uno de la Asociación de Ayuda a los Afectados de Cardiopatías Infantiles de Cataluña y otro de la Fundación Enriqueta Villavecchia.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura considera que el único riesgo en el no cumplimiento de los Derechos Humanos fundamentales se identifica con algún grupo de proveedores de los países en vías de desarrollo. Por eso, el Resort cuenta con un Código Ético de Proveedores, así como con una aplicación informática de gestión de contratistas y proveedores que permite clasificarlos en función de su gestión en materia de Derechos Humanos y medio ambiente. Obviamente, los resultados de estos mecanismos de seguimiento se trasladan a la planificación estratégica de la actividad de la Compañía, definida en su Plan Estratégico.

Cabe destacar que este Plan Estratégico implica el respeto estricto por los Derechos Humanos y el medio ambiente, y trata cuestiones específicas relativas a la Responsabilidad Corporativa. En este sentido, si la Compañía observa algún comportamiento que entra en conflicto con estas materias, se toman inmediatamente las medidas oportunas para mejorar la situación y evitar que se repitan.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura asume el compromiso de ofrecer a sus clientes un estándar de excelencia en todos sus productos y servicios, garantizando que no implican riesgos para su salud o su seguridad. En este sentido, las instalaciones son revisadas constantemente por empresas de mantenimiento y todas las atracciones de los dos parques son actualizadas anualmente por una entidad de control que certifica que las mismas cumplen con los estándares de seguridad y mantenimiento. Cabe destacar que durante el año 2009 no se ha efectuado ninguna resolución contraria a PortAventura en materia de seguridad que haya afectado a la salud de sus visitantes y/o clientes.

Por otra parte, la relación de PortAventura con éstos se basa en la rigurosidad de la información que les ofrece para que ésta sea clara y transparente. De esta forma, la publicidad en el Resort no contiene informaciones que sean ambiguas, inexactas o falsas.

Tal y como marca la normativa legal y los diferentes códigos de autocontrol deontológicos voluntarios, PortAventura cumple con todos los parámetros establecidos en su oferta de productos y servicios, así como en la forma en que los comunica a sus visitantes y clientes. En el año 2009 PortAventura no ha cometido ninguna infracción ni existe resolución contraria al Resort en materia de publicidad e información sobre sus productos o servicios.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: La política de Responsabilidad Corporativa, así como el propio Código Ético de PortAventura, el Código de Conducta Laboral y el Código Ético de Proveedores, prevén las disposiciones relativas al cumplimiento y seguimiento de las actuaciones en materia de Derechos Humanos y medio ambiente.

Tal y como se ha comentado anteriormente, el Resort pone a disposición de sus clientes diversos mecanismos para evaluar y recoger de forma exhaustiva toda la información diaria relativa al nivel de satisfacción de sus servicios e instalaciones.

Cabe destacar también que PortAventura cuenta con un "Buzón de Sugerencias" para los empleados, que se puede utilizar tanto para recoger sugerencias y comentarios, como para realizar quejas y denuncias de manera anónima, siendo éstas objeto de investigación por parte de la Compañía.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: No

Implantación: En la actualidad, PortAventura no realiza ninguna auditoría externa específicamente centrada en



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

las políticas de Derechos Humanos. Sin embargo, si que se realizan otras evaluaciones, como las auditorias para la certificación según el reglamento europeo EMAS o la norma UNE EN ISO 14001/2004, relacionadas con el medio ambiente.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: El Código de Conducta Laboral resume los principios éticos que guían el funcionamiento de PortAventura, así como el desempeño profesional de todos sus directivos y empleados.

Otros mecanismos para informar a los empleados son: la Intranet corporativa; la revista interna Acció; las reuniones periódicas del Comité Directivo de la Compañía, que informa directamente a los mandos intermedios y estos, a su vez, al resto de los empleados; las carteleras en las áreas de descanso, etc.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No existe en la actualidad ninguna demanda ratificada con respecto a la salud y seguridad de los clientes.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: No existe en la actualidad ninguna demanda ratificada con respecto a la salubridad y seguridad de los productos y servicios.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No existe en la actualidad ninguna demanda ratificada con respecto a la información y etiquetado de los productos y servicios.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Accesibilidad física y seguridad O.: -	R.:Búsqueda de la excelencia, Política de calidad O.: -	R.:Código Ético, Garantizar y mejorar la seguridad de los clientes O.: -	R.:Mecanismos de evaluación O.: -
Empleados	R.:Seguridad y salud laboral O.: -	R.:Política de seguridad y salud laboral O.: -	R.:Código de Conducta Laboral O.: -	R.:Mecanismos de evaluación O.: -
Proveedores	R.:Localización geográfica O.: -	R.:Plan de compras responsables O.: -	R.:Código Ético de Proveedores O.: -	R.:Aplicación informática de gestión O.: -
ONG y Comunidad RSC	R.:Accesibilidad al ocio para todos O.: -	R.:Declaración de los valores corporativos O.: -	R.:Promoción de iniciativas de desarrollo social O.: -	R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -
Comunidades locales	R.:Buenas relaciones O.: -	R.:Consolidación de buenas relaciones O.: -	R.:Promoción de iniciativas de desarrollo social O.: -	R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -
Gobiernos y Administraciones públicas	R.:Buenas relaciones O.: -	R.:Consolidación de buenas relaciones O.: -	R.:Promoción de iniciativas de desarrollo social O.: -	R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -
Medio ambiente	R.:Cumplimiento de la legislación vigente O.: -	R.:Política medioambiental O.: -	R.:Código Ético y certificaciones O.: -	R.:Auditorías internas y externas O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Para ello, PortAventura tiene en cuenta el impacto ambiental y social que el producto adquirido provoca a lo largo de su vida útil. Así, se consideran otros criterios más allá del precio, como que a lo largo del proceso de fabricación del producto se hayan respetado los Derechos Humanos, o que el impacto ambiental derivado de la selección de las materias primas, la producción y la distribución del producto sea el más reducido posible. Y, por supuesto, también se tiene en cuenta que éste pueda ser reciclado tras su vida útil.

En este sentido, el Departamento de Asesoría Jurídica y Servicios Centrales de PortAventura se encarga de la planificación y supervisión del procedimiento estándar para la compra de mercancías y servicios, con el fin de integrar, analizar y racionalizar las necesidades globales del Resort. Además de optimizar recursos y obtener las mejores condiciones, este procedimiento de compra supone un control exhaustivo del cumplimiento de los criterios establecidos.

La transparencia, el rigor, la objetividad, la unificación de criterios y la igualdad, rigen cada uno de los procesos de compra que se llevan a cabo en PortAventura. Su cumplimiento deriva en una relación estable y sólida con los proveedores y colaboradores.

Durante el pasado año 2009, PortAventura trabajó con un total de 1.316 proveedores. El 90% de la facturación correspondió a 1.133 proveedores nacionales y el 10% restante, a 183 proveedores internacionales. El volumen total de compras homologadas fue de 173 millones de euros.

Objetivos: A través de su Plan de Compras Responsables, PortAventura se ha propuesto como objetivo a alcanzar antes de 2011, el garantizar que las empresas que forman parte de su cadena de suministro se comprometan a respetar y aplicar los principios y valores que forman parte de su Política de Responsabilidad Corporativa.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura cuenta con un Plan de Compras Responsables y con un Código Ético de Proveedores que establecen los principios que deben presidir las relaciones entre ambas partes. Dicho código recoge la obligación de respetar los Derechos Humanos. Las relaciones con los proveedores deben estar basadas en la profesionalidad y el respeto mutuo, velando por el cumplimiento de los compromisos acordados.

Objetivos: En los próximos años se quieren llevar a cabo encuestas de satisfacción a los proveedores y al mismo tiempo darles la oportunidad de aportar cualquier comentario o sugerencia que deseen efectuar.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura apuesta por una cadena de suministro con valor añadido para la sociedad, confiando su actividad a aquellos proveedores y contratistas alineados con sus principios de Responsabilidad Corporativa y, en general, con el cumplimiento de los Derechos Humanos fundamentales.

Por eso, desde finales del año 2008, el Resort cuenta con un Código Ético de Proveedores que se articula alrededor de tres líneas básicas: la adhesión a los principios de los Derechos Humanos, las prácticas laborales que respetan el medio ambiente y la reducción de la corrupción de ámbito internacional. En este sentido, PortAventura incluye en los contratos con los proveedores una cláusula ética que rige los principios sobre los que se asienta su Código Ético.

Dentro de este marco de actuación, en el año 2008 la Compañía desarrolló, además, una aplicación informática de gestión de proveedores y contratistas. A través de esta aplicación, y antes de que se lleve a cabo cualquier intercambio comercial, se solicita a los proveedores información sobre su desempeño en aspectos socialmente responsables como pueden ser la seguridad y salud en los puestos de trabajo, la gestión medioambiental, la calidad de los productos y servicios que ofrece, etc. Según las respuestas que dan, se categoriza a los mismos en función de su gestión en estas materias.

En resumen, y como acciones concretas desarrolladas en 2009, dentro de la evaluación de proveedores y contratistas destaca:

- Se ha continuado con las auditorías, dentro de las instalaciones, a los contratistas y con el análisis de su implicación ambiental a través del cuestionario de compra responsable.

- Comunicación a los contratistas de la Política Ambiental, Código Ético, prácticas generales ambientales del Compañía, etc., a través de la aplicación informática de coordinación de actividades empresariales, recordándoles la necesidad de implicación y concienciación del comportamiento dentro de las instalaciones del Resort.

En el año 2009, el proceso de análisis y evaluación de contratistas ha avanzado más lentamente de lo esperado y planificado. El proceso de recopilación de la documentación externa resulta ser laborioso y requiere mucho seguimiento por parte de organización. En este sentido, durante el pasado año se evaluó a un 59% del total de los contratistas. Se prevé que para el año 2010 se haya terminado todo el proceso de análisis y evaluación a través de esta aplicación informática.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 0 %

Implantación: Aunque en los procesos de contratación de los proveedores se recoge y valora positivamente a aquellas empresas que poseen certificaciones oficiales en aspectos como la calidad, la gestión medioambiental y la prevención de riesgos laborales, en la actualidad la aplicación informática de PortAventura no permite obtener este dato.

Este dato estará disponible, previsiblemente, a final del año 2010.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0 %

Implantación: En la actualidad la aplicación informática de PortAventura no permite obtener este dato. Aunque no se conoce el número exacto de las revisiones, cabe destacar sin embargo que si se han llevado a cabo análisis de muestreo en proveedores de productos y artículos artesanales en algunos países de América Latina.

Este dato estará disponible, previsiblemente, a final del año 2010.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.: Proveedores cualificados O.: -	R.: Plan de Compras Responsables O.: -	R.: Código Ético de Proveedores O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: No existen factores de riesgo. Además de que el marco normativo laboral español recoge el derecho a la negociación colectiva, el Código de Conducta Laboral que resume los principios éticos de PortAventura establece el respeto de la Compañía por los derechos de sindicación, asociación, huelga y negociación colectiva.

Cabe destacar que el 99% de los empleados de PortAventura están cubiertos por un convenio colectivo.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Las bases de una buena relación laboral se asientan en el diálogo y la participación del empleado. Por ello, PortAventura desarrolla la acción conjunta a través de diversos mecanismos de participación, a disposición de los empleados, con el objetivo de mejorar la calidad del empleo e incrementar la satisfacción de todos los trabajadores.

En este diálogo se pretende abordar todos aquellos aspectos y temas de importancia para el empleado: la evolución de la Compañía, los cambios organizativos que ésta pueda experimentar, etc. PortAventura confía en los representantes sindicales para compartir visiones, intercambiar puntos de vista y trabajar de manera conjunta en la mejora de las condiciones de los trabajadores.

Otros mecanismos para informar a los empleados y conocer y evaluar sus expectativas, demandas, necesidades son: el Comité de Comunicación Interna; la Intranet corporativa; la revista interna Acció; las reuniones periódicas del Comité Directivo de la Compañía, que informa directamente a los mandos intermedios y estos, a su vez, al resto de los empleados; la Encuesta de Clima Laboral (ESAT), el buzón de sugerencias, el concurso de ideas, las carteleros en las áreas de descanso, etc.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: En general, PortAventura mantiene una política de negociación colectiva con los representantes sindicales a través de los órganos creados al efecto, mediante reuniones periódicas, así como otro tipo de reuniones de carácter informal.

Durante el año 2009 no se han desarrollado acciones concretas en relación a este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: Los sindicatos UBT y CCOO tienen presencia y representación en PortAventura. En 2009, había 27 representantes sindicales en los órganos de gobierno de la Compañía, como resultado de las elecciones celebradas en el año 2006, en las que participaron un total de 1.415 empleados.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Con el objetivo de conocer y evaluar las expectativas, demandas, necesidades, así como la satisfacción de la plantilla, PortAventura dispone de diversos mecanismos de participación y comunicación internos: el Comité de Comunicación Interna; la Intranet corporativa; la revista interna Acció; las reuniones periódicas del Comité Directivo de la Compañía, que informa directamente a los mandos intermedios y estos, a su vez, al resto de los empleados; la Encuesta de Clima Laboral (ESAT), el buzón de sugerencias, el concurso de ideas, las carteleras en las áreas de descanso, etc.

Entre estos mecanismos destaca la Encuesta de Clima Laboral, la ESAT, que, con una previsión de periodicidad de dos años, tiene como objetivo conocer la opinión de todos los empleados en relación a diferentes aspectos de la Compañía como: Satisfacción general; Carga de trabajo, balance y vida privada-profesional; Estilo de liderazgo y comunicación; Formación y promoción; Ambiente de trabajo; Valoración y reconocimiento; Remuneración y evaluación; Orientación al cliente y Fidelización e Identificación. La próxima encuesta está prevista que se realice a final del año 2010 o en 2011.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Acció, es la revista interna de la plantilla de PortAventura. De periodicidad mensual, se edita en papel reciclado y trata todo tipo de contenidos de la Compañía para informar y entretener a los empleados. La revista tiene además un buzón de correo para recibir sugerencias y comentarios de los empleados y mantener una dinámica de diálogo con toda la organización.

Por otra parte, el concurso de ideas es un certamen anual con tres convocatorias trimestrales destinado a que los empleados hagan llegar sus ideas de mejora a la Dirección. Un jurado, compuesto por un representante de cada departamento y dos miembros del Comité de Dirección, elige la mejor idea del trimestre y del año con premios en metálico de 200 y 1.500 euros, respectivamente. En el año 2009 se presentaron un total de 66 ideas.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existen riesgos <hr/> O.: -	R.:Respeto a los derechos colectivos, conocer y evaluar la opinión de los empleados <hr/> O.: -	R.:Reuniones periódicas <hr/> O.: -	R.:Representación sindical en órganos de gobierno, Diversos mecanismos de participación y comunicación internos <hr/> O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Por la naturaleza de las actividades que desarrolla PortAventura y la amplia cobertura legal que existe sobre esta materia en España -único territorio en el que opera-, la Compañía considera que no existen factores de riesgo en relación al trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El convenio colectivo firmado entre PortAventura y los trabajadores determina las horas de trabajo anuales por empleado, así como las vacaciones y días festivos, permisos y licencias. Asimismo, también se recogen los niveles de remuneración de los empleados en función de su categoría laboral.

En este sentido, cabe destacar que la retribución mínima del personal que trabaja en la Compañía está por encima del mínimo fijado por la Ley. El salario base está regulado por las tablas establecidas en el convenio colectivo propio y representa 1,5 veces el salario mínimo legal.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Dado que el trabajo forzoso no es considerado un factor de riesgo para PortAventura, no se cree

necesario realizar ninguna actuación concreta en España, más allá de la vigilancia del estricto cumplimiento legal.

Aún así, la Compañía ha ampliado su paquete de medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar a disposición de los empleados con el objetivo de hacer posible el desarrollo de una carrera profesional plena compatible con la vida personal de cada trabajador.

Entre estas medidas destacan la flexibilización de los permisos de maternidad y paternidad, la flexibilización de los horarios en periodos de lactancia, la posibilidad de optar a un horario de trabajo flexible, las reducciones de jornada por cuidado de un menor o familiar enfermo, excedencias, etc. En concreto, en 2009 un 27% de los empleados de PortAventura ha solicitado la flexibilización por maternidad y otro 17% por el cuidado de un menor.

En cuanto a los proveedores de los países en vías de desarrollo con los que trabaja PortAventura, el Resort cuenta con un Código Ético de Proveedores, así como con una aplicación informática de gestión de contratistas y proveedores que permite clasificarlos en función de su gestión en materia de Derechos Humanos y medio ambiente.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura apuesta por una cadena de suministro con valor añadido para la sociedad, confiando su actividad a contratistas y proveedores alineados con los principios de Responsabilidad Corporativa de la Compañía. Por eso, desde finales del año 2007, el Resort cuenta con un Código Ético de Proveedores que se articula alrededor de tres líneas básicas, siendo una de ellas la adhesión a los principios de los Derechos Humanos.

Objetivos: Se prevé que en el año 2010 se termine todo el proceso de análisis y evaluación de los contratistas y proveedores a través de la aplicación informática que se desarrolló en 2008 para tal efecto.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Como se ha dicho anteriormente, PortAventura cuenta con un Código Ético de Proveedores que se articula alrededor de tres líneas básicas, siendo una de ellas la adhesión a los principios de los Derechos Humanos. Por eso, antes de que se lleve a cabo cualquier intercambio comercial con los proveedores, se analiza, entre otros aspectos, su

desempeño en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos: Se prevé que durante el año 2010 se termine todo el proceso de análisis y evaluación de los contratistas y proveedores a través de la aplicación informática que se desarrolló en 2008 para tal efecto.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existen riesgos en España <hr/> O.: -	R.:Convenio colectivo <hr/> O.: -	R.:Plan de Igualdad de Oportunidades, Conciliación de la vida profesional y personal <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Por la naturaleza de las actividades que desarrolla PortAventura y la amplia cobertura legal que existe sobre esta materia en España -único territorio en el que opera-, la Compañía considera que no existen factores de riesgo.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura dispone de normas claras sobre la contratación de empleados, realizándose todas las contrataciones de acuerdo a la legalidad vigente. En los perfiles de puestos de trabajo, en donde se describen las características que tienen que tener los candidatos a ocupar dichos puestos, se indica que es necesario que el candidato sea mayor de edad.

Hay que destacar, también, que una parte muy importante de la plantilla estival de PortAventura son jóvenes que adquieren su primera experiencia laboral en el Resort. Los contratos de temporada, de fines de semana y festivos o en calidad de prácticas, cubren muchas de sus necesidades, ya que gran parte de ellos busca compaginar los estudios, exámenes, etc. En el caso de la contratación de jóvenes (16 - 17 años) se exige la aprobación por parte de un responsable o tutor.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Dado que el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para PortAventura, no se cree necesario realizar ninguna actuación concreta en España, más allá de la vigilancia del estricto cumplimiento legal.

Como acción concreta relacionada con la infancia, quizá si puede destacarse el programa "PortAventura y las escuelas", una iniciativa que tiene como objetivo dar a conocer a los más jóvenes las cinco culturas que están representadas en el parque. La multiculturalidad, la biodiversidad y la física se esconden detrás de cada atracción y espectáculo. Por eso, PortAventura ha diseñado cinco talleres educativos especialmente preparados para los grupos escolares. Estos talleres están basados en los contenidos del programa escolar del Ciclo Superior de Primaria, Educación Secundaria y Bachillerato. La finalidad es potenciar la participación activa y la experimentación directa para aprender y divertirse a la vez.

Junto con los talleres, PortAventura dispone de guías especializados que acompañan a los grupos escolares de Educación Inicial Primaria durante su estancia en el parque. El Resort también ofrece descuentos para combinar la visita al parque con otros destinos de interés de la zona como la Tarragona Romana, Reus Modernista o el parque del Delta del Ebro.

Dentro de las iniciativas que desarrolla PortAventura en relación a los escolares destaca también su participación, un año más en 2009, en el concurso "El Recorrido de la Energía", impulsado por el Institut Català d'Energia de la Generalitat de Catalunya. Esta iniciativa contribuye a crear conciencia entre los alumnos de primaria y secundaria sobre el ciclo de la energía y la importancia del ahorro y la eficiencia energética, así como a fomentar el interés y la innovación en temas energéticos en general.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Como se ha dicho anteriormente, PortAventura apuesta por una cadena de suministro con valor añadido para la sociedad, confiando su actividad a contratistas y proveedores alineados con los principios de Responsabilidad Corporativa de la Compañía. Por eso, desde finales del año 2007, el Resort cuenta con un Código Ético de Proveedores que se articula alrededor de tres líneas básicas, siendo una de ellas la adhesión a los principios de los Derechos Humanos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: En la actualidad la aplicación informática de PortAventura no permite obtener este dato. Aunque no se conoce el número exacto de las revisiones, cabe destacar sin embargo que si se han llevado a cabo análisis de muestreo en proveedores de productos y artículos artesanales en algunos países de América Latina.

Este dato estará disponible, previsiblemente, a final del año 2010.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existen riesgos en España <hr/> O.: -	R.:Política de Recursos Humanos, selección según perfiles <hr/> O.: -	R.:Aplicación de la legislación vigente <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Tal y como establece su Plan de Igualdad de Oportunidades, PortAventura vela por asegurar la igualdad de trato y oportunidades de todos los empleados. La igualdad es un principio que la Compañía asume como propio y que extiende a los ámbitos de nacimiento, raza, sexo, religión, idioma, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Este respeto por los Derechos Humanos hace durante 2009 no se haya producido ninguna resolución contraria a PortAventura en materia de discriminación de género u origen.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura realiza prácticas responsables de selección, tanto interna como externa, y de contratación mediante procesos públicos y transparentes, que garantizan la igualdad de oportunidades y que se fundamentan exclusivamente en aquellos requisitos de tipo técnico, competencial y de capacidad, que son necesarios para el puesto profesional correspondiente.

Estas prácticas responsables se establecen también en los procesos de formación, promoción y retribución.

Cabe destacar que tras la publicación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la dirección de PortAventura decidió incluir en su convenio colectivo la elaboración de un Plan de Igualdad de Oportunidades que asegure las mismas condiciones, tanto en la contratación como en la formación y desarrollo profesional, para todos los empleados.

Después de la preparación de un informe diagnóstico de situación, durante el año 2009 se han llevado a cabo sesiones de trabajo con el Comité de Empresa, en las que se ha acordado constituir una Comisión de Igualdad que está trabajando para

establecer propuestas y medidas de mejora para la elaboración de dicho Plan. Además, se ha tramitado una solicitud de subvención al Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya en materia de Plan de Igualdad.

Además, cabe destacar que la política de formación de PortAventura es un factor importante a la hora de fidelizar a sus trabajadores. El diseño de planes de carrera, los itinerarios formativos, el desarrollo de planes de promoción y sucesión y la Universidad Corporativa, configuran una extensa y variada oferta formativa a disposición de los empleados. En 2009 se realizaron 642 acciones formativas por las que pasaron 5.929 empleados, lo que puede traducirse en un total 54.898 horas de formación impartidas. La valoración media de los empleados del nivel de satisfacción de la formación recibida fue de 8,90 sobre 10.

Por otra parte, PortAventura mantiene firme su compromiso por la integración laboral de colectivos con discapacidad o en riesgo de exclusión social. En este sentido, la Compañía sigue las directrices legales de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI) de forma rigurosa y estricta, cumpliendo escrupulosamente con la cuota del 2% de trabajadores discapacitados, una obligación que compete a las empresas de 50 ó más trabajadores. En el año 2009, el número total de empleados con alguna discapacidad es ya de 68 (2,28%), y para muchos de ellos, esta es su primera experiencia de trabajo.

Hay que resaltar también que PortAventura apuesta por incorporar en su plantilla a colectivos que, de otra manera, podrían verse expuestos a la exclusión laboral. Las personas mayores de 45 años, por ejemplo, son requeridas y acogidas por la Dirección de Recursos Humanos del Resort. De hecho, actualmente el 5% de la plantilla pertenece a este segmento. Dentro de este porcentaje, el 88% de los puestos son ocupados por mujeres. En este marco, PortAventura colabora en la inserción de las mujeres en el mercado laboral a través de su colaboración con diferentes instituciones y organismos públicos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro del ámbito de la inserción de personas con discapacidad, durante el año 2009 PortAventura ha colaborado con fundaciones y organizaciones como FSC Inserta, Federación Ecom o el Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa".

Cabe destacar que el sistema de selección e incorporación de las personas con discapacidad a PortAventura es diferente al que realizan otras muchas empresas. El Resort recibe candidaturas y hace una selección por capacidades, realiza la entrevista a los candidatos y éstos quedan a la espera hasta el momento que se genera una vacante que se adapte a sus capacidades.

En esta misma línea de cumplimiento con la ley de integración, PortAventura destina cada año una parte remarcable de la contratación de servicios a centros especiales de empleo. Destacan la Fundación Privada Onada como proveedor de servicios de jardinería, la Fundación Emplea y Flisa Grupo Fundosa como proveedor de servicios de lavandería.

En este esfuerzo integrador por la diversidad, hay que remarcar finalmente la apuesta de PortAventura por incorporar en su

plantilla a colectivos que, de otra manera, podrían verse expuestos a la exclusión laboral. Esta integración se hace en colaboración con entidades cercanas:

- Programa SALT: convenio con el Ayuntamiento de Vila-Seca (Servei Ocupació Col·locació Empreses) que ofrece prácticas in situ, en los puestos auxiliares del parque, a colectivos desfavorecidos (fracaso escolar, etc.) después de un periodo de formación teórica.

- Tastet d'Oficis: convenio de colaboración con la organización local "Aprendre a Aprendre", dirigida a colectivos marginales y desfavorecidos. Ofrece un taller de simulación de un proceso de selección en la empresa donde se ponen en práctica los conocimientos impartidos en el centro: entrevista, confección de CV, etc.

- Consorci prouniversitari Alt Camp/ Conca de Barberà: taller dirigido a jóvenes pre-universitarios con el objetivo de ofrecer know how sobre cómo actuar en un proceso de selección.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura ha hecho públicos los datos de la composición de su personal por edades, género, categorías y otros parámetros en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2009.

Tal y como establece el Plan de Igualdad, PortAventura vela por asegurar la igualdad de trato y oportunidades de todos los empleados. Para ilustrar la consolidación de esta tendencia, hay que destacar que el porcentaje de mujeres en la plantilla es del 69%. Además, el 38% de los puestos directivos de la Compañía son ocupados por mujeres y de éstas, el 67% tiene hijos a su cargo.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Conducta Laboral de PortAventura hace referencia a las recomendaciones básicas para la prevención de situaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación, y establece las pautas de actuación necesarias en caso de sospechar que se estén produciendo. Así mismo, también establece las disposiciones para garantizar la integridad del proceso, la protección de las víctimas o la confidencialidad de todo lo tratado durante el mismo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: No existe en la actualidad ninguna demanda ratificada con respecto a acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Colectivos en riesgo de exclusión social	R.: Política de Recursos Humanos, procesos de contratación transparentes	R.: Integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social	R.: Código de Conducta Laboral
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el ejercicio 2009, PortAventura ha logrado unos objetivos, que inciden en los protocolos de actuación medio ambiental de la Compañía. Destacan:

1.- En certificaciones:

- Renovación del certificado EMAS y de la certificación ISO 14001/2004.
- 10 auditorías internas de áreas específicas en el Resort.
- Auditoría ambiental interna.
- Auditoría de cumplimiento en materia de medio ambiente.
- Auditoría ambiental externa.
- Certificación Audubon International en PortAventura Golf.
- Obtención del Distintiu Garantia Qualitat Ambiental Hotel Caribe.
- Obtención Certificado EMAS y ISO 1400 Hotel Caribe.

2.- En los hoteles, se ha hecho incapié en la reducción del consumo eléctrico:

- En los Hoteles PortAventura y Caribe, se han cambiado las luminarias exteriores a bajo consumo.
- En el Hotel Caribe, se han instalado interruptores de horario astronómico que controlan el encendido y apagado de la iluminación según la hora de puesta y salida del sol.
- En los Hoteles PortAventura y Caribe se han instalado detectores de presencia en los lavabos comunes, en el PortAventura también en lavabos de empleados.
- En el Hotel Caribe, se han sustituido las lámparas del restaurante Piazza por diroicas de bajo consumo.
- Se dispone de un equipo portátil para la medición de Kw. consumido en varios puntos y así controlar más eficazmente el consumo eléctrico.
- En el Hotel Caribe, se ha cambiado la fuente de suministro para la producción de agua caliente sanitaria de electricidad a gas, más energéticamente eficiente.

3.- En cuanto a la reducción del consumo de agua:

- El sistema de riego de agua regenerada, procedente de la Estación Depuradora de Agua Residual (EDAR) de Vila-Seca / Salou, ha sido conectado desde mayo de 2009 al Hotel Caribe y Beach Club, reduciendo así el consumo de agua potable.

- Se ha reajustado, en estos dos centros, el riego automático por satélite centralizado a esta nueva conexión. Se reduce así, el consumo de agua por paro automático los días de lluvia y por dosificación exacta de agua regenerada día a día.
- Identificación de los sectores de riego vinculados al riego automático en estas instalaciones.

4.- En la oficina, se han aplicado acciones enfocadas a la reducción y optimización del papel:

- Impresión a doble cara: todos los ordenadores están configurados para imprimir a doble cara.
- Workflow: la nueva aplicación del departamento de compras ha reducido notablemente el consumo de papel, ya que los presupuestos y/o ofertas se aceptan por la aplicación en lugar de utilizar papel. Además, en el Departamento de Administración disponen de un sistema ESKER, que permite las aprobaciones de las facturas sin papel.

5.- En la gestión de residuos, en 2009 se ha finalizado la adecuación de la zona de acopio de residuos especiales y no especiales. Se accede a la zona mediante tarjetas magnéticas y con ello se ha mejorado significativamente el orden, la limpieza y la separación de residuos. Además, se dispone de nuevos depósitos de doble pared para contener residuos de aceite y nuevas compactadoras de latas, pendientes de instalar.

6.- En cuanto a formación, durante el periodo 2007-2009 se ha hecho énfasis en la especialización del Equip Verd para mejorar sus funciones en el sistema de gestión.

- En este periodo se han realizado 4.645 horas de formación ambiental y seguridad industrial.
- La participación, del Equip Verd, mediante aportaciones de mejora ambiental durante este periodo ha sido de 20%.
- La motivación del Equip Verd, medida mediante una encuesta de motivación realizada en 2008 y 2009, ha sido del 3,02 sobre 5.
- Se han impartido 698 horas de formación específica a los miembros del Equip Verd.

8.- Por último, para implicar a los visitantes en el respeto al medio ambiente:

- Se ha añadido información ambiental en el documento divulgativo para los clientes de los hoteles "Hotel News".
- Se ha realizado un folleto informativo del Resort, el cual se entrega a los clientes de los hoteles en el momento del check-in, con indicaciones para el respeto al medio ambiente.
- Se ha aprobado la propuesta de una línea de producto, que llevará mensajes de carácter ambiental, para la venta en las tiendas del Resort a partir de 2010.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Mirar la respuesta dada al indicador anterior.

1.- Consumo de agua: el agua es, sin duda, el elemento que mejor caracteriza e identifica al complejo lúdico de PortAventura. Sin embargo, cabe diferenciar que, según su origen, ésta puede ser potable o regenerada. Dentro del primer grupo, se engloba el agua de consumo humano, el agua de baño y el agua utilizada para usos recreativos (lagos, fuentes, atracciones, etc.).

Durante el año 2009, se han mantenido e incorporado numerosas acciones que favorecen el ahorro de agua potable de consumo humano. Unas acciones apoyadas además por las campañas de sensibilización que se desarrollan para todos los clientes de parques y hoteles y empleados.

2.- Consumo de energía eléctrica: si bien el consumo de energía eléctrica depende de las especificidades de cada unidad de negocio de la Compañía, cabe destacar que el Resort dispone de un sistema de control centralizado de la energía consumida en el parque mediante un ordenador central y 64 autómatas programables que controlan los consumos energéticos.

También los cuatro hoteles disponen de medidas de ahorro de gran eficacia; como bombillas de bajo consumo, control de consumidores eléctricos mediante sistema informático, desconexión del aire acondicionado al abrir la ventana, etc.

3.- Consumo de gas: el consumo de gas en hoteles viene generado por la actividad de las cocinas y la producción de agua caliente sanitaria. En PortAventura Park cabe destacar el mantenimiento de la reducción del consumo de gas en la atracción el Templo de Fuego, que sigue programado sus espectáculos en función de la asistencia prevista, y no de manera continua.

4.- Emisiones a la atmósfera: aunque poco significativas, la actividad de PortAventura también genera otro tipo de emisiones a la atmósfera. Son aquellas provocadas por diversos puntos de emisiones tales como las dos locomotoras de los trenes de vapor a gas oil, las calderas de calefacción y/o agua caliente a gas natural, carpintería y pintura, vehículos de motor, la pirotecnia de los espectáculos y la combustión del fuego en la atracción del Templo de Fuego y FiestAventura.

Los tres primeros puntos de emisión se verifican y registran cada dos años y los correspondientes resultados están dentro de los límites establecidos por la legislación. Los tres últimos apartados se consideran como emisiones difusas las cuales se gestionan minimizando los consumos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: Dato no disponible.

En los programas de formación de PortAventura, ocupan un lugar central todas aquellas materias relacionadas con el respeto al medio ambiente. Durante el año 2009 se han dedicado 4.645 horas de formación a temas medioambientales.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Evaluar y analizar el impacto medioambiental de las actividades y nuevos proyectos, Minimización del impacto ambiental directo <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: *Si bien la actividad desarrollada por PortAventura no puede calificarse como muy negativa para el medio ambiente, la Compañía es sensible a este tema y, desde sus inicios, el desarrollo de sus proyectos ha ido en paralelo con el respeto y la protección del entorno ambiental.*

En este sentido, los impactos medioambientales más significativos asociados a la actividad de PortAventura son el consumo de recursos naturales y la generación de residuos.

Cabe destacar que el modelo de gestión de PortAventura está avalado ya desde antes de su construcción por un proyecto previo que se desarrolló en consonancia con la forma del territorio y el respeto a su paisaje natural. La replantación de los árboles afectados y el aprovechamiento de las aguas pluviales fueron algunas de las medidas sobre las que se diseñó el proyecto final del Resort.

Ya en el año 2000, el Sistema de Gestión Ambiental de PortAventura fue certificado de acuerdo al reglamento europeo 761/2001 (EMAS), siendo el primer parque temático de Europa reconocido con este certificado. Bajo el paraguas de este modelo se evalúan y mejoran constantemente las acciones en gestión ambiental de las empresas de servicio.

Destacar también que en 2003 los hoteles de PortAventura fueron avalados por la Dirección de Calidad Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya con la concesión del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental.

En el año 2007 la prestigiosa certificación internacional ISO 14001 reconoció el compromiso y eficiencia del sistema de gestión ambiental de PortAventura, teniendo en cuenta para ello sus iniciativas de mejora continua y la minimización de los impactos ambientales directos.

Ya por último, durante 2009:

- Renovación del certificado EMAS y de la certificación ISO 14001/2004.
- 10 auditorías internas de áreas específicas en el Resort.

- Auditoria ambiental interna.
- Auditoria de cumplimiento en materia de medio ambiente.
- Auditoria ambiental externa.
- Certificación Audubon International en PortAventura Golf.
- Obtención del Distintiu Garantia Qualitat Ambiental Hotel Caribe.
- Obtención Certificado EMAS y ISO 1400 Hotel Caribe.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.
(P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Un proyecto empresarial líder como el de PortAventura, requiere, además de una estrategia empresarial, un compromiso social y medioambiental.

A pesar de que la actividad desarrollada por PortAventura no tiene un gran impacto sobre el medio ambiente, la Compañía es sensible, desde sus inicios, al respeto y protección del entorno medio ambiental que le rodea. En este sentido, el fin de la Política Mediambiental de PortAventura es minimizar los efectos de su actividad empresarial sobre el entorno tanto como sea posible. Con ello, consigue impulsar un proyecto sólido, duradero y sostenible, que alinea los retos económicos con los de sostenibilidad.

La dimensión global del proyecto medioambiental de PortAventura abarca todas las áreas de negocio, y cada uno de los empleados del Resort tiene su parcela de responsabilidad. PortAventura pone al alcance de todos ellos las herramientas que permitan conseguir estos objetivos, además de estimular su participación mediante sus aportaciones y sugerencias.

Fruto de su compromiso con el entorno natural que lo acoge, PortAventura basa su actividad en un modelo de gestión medioambiental que le permite desarrollar su negocio con el máximo respeto por el medio ambiente. El compromiso medioambiental se concreta en el Sistema de Gestión Ambiental de PortAventura (SGA), cuyos principios de actuación se resumen en:

1. Cumplir y superar las exigencias de la normativa ambiental.
2. Facilitar los medios necesarios para minimizar y prevenir los impactos ambientales derivados de su actividad.
3. Constituir un equipo ambiental propio donde estén representados todos los departamentos de la Compañía con carácter consultivo y ejecutivo.
4. Formar y sensibilizar al personal de la importancia de asumir unos procesos que respeten el medio ambiente.
5. Garantizar que cualquier persona que trabaja para PortAventura, desde contratistas a proveedores, asume los requisitos que marca la política medio ambiental de la Compañía.
6. Evaluar y analizar el impacto medio ambiental de las actividades y nuevos proyectos de PortAventura.
7. Implicar y concienciar a los visitantes del Resort en el respeto al medio ambiente.
8. Minimizar el consumo energético y la generación de residuos a través del reciclaje y la reutilización.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2009, los 4 hoteles del Resort, PortAventura, El Paso, El Caribe y Gold River, han conseguido la suscripción a Travelife, licencia gestionada por la International Federation of Tour Operators (IFTO).

Para ser miembros de Travelife, los hoteles han tenido que superar numerosas auditorías que los han acreditado como empresas que trabaja por un "turismo sostenible". Se considera turismo sostenible aquel que: disminuye los efectos negativos para el medio ambiente a través de la reducción del consumo de energía, agua y residuos; proporciona oportunidades de empleo y beneficio económico al lugar de destino a través de la adquisición de servicios y bienes de la zona, y maximiza los beneficios sociales para las comunidades locales, ofreciendo empleo a gente de la zona.

La acreditación de Travelife implica minimizar los impactos al medio ambiente, tratar a la gente de forma justa y preocuparse por cuestiones sociales y comunitarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Mirar las respuestas dadas a los indicadores del Principio 7 (páginas X y X del presente Informe).

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: En la actualidad la aplicación informática de PortAventura no permite obtener este dato, que estará disponible, previsiblemente, a partir de mediados del año 2010.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: Consumo de recursos naturales y generación de residuos <hr/> O.: -	R.: Política medioambiental <hr/> O.: -	R.: Diversas certificaciones: EMAS, ISO 14001/2004, DGCA, Gold Signature Sanctuary, Travelife, etc. <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: PortAventura trata de aprovechar al máximo las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen para mejorar, o intentar minimizar, el impacto ambiental directo de su actividad, implantándolas en sus nuevas instalaciones o en las obras de mejora que se llevan a cabo: bombillas de bajo consumo, control de consumidores eléctricos mediante sistema informático, implantación de detectores de presencia, desconexión del aire acondicionado al abrir la ventana, sustitución de grifos tradicionales por otros detectores de movimiento, etc.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Dato no disponible.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

Respuesta: 0

Implantación: Dato no disponible.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Aprovechamiento de las nuevas tecnologías <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: Hasta la fecha PortAventura no ha realizado ningún diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo en relación a la corrupción, por considerar que no existen riesgos en esta materia. Los esfuerzos de la Compañía se han centrado más en otros Principios relacionados con los Derechos Humanos fundamentales y el impacto medioambiental.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Código Ético de PortAventura tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar la conducta de la Compañía, siendo de aplicación general para todos sus grupos de interés. En este sentido, este documento contempla el rechazo a la corrupción en todas sus formas.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el Código Ético de PortAventura se recoge la obligación de los empleados de actuar de manera íntegra, con respeto a la ética y a la legalidad, priorizando los intereses de la compañía frente a los personales o de terceros.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas. (P10C1I1)

Respuesta: No

Implantación: El Código Ético de PortAventura incluye específicamente el rechazo a la corrupción en todas sus formas, así como la manera de actuar en caso de conflicto de intereses.

Durante el año 2009 no se han desarrollado acciones concretas en relación a este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código Ético de PortAventura tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar la conducta de la Compañía, siendo de aplicación general para todos sus grupos de interés.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los años, el Área de Responsabilidad Corporativa de PortAventura lleva a cabo diversas iniciativas con el objetivo de facilitar la accesibilidad al ocio a diferentes colectivos. Entre éstas, destaca la gestión de entradas y otras aportaciones de las que se benefician organizaciones no lucrativas.

En este sentido, en el año 2009 el número de entradas donadas a estas organizaciones fue de 29.425, lo que supone un 22% más que en la temporada 2008. Estas donaciones respondiendo a 158 solicitudes en las distintas modalidades de colaboración: 6.832 "Frees", 2.034 "Fun club", 67 "Junior free", 439 "2x1" y 20.053 entradas con descuento.

Las entradas donadas beneficiaron a un total de 158 entidades, entre las que se encuentran la Fundación Somni dels Nens, Soñar Despiertos, Aldeas Infantiles SOS o Down Catalunya, por citar sólo algunas.

La Compañía lleva a cabo también otras acciones especiales, son los llamados "Días de... en PortAventura", en los que se ofrece la entrada al parque con precios reducidos a colectivos especiales. Durante 2009 se desarrollaron tres de estos días:

- *En el mes de octubre, "El Día Sin Gluten" en colaboración con la Asociación de Celiacos de Cataluña, y en el que participaron más de 6.000 celiacos y sus familiares de toda España.*
- *En el mes de noviembre, "Posa't la gorra", una fiesta infantil de la Associació de Nens amb Càncer (AFANOC), que se organiza con el propósito de sensibilizar y dar a conocer a la sociedad la existencia del cáncer infantil. En esta edición, la fiesta contó con la asistencia de más de 20.000 personas. Por la organización de esta iniciativa, PortAventura recibió el "Premio Eventoplus al Mejor Evento de Responsabilidad Corporativa 2009".*



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- En el mes de diciembre, "Navidad contra el Hambre". Durante una semana, PortAventura y Unilever, en colaboración con el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, se unieron para celebrar una campaña de recaudación de fondos para los más desfavorecidos. Con la compra de una entrada se hizo posible que un niño pueda alimentarse durante un mes.

Por último, PortAventura realiza otro tipo de donaciones que incluyen productos de merchandising, noches de hotel y aportación de fondos en euros. Entre estas iniciativas, en el año 2009 destaca la colaboración del Resort con el Ayuntamiento de Vilaseca durante la celebración de las Fiestas de Sant Antoni. La Compañía colaboró con 3.000 euros a esta tradicional fiesta, además de ceder cuadras para 8 caballos.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código Ético de PortAventura tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar la conducta de la Compañía, siendo de aplicación general para todos sus grupos de interés.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes		R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Empleados		R.:Política de Recursos Humanos O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Proveedores		R.:Plan de Compras Responsable O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
ONG y Comunidad RSC		R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Comunidades locales		R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Gobiernos y Administraciones públicas		R.:Política de Responsabilidad Corporativa O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Medio ambiente		R.:Política medioambiental O.: -	R.:Aplicación del Código Ético O.: -	
Varios grupos de interés	R.:No existen riesgos O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo