



EUROPEAN DESTINATION RESORT



INFORME ANUAL 2013

RESPONSABILIDAD

CORPORATIVA



ÍNDICE

01_ PRESENTACIÓN	7
02_ EL GRUPO PORTAVENTURA	8
03_ MEJORA CONTINUA PARA LA EXCELENCIA	12
04_ LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL COMO PILAR ESTRATÉGICO	15
05_ EQUIPO HUMANO AL SERVICIO DEL MEJOR DESTINO DE OCIO EN EUROPA	19
06_ UNA APUESTA POR LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES	24
07_ 3,7 MILLONES DE CLIENTES SATISFECHOS	27
08_ FUNDACIÓ PORTAVENTURA	29
09_ RESUMEN DE LOS INDICADORES GRI	35





ACERCA DE ESTE INFORME ANUAL

ALCANCE

El Grupo PortAventura, ha elaborado su sexto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2013, que recoge las principales actuaciones, los datos de rendimiento y los logros conseguidos en las dimensiones económica, social, medioambiental y de gobierno corporativo de manera integrada.

Se incluye información sobre PortAventura Park, Costa Caribe Aquatic Park, Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River y PortAventura Convention Centre, así como de la Fundació PortAventura.

MATERIALIDAD

Para garantizar la calidad de la información recogida así como para definir los contenidos se ha llevado a cabo un análisis comparativo sobre los temas reportados por otras empresas del sector, mediante la revisión de los principales Informes Anuales de Responsabilidad Corporativa publicados a escala nacional e internacional. También se han revisado los principales canales de diálogo de PortAventura para identificar los temas considerados relevantes por los grupos de interés de la compañía.

GRUPOS DE INTERÉS

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

Con el fin de 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, las redes sociales o las encuestas de satisfacción) y el contacto, la participación y la 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), el estándar más utilizado para que las organizaciones informen sobre su desempeño económico, social y medioambiental.

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

01 PRESENTACIÓN

Nos complace presentarle el sexto Informe de Responsabilidad Social Corporativa que elabora PortAventura y que resume de forma integrada la información de la compañía en sus dimensiones económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

En 2013 PortAventura ha continuado su estrategia de expansión ininterrumpida con el objetivo de convertir el *resort* en un gran destino vacacional referente en toda Europa. Para conseguirlo ha apostado por una estrategia de internacionalización y la incorporación de nuevos proyectos año tras año. Este año PortAventura cuenta con la gran novedad: un nuevo proyecto en el Parque acuático: *Costa Caribe Aquatic Park* que consta de una ampliación de 14.000 m² con nuevas atracciones y piscinas, alcanzando de este modo los 50.000 m² de superficie total del parque. Entre las nuevas atracciones del acuático destaca muy especialmente el tobogán de caída libre más alto de Europa: *King Khajuna* que supone un auténtico reto para los más aventureros con sus 31 metros de altura.

Estas inversiones son fruto del trabajo continuo realizado por el equipo humano de la compañía, que también hace posible el funcionamiento óptimo del parque gracias a su dedicación y formación especializada, consiguiendo mejorar la experiencia y la satisfacción de los visitantes del *resort* cada temporada.

Desde la inauguración del parque en 1995, PortAventura desarrolla su actividad respetando el entorno en el que está instalado. El *resort* sigue siendo uno de los principales empleadores de la provincia de Tarragona y dispone de una estricta política medioambiental para minimizar el impacto de su actividad en el entorno. Gracias a la Fundació PortAventura, podemos contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños y jóvenes, fomentando su accesibilidad al ocio y cooperando con otras entidades de nuestro entorno en proyectos que comparten nuestro fin fundacional.

Queremos agradecer el apoyo y la confianza depositada en PortAventura por parte de las administraciones públicas, nuestros clientes y el esfuerzo de empleados y proveedores para poder alcanzar nuestra misión de 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.



Presidente Comité Ejecutivo
Sergio Feder



Director General
Fernando Aldecoa



02 EL GRUPO PORTAVENTURA

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.














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 negocio que ofrece una amplia oferta complementaria al parque temático.

DATOS MÁS RELEVANTES DE PORTAVENTURA EN 2013

FACTURACIÓN EQUIVALENTE	181,8 MILLONES DE EUROS
EBITDA (RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS, INTERESES Y AMORTIZACIONES)	73,3 MILLONES DE EUROS
VISITAS PORTAVENTURA	3,7 MILLONES
NÚMERO TOTAL DE PERNOCTACIONES EN HOTELES	913.029
PERNOCTACIONES EN EL HOTEL PORTAVENTURA	317.118
PERNOCTACIONES EN EL HOTEL EL PASO	167.979
PERNOCTACIONES EN EL HOTEL CARIBE	212.999
PERNOCTACIONES EN EL HOTEL GOLD RIVER	214.933
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS EQUIVALENTES A TIEMPO COMPLETO	1.646
NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES	1.120
PARTICIPANTES EN EL CENTRO DE CONVENCIONES	44.461



#CRONOLOGÍA

- 
1995
 - Se inaugura PortAventura, el primer parque temático de España y, entre otras, su atracción emblema: el Dragon Khan.
- 
1997
 - Nueva montaña rusa: Stampida.
- 
1999
 - Se presenta el espectáculo FiestAventura.
- 
2000
 - Llega Sea Odyssey: el gran simulador submarino.
- 
2001
 - Se inaugura el Templo del Fuego.
- 
2002
 - PortAventura se transforma en *resort* gracias a la inauguración del Hotel PortAventura, del Hotel El Paso y del parque acuático Costa Caribe Aquatic Park.
- 
2003
 - Se abren las puertas del Hotel Caribe Resort.
- 
2005
 - Llega la caída libre de Hurakan Condor.
- 
2007
 - Se incorpora Furius Baco: la aceleración extrema.
- 
2009
 - Nuevo Hotel Gold River.
 - Inauguración de PortAventura Convention Centre.
- 
2011
 - Nueva área familiar SésamoAventura.
 - Creación de la Fundació PortAventura.
- 
2012
 - Shambhala, la nueva montaña rusa más alta de Europa.
- 
2013
 - Ampliación de Costa Caribe Aquatic Park destacando King Khajuna, el tobogán más alto de Europa.

EL RESORT PORTAVENTURA

El resort PortAventura ocupa 227 hectáreas y está compuesto por:

- **PortAventura Park:** 105 hectáreas de parque, construidas alrededor de 6 áreas temáticas: Mediterrània, Polynesia, China, México, Far West y SésamoAventura. Las primeras cinco están dedicadas a culturas emblemáticas. 41 atracciones constituyen el parque temático, además de espectáculos y teatros, animaciones de calles y en restaurantes. También dispone de 10 restaurantes especializados (5 con servicios de mesa y 5 autoservicios), 37 puntos de restauración además de los restaurantes, 17 tiendas, 17 puntos de fotografía y 22 puntos de juego para toda la familia.
- **Costa Caribe Aquatic Park:** El parque acuático Costa Caribe Aquatic Park, con 50.000 m2 recrea el Caribe y sus paraísos. Dispone de 8.500 m2 de piscinas, atracciones acuáticas, 8 puntos de restauración y un solárium. Destacan el tobogán King Khajuna, la gran piscina El Gran Caribe y la piscina de olas El Triángulo de las Bermudas.
- **Hoteles:** 4 hoteles configuran el resort, cada uno de los cuales tiene una categoría de 4 estrellas sumando un total de 2.000 habitaciones. Los hoteles están equipados con piscinas, gimnasios, tiendas y actividades de ocio familiar.
- **PortAventura Convention Centre:** Es un centro de convenciones con 14.000 m² de superficie, dispone de 18 salas multifuncionales, modulares, versátiles y con soportes tecnológicos, distribuidos en dos niveles y una capacidad de hasta 4.000 personas. Su localización se encuentra en el corazón del resort, al lado del área de Mediterrània.



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.



HITOS DEL AÑO 2013	
PortAventura ha seguido avanzando en su gestión responsable y sostenible durante 2013. Entre los hitos conseguidos destacan:	
Gobierno Corporativo	PortAventura ha desarrollado su Código de Ética y Conducta Profesional, de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos de la compañía, así como de sus empresas filiales.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • En 2013 los clientes internacionales representaron el 38 % de visitas del resort, fruto del esfuerzo de PortAventura por ser el mejor destino de ocio familiar europeo. • La innovación e inversión, junto al excelente trabajo del equipo humano del resort, explican la valoración cada vez más positiva que los visitantes hacen de PortAventura.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Premio WTM reconociendo la política de recursos humanos del resort.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras Responsables: aplicación de nuevas fichas de criterios medioambientales en compras de vehículos, aparatos electrónicos, papel, etc. • Reducción del consumo de agua potable en todo el resort en un 7,11 % en relación con el año 2012. • Se han adquirido 6 vehículos eléctricos para desplazamiento interno con el fin de disminuir las emisiones de CO₂. • Reducción en 1,81 % de las emisiones equivalentes de CO₂ emitidas en 2013 en relación con el año 2012.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Se han auditado 9 empresas proveedoras de Asia, lo que representa un 56 % de los proveedores de dicho continente. La nota promedio de las auditorías ha sido de 8,8 puntos sobre 10. • Se ha gestionado la adquisición de productos y servicios de proximidad mediante una buena relación con los proveedores cercanos y con una variada oferta de calidad.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • La Fundació PortAventura, con la colaboración de entidades sociales, ha continuado facilitando el acceso al ocio a diferentes colectivos con necesidades especiales y en riesgo de exclusión. • En general, se ha profundizado en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Premios y reconocimientos

En 2013, PortAventura ha seguido viendo su trabajo reconocido con la obtención de distintos premios:

- **Revista Kirmes & Parks (Alemania):** Premio European Star Award - A la mejor Steel Coaster de Europa de 2013 para "Shambhala". 2º Premio European Star Award - Al mejor parque temático de Europa.
- **Comunidad Worldofparks.eu (Europa):** Premio Best amusement park in Europe 2013 para PortAventura. Premio Best event in a European amusement park 2013 para la temporada de Halloween. Premio Best Show in a European amusement park 2013 para "Music Celebration".
- **Tez Tour (Rusia):** Mejor socio de negocios 2013.
- **Feria de turismo World Travel Market (UK) y Hosteltur (revista trade España):** WTM Global Award en reconocimiento a la política de RRHH de PortAventura.
- **Comunidad de recomendación de Viajes Zoover (Benelux):** Zoover Award- Best Theme Park in Europe.

03 MEJORA CONTINUA PARA LA EXCELENCIA

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 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.

3.1 INNOVACIÓN

PortAventura considera la innovación y la mejora de las atracciones e instalaciones pilares fundamentales para desarrollar la estrategia de la compañía y aumentar la satisfacción de los clientes.

En 2013 se han invertido 10 millones de euros en la ampliación del parque acuático Costa Caribe Aquatic Park incorporando King Khajuna, el tobogán de caída libre más alto de Europa.

Otros aspectos de mejora han sido:

- Optimización del CPD (Centro Proceso de Datos)
- Módulos de consignas con sistema electrónico en el parque
- Cabinas secadoras “body dryer” para los clientes que suban a las atracciones de agua.



PORTAVENTURA, UN RESORT PRÓXIMO Y ACCESIBLE

PortAventura trabaja para garantizar la satisfacción de sus clientes y empleados, y entre sus prioridades destaca la preocupación por la accesibilidad en todas sus instalaciones y servicios. El *resort* es, por tanto, un lugar plenamente accesible, libre de barreras arquitectónicas y adaptado a las necesidades de sus visitantes. Para las personas con movilidad reducida, todas las instalaciones de PortAventura están perfectamente adaptadas con rampas en edificios y jardines, elevadores en piscinas, ayudas técnicas en la mayoría de atracciones, habitaciones adaptadas en los hoteles, etc.



PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

PortAventura colabora activamente con un gran número de asociaciones y organismos (profesionales del sector, instituciones públicas y vinculadas a asociaciones del tercer sector social, médico y asistencial, entre otros). Algunos de ellos son:

- 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).
- Fundació ICIL (Institut Català de Logística)

SEGURIDAD

Nuestros parques están sujetos a regulaciones gubernamentales locales, nacionales y supranacionales relacionadas con la seguridad. Antes de su apertura al público, nuestras atracciones son certificadas por TÜV SÜD Iberia. Adicionalmente, son inspeccionadas y certificadas anualmente por SGS, entidad independiente autorizada por el gobierno.

Se han desarrollado planes de contingencia para posibles situaciones de emergencia para cada una de las instalaciones de PortAventura. Además de las inspecciones diarias de mantenimiento, en temporada baja el personal de mantenimiento examina las atracciones y las repara, remodela y reconstruye en caso de que sea necesario.

Asimismo, de forma voluntaria, SGS certificó el manual de los procedimientos de mantenimiento de cada atracción. La ejecución de los procedimientos es auditado periódicamente por un consultor independiente en Seguridad y Salud Industrial. Otras secciones de cada parque están sujetas a inspecciones por parte de jefes de bomberos locales y funcionarios de salud y mantenimiento de edificios. Toda la gestión de riesgos de seguridad se controla por nuestro Comité de Seguridad, que se reúne trimestralmente. En 2013 tampoco se ha recibido ninguna resolución contraria en materia de seguridad que haya afectado a sus clientes y visitantes.



04 LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL COMO PILAR ESTRATÉGICO

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 medioambiental.
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ORGANIZACIÓN INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN MEDIAMBIENTAL

• 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 y actúa como Representante del Sistema.

• Equip Verd (Comite Medioambiental)

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

• Componentes del Equip Verd (Comite Medioambiental)

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

Con el propósito de llevar a cabo su compromiso con la protección del medio ambiente y con la mejora continua de los resultados medioambientales, PortAventura guía su actuación por los principios de actuación de la Política Medioambiental.



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.



International Environmental Management System ISO14001-2004



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



Imagen ambiental corporativa para todo el destino turístico PortAventura.

OBJETIVOS 2013

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

Relacionado con el Principio 7 de la Política Medioambiental
Fecha estimada de finalización: 31/12/2014

Nivel de cumplimiento: 60 %

- Adquisición de 8 nuevos contenedores dobles de segregación de residuos para el área de Polynesia.
- Bolsas reutilizables a disposición de los clientes en las tiendas del *resort*.
- Diseño de buzones papelera para que los visitantes de PortAventura Park puedan depositar las guías del parque usadas una vez finalizada la visita y asegurar, así, el correcto reciclado de las mismas.
- Promover la movilidad sostenible entre los visitantes con la oferta de un billete combinado a PortAventura, que incluye el viaje de ida y vuelta en tren y la entrada a PortAventura Park.
- Fomentar el uso de nuevas tecnologías poniendo a disposición de los visitantes una nueva APP de PortAventura para móviles y tabletas que incluye un mapa interactivo para evitar, así, impresiones en papel.
- Adquisición de 7 contenedores dobles de segregación para el área de Costa Caribe Aquatic Park.
- Realización de la valoración medioambiental con una encuesta a los clientes de los hoteles.

Evaluación medioambiental de proveedores (100 %) y mejora del comportamiento medioambiental.

Relacionado con el Principio 5 y 10 de la Política Medioambiental
Fecha estimada de finalización: 31/12/2015

Nivel de cumplimiento: 49,76 %

- Dentro del Plan de Compras Responsables de criterios medioambientales, en determinadas compras se han creado las siguientes fichas de criterios medioambientales:
 - Productos alimentarios
 - Tejidos
 - Material y herramientas de oficina
 - Publicaciones
 - Tóneres y cartuchos de tinta
- Ampliación del cuestionario del Plan de Compras Responsables, que se envía a todos los proveedores para que lo rellenen.

Mejorar la gestión de los residuos en PortAventura Resort

Relacionado con el Principio 9 de Política Medioambiental e impacto medioambiental (contaminación de suelos y/o aguas)
Fecha estimada de finalización: 31/12/2013.

Nivel de cumplimiento: se ha alcanzado una reducción del 8,75 % del residuo generado por millón de visitas en relación a los últimos 3 años.

- Disminuir el consumo de trapos usados en los talleres.
- Sustitución de bolsas de plástico por bolsas de tela recuperables y lavables para el traslado textil de hostelería a nuestros servicios externos de lavandería.
- Mediante el documento Protocolo de entregas textiles a PortAventura, se solicita al proveedor la minimización del embalaje de las prendas textiles.
- Incluir una cláusula de minimización de envases y embalajes en origen en los contratos con los proveedores de servicios y materiales y en los pedidos que se les encargan.
- Fomentar la reutilización de materiales mediante la donación de mobiliario, ropa y juguetes en desuso.

Disminuir las emisiones de CO2 en un 2 % con relación al año 2012

Relacionado con el Principio 8 de la Política Medioambiental
Fecha estimada de finalización: 31/12/2013.

Nivel de cumplimiento: se han aumentado un 8,51 % las emisiones equivalentes de CO2 emitidas en 2013 respecto al año anterior. Este hecho se atribuye principalmente al aumento del factor de conversión para el consumo eléctrico de kg de CO2/kWh según la nueva versión de la guía práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEH) de la Oficina del cambio climático de 2013 con relación al anterior factor de la conversión de 2012. Las causas son ajenas a la compañía. Si el factor de conversión se hubiera mantenido, se hubiese conseguido una disminución del 1,81%.

- Adquisición de 6 vehículos eléctricos, tipo buggy, para transporte interno.

Reducción del consumo de agua potable en un 7 % con relación al 2012.

Relacionado con aspectos medioambientales significativos: consumo de agua potable y consumo de recursos naturales y contaminación de las aguas
Fecha estimada de finalización: 31/12/2013.

Nivel de cumplimiento: se ha reducido un 7,11 % el consumo de agua potable en relación al 2012.

- Revisión preventiva, pruebas de estanqueidad en la red de agua potable.
- Cambio del sistema de cloración de las piscinas en los hoteles El Paso y Caribe.
- Control diario con contadores de consumo de agua.
- Instalación de nuevos contadores para mejorar el control de los consumos.
 - Contador general de agua potable para todo el *resort*, con sistema de telelectura (lectura cada hora).
 - Contadores adicionales: contador para la obra BR2014, contador para las piscinas 1 y 2 de Costa Caribe Aquatic Park.

Reducción de un 1,73 % del consumo de energía eléctrica con relación al año 2012.

Relacionado con el Principio 9 y aspectos ambientales significativos relacionados (consumo de energía eléctrica y agotamiento de recursos naturales)

Fecha estimada de finalización: 31/12/2013

Nivel de cumplimiento: el consumo de electricidad ha aumentado un 2,12 % en valores absolutos respecto al 2012 a causa del aumento del número de días en los que el parque y los hoteles han permanecido abiertos en temporada alta y por la ampliación de la franja horaria

- Instalación de iluminación con detectores de presencia en los vestuarios del edificio 112 del personal de mantenimiento.
- Centralización en el edificio 110 de todo el personal de oficinas.
- Concienciación del personal de PortAventura acerca de la necesidad de comunicar a CECO (Centro de Control) las desconexiones energéticas cuando se efectúan conexiones excepcionales.
- Sustitución de luminarias por modelos más eficientes en el área de tiendas de Mediterrània y en los edificios de los talleres.

Mejora del comportamiento medioambiental

Relacionado con el Principio 2 de la Política Medioambiental

Fecha estimada de finalización: 31/12/2014

Nivel de cumplimiento: 50 % de las iniciativas ejecutadas respecto a las iniciativas planificadas para este año.

- Campaña de sensibilización medioambiental 2013.
- Comunicación del uso de un equipo antiderrame.
- Buenas prácticas medioambientales en el sector de la restauración (gestión de residuos, minimización del consumo de energía).
- Difusión de logos ambientales en los buggies eléctricos de la flota.

Se posponen las siguientes iniciativas propuestas para el próximo año:

- Comunicación para potenciar la detección de oportunidades de mejora.
- Comunicación de la manipulación de productos peligrosos y fichas de seguridad.

Para conocer más en detalle la gestión medioambiental de PortAventura, consulte la Declaración Medioambiental 2013 en: www.portaventura.es/responsabilidad-social



05 EQUIPO HUMANO AL SERVICIO DEL MEJOR DESTINO DE OCIO EN EUROPA

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 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.

5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA PORTAVENTURA

En 2013, PortAventura contaba con un equipo humano de 1.646 personas (empleados equivalentes a tiempo completo) llegando a 2.534 empleados en el momento de máxima contratación consolidándose, un año más, como uno de los principales empleadores de la provincia de Tarragona.

Los principales rasgos que caracterizan a los empleados de PortAventura son:

- El 68 % de la plantilla está constituido por mujeres.
- Más de 300 puestos de trabajo del resort se cubren mediante la especialización de perfiles.
- Antigüedad media de la plantilla de 4 años (9 en los mandos intermedios y 7 en la dirección), lo que demuestra la fidelidad hacia el proyecto.
- Con una edad media de 33 años en la plantilla (39 años para los mandos intermedios y 46 en la dirección), destaca la juventud de los empleados.
- El 51 % de la plantilla tiene un contrato fijo, a pesar de que la actividad del parque es muy estacional.

2013	
Número de empleados que conforman la plantilla	1.646
Distribución de la plantilla por género	
% de hombres sobre el total plantilla	32 %
% de mujeres sobre el total plantilla	68 %
Distribución de la plantilla por categoría profesional	
Directivos	9
Mandos intermedios	531
Resto de plantilla	1.106
Edad media de toda la plantilla	
Directivos	47
Mandos intermedios	39
Resto de plantilla	33
Antigüedad media de toda la plantilla	
Directivos	7
Mandos intermedios	9
Resto de plantilla	4
Tipo de contrato	
% de empleados con contrato fijo / tiempo completo	51 %
% de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	14 %
% de empleados con contrato temporal / tiempo completo	31 %
% de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	4 %

5.2 DIVERSIDAD E IGUALDAD

Igualdad de oportunidades y no discriminación. PortAventura basa su política de recursos humanos en los pilares de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Además, PortAventura basa su desarrollo en un plan de igualdad, incluido en el convenio colectivo y de acuerdo con el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. La adecuación al puesto de trabajo y el mérito son los criterios que rigen los procesos de selección, desarrollo profesional y promoción interna.

Multiculturalidad. La multiculturalidad es uno de los rasgos identificativos de PortAventura, tal y como se demuestra con una plantilla formada por 41 nacionalidades, en la cual 317 personas (13 %) tienen una nacionalidad diferente a la española. Se ha podido alinear la diversidad de empleados con la estrategia de PortAventura gracias a la gestión de la política de recursos humanos que gira en torno a los valores de la compañía. Este hito también es el resultado de la cooperación con empresas que facilitan la integración de los nuevos empleados.

Colectivos desfavorecidos. PortAventura también es sensible a la problemática de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

La plantilla de PortAventura contaba en 2013 con 55 personas con algún tipo de discapacidad, un 3,3 %, muy por encima del 2 % mínimo que se establece en la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI). Estos empleados se integran en la empresa mediante la cooperación con organizaciones sociales, entre las que cabe mencionar la Fundación Down Tarragona, mediante la cual se selecciona y contrata personas con Síndrome de Down.

La integración de personas con discapacidades también se produce gracias a la contratación de servicios a centros especiales de empleo y a convenios de colaboración con entidades sociales próximas al territorio (Programa SALT, Impuls a l'ocupació, Via Laboral, Fundació l'Heura, Proyecto Maragda y Heura).

5.3 EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Servicios y beneficios sociales para los empleados. El 22 % de los ingresos por ventas del *resort* (40,1 millones de euros) se han invertido en la remuneración salarial de los empleados. La totalidad de la plantilla está cubierta por un seguro de accidentes colectivo. Además, los empleados disponen de condiciones ventajosas para acceder al *resort*. Entre ellos cabe destacar el acceso libre al parque, parking gratuito y disponibilidad de pases de temporada, además de descuentos en *packs* de entradas para PortAventura Park y el parque acuático y en hoteles, tiendas, restauración y alquiler de servicios.

Conciliación de la vida profesional y personal. La convivencia de la vida laboral y profesional es posible gracias a una serie de medidas como la autogestión de su actividad dentro de una franja horaria, la flexibilización de los permisos de maternidad y paternidad y de los horarios en períodos de lactancia, la posibilidad de optar a un horario de trabajo flexible, las reducciones de jornada por cuidado de un menor o familiar enfermo o excedencias. En 2013, los empleados trabajaron un promedio de 1.776 horas de media y un 15 % disponía de jornada reducida.

Derechos Humanos. El equipo humano que trabaja en PortAventura recibe una formación basada en procedimientos relacionados con los derechos humanos a través del manual de acogida, en el que se plasman los valores de la empresa y su gestión responsable. Todo el personal de seguridad recibe formación activa sobre derechos humanos, que se extiende a los empleados designados 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, cuenta también con un reglamento interno de funcionamiento que se revisa y actualiza de manera constante. Se han llevado a cabo un total de 98 simulacros de emergencia, 122 evaluaciones de riesgo, 7 informes técnicos (ruido, estrés térmico e iluminación) y 25 cursos prácticos de prevención contra incendios. El servicio médico ha realizado 1.391 reconocimientos médicos, 1.315 consultas médicas, 8 vacunaciones y 198 consultas relativas a exenciones.

5.4 DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS

Política, procesos y criterios de selección externos e internos. Se han incorporado 1.140 empleados que han cumplido los criterios de selección basados en la transparencia, la igualdad y el mérito por los que apuesta PortAventura. También es destacable que un 45 % de los jóvenes licenciados siguen trabajando en el *resort* dos años después de haber sido contratados. En 2013 se han producido 1.145 promociones horizontales y 267 cambios de categoría profesional.

Formación. La formación es uno de los medios de los que dispone PortAventura para aportar valor añadido a sus trabajadores. El propósito del plan de formación es garantizar que toda la plantilla esté preparada para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas de sus puestos actuales, así como ampliar sus conocimientos y potenciar sus habilidades y competencias para que, en el futuro, puedan asumir otros puestos de trabajo dentro de la Compañía.

El plan de formación está estructurado en tres bloques:

FORMACIÓN CORPORATIVA: Formación obligatoria, dirigida a todos los empleados según sus funciones y responsabilidades, en la que se integran conceptos que son propios de nuestra Compañía.

FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE: Formación obligatoria, dirigida a todos los empleados según sus funciones y responsabilidades, en base a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 y siguiendo el cuarto principio de actuación de la Política Medioambiental de la Compañía (*4. Formar, entrenar y sensibilizar, a todos los niveles, al personal de la empresa para crear una atmósfera favorable al progreso de cualquier medida medioambiental*).

FORMACIÓN DE DESARROLLO: Acciones formativas a medida orientadas a la mejora de las habilidades personales y/o técnicas de los participantes, y diseñadas e impartidas con recursos propios o externos.



2013	
Inversión recibida a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE) para la formación de los empleados	567 €
N.º Total de acciones de formación realizada	5.281
N.º Total de empleados que han realizado acciones de formación	8.783
N.º Total de horas de formación presencial	20.088
N.º Total de horas de formación online	0
N.º Total de formadores internos	30
N.º Total de horas de formación en HOMBRES	7.135
N.º Total de horas de formación en MUJERES	12.953

Desarrollo de competencias. El equipo de empleados de PortAventura cuenta con un perfil de competencias para llevar a cabo sus tareas. En 2013, los empleados han sido evaluados de acuerdo a este perfil de competencias, en procesos de incorporación y de promoción interna.

Políticas de compensación y reconocimiento del mérito. Los empleados de PortAventura tienen un salario base regulado por las tablas establecidas en el convenio colectivo propio y representa 1,5 veces el salario mínimo legal. Así, PortAventura establece la política de compensación basándose en los principios de legalidad, no discriminación, igualdad, mérito y desempeño. El 13 % del equipo dispone de un sistema de remuneración variable, en función del cumplimiento de objetivos individuales y de grupo. En 2012 se creó el Premio a la Mejor Unidad, dirigido a mandos de nivel B (encargados) de las áreas de venta (tiendas, juegos y restauración) que consigan los objetivos trimestrales de productividad y Guest Satisfaction (GSAT) de sus unidades. En 2013, además, se instauró el Premio al Empleado del Trimestre para premiar a aquellos empleados de otros ámbitos de las unidades ganadoras del Premio a la Mejor Unidad que destacan en el desempeño de su trabajo. En este caso, se incluyen también las áreas de Espectáculos, Operaciones y Recepciones de Hoteles que consigan los objetivos trimestrales de Guest Satisfaction (GSAT).



06 UNA APUESTA POR LA CALIDAD DE LOS 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 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.

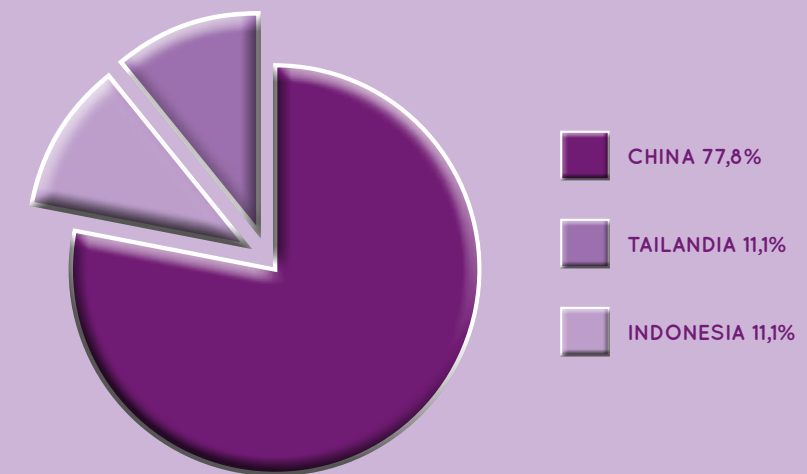
Es un requisito de PortAventura que todas las empresas que conforman su cadena de suministro respeten y compartan sus valores, en especial en el cumplimiento de los derechos humanos. Es por ello que el *resort* dispone de dos instrumentos para asegurar dicho cumplimiento: el Código Ético de Proveedores y el Plan de Compras Responsable.

El Código Ético de Proveedores, en aplicación desde 2008, se fundamenta en tres ejes: adhesión y cumplimiento de los derechos humanos, prácticas laborales que respeten el medio ambiente y reducción de la corrupción. En los contratos con los proveedores, PortAventura incluye una cláusula ética para que las empresas contratadas cumplan con la normativa del Código Ético. En caso que el proveedor incumpla dicho Código, se podrá resolver el contrato.



AUDITORÍAS SOCIALES A PROVEEDORES ASIÁTICOS

En 2013, PortAventura ha llevado a cabo nueve auditorías entre sus proveedores asiáticos (7 en China, 1 en Indonesia y 1 en Tailandia), lo que representa el 56 % de los proveedores de Asia. Los resultados de estas evaluaciones han sido muy satisfactorios, con una puntuación media de 8,8 puntos sobre 10. Estos datos muestran el compromiso de las empresas proveedoras con el Código Ético para Proveedores de PortAventura.



El Plan de Compras Responsables tiene por objetivo optimizar los recursos empleados en el *resort* y controlar que las mercancías y los servicios adquiridos cumplan con los criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos establecidos. Así, los procesos de compra tienen en cuenta aspectos 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; y la eficiencia (luminarias, aires acondicionados, trenes de lavado, máquinas de restauración y vehículos).

Este plan, que promueve la integridad de los proveedores, se sustenta en los principios de objetividad, transparencia y no discriminación.



Proveedores. En 2013, PortAventura contaba con 1.120 proveedores, con un volumen total de compras de 81,9 millones de euros del total de proveedores, 926 eran nacionales (83 % de la facturación) y los 194 restantes eran internacionales (17 % del total facturado).

Patrocinadores y colaboradores. PortAventura fomenta la relación del partenariado creando grandes alianzas estratégicas. Durante el 2013 ha contado con las siguientes patrocinadores y colaboradores: AVIS Budget Group, Cacaolat, Campofrío, Chupa Chups, Coca-Cola, Codorniu, Cutting's, Damm, Danone, Ferrero, Forno D'Asolo, Haribo, Josma Sport, Lavazza, Peugeot, Quiksilver, Segur Caixa Adeslas, Titanlux, Torres, Unilever, Veri.



07 3,7 MILLONES DE CLIENTES SATISFECHOS

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 que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Principio 8	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

7.1 EL PERFIL DE LOS CLIENTES DE PORTAVENTURA

La apuesta por la mejora continua, ha permitido a PortAventura mejorar la relación con sus clientes en términos de satisfacción, fidelidad y recomendación. PortAventura ha recibido 3,7 millones de visitantes. Por otro lado, el esfuerzo por la internacionalización ha permitido alcanzar un 38 % en visitas internacionales: destacan el colectivo francés, que representa un 39 % de las visitas internacionales, el colectivo ruso, que representa un 31 % de las visitas, los colectivos británico e irlandés con un 20 % de las visitas. El principal perfil de visitantes de PortAventura continúa siendo familias con hijos, que ha representado un 80 % del total de visitas. La mayoría de los visitantes han accedido al *resort* mediante su estancia en los hoteles, seguidos de entradas con promociones y descuentos y entradas para varios días. Han aumentado ligeramente las visitas mediante entradas individuales de un día y las de pernoctaciones en los hoteles.



7.2 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El excelente trabajo diario de los empleados de PortAventura, la apuesta por la renovación de instalaciones y atracciones y la vocación compartida de ofrecer experiencias únicas y variadas en un entorno natural, privilegiado y exclusivo junto con una visión única y socialmente responsable, hacen posible la satisfacción de los clientes del resort.

La valoración global del día en el parque ha mejorado respecto a 2012 hasta el 4,18 sobre 5. La posibilidad de que el cliente seguramente o probablemente, vuelva de nuevo a PortAventura alcanza el 89 % en la mayoría de los casos. En cuanto a los hoteles, la recomendación de visita a estos se ha mantenido o ha aumentado respecto a los años anteriores.

PortAventura garantiza la comunicación con los clientes manteniendo una relación fluida y bidireccional atendiendo a sus consultas, quejas y reclamaciones mediante varias vías: en persona, a través de la web, por carta, por correo electrónico, por teléfono o por escrito, en los parques y los hoteles. Las encargadas de centralizar y coordinar la respuesta a las inquietudes de los visitantes son las oficinas de atención al visitante de PortAventura Park, Costa Caribe Aquatic Park, y en cada uno de los hoteles.



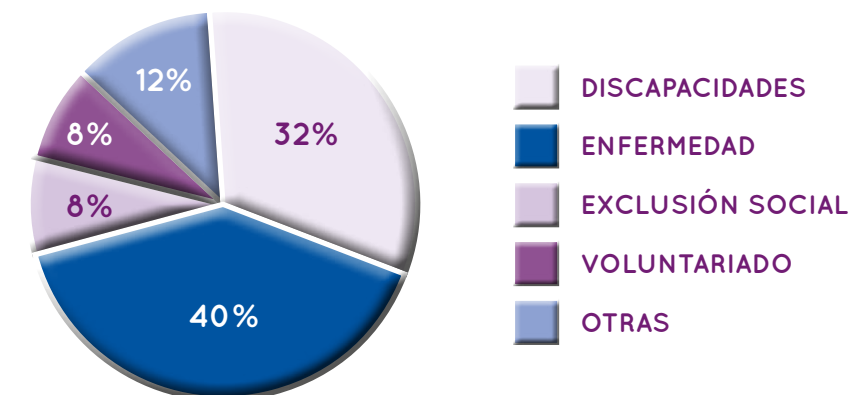
La Fundació tiene por objetivo, además de ayudar a colectivos en riesgo de exclusión social, beneficiar y sensibilizar a la sociedad; profesionalizar la gestión de las actividades que actualmente se desarrollan y también llevar a cabo diferentes proyectos en su ámbito de influencia territorial para mejorar la calidad de vida de las personas. Sus acciones van dirigidas a niños, adolescentes y sus familias.

Programas: Establece su actividad en tres ámbitos:

- El fomento de la accesibilidad al ocio
- La organización de eventos y actividades
- La cooperación con otras fundaciones e instituciones mediante proyectos

Ingresos: La mayor parte de los ingresos de la Fundación PortAventura provienen de las aportaciones de Port Aventura Entertainment, SAU, que en 2013 ha realizado una contribución de 608.988 euros. Asimismo, otros ingresos son fruto de varios donativos, entre los cuales cabe destacar la cena y la carrera solidaria, por un total de 118.502 euros.

Distribución de las ayudas concedidas (monetarias y no monetarias) según el tipo de causa de la organización beneficiaria.



Aportaciones a entidades: La Fundación PortAventura tiene establecido un programa de donación de entradas gratuitas y de donación de entradas a un precio muy reducido para grupos de niños y jóvenes en riesgo de exclusión social.

En 2013, la suma de las acciones en los diferentes programas y actividades ha alcanzado una inversión de 889.071 €, un 4,4 % más que en 2012 (851.382 €). Las aportaciones se han distribuido del siguiente modo:

- 623.134 € en aportaciones no monetarias, destinadas a cerca de 250 entidades (728.701 € en 2012).
- 126.602 € en aportaciones monetarias, para 11 entidades (62.876 € en 2012).

El incremento en aportaciones monetarias se debe a un programa de apoyo para la integración socio-laboral de jóvenes desamparados o con diferentes discapacidades.

ACTIVIDADES SOLIDARIAS 2013

13 de abril: Jornada del Corazón. Fundación PortAventura y Fundación SHE

Asistentes: 500

La primera jornada solidaria de la Fundación SHE se desarrolló con el fin de promover hábitos de vida saludable y recaudar fondos para el programa de salud integral "Sí!". El programa Sí! se imparte en 98 colegios del país y tiene como objetivo transmitir a niños y jóvenes habilidades y valores necesarios para que actúen positivamente sobre su salud a lo largo de toda su vida. Los asistentes a la jornada adquirieron entradas solidarias.

4 de mayo: Día del Niño. Fundación PortAventura y Fundación Soñar Despierto

Asistentes: 1.100

El objetivo de la fiesta del niño consistió en promover la convivencia entre menores, adolescentes, familias de acogida y voluntarios, así como sensibilizar a la juventud sobre la importancia del voluntariado, ofreciendo un día inolvidable de diversión en el parque.

9 de junio: Posa't la Gorra. Fundació PortAventura y AFANOC

Asistentes: 11.000

Evento que promovió AFANOC (Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya) a favor de niños y jóvenes que reciben tratamientos oncológicos. Este año, el dinero recaudado se destinó a mantener la Casa dels Xuklis, una residencia destinada a acoger a familiares que han de desplazarse a Barcelona para que sus hijos puedan recibir el tratamiento en los hospitales de referencia. La recaudación de fondos se realizó mediante la adquisición de una gorra con una entrada solidaria.



16 de junio: 2.ª Carrera Solidaria en beneficio de la Fundación Estela de Tarragona.

Asistentes: 1.700

La recaudación de las inscripciones de los participantes se destinó a mejorar la accesibilidad de las instalaciones acuáticas y de rehabilitación de la Fundación Estela. Esta entidad tiene como máxima preocupación la protección de personas con discapacidad psíquica y la mejora de su integración social, para lo cual desarrolla actuaciones orientadas a la formación en diferentes capacidades y la integración socio-laboral.

La prueba también contó con la colaboración de varios patrocinadores y voluntarios, entre ellos un grupo de empleados de PortAventura.



12 de septiembre: 3.ª Cena Solidaria, a beneficio del proyecto Nous Horitzons.

Asistentes: 900

La cena, que se celebró en PortAventura Convention Centre, recaudó 65.300 € que destinaron al proyecto Nous Horitzons, cuyo objetivo principal es promover la inclusión de jóvenes del territorio al mundo laboral y educativo mediante programas específicos de integración socio-laboral.

Esta iniciativa permitió financiar el proyecto de cuatro entidades que trabajan con adolescentes en riesgo de exclusión social: CRAE Sant Josep y CRAE La Pastoreta, la Asociación Down Tarragona y Aprodisca (Associació Pro Persones amb Disminució Psíquica de la Conca de Barberà).

14 de septiembre: Un día sin gluten. Associació de Celíacs de Catalunya.

Asistentes: 4.300

Esta celebración tiene como objetivo ofrecer a personas celíacas y con intolerancia al gluten, a los miembros de la asociación y a su entorno un día festivo en el que puedan disfrutar todos en un entorno para familiarizarse con menús y alimentos sin gluten. Además, a lo largo de la jornada se organizaron acciones para informar y sensibilizar a la sociedad sobre la enfermedad.

6 de octubre: Fent Amics. Fundació PortAventura y Down Catalunya.

Asistentes: 4.000

Por quinto año consecutivo se celebró este encuentro que tiene por objetivo dar a conocer y sensibilizar a la sociedad sobre la discapacidad intelectual, especialmente el Síndrome de Down en un entorno festivo.

En esta edición, los niños y jóvenes de Down Catalunya, acompañados por familiares, voluntarios y amigos, disfrutaron de las actuaciones del grupo de baile "Chrysalid 22", integrado por jóvenes con síndrome de Down de la Fundación Psico-Art. Además, PortAventura ofreció a los asistentes un pase especial de su espectáculo "Rock Symphony Mistery".



14 de diciembre: Un futuro mejor. Fundació PortAventura y FEDAIA (Federació d'Entitats d'Atenció i Educació per l'Infància i l'Adolescència).

Asistentes: 1.000

Jornada celebrada por primera vez en PortAventura Park. El objetivo de la jornada fue sensibilizar a la sociedad sobre la situación de riesgo de exclusión de muchos niños y jóvenes y recordar que el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos de la Infancia, suscrita también por España, establece:

"1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes.

2. Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento."

Los asistentes disfrutaron de un día repleto de emociones, pudieron asistir a espectáculos navideños y compartir un día inolvidable.

Además de las anteriores, la Fundació PortAventura cooperó con otras fundaciones e instituciones mediante proyectos:

Área de juego terapéutico

La Fundació PortAventura ha colaborado con la Escuela de Educación Especial Solc de Tarragona para llevar adelante un proyecto destinado a la adecuación de una zona de juego terapéutico en las instalaciones de la escuela para atender niños y jóvenes con deficiencias neurológicas graves y pluridiscapacidades. La Fundación PortAventura también ha donado 5 tabletas iPad para que los usuarios del centro puedan trabajar con programas de estimulación y mejora comunicativa.



Alimentación Infantil

La Fundació PortAventura y Cruz Roja han firmado un acuerdo con el que se donarán a Cruz Roja Tarragona productos de alimentación e higiene para bebés de hasta 18 meses que serán distribuidos entre las familias más vulnerables que atiende a través de su red provincial.

Casa dels Xuklis

La Fundación PortAventura ha trabajado junto a la AFANOC (Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya) para financiar el acondicionamiento de una sala de descanso y actividades recreativas en la Casa dels Xuklis, casa de acogida para familias con niños y jóvenes oncológicos gestionada por AFANOC.

"Kit de Alimentos" en el municipio Vila-seca

La Fundación PortAventura ha extendido la cooperación con la Asociación "Voluntaris per Vila-seca" para financiar la adquisición de kits de alimentos de primera necesidad que serán donados a las familias en riesgo social de exclusión de Vila-seca.

Teaming

Iniciativa solidaria mediante la cual los empleados de PortAventura aportan voluntariamente 1 euro de su nómina que se destina a proyectos solidarios. La Fundació PortAventura suma dos euros por cada euro aportado por los empleados. Los empleados del programa, según criterios preestablecidos, decidirán cuáles son los beneficiarios del dinero recaudado. Para esta edición los beneficiarios fueron el colegio La Muntanyeta de la Associació Provincial de Paràlisi Cerebral de Tarragona y el Hospital de día Mas Sabater de la Fundació Esclerosis Múltiple.



Eclèctic Festival

Eclèctic Festival de Tarragona, el festival de artes escénicas desde la discapacidad de la ciudad de Tarragona, pretende potenciar la igualdad de oportunidades y la creatividad de todas las personas con independencia de sus capacidades.

Agafa't al 21

Proyecto conjunto con la Associació Down Tarragona con el objetivo de potenciar la inserción socio-laboral de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales. Así, con la metodología "trabajo con apoyo", desde la temprana edad se quiere favorecer la integración de este colectivo en la empresa.



PortAventura pone a disposición de la Fundació PortAventura todos aquellos equipos y materiales susceptibles de seguir siendo usados para que sean gestionados por entidades sociales.

09 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.	7
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.	5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	10
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	48
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.	8
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	27
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • El número de empleados. • El número de operaciones. • Las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • La capitalización total, desglosada en términos de deuda y el patrimonio neto (organizaciones del sector privado). • La cantidad de productos o servicios prestados. 	8
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"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones. • Y 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). 	En 2013, los propietarios de la sociedad Port Aventura Entertainment, S.A.U eran Investindustrial, con un 50,1% de las acciones y KKR, a través de su filial World Park Holdings B.V, con 49,9 % del accionariado, operación que se ha cerrado en enero de 2014.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	11

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).	5
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	48
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La determinación de la materialidad. • La prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • La identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria. 	5
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores, etc.).	5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	5
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.	5
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 en relación con 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 de la memoria.	3 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 DE GRUPOS DE 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.	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: Excelencia, calidad, seguridad, diversión familiar, pasión por el cliente, respeto al medio ambiente, dedicación, trabajo en equipo y cohesión, compromiso social. 10, 11, 14, 21, 28
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.	Gobierno Corporativo de PortAventura.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	5
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	15-18, 29-34
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5
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.	5

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.	5
------	---	---

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 8, 29-30, 21, 26
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 23
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 24-26
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, si bien no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos, la mayoría de ellos provienen del territorio próximo en el que realiza su actividad PortAventura.
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 30-34
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A 30-34

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		PÁGINAS DEL INFORME
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P Declaración Medioambiental 2013
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P Declaración Medioambiental 2013
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P Declaración Medioambiental 2013
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	P Declaración Medioambiental 2013
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A Declaración Medioambiental 2013
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 2013
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A Declaración Medioambiental 2013

EN8	Captación total de agua por fuentes.	P Declaración Medioambiental 2013
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A Declaración Medioambiental 2013
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A Declaración Medioambiental 2013
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 2013
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 2013
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A Declaración Medioambiental 2013
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A Declaración Medioambiental 2013
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 2013
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P Declaración Medioambiental 2013
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A Declaración Medioambiental 2013
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 2013
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P Declaración Medioambiental 2013

EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P	Indicador no aplicable ya que en 2013 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 2013
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P	Declaración Medioambiental 2013
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 2013
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental.	P	Durante 2012 PortAventura no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.
EN29	Impactos medioambientales 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 2013
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	A	Declaración Medioambiental 2013

PRÁCTICAS LABORALES		PÁGINAS DEL INFORME	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato, región y sexo.	P	19-20
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	P	Tasa de rotación media: eventuales 10,8 %, fijos discontinuos 1,6 %, indefinidos 2,6 %.
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	21
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	P	Información no disponible.

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P	El 99% de los empleados están cubiertos por un convenio colectivo.
LA5	Periodo(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 sexo.	P	Núm. total de accidentes sin baja laboral: 176 (hombres: 46; mujeres: 130). Núm. total de accidentes con baja laboral: 49 (hombres: 14; mujeres: 35). Nº total de accidentes con baja laboral in itinere: 15 (hombres: 3; mujeres: 12). Núm. total de jornadas perdidas: 974 (hombres: 196; mujeres: 778).
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 categoría de empleado.	P	22-23
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	Gobierno Corporativo de PortAventura
LA14	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	P	20, 21, 23

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 2013 no ha habido acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, ya que PortAventura no ha considerado que existan riesgos que los 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 25
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 2013 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.
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 resort.
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 24-26
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	P Durante 2013 PortAventura no ha sido objeto de incidentes o sanciones judiciales relevantes relacionadas con los Derechos Humanos.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		
SOCIEDAD		PÁGINAS DEL INFORME
SO1 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 28
SO1 GRI3.1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	P 16, 17, 18, 28
SO9	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.
SO10	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.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P Gobierno Corporativo de PortAventura.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	P Gobierno Corporativo de PortAventura.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P Gobierno Corporativo de PortAventura.
SO5	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 en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying.

SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	Gobierno Corporativo de PortAventura
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas, contra la libre competencia y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos contra PortAventura por prácticas anticompetencia.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	P	Durante 2013 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	10, 11, 14, 28
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 2013 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	28
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	Durante 2013 no se ha recibido ninguna sanción o resolución contraria, ni preavisos por incumplimientos de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad e información de productos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	28

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, previa su emisión, a Autocontrol y a BVP (Bureau de Verification 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 2013 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 2013 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 2013 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.





European Destination Resort

PARA MÁS INFORMACIÓN:

AVDA. ALCALDE PERE MOLAS, KM 2
43480, VILA-SECA, TARRAGONA

WWW.PORTAVENTURA.COM

SOBRE ESTE INFORME

ÁREA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
TEL: 977 779 000