

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

Grupo Parques Reunidos

Ejercicio transitorio de 1 de octubre a 31 de diciembre de 2018

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	3
2. INFORMACIÓN GENERAL.....	4
2.1. PERFIL DE EMPRESA	4
2.2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES	6
2.3. MARCO ÉTICO	7
4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (PRSC)	9
4.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	9
5. GOBIERNO CORPORATIVO.....	10
5.1. MECANISMOS DE CONTROL	11
6. CORRUPCIÓN Y SOBORNO.....	12
7. ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS	15
7.1. ACCIONES DIRIGIDAS A LA INFANCIA Y LA SALUD	15
7.2. ACCIONES DIRIGIDAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL.....	17
7.3. EDUCACIÓN Y GENERACIÓN DE CONCIENCIA	18
7.4. BIODIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	19
8. GESTIÓN AMBIENTAL	22
8.1. GESTIÓN DE CONSUMOS ÉTICA Y SOSTENIBLE.....	23
8.2. PROMOCIÓN DE LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE	24
9. GESTIÓN DE PERSONAL	24
9.1. FORMACIÓN, GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD.....	27
9.2. EMPLEABILIDAD	28
9.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	30
9.4. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL.....	30
9.5. RELACIONES SOCIALES Y REPRESENTACIÓN	32
9.6. IGUALDAD	32
10. RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES.....	34
11. RELACIÓN CON CLIENTES	35
11.1. SEGURIDAD ALIMENTARIA	35
11.2. INFORMACIÓN OBJETIVA Y TRANSPARENTE	36
11.3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.....	36
11.4. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS.....	37
12. RELACIÓN CON PROVEEDORES	37

1. INTRODUCCIÓN

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa se refiere al ejercicio transitorio de tres meses iniciado el 1 de octubre de 2018 y finalizado el 31 de diciembre de 2018.

La gestión de nuestras responsabilidades con trabajadores, clientes, proveedores y sociedad, así como la trascendencia que el buen hacer de la compañía tiene en su sostenibilidad a largo plazo, nos han guiado a lo largo de estas páginas.

En mayo de 2019, nuestro Parque de Atracciones de Madrid cumplirá 50 años. En este período Parques Reunidos ha experimentado una gran transformación, convirtiéndose en una multinacional que gestiona más de 60 activos en 12 países. Este crecimiento empresarial ha estado acompañado de una vocación de servicio a las comunidades de cada uno de los parques que se han ido integrando en el Grupo, así como con la constitución de la Fundación Parques Reunidos en 2011. En este sentido, promovemos el Espíritu Parques Reunidos, bajo cuyo paraguas se agrupa tanto la labor de la Fundación como las iniciativas que desarrollan nuestros parques en materia Social y Medioambiental.

El Espíritu Parques Reunidos impulsa iniciativas relacionadas con la infancia en el ámbito de la salud y la integración social; programas educativos y de generación de conciencia sobre el cuidado del medioambiente; proyectos de biodiversidad orientados a la conservación de las especies y los ecosistemas naturales y, en el ámbito de la investigación, proyectos en colaboración con entidades zoológicas, museos, universidades y centros de formación. Todo ello, guiados por el compromiso de devolver a la sociedad parte de lo que recibimos de ella.

Nuestros proyectos a favor de la infancia tienen por objeto apoyar a niños con necesidades especiales o en situación de vulnerabilidad y a sus familias. En este sentido, colaboramos con diversas instituciones sanitarias, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro que comparten la vocación de ayuda a este colectivo. Las formas de ayuda son múltiples: desde desplazar a los personajes de nuestros parques a hospitales para acompañar a los pequeños, a contribuir con juguetes de nuestras tiendas e invitar a los pequeños y sus familias a nuestras instalaciones.

Nuestros parques de animales tienen una labor esencial en la educación del público visitante y en la generación de conciencia para la conservación del medioambiente. La posibilidad de acercarse a los animales que están bajo nuestro cuidado o asistir a los talleres y charlas educativas sobre su forma de vida y sobre las amenazas a las que se enfrentan, tienen un impacto decisivo en nuestros visitantes, que así comprenden la necesidad de contribuir de forma activa al cuidado de la biodiversidad. Un gran porcentaje de nuestros visitantes son escolares, lo que nos permite transmitir mensajes educativos sobre la promoción del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos.

Nuestros proyectos de conservación de la biodiversidad y cuidado de especies más vulnerables, se realizan tanto "in situ" -reintroducción o protección de especies en las mismas poblaciones de origen, donde los problemas para la biodiversidad son más acuciantes- como "ex situ" -labor de conservación que realizamos en nuestros parques de animales mediante la aportación de instalaciones y conocimientos técnicos-.

Estos programas no sólo contribuyen a mejorar el diseño de instalaciones y a elaborar técnicas de cuidado y manejo animal más eficientes, sino que también son de vital importancia para la aplicación de técnicas veterinarias y de cría en instituciones zoológicas dirigidas a la reintroducción y cuidado de las especies en sus lugares de origen.

Todas estas acciones son posibles gracias a la confianza que depositan en nosotros los visitantes de nuestros parques y las entidades con las que colaboramos. Crecer y hacer crecer a quienes nos rodean, es nuestra motivación diaria, apostando por la innovación, por la sostenibilidad y

por hacer que nuestro equipo se sienta orgulloso del impacto que estos proyectos tienen en la sociedad.

El esfuerzo y el compromiso de todas y cada una de las personas que forman el equipo humano del Grupo Parques Reunidos en todo el mundo, hacen que las visitas a nuestros parques se conviertan en experiencias únicas, seguras e inolvidables de diversión, de conocimiento y de sensibilización.

Esta memoria de Responsabilidad Social Corporativa es una oportunidad para hacer balance de todas las iniciativas llevadas a cabo en el último año, compartirlas con nuestros colaboradores e impulsar, más aún, el Espíritu Parques Reunidos.

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1. PERFIL DE EMPRESA

El Grupo Parques Reunidos es uno de los principales operadores internacionales de parques de ocio regionales. Su historia arranca en España en 1967 bajo el nombre de Parque de Atracciones Casa de Campo de Madrid, S.A.

En la actualidad, gestiona una cartera diversificada de más de 60 parques de ocio en 12 países a lo largo de Europa, América, Oceanía y Oriente Medio. En el gráfico a continuación se muestran las ubicaciones de los parques del Grupo.



Ilustración 1. Distribución de los parques del Grupo

Desde el 29 de abril de 2016, Parques Reunidos Servicios Centrales S.A., la sociedad matriz del Grupo Parques Reunidos, ubicada en Madrid, cotiza en el mercado continuo español.

Parques Reunidos gestiona sus parques junto a marcas líderes en cuatro de los segmentos clave del sector:

- 37% Parques acuáticos
- 30% Parques de ocio y temáticos
- 23% Parques de animales
- 10% Otros

Con más de 50 años de experiencia, Parques Reunidos es hoy el segundo operador de parques de ocio en Europa, donde cuentan con el mayor número de parques de animales, y el octavo a nivel mundial, donde la compañía es líder en parques acuáticos.

El número total de empleados del Grupo a cierre de ejercicio (31/12/2018) asciende a 4.992 empleados. Se puede ver el detalle en el capítulo de Gestión de personal, de este documento.

En términos de afluencia, 2,8 millones de personas visitaron los parques del Grupo en el presente ejercicio de tres meses. En lo relativo a datos facturación del Grupo, son 77 millones de € de ingresos ordinarios consolidados a cierre de ejercicio. Indicar que durante el presente ejercicio transitorio parte de los parques del Grupo permanecen cerrados (p.e. parques acuáticos) o con bien horarios de fines de semana o fechas puntuales (Navidad, Halloween, etc.).

Parques Reunidos cuenta con un modelo de negocio fundamentado en la seguridad y la excelencia operativa, la satisfacción del cliente, el estricto control de costes y la máxima atención a los detalles.

Este modelo ha sido aplicado tanto en la diversificación de la empresa como durante la expansión internacional.

Parques Reunidos es un socio único en el sector. Su amplia experiencia le permite prestar distintos servicios gracias a su capacidad de gestión, compra en el mercado, conocimiento de proveedores y negociación a nivel internacional, aspectos que se traducen en una mayor rentabilidad.

En este sentido, la compañía ha demostrado su capacidad para gestionar todo tipo de parques y opera bajo marcas tan reconocidas como *Warner* o *Nickelodeon*.

Su modelo de negocio se estructura en tres áreas principales.

- Gestión de parques en propiedad
- Gestión de parques de terceros
- Servicios de consultoría en el desarrollo de parques, como paso previo a su gestión

NUEVOS PROYECTOS DURANTE EL PRESENTE EJERCICIO

ATLANTIS AQUARIUM, primer acuario interactivo de Europa inspirado en el cambio climático

El 3 de diciembre de 2018, Atlantis Aquarium, primer acuario interactivo de Europa, abrió sus puertas en Madrid como una novedosa apuesta del Grupo en la que tecnología, educación y concienciación medioambiental se unen en un nuevo concepto de acuario más accesible y cercano al público.

Es el primer centro de interior del grupo Parques Reunidos destinado al ocio educativo y medioambiental, ubicado en el C.C. Xanadú de Madrid, que pretende sensibilizar a escolares y familias en la lucha contra la degradación de los océanos.

Se trata de un acuario que integra 20 ecosistemas marinos con actividades interactivas a través de pantallas táctiles, realidad virtual, realidad aumentada y retos de conocimiento.

El primer Aquarium de Parques Reunidos en un complejo *indoor* como Xanadú, en Madrid, es pionero en la adaptación a la directiva comunitaria de plásticos de un solo uso en España con el fin de concienciar al público sobre una amenaza real que está afectando gravemente a la biodiversidad marina y a toda la cadena alimentaria. De esta manera, Atlantis Aquarium estrena sus instalaciones implementando en su estrategia responsable la eliminación de los 10 productos plásticos de un solo uso que se encuentran con más frecuencia en mares y playas, con el fin de contribuir así a la reducción de la basura marina.

PARQUES REUNIDOS adquiere TROPICAL ISLAND, el parque acuático cubierto más grande del mundo

El 16 de enero de 2019 tras obtenerse todas las autorizaciones preceptivas, se completó la adquisición del parque acuático cubierto alemán “Tropical Island” cuyo acuerdo se firmó el 11 de diciembre de 2018. Se trata de la mayor adquisición individual de la historia de Parques Reunidos.

Tropical Island es el mayor parque acuático cubierto del mundo, que cuenta también con una selva tropical y se extiende a lo largo de un terreno de aprox. 600 hectáreas.

El parque ofrece una combinación entre parque acuático tradicional y otras actividades de ocio, incluyendo diferentes formatos de alojamiento. Como centro cubierto, el parque ofrecerá durante todo el año su combinación de entretenimiento y alojamiento.

Tropical Island se sitúa en un mercado muy atractivo y en crecimiento, y se ubica en un área con pocos competidores: a unos 60 km al sur de Berlín y cerca de las ciudades de Dresde y Leipzig, así como de Polonia y de la República Checa.

PARQUES REUNIDOS inaugura “NICKELODEON ADVENTURE” Madrid en INTU XANADÚ

En diciembre de 2018 Parques Reunidos abrió las puertas de “Nickelodeon Adventure” Madrid.

Con una superficie total de 6.000 m², el parque permite una experiencia interactiva e inmersiva con algunos de los personajes más populares de *Nickelodeon* como Bob Esponja, la Patrulla Canina, Tortugas Ninja o Dora la Exploradora.

El centro cuenta también con salas de cumpleaños con los personajes de *Nickelodeon* como protagonistas, una zona interactiva, un cine en 4D y áreas educativas para grupos escolares.

2.2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Misión

Parques Reunidos y las Sociedades del Grupo tienen como misión trabajar para ofrecer un ocio seguro, saludable, educativo y comprometido con el medioambiente. Así, se propone infundir felicidad en su entorno social y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus empleados. Por último, pero no menos importante, la compañía tiene el objetivo de generar valor para sus accionistas e inversores.

Visión

Parques Reunidos aspira a mantenerse como un referente a nivel global en el sector del ocio, en el que se distingue por ofrecer experiencias de ocio seguras, educativas y sostenibles.

Valores

Los principales valores del Grupo pueden resumirse en nuestra política de 5-S:

- **SAFETY (Seguridad):** Nuestra prioridad fundamental es cuidar de nuestros clientes, empleados y del medioambiente. Esta prioridad no se reducirá en ningún caso, ya sea por razones económicas u operativas.
- **SERVICE (Servicio):** Nuestro reto constante es satisfacer plenamente las expectativas de nuestros clientes. Una de nuestras tareas, particularmente en el caso de quienes ocupan puestos de responsabilidad, es valorar de forma proactiva las reacciones de nuestros clientes para identificar posibles áreas de mejoras, así como nuevas oportunidades, que se implementarán siempre dentro del respeto a principios éticos y a los valores de la sociedad en la que operamos, todo ello dentro de un marco de sostenibilidad.

- SALES (Ventas): Estamos desarrollando continuamente nuevos productos y servicios que consideramos muy valiosos para nuestros clientes. Nuestro principal objetivo es que nuestros clientes estén siempre plenamente informados de todas las condiciones de nuestros productos y servicios antes de su contratación. Por este motivo, centramos nuestros esfuerzos en facilitar los máximos y más ágiles canales de comunicación e información.
- SAVINGS (Ahorro): El ahorro y el control de los costes resultan esenciales en todas las áreas para intentar alcanzar la máxima eficiencia económica a nivel global. Este pilar, si bien fundamental, estará siempre sujeto al cumplimiento del resto de elementos que conforman las políticas del Grupo y a un comportamiento ético e íntegro. La cultura del ahorro permite a Parques Reunidos una operativa diaria más sostenible y facilita la inversión en tecnologías más avanzadas y respetuosas con el medioambiente.
- SMILE (Sonrisa): El Grupo busca involucrar a los trabajadores en la mejora de los productos y servicios, en la promoción de un ambiente de trabajo respetuoso, integrador y libre de cualquier tipo de discriminación. El objetivo es que, en todos los centros de trabajo de Parques Reunidos, los empleados puedan desarrollarse profesional y personalmente y los visitantes puedan disfrutar del ocio. Así, se trabaja para que, tanto los clientes como todos los que forman parte de los centros, se sientan satisfechos, felices y comprometidos con los objetivos y valores de la compañía.

2.3. MARCO ÉTICO

Para la consecución de la Misión, Visión y Valores, Parques Reunidos se apoya en su Código de Conducta, (aprobado el 31 de marzo de 2009 y revisado en 2018), que es de obligado cumplimiento para todos los trabajadores del Grupo en Europa. En Estados Unidos el *Employee Handbook*, implementado en 2010, incorpora los comportamientos éticos que se esperan de los empleados.

Estos documentos contienen las normas relativas a la conducta de todas las personas que forman parte de la compañía, entre sí y también en sus relaciones con los clientes, accionistas, proveedores, patrocinadores, empresas asociadas y cualquier otra persona u organización de su entorno social. Son unas normas que todos deben firmar con carácter previo de la firma del contrato y respecto de las que (como se irá viendo) se toman acciones determinadas a fin de facilitar y afianzar su difusión y aplicación. Estas normas incluyen:

- Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos.
- Colaboración en la erradicación de comportamientos ilegales o no éticos.
- Trato respetuoso a todos los empleados con el objetivo de favorecer un entorno que facilite una comunicación sincera y directa.
- Protección y uso correcto de los bienes de la empresa.
- Gestión de los conflictos de intereses.
- Protección de la información confidencial.
- Protección de la seguridad, la salud y el bienestar de trabajadores, clientes y colaboradores.
- Protección del medio ambiente.

Para reforzar el conocimiento del Código de Conducta y del *Employee Handbook* e impulsar su puesta en práctica efectiva, los empleados reciben copias de dichos documentos (con acuse de recibo) y los tienen también a su disposición en la Intranet y en el área de Personas y Organización (en adelante P&O).

De forma periódica, se llevan a cabo formaciones sobre aquellos, asegurando que se conozcan las exigencias éticas de la empresa y las herramientas que los empleados tienen a su alcance para su cumplimiento, como, por ejemplo: canales internos para dudas, consultas o incumplimientos del Código de Conducta y del *Employee Handbook*. Así, para Europa se han fijado las fechas para la impartición de seminarios durante el mes de febrero de 2019. En cuanto a la división de Estados Unidos, la última formación en estas materias se impartió durante el mes de octubre de 2018.

En este sentido, indicar que durante el presente ejercicio de tres meses se han recibido un total de cuatro denuncias a través de los canales mencionados; dos de ellas en los parques de Europa (ambas relacionadas con presuntos casos de *mobbing*) y dos en EE.UU. (referidas a cuestiones relacionadas con el ambiente de trabajo: presunta desigualdad de trato en una de ellas y presunto comportamiento hostil en el ambiente de trabajo en la otra). En todos los casos se abrió una investigación sobre los mismos para determinar la veracidad o no de los hechos denunciados y tomar, en su caso, las medidas oportunas. Finalmente, hay que indicar que tanto en Europa (a través de la Unidad de Vigilancia) como en EE.UU. (por medio del *General Counsel* y el *Ethics Committee*) las investigaciones concluyeron que no se estaba ante conductas delictivas.

Fuera de estas cuatro denuncias, no se han recibido ninguna denuncia sobre conducta presuntamente delictiva en el periodo objeto de este documento.

En Europa, el Grupo cuenta con un Programa de Prevención de Delitos (en adelante PPD), aprobado por el Consejo de Administración y que, en España, es puesto en conocimiento de los empleados cuando se incorporan a la compañía (con acuse de recibo), así como objeto de formaciones específicas. El Programa persigue que todas las interacciones entre empleados, directivos, clientes e inversores estén regidas por los valores de la compañía, la ética y las buenas prácticas.

Este PPD define los principales riesgos asociados a posibles conductas no éticas, aplicables a la actividad de Parques Reunidos, y propone los controles necesarios para detectar y evitar dichas conductas de riesgo.

El PPD dispone también de un canal interno de denuncias abierto a todo el Grupo europeo, gestionadas por la Unidad de Vigilancia, máximo órgano representante del PPD, que está formado por las direcciones de las áreas de Finanzas, Asesoría Jurídica, P&O y Auditoría Interna. Este órgano permite que todas las denuncias sean analizadas por un órgano colegiado –lo que impide que puedan ser silenciados- formado por personal de alto nivel –lo que garantiza no sólo un alto grado de independencia, sino la ausencia de represalias contra el denunciante-.

En el caso de Estados Unidos, las empresas de Parques Reunidos cuentan con su propio canal de denuncias a través del "*Team Member Hotline*", un número de teléfono gratuito, gestionado por un proveedor externo. Ante la existencia de denuncias por conductas que pudieran resultar delictivas o vulneraciones del marco ético establecido por el *Employee Handbook*, se reúne el *Ethics Committee*, presidido por el Director de Asesoría Jurídica de la División de Estados Unidos, quien reporta a la central en España con carácter anual las denuncias recibidas. Aquí también se asegura el conocimiento de la denuncia por una pluralidad de personas al más alto nivel directivo.

Parques Reunidos continúa con el proceso de homogeneización del PPD, así como en su paulatina adaptación a las particularidades de los distintos ordenamientos jurídicos de Europa. Precisamente, cuenta ya con una matriz-espejo adaptada a la normativa belga y se encuentra desarrollando idéntico instrumento para Países Bajos. Estas matrices serán cargadas en la herramienta informática de gestión de riesgos y controles a fin de que se ejecuten los controles con la debida periodicidad y pueda darse un eficaz seguimiento a las evidencias volcadas.

Por otro lado, desde la división de Estados Unidos, se está trabajando en el diseño de un proceso similar para la implementación de los instrumentos de divulgación y control del cumplimiento del marco ético de la compañía para el parque Wet n' Wild Sydney.

4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (PRSC)

En la estrategia de negocio del Grupo Parques Reunidos, la Responsabilidad Social Corporativa es fundamental. Asegura la sostenibilidad de la empresa a largo plazo y refuerza la confianza de los distintos grupos de interés con los que la compañía está vinculada.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración el 7 de febrero de 2017, refleja su compromiso con la gestión ética y la transparencia.

Los objetivos de la PRSC, integrados en los objetivos estratégicos del Grupo, son:

- Garantizar la prestación de servicios de calidad, seguros, sostenibles y saludables
- Promover e incentivar la educación en:
 - Defensa del medio ambiente, biodiversidad y desarrollo sostenible
 - Conocimiento y conservación de los animales y ecosistemas
 - Protección de la infancia y defensa de principios democráticos

Con el fin de cumplir con los objetivos en materia de RSC, Parques Reunidos adopta los siguientes Principios básicos de actuación de carácter transversal:

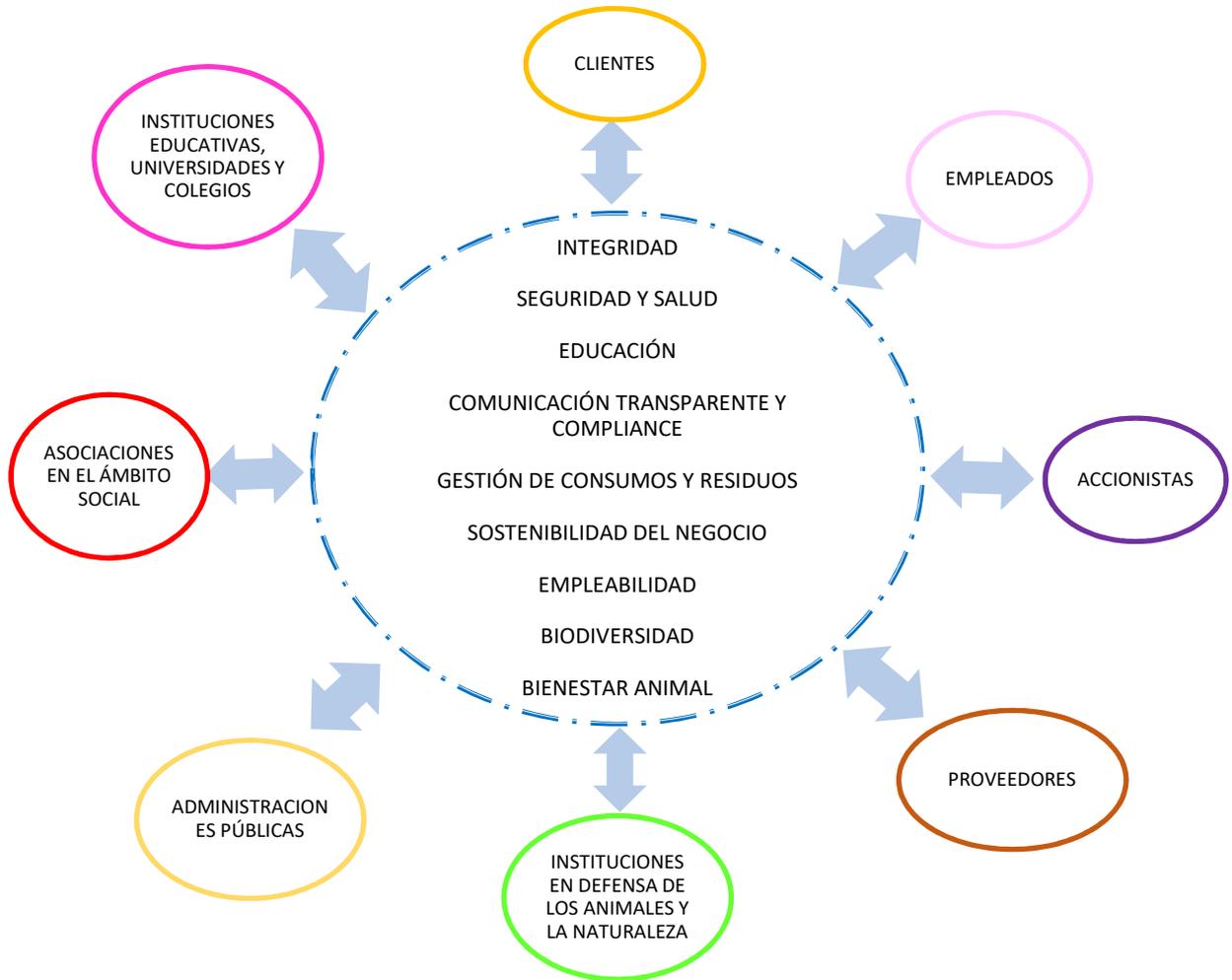
- En los territorios en los que opera, se compromete a adoptar, de forma complementaria y voluntaria, normas y directrices internacionales, allí donde no exista un desarrollo legal adecuado o suficiente.
- Velar por la protección y el respeto de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos universalmente, dentro del ámbito de influencia del Grupo y garantizar la no complicidad en la vulneración de los mismos y, en su caso, remediar los daños ocasionados.
- Velar por la salud y seguridad de los trabajadores y clientes del Grupo.
- Favorecer las prácticas de libre mercado, rechazando cualquier tipo de práctica ilegal o fraudulenta, implementando mecanismos efectivos de prevención, vigilancia y sanción de irregularidades. En particular, se asume el compromiso de denunciar cualquier práctica de corrupción que se ponga de manifiesto dentro del Grupo, en cualquiera de los territorios en los que opera.
- Promover las vías de comunicación y diálogo y favorecer las relaciones del Grupo con sus accionistas, inversores, trabajadores, clientes y, en general, con todos los grupos de interés.
- Adoptar prácticas avanzadas de gobierno corporativo, en línea con las recomendaciones de Buen Gobierno y de reconocimiento general en los mercados internacionales.

4.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El Grupo ha realizado un análisis de materialidad con el fin de identificar los temas que resultan significativos en los ámbitos social, medioambiental y de buen gobierno y así establecer prioridades que le permitan continuar avanzando en la creación de valor social, medioambiental y económico, a la vez que asegura que las necesidades de los grupos de interés son satisfechas y el negocio genera valor.

A lo largo del presente documento se da respuesta a los temas materiales. En caso de no reportar la información, se explica claramente la razón de su omisión.

Fruto de la experiencia de Parques Reunidos, se establecen los asuntos materiales que afectan a los distintos *stakeholders*:



5. GOBIERNO CORPORATIVO

Como compañía cotizada en bolsa, Parques Reunidos hace un ejercicio de transparencia de acuerdo con las prácticas indicadas por el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en febrero de 2015. Su objetivo es una gestión adecuada y transparente, que asegure la generación de valor en las empresas, la mejora de la eficiencia económica y el refuerzo de la confianza de los inversores.

Parques Reunidos cuenta con los siguientes órganos para su gobierno efectivo:

Cargo	Consejo de Administración
Presidente no ejecutivo	Richard Golding
Consejero Delegado	(*)
Consejeros independientes	Nicolás Villén Jiménez
	Johan Svanstrom
	Ana Bolado Valle
	Jackie Kernaghan

Consejeros dominicales	Javier Fernández Alonso
	Colin Hall
	Mario Armero Montes
	Carlos Ortega Arias-Paz
Secretaria no consejera	Cristina Carro Werner
Vicesecretario no consejero	Gabriel Núñez Fernández

(*) El 4 de octubre 2018, el Consejo de Administración de Parques Reunidos aceptó la renuncia de Fernando Eiroa como Consejero Delegado de la Sociedad y como miembro del Consejo. A cierre del ejercicio objeto de este informe no se ha producido la nueva incorporación.

Obligaciones del Consejo

El Consejo de Administración es el encargado de aprobar la estrategia de la Sociedad y la organización precisa para su puesta en práctica. Asimismo, es el órgano responsable de supervisar y controlar que el equipo directivo cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto e interés social.

Además, el Consejo debe velar por que la empresa respete las leyes y reglamentos en sus relaciones con los grupos de interés, cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos, respete los usos y buenas prácticas del sector, de las empresas cotizadas y de los territorios donde ejerza su actividad, y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiere aceptado voluntariamente.

Es su competencia también la aprobación y gestión de la Política de Control y Gestión de Riesgos, incluidos los fiscales, y el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.

En dependencia del Consejo de Administración, como un mecanismo de control interno del gobierno de la compañía, existen dos comisiones, Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Comisión de Auditoría y Control

Entre sus atribuciones destacan, entre otras:

1. Supervisar la eficacia del control interno de la compañía, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, la discusión con el auditor de cuentas de las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia.
2. Revisar, de forma periódica, los sistemas de control interno y gestión de riesgos para asegurar que los principales riesgos se identifiquen, gestionen, cuantifiquen y den a conocer adecuadamente, así como velar por que dichos sistemas mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política que, en su caso, defina el Consejo de Administración.

5.1. MECANISMOS DE CONTROL

Desde su salida a bolsa en abril de 2016, Parques Reunidos ha acometido una serie de proyectos con el objeto de perfeccionar, formalizar y sistematizar su marco de control interno y gestión de riesgos, ateniéndose a los estándares exigidos por sus diferentes grupos de interés, con especial atención a los requerimientos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El proyecto de mejora del sistema de control interno y gestión de riesgos se ha estructurado en cuatro grandes ejes:

1. *El Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)*: orientado a asegurar la integridad de la información financiera que la empresa facilita al mercado.
2. *El Sistema de Gestión de Riesgos (SGR)*, que incluye áreas de riesgo consideradas relevantes para la consecución de los objetivos de la compañía, con especial atención a los de carácter estratégico y operativo.
Todos los riesgos contemplados se incorporan al Mapa de Riesgos Corporativo, sujeto a revisiones periódicas por el equipo de dirección.
3. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales, que tiene como objetivo establecer los procedimientos y políticas internas de control más adecuados para prevenir la comisión de delitos y, en su caso, poder eximir de responsabilidad a la compañía, conforme a lo previsto en la vigente Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo de modificación del Código Penal. Se está trabajando en la armonización del mismo atendiendo a las particularidades de las distintas jurisdicciones europeas en las que la Sociedad está presente.
4. *El Modelo de Prevención de Riesgos Fiscales*, cuyo objetivo es mitigar riesgos de carácter fiscal.

Para todos los riesgos identificados, en los distintos marcos de control interno mencionados anteriormente, se han establecido mecanismos de control que mitiguen su impacto y probabilidad de ocurrencia, incluyendo la identificación de los propietarios de los controles.

El área de Auditoría Interna apoya a la Comisión de Auditoría y Control en su misión de supervisión de la eficacia del control interno y la gestión de riesgos, un apoyo que se traduce en la revisión periódica y evaluación de la eficacia de los sistemas de control interno implantados en el Grupo, contribuyendo así a la mejora de los procesos.

6. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Dentro del marco de comportamiento ético establecido por la Sociedad, constituido por diversas políticas y el PPD —creado en España y en cuya integración global se sigue trabajando—, se ha considerado de capital importancia minimizar el riesgo de conductas susceptibles de ser constitutivas de delitos relacionados con la corrupción —tanto en su vertiente pública (cohecho) como privada—.

En concreto, desde la creación del PPD y su implementación en 2011 —y la actualización llevada a cabo durante el ejercicio cerrado a 30 de septiembre de 2017—, los delitos de corrupción privada y cohecho han sido identificados como aquellos con mayor impacto y probabilidad de ocurrencia. Esta clasificación responde a la actividad de Parques Reunidos, así como a la naturaleza de sus relaciones con terceros.

Al tratarse de un Grupo con un alto grado de deslocalización, ya que cuenta con distintos centros de trabajo con un importante grado de autonomía y dispersión geográfica, en ocasiones es complicada o desaconsejable la centralización de determinadas operaciones.

Además, estos centros se dedican a actividades muy específicas (así, el Grupo cuenta con parques de atracciones y temáticos, parques acuáticos, parques de animales, tanto marinos como terrestres, teleféricos, centros de ocio *indoor*, etc.) que a su vez tienen necesidades y marcos jurídicos muy diferenciados.

A su vez, todos los parques precisan, en mayor o menor medida, de autorizaciones otorgadas por las Administraciones Públicas para su construcción, ampliación, o el mero desarrollo de su actividad. Además, muchos de ellos son de titularidad pública (bien de dominio público o de naturaleza patrimonial) o se encuentran en zonas especialmente protegidas por motivos

históricos o medioambientales. De este modo, el contacto con las Administraciones Públicas es constante y de especial importancia para el adecuado desarrollo del negocio.

Tras llevar a cabo, por parte del equipo directivo, el correspondiente análisis basado en criterios de impacto y probabilidad de ocurrencia en atención a la actividad y localización, de los riesgos, principalmente penales, a los que se enfrenta la compañía, de los 24 riesgos identificados – asimilados a tipos de delitos recogidos en la legislación penal española- los riesgos relacionados con la corrupción (corrupción privada) y el soborno (corrupción pública) se sitúan en los puestos 3º y 5º respectivamente.

Atendiendo a lo expuesto, Parques Reunidos ha procedido a la revisión e implantación de políticas encaminadas a:

- formar a los empleados en comportamientos éticos,
- establecer procedimientos para evitar la ocurrencia de comportamientos no éticos, y
- establecer vías para descubrir la comisión de conductas ilícitas y adoptar las medidas necesarias para que su erradicación.

En este sentido, el Código de Conducta hace mención expresa a los conflictos de interés, la corrupción y el cohecho. Además, existen políticas específicas, como la Política de Relaciones Institucionales, las Normas para la Gestión de Invitaciones, las Normas para la Gestión de Pases VIP y la Política de Compras, entre otras, que establecen procedimientos y protocolos destinados a evitar los conflictos de interés y el riesgo de actos de corrupción privada y de cohecho.

Como se ha indicado previamente, estas políticas se encuentran integradas en el PPD, que, aunque se diseñó con base en la normativa española, actualmente se encuentra en proceso de adaptación a las distintas legislaciones europeas de los países en los que el Grupo Parques Reunidos tiene presencia.

Es importante resaltar que todas estas políticas han sido puestas a disposición de todos los empleados y se puede acceder a ellas a través de la intranet. Además, y en estrecha relación con el PPD –que se entrega a los empleados de España cuando se incorporan (y de lo que acusan oportuno recibo)-, se imparte, con carácter anual, formación al personal de la Sociedad en materia de prevención de riesgos penales. Esta formación es impartida a todos los directores europeos y a un gran número de empleados de Parques Reunidos. Precisamente, los destinatarios de esta formación han sido convocados para asistir a distintos seminarios on-line durante el mes de febrero de 2019.

En el marco del PPD, y desde el mismo día de su implantación, se ha creado un canal interno de denuncias, que ha sido puesto a disposición de todos los empleados y terceros colaboradores de Parques Reunidos en Europa. A través del canal de denuncias se pueden formular denuncias respecto de comportamientos ilegales o contrarios al Código de Conducta. Esta denuncia, que puede ser anónima, es recibida por todos los miembros de la Unidad de Vigilancia, máximo órgano responsable del PPD y que está formado por los directores de las áreas de Finanzas, Asesoría Jurídica, P&O y Auditoría Interna. Esta Unidad será la encargada de decidir cómo deben tramitarse las denuncias en atención a su contenido. En este breve ejercicio de 3 meses, se han recibido, en Europa, dos comunicaciones por esta vía, ninguna de las cuales está relacionada con este tipo de delitos.

La eficacia de estas medidas se evidencia en el hecho de que durante los tres últimos ejercicios, incluyendo el que nos ocupa, no se tramitó ningún expediente por delitos de corrupción –pública ni privada-.

En línea con lo señalado los párrafos anteriores respecto de España y Europa, la Sociedad ha desarrollado para EE.UU. el *Employee Handbook*, que contiene apartados dedicados al cumplimiento normativo y conductas éticas, así como información acerca del canal interno de

denuncias. Este documento, que fue revisado en 2018, es firmado digitalmente por todos los empleados.

Tras realizar un análisis pormenorizado de cuáles son los principales riesgos que, por su naturaleza, impacto y posibilidad de recurrencia, pueden darse en el seno del Grupo, desde la Dirección General de Estados Unidos se ha decidido centrar los esfuerzos en la implantación y control de políticas relativas al fraude, a la malversación y a los conflictos de interés con los proveedores. Por este motivo, no sólo se han implantado políticas de manejo de fondos, sino que se han establecido mecanismos de control como cámaras de seguridad en zonas de caja, auditorías aleatorias, análisis de cuadro de cajas por cada empleado con acceso a las mismas, etc. Estas labores de auditoría y control son realizadas por miembros de los equipos de asesoría jurídica y P&O, Chief Financial Officer y su equipo, Directores de Operaciones, Gerentes, etc. Esto significa que durante la ejecución de estos mecanismos se implica personal multidisciplinar y de alto nivel.

Siempre que se sospecha de alguna conducta, se informa al Responsable de Asesoría Jurídica del Grupo en Estados Unidos (General Counsel) para que inicie la pertinente investigación y adopte las medidas necesarias. También es posible que este tipo de conductas sean denunciadas a través del canal interno de denuncias (*Hotline*) gestionado por una empresa externa, a través del cual todos los empleados pueden poner estos hechos en conocimiento del General Counsel de forma anónima. Si se detecta un comportamiento delictivo, las medidas adoptadas se comparten con los directivos con el fin de identificar vulnerabilidades y mejorar procesos y así (i) detectar conductas similares que puedan estar produciéndose en otros parques; (ii) detectar vulnerabilidades; y (iii) poner en común posibles acciones de mejora y refuerzo.

En este sentido, indicar que en los últimos cuatro últimos ejercicios no se ha tenido conocimiento, en ninguno de los países en los que opera el Grupo, de ninguna conducta por parte de ningún empleado relacionada con delitos de corrupción o soborno.

Es importante señalar que, desde hace unos años y como consecuencia de los numerosos escándalos sobre el desvío de donaciones caritativas en EE.UU., la Sociedad ha establecido una política que prohíbe, como regla general, la realización de donaciones económicas directas a obras de caridad (de esta forma, cualquier excepción debe ser expresamente autorizada y realizada con las debidas garantías). A tal efecto, se han implantado normas muy estrictas en relación con la posibilidad de que la Sociedad pueda servir de plataforma para campañas caritativas en los Estados Unidos. En concreto, la referida política prohíbe las colectas de donaciones en metálico en el interior de los parques y únicamente permite su ejecución a través de una plataforma digital controlada por el departamento de IT —dependiente de las oficinas centrales—, tras el control previo por parte de los servicios centrales del Grupo en Estados Unidos respecto de las organizaciones beneficiarias y las actividades que promueven.

En relación a la colaboración con entidades sin ánimo de lucro, la Fundación Parques Reunidos durante el presente ejercicio transitorio ha realizado aportaciones económicas al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC); la Asociación BRINZAL; *Save The Rhino International*; *La Valleé Des Singes (Gorila EEP Conservation Program)*.

Finalmente indicar que, si bien Parques Reunidos no resulta sujeto obligado según la Ley de Blanqueo de Capitales, en el mapa de riesgos penales se identifica como riesgo inherente bajo dado que, en ocasiones, por la propia operativa del negocio, se aceptan pagos en metálico de forma excepcional y limitada (por lo general, de tour operadores, colaboradores comerciales, etc.). En cuanto a los eventos de riesgo en los que podría hipotéticamente darse una situación de blanqueo de capitales que fueron identificados son los siguientes: (i) Pago en efectivo de las entradas en las taquillas de los parques por importes superiores a los establecidos sin cumplir con las obligaciones legales; (ii) Cobro del importe recaudado, en efectivo y no declarado, por los intermediarios en la venta de entradas a los parques. Los controles asociados, de acuerdo

con lo previsto en la matriz, son los siguientes: (i) El Grupo Parques Reunidos tiene contratado los servicios de auditoría financiera estatutaria de las sociedades obligadas a auditarse (incluye revisión de seguridad de los sistemas de información) y revisión de la información financiera consolidada; (ii) Los Comerciales han sido informados de la obligación de que los clientes efectúen sus pagos por transferencia , así como de la limitación de realizar o aceptar cobros/pagos en efectivo por importe superior a 1.000 euros.

7. ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS

La evolución del grupo Parques Reunidos en sus cincuenta años de historia ha tenido siempre una constante: el compromiso con la Sociedad.

El Espíritu Parques Reunidos agrupa todas las actividades en materia de RSC, que realizan tanto la Fundación Parques Reunidos como los más de 60 parques del grupo.

Los parques ofrecen experiencias educativas y de entretenimiento que permiten a las familias disfrutar de un ocio de calidad. Tanto los más pequeños de la familia como la naturaleza son protagonistas no solo de los parques, sino de los programas en que se concreta su compromiso.

7.1. ACCIONES DIRIGIDAS A LA INFANCIA Y LA SALUD

La infancia y el entorno familiar son una parte fundamental del Espíritu Parques Reunidos y del trabajo que la compañía realiza a través de sus parques y de su Fundación. Sus mayores fans son los niños y a su entusiasmo le debe su éxito.

Parques Reunidos colabora con asociaciones que están activas en todos los ámbitos de asistencia a familias y que comparten su compromiso con la infancia. Toda la red de parques, en mayor o menor medida, dedica una parte importante de su labor de RSC a apoyar causas de interés, como son el apoyo a niños hospitalizados o que sufren enfermedades graves y a sus familias. Además, también colabora con asociaciones de apoyo e inclusión social para personas afectadas por enfermedades graves y raras.

COLABORACIONES

Make A Wish Foundation

Desde 2012, la Fundación Parques Reunidos tiene un convenio de colaboración con *Make A Wish Foundation*, que dedica sus esfuerzos a cumplir los sueños de niños con enfermedades muy graves. La Fundación Parques Reunidos colabora con *Make A Wish Foundation* a nivel global en todos los parques de la cartera.

El 5 y 6 de octubre de 2018, el Zoo Aquarium de Madrid y Faunia recibieron a Irene, una niña cuya ilusión era poder conocer a los animales de dichos parques y poder interactuar con ellos. Gracias a la colaboración que Parques Reunidos tiene con *Make A Wish Foundation*, Irene pudo cumplir su sueño a lo grande: conoció a los pandas del Zoo de Madrid, visitó el delfinario, se bañó con los osos marinos de Faunia y vivió un Viaje Polar junto a los pingüinos.

Del mismo modo, durante el ejercicio también se realizaron acciones enmarcadas en esta colaboración en Movie Park (Alemania), donde se donaron entradas al parque a niños hospitalizados de la ciudad de Bottrop.

Miami Seaquarium (EE. UU.): Cumpliendo deseos de niños con discapacidad

Gracias al programa "*Wish Book*" del Miami Herald y a Miami Seaquarium, Valentina, una adolescente de 13 que sufre de espina bífida, tuvo la oportunidad de visitar el parque marino

con su familia y amigos. Miami Seaquarium facilitó la llegada de Valentina al parque en un vehículo medicalizado y pudo disfrutar de una visita VIP durante la que conoció a los leones marinos y a los delfines del parque.

Fundación Pequeño Deseo

La Fundación Pequeño Deseo busca hacer realidad los deseos de niños con enfermedades crónicas o de mal pronóstico con el único objetivo de proporcionarles una alegría compartida con sus seres queridos que les ayude a sentirse mejor anímicamente, paliando un poco el desgaste que toda enfermedad conlleva tanto para ellos como para sus familias.

El 17 de octubre, la Fundación Parques Reunidos y la Fundación Pequeño Deseo firmaron un acuerdo marco para ayudar a cumplir los deseos de niños estos niños. A Laura, le encantan los animales de Faunia y, gracias a la colaboración entre Pequeño Deseo y la Fundación Parques Reunidos, tuvo la oportunidad de hacer una visita muy especial a Faunia y de participar en uno de los espectáculos de aves junto con su familia.

Fundación Aladina

La Fundación Aladina busca mejorar la vida de niños y adolescentes enfermos de cáncer y dar apoyo a sus familias.

En diciembre de 2018, la Fundación Parques Reunidos firmó un acuerdo marco de colaboración con esta fundación para unir sus esfuerzos e intentar mejorar, en la medida de lo posible para las dos fundaciones, la vida de estos niños y adolescentes.

FarmAventura

El proyecto "FarmAventura" une, por segundo año consecutivo, los esfuerzos de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón (FIBHGM) y de los Servicios de Farmacia del hospital con los de la Fundación Parques Reunidos a través del Zoo Aquarium de Madrid y de Faunia, para incentivar y motivar la toma de medicación y evitar la falta de adherencia al tratamiento mediante juegos y visitas a los parques que permiten a los pequeños conocer a sus animales favoritos.

Hospital del Sureste

El 27 de diciembre, con motivo de la fiesta anual de Navidad del Hospital Universitario del Sureste de Madrid, dos personajes de los Looney Tunes viajaron desde el Parque Warner hasta Arganda del Rey para visitar a los niños ingresados en la planta de oncología pediátrica. Piolín y el Pato Lucas recorrieron las habitaciones acompañado al Rey Melchor y repartieron regalos que la Fundación Parques Reunidos había donado previamente al hospital.

Kennywood (EE. UU.): Colaboración con Vitalant

Vitalant es una de las organizaciones sin ánimo de lucro enfocada en dar servicios médico-sanguíneos más grande y más antigua de Estados Unidos. Está implantada en 40 estados, y da servicios de medicina comprensiva de transfusiones a unos 1.000 hospitales y partners sanitarios.

Kennywood donó 500 entradas para el festival de luces de Navidad del parque (*Holiday Lights*) como patrocinio para las campañas de donación de sangre que llevó a cabo *Vitalant* durante los meses de noviembre y diciembre.

ENTREGA DE ENTRADAS

Durante el ejercicio transitorio, en España, se facilitó la visita sin coste a varios parques del grupo de personas con discapacidad de la Fundación Masnatur, a los participantes en la carrera solidaria a favor de la investigación contra el cáncer infantil organizada por la Asociación Pablo Ugarte y a donantes de sangre del Hospital Ramón y Cajal.

Asimismo, durante el ejercicio transitorio en el resto de Europa también se ha facilitado la entrada a los parques a niños hospitalizados y personas con enfermedades crónicas o severas a través de diversas organizaciones de apoyo y sin ánimo de lucro. En Blackpool Zoo destaca, por un lado, la acción realizada con la organización *Donna's Dream House* para facilitar la visita al parque de niños en estado terminal y sus familias; por otro lado, se realizaron también encuentros con animales con enfermos terminales del *Trinity Hospice* y del *Derrion House Children's Hospice*. En Movie Park hay que destacar también las acciones realizadas en colaboración con el *Marienhospital* de Bottrop, al que se donaron tanto entradas como regalos del parque para los niños ingresados.

Por otro lado, los parques de Estados Unidos también han llevado a cabo acciones de donación de entradas durante este periodo. En Dutch Wonderland, por cada uno de los 166 pases de temporada vendidos durante *Giving Tuesday* (el martes siguiente al día de Acción de Gracias) se donó una entrada para 2019 al *Schreiber Center for Pediatric Development*, una organización sin ánimo de lucro de Lancaster que ofrece servicios educativos y programas de terapia para niños de temprana y mediana edad y adolescentes que sufren discapacidades o retrasos en su desarrollo.

DONACIÓN DE ARTÍCULOS DE TIENDAS

Entre octubre y diciembre de 2018 se han realizado en España varias donaciones procedentes de las tiendas de los parques del grupo a diversas ONGs, instituciones sin ánimo de lucro, hospitales y fundaciones que operan en Madrid y a lo largo del territorio nacional para dar apoyo a familias afectadas por enfermedades que afectan a los más pequeños u otras que requieren atenciones especiales.

Las siguientes entidades han canalizado estas donaciones durante el trimestre:

- Menudos Corazones
- Asión
- Hospital Niño Jesús
- Archicofradía de Jesús de Medinaceli
- ONG Edificando
- Fundación Diversitas
- CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado)
- Hospital Gregorio Marañón
- Fundación Talita
- Mensajeros de la Paz
- Hospital Universitario Infanta Elena
- Fundación Masnatur
- Cáritas
- Fundación Soñar Despierto

7. 2. ACCIONES DIRIGIDAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

El Grupo hace un gran esfuerzo en apoyar a las familias y colectivos más vulnerables para que también ellos puedan disfrutar de sus parques, fomentando la igualdad de oportunidades a familias con pocos recursos y la inclusión de familias y colectivos en riesgo de exclusión social.

Así, colabora con asociaciones y fundaciones locales, nacionales e incluso internacionales para contribuir al beneficio y bienestar de las comunidades en las que está presente y proporcionar recursos que faciliten el acceso a sus parques.

Durante el trimestre destaca la visita al Parque Warner de un grupo de niños pertenecientes al Coro Safari organizada por la *Fundación Nzuri Daima*.

En otros parques europeos también se ha seguido fomentando la igualdad de oportunidades para disfrutar de los parques durante este ejercicio transitorio, colaborando con diversas fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. En Slagharen continúa la colaboración con la *National Fonds Kinderhulp*, que contribuye a la manutención infantil de niños y jóvenes en situación de pobreza de entre 0 y 21 años. Blackpool colabora con donativos de entradas con la organización *Fostering Solutions*, que ayuda da apoyo a niños adoptados en su proceso de adaptación a sus nuevas familias y nuevas vidas. Por último, tal como hizo durante el pasado ejercicio, Movie Park continúa su labor de ayuda a los refugiados facilitándoles la visita al parque.

Otro Proyecto significativo en EE.UU. es la campaña de recogida de juguetes "*Toys for Tots*", que invita a los visitantes de los parques a traer juguetes nuevos y sin abrir y donarlos para otros niños con menos recursos. A cambio, los donantes menores de 13 años obtienen una entrada gratis al parque. En Dutch Wonderland se recogieron un total de 500 juguetes. Esta campaña se replicó en Miami Seaquarium y en Kennywood. En este último se donaron entradas para el verano de 2019.

Otras acciones incluyeron la participación de Dutch Wonderland con 160 entradas para la temporada 2019 en un maratón televisivo para recaudar fondos para la *Salvation Army*. Por su arte, Miami Seaquarium colaboró con *The Hispanic American Firefighter's Association* (HAFA) y la *Miami-Dade County Fire Rescue* para celebrar su 25 aniversario en el parque en compañía de unos 600 estudiantes con necesidades especiales.

Destacar en este sentido el galardón recibido por el Parque Warner, en diciembre de 2018, de manos de la ONG Plena Inclusión, por su contribución a la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o de desarrollo. Este reconocimiento pone en valor la labor inclusiva que realiza el Parque Warner en la que, además de fomentar la inserción laboral de personas con discapacidad, ha sido pionero en la adaptación de la accesibilidad cognitiva en nuestras instalaciones, así como la elaboración de guías del Parque en lectura fácil para favorecer el disfrute del ocio del colectivo con discapacidad.

7.3. EDUCACIÓN Y GENERACIÓN DE CONCIENCIA

Todos los parques del grupo realizan acciones para generar conciencia sobre el uso sostenible de los recursos y de manera muy especial, los parques de animales tienen una labor esencial en la educación del público. La posibilidad de acercarse a los animales bajo su cuidado, los talleres, charlas educativas sobre su forma de vida y las amenazas a las que se enfrentan, tienen un impacto decisivo en los visitantes, que así comprenden la necesidad de contribuir de una forma activa a la biodiversidad.

La visita a los parques de animales está diseñada como una experiencia educativa. Durante su itinerario, el visitante disfruta de un acercamiento directo a los animales, de charlas didácticas y de acceso a una rica información contenida en carteles descriptivos de las especies y otros materiales divulgativos que contribuyen a generar conciencia sobre la conservación de la biodiversidad. Adicionalmente, los parques organizan visitas educativas, exposiciones, cursos monográficos, talleres y campamentos infantiles, etc.

Proyecto Libera

En el marco del proyecto "Libera, naturaleza sin basura", esta iniciativa promovida por SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes, tiene como misión acabar con la basura que queda en los espacios naturales de España.

El 27 de octubre de 2018, un grupo de empleados de Selwo Marina, en Málaga, se unieron a la iniciativa "1m² por las playas y los mares" dedicando un mañana a recoger basura de las playas de Benalmádena.

De igual modo, los empleados de Selwo Aventura pusieron en marcha una recogida de basura en 10 de diciembre de 2018 para unirse a la iniciativa "1m² por los campos, los bosques y los montes", como hicieron los empleados de la central del grupo en Madrid en junio 2018.

Otros proyectos

- Celebración días D
 - o Desde varios parques, tanto españoles como del resto de Europa y de Estados Unidos, se celebran días especiales relacionados con el medio ambiente como, por ejemplo: (i) el día de los humedales, (ii) el día de las aves, (iii) el día del medio ambiente, etc., todo ello con el objeto de fomentar la concienciación de la sociedad sobre el valor de la fauna, la flora y el medio ambiente en general.
 - o Se ha celebrado el Día Mundial de las Aves (5 de octubre)
- Colaboración con Organismo Autónomo Parques Nacionales: exposición de Parques Nacionales en el Zoo
- Servilletas de papel reciclado Ecolabel. En todos los parques españoles desde 2017. Movie Park (Alemania), Slagharen (Holanda), Marineland (Francia) y Bobbejaanland (Bélgica) también las usan.

7.4. BIODIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN

7.4.1. *Proyectos en torno a la Biodiversidad*

El grupo Parques Reunidos trabaja en numerosos proyectos para luchar por la biodiversidad y los ecosistemas más vulnerables. De todos ellos, quizás los más importantes son los Proyectos de Conservación *in situ*, es decir, aquellos programas de reintroducción o protección de especies, que se llevan a cabo en las mismas poblaciones de origen, donde los problemas en materia de protección de la biodiversidad son más acuciantes.

CBD-Hábitat: Proyecto de Conservación de la Foca Monje en Mauritania

La Fundación Parques Reunidos, en colaboración con la Fundación CBD Hábitat, lleva a cabo un programa anual de conservación de esta especie en la península de Cabo Blanco en Mauritania, labor a la que se unen los esfuerzos de educación y sensibilización sobre esta especie en los zos y acuarios de Parques Reunidos.

Este programa, el más antiguo y consolidado de la Fundación, desarrollado en colaboración con la Fundación CBD Hábitat, ha contribuido a aumentar de manera relevante el tamaño de la población de esta especie.

Cuenta con tres líneas de actuación:

1. La protección de la colonia mediante la reserva "Costa de las Focas"
2. La ayuda social a las comunidades del entorno, educación y sensibilización de la comunidad de pescadores y escolares.
3. Seguimiento permanente de la colonia.

La colonia de la foca monje en Cabo Blanco ha pasado del centenar de ejemplares en 1998 a más de 330 actualmente, lo que supone ya la mitad de la población de esta especie.

Desde mayo de 2018, y durante el ejercicio objeto de este informe, Faunia alberga la exposición "El regreso de la Foca Monje", que fue inaugurada por la Reina Doña Sofía, como parte de las

acciones que la Fundación Parques Reunidos promueve para la toma de conciencia sobre la necesidad de luchar por las especies amenazadas.

Colaboración con la Asociación Brinzal para la recuperación, rehabilitación y reintroducción de rapaces nocturnas

La Fundación mantiene un acuerdo de colaboración con Brinzal, entidad sin ánimo de lucro dedicada a la defensa medioambiental y al estudio para la conservación y recuperación de especies autóctonas protegidas, especialmente rapaces nocturnas. Brinzal opera un centro de recuperación y rehabilitación de estos animales en la Casa de Campo de Madrid.

Desde el comienzo de la colaboración con Parques Reunidos en el año 2017, se ha atendido a un total de 3.872 ejemplares de animales silvestres con un porcentaje de éxito en la rehabilitación cercano al 56%.

Como parte de la colaboración, Zoo Aquarium de Madrid ha trasladado al centro de recuperación de Brinzal dos ejemplares de búho real nacidos en sus instalaciones. El último de ellos se encuentra en la última fase de recuperación previa a su puesta en libertad una vez comprobado su buen estado físico y aptitudinal.

Junto a la labor directa de conservación, los parques de animales de Madrid promueven talleres educativos infantiles y cursos monográficos encaminados a sensibilizar al público sobre la biodiversidad.

Otros proyectos que continuaron durante este ejercicio transitorio

- Proyecto de conservación “*in situ*” del Koala
- Programa internacional para la conservación del tití gris en Colombia
- Colaboración con el programa CPSG de la UICN
- Colaboración con la Fundación *Save the Rhino International*
- Colaboración con el proyecto de conservación “*in situ*” del dragón de Komodo
- Colaboración en el proyecto *Save the African Penguin Chick*
- *Red Panda EEP Guardian Program*
- Colaboración con *Madras Crocodile Bank Trust*
- *Gorilla EEP Conservation Program*
- Proyectos de educación y conservación de tortugas autóctonas en colaboración con CITES, FIEB y UCM
- Apoyo a programas de cría de especies ibéricas amenazadas llevados a cabo por organismos públicos españoles
- *Great Bustard Group*

7.4.2. Participación en proyectos de investigación

La investigación, junto a la educación y la generación de conciencia, constituye un área clave del Espiritu Parques Reunidos a favor de la biodiversidad.

Tanto la Fundación como los parques de animales del grupo, participan activamente en proyectos de investigación, en colaboración con distintas entidades zoológicas, museos y universidades.

Los diferentes trabajos de investigación que se realizan no sólo contribuyen a mejorar el diseño de las instalaciones y a elaborar técnicas de cuidado y manejo animal más eficientes, sino que también son de vital importancia para la aplicación de técnicas veterinarias y de cría en instituciones zoológicas dirigidas a la reintroducción y cuidado de las especies en sus lugares de origen.

Proyecto de investigación sobre la reproducción del panda gigante

El proyecto de investigación de referencia para Parques Reunidos está dedicado a la reproducción del panda gigante, en la que Zoo Aquarium de Madrid colabora anualmente con el Instituto Nacional de Investigación y Tecnología Agraria y Alimentaria (INIA), el Centro de Reproducción de Chengdu (China) y la Facultad de Veterinaria de la Universidad Complutense de Madrid.

La investigación realizada por Zoo Aquarium de Madrid, iniciada en 1982 con el nacimiento de Chu Lin, lo ha convertido en uno de los parques de animales del mundo con mayor experiencia en la reproducción de esta especie tan amenazada. En septiembre de 2007 llegó una nueva pareja reproductora (Hua Zui Ba y Bing Xing) al centro, lo que supuso un nuevo paso adelante en la Cooperación, Conservación e Investigación de los Pandas Gigantes en Occidente.

Tras el traslado con éxito del oso panda Xing Bao a Chengdu (China) en 2017, Zoo Aquarium de Madrid alberga actualmente tres ejemplares. Desde el comienzo de esta colaboración, han tenido lugar 4 nacimientos de pandas en el Zoo Aquarium de Madrid, de los que es de destacar el nacimiento y compleja crianza de los gemelos PO y De De en el año 2010.

Colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)

Inicialmente, la colaboración del Grupo Parques Reunidos con la UAB se realizó con el objetivo de establecer indicadores del bienestar en los delfines mulares para establecer datos básicos de comportamiento con el fin de fijar parámetros relativos al manejo, cuidado, reproducción y entrenamiento que sirvan a las administraciones en el ámbito consultivo ante la ausencia de una legislación específica de la Unión Europea.

En los parques del Grupo (Zoo Aquarium de Madrid, Marineland, Selwo Marina, Costa Dorada) y a través del convenio firmado por la Fundación, se han desarrollado unos estándares propios de calidad para el cuidado de estos animales, gracias al trabajo de uno de los grupos de investigadores más prestigioso en este ámbito.

El estudio realizado por expertos biólogos y veterinarios del *Zoo Animal Welfare Education Centre* (ZAWEC) de la Universidad Autónoma de Barcelona, el *Centre for Research and Conservation del Antwerp Zoo Society* y el Zoo Aquarium de Madrid intenta identificar, gracias a tests de personalidad llevados a cabo por los cuidadores, las personalidades individuales en los delfines mulares. A través de este método se pretende dar herramientas a los cuidadores y entrenadores de estos animales que les permitan mejorar los índices de éxito en la reproducción, diseñar grupos sociales compatibles y estables e interpretar mejor la respuesta de estos animales a los cambios en su entorno.

A lo largo de 2018 y durante el ejercicio que ocupa a este informe, se ha trabajado en revisar los resultados junto con el personal de cada parque. Éstos parecen indicar que la evaluación del comportamiento de los delfines mulares realizada por los cuidadores con los que están familiarizados puede resultar un indicador útil para medir la personalidad de estos animales. Una vez finalizado este proceso, se implantarán medidas de mejora siguiendo las recomendaciones surgidas de estos estudios, cuyos resultados se pretende también publicar.

Investigación a nivel global a través de la Fundación Parques Reunidos

- Participación en el programa de investigación sobre el herpes virus en elefantes coordinado por la Asociación Europea de Zoos y Acuarios (EAZA).
- Participación en el proyecto de restauración de playas para la nidificación de la tortuga Careta en el Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar (Almería), en colaboración con la Junta de Andalucía y la Estación Biológica de Doñana (CSIC).

- Colaboración con la Facultad de Veterinaria de la Universidad Complutense de Madrid para distintas líneas de investigación en los parques de animales del grupo, así como para la cooperación profesional en el ámbito técnico y de asesoramiento veterinario.
- Colaboración con la Facultad de Veterinaria de la Universidad Complutense de Madrid para distintas líneas de investigación en los parques de animales del grupo, así como para la cooperación profesional en el ámbito técnico y de asesoramiento veterinario.
- Estudio del sueño y actividad cerebral en delfines (Zoo) y manatíes (Faunia) en colaboración con Universidad Autónoma de Madrid.
- Estudio de potenciales evocados en manatíes (exploración neurofisiológica que evalúa la función del sistema sensorial acústico, visual, somatosensorial y sus vías por medio de respuestas provocadas frente a un estímulo conocido y normalizado) en colaboración con Faunia y la Universidad de Alcalá de Henares.

8. GESTIÓN AMBIENTAL

Para el Grupo Parques Reunidos el cuidado y la conservación del medioambiente son valores fundamentales. Los principios que el Grupo adopta en materia de medioambiente, a través de sus políticas, conciernen a todas las líneas de negocio y a todos los países en los que opera.

En caso de que algunos de los entornos donde operara Parques Reunidos fuese objeto de alguna figura de especial protección natural según la legislación en cada caso, el Grupo adopta las medidas necesarias para garantizar la protección de dichos espacios.

Para ello, desarrolla sus actividades teniendo en cuenta la protección del medio ambiente de acuerdo con los principios establecidos en su política ambiental.

Según establece la Política de Gestión Ambiental, el compromiso con la protección y preservación del medioambiente se garantiza mediante la implantación de programas de gestión medioambiental, diseñados a medida para cada instalación de ocio, que serán puestos en práctica y observados por todos los trabajadores.

Así, Parques Reunidos tiene el compromiso de cumplir y mantener los estándares de calidad medioambiental, las legislaciones y disposiciones locales y nacionales aplicables, así como cualquier otra normativa internacional pertinente en materia de medio ambiente y gestión de residuos. A tal fin, Parques Reunidos trabaja para:

- garantizar que todos los productos, procesos y actividades cumplen con la normativa medioambiental acordada por la empresa;
- garantizar que se siguen estrictos métodos de entrega, condiciones de almacenamiento y mecanismos de recogida/eliminación en cumplimiento tanto de la normativa de la empresa, como de la mencionada anteriormente;
- monitorizar y auditar procesos y productos desde el origen (es decir, fábricas, fabricantes) hasta su finalización/eliminación para asegurarse de que cumplen con la normativa en todo momento;
- monitorizar y realizar pruebas de calidad del aire, aguas subterráneas, marinas y suelo, así como de niveles de ruido para asegurarse de que no exceden los establecidos en los reglamentos de las autoridades y de la empresa;
- garantizar que todos los procesos son sostenibles;
- garantizar que en todas las instalaciones se tiene conocimiento de la política y de los objetivos medioambientales;

- mejorar de forma continuada los sistemas de gestión medioambiental mediante auditorías, mediciones y seguimientos periódicos; y
- garantizar que las acciones preventivas y correctoras son las adecuadas para cada circunstancia.

La Política Ambiental de la compañía está en proceso de revisión para incluir expresamente su compromiso con el principio de precaución. En este sentido, la compañía dispone de seguros de responsabilidad ambiental que le permite hacer frente a posibles materializaciones de riesgo ambiental en sus parques, tanto de Europa como de EE.UU., incluyendo responsabilidad civil por contaminación, gastos de limpieza o gastos derivados de un siniestro, entre otras coberturas.

El modelo de gestión medioambiental de Parques Reunidos se basa en los principios de mejora continua del desempeño ambiental, estableciendo un marco común de actuación que posibilite la coordinación de los diferentes centros. Como parte de este modelo, se realiza el seguimiento y medición de los aspectos medioambientales identificados, como pueden ser los consumos de energía eléctrica, de recursos hídricos o la generación y gestión de residuos asociados a cada actividad.

Asimismo, el Grupo realiza auditorías de seguimiento, tanto internas como externas, con el fin de detectar oportunidades de mejora dentro de la organización. Estas auditorías consideran aspectos clave como los consumos energéticos, la gestión de residuos o la captación de agua y vertidos derivados de su actividad.

En el marco de la gestión ambiental el Grupo ha establecido, además, un registro y clasificación de los incidentes ambientales que puedan tener lugar en sus instalaciones. El análisis de estos casos permite establecer medidas de prevención y corrección.

8.1. GESTIÓN DE CONSUMOS ÉTICA Y SOSTENIBLE

La optimización de los consumos y la eficiencia energética son principios que Parques Reunidos considera claves en la actividad diaria de sus instalaciones.

Como parte del proceso de mejora continua, se vienen realizando auditorías energéticas en distintos parques, que ayudan a identificar los factores que influyen directamente en los consumos energéticos (recursos hídricos, electricidad, etc..) así como las posibilidades de ahorro, teniendo en cuenta la viabilidad técnico-económica de su implantación.

En cuanto a la utilización de recursos hídricos, Parques Reunidos apuesta por un uso racional basado en la optimización, así como por el empleo de aguas recicladas, reutilizadas, procedentes de redes de terciario y de lluvia.

En términos de datos de consumo, hay que recordar que gran parte de los parques del Grupo permanecen cerrados, por lo que los datos de consumo de energía no se consideran significativos; a modo de ejemplo, los parques acuáticos, que soportan un mayor consumo de recursos hídricos, permanecen cerrados durante el último trimestre de 2018. El Grupo procederá a reportar los índices de consumo hídrico y energético en el próximo ejercicio completo.

En lo relativo a consumos de energía eléctrica, las políticas del Grupo establecen unos objetivos anuales de ahorro, lo que conlleva la aplicación de medidas de gestión y sistemas, y tecnologías de optimización de consumos en sus instalaciones. Así, al menos un 50% de la energía eléctrica, consumida en los parques de España, procede de fuentes renovables.

Además, el Grupo apuesta por la utilización de tecnologías de aprovechamiento de fuentes de energía renovables, como son las instalaciones solares, térmicas o fotovoltaicas, instaladas en Parque Warner, Parque de Atracciones de Madrid, Marineland o Malibu Norcross, o el uso de biomasa como combustible en el Zoo de Madrid.

8.2. PROMOCIÓN DE LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE

Parques Reunidos fomenta iniciativas encaminadas a la minimización, segregación, reutilización y reciclaje de los residuos generados; un objetivo al que se une el de involucrar a sus clientes a través de actividades dirigidas, por ejemplo, a la realización de una adecuada segregación de residuos, a la utilización de productos biodegradables, al consumo responsable, y a su participación en las distintas campañas de sensibilización medioambiental.

Además de campañas informativas y de concienciación, los parques, y en especial las áreas de restauración, cuentan con productos realizados con materiales reciclados y/o biodegradables (por ejemplo, servilletas), y ya se ha iniciado el proceso de retirada de productos plásticos (tapas, pajitas, vasos, etc.). Junto con estos proyectos ya iniciados, se continúa trabajando para implantar en el Grupo otros programas para la mejora del desempeño medioambiental. Éstos incluyen acciones como el reciclado de botellas pet y latas o la utilización de material desechable compostable.

Tanto en los parques de Europa, como en los de Estados Unidos se promueven programas para el correcto reciclado de productos o campañas de concienciación ambiental. En el caso de los parques como Dutch Wonderland, Idle Wild, Lake Compounce, Miami Seaquarium, Raging Water o Los Ángeles y San José, incluyen estos conocimientos sobre reciclado en sus programas de formación de empleados y, en algunos casos, también en los programas de bienvenida de los visitantes de los parques.

Finalmente, indicar que el Grupo está actualmente trabajando en la implementación de un sistema global de seguimiento del desempeño ambiental, incluyendo la definición y el reporte de indicadores relevantes, consistentes, comparables y fiables cumpliendo con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI). Así, el Grupo se compromete a incluir estos indicadores de desempeño ambiental (consumos y residuos) en el informe del próximo ejercicio.

9. GESTIÓN DE PERSONAL

Basados en los principios éticos del Código de Conducta en Europa y del *Employee Handbook* utilizado en Estados Unidos, la compañía establece una serie de políticas laborales y programas, que ponen el foco en el cuidado de las personas, creando unos entornos laborales que fomentan el respeto, la salud, la seguridad, el bienestar en el trabajo y la igualdad de oportunidades.

Uno de los grandes riesgos asociados a la gestión de personas es la dificultad de atraer talento joven a posiciones en los parques, especialmente en aquellas zonas con mayor crecimiento económico. En este sentido, se trabaja en el diseño de acciones focalizadas en la atracción del talento que conllevan a su vez el diseño de políticas de gestión de personas más innovadoras y adaptadas a las necesidades del mercado de talento actual.

El número total de empleados del Grupo a cierre de ejercicio (31 de diciembre de 2018) asciende a 4.992. A continuación, se exponen los indicadores de caracterización de los empleados del Grupo en términos de edad, género, discapacidad, categoría profesional, etc., a 31 de diciembre

de 2018, así como las cifras de los despidos formalizados durante el último trimestre de 2018, periodo objeto del documento.

	MUJERES	HOMBRES	Total
<i>Nº empleados a 31/12/2018</i>	2.506	2.486	4.992

Tabla 1. Total empleados del Grupo. Distribución por género

CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJERES	HOMBRES	Total general
<i>Directores</i>	17	47	64
<i>Managers</i>	40	78	118
<i>Otro personal titulado</i>	105	116	221
<i>Encargados</i>	242	378	620
<i>Personal de explotación</i>	1.441	857	2.298
<i>Administrativo</i>	211	90	301
<i>Mantenimiento</i>	63	525	588
<i>Socorristas y cuidadores</i>	387	395	782
TOTAL general	2.506	2.486	4.992

Tabla 2. Total empleados. Distribución por categoría profesional

PAÍS	MUJERES	HOMBRES	Total general
<i>Australia</i>	231	186	417
<i>Bélgica</i>	18	32	50
<i>Dinamarca</i>	10	12	22
<i>Inglaterra</i>	74	70	144
<i>Francia</i>	87	98	185
<i>Alemania</i>	54	126	180
<i>Italia</i>	142	103	245
<i>Países Bajos</i>	257	178	435
<i>Noruega</i>	13	28	41
<i>España</i>	779	677	1.456
<i>Estados Unidos</i>	841	976	1.817
TOTAL general	2.506	2.486	4.992

Tabla 3. Total empleados del Grupo. Distribución por país

RANGO DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	Total general
<i>< 25 años</i>	898	783	1.681
<i>> 45 años</i>	560	739	1.299
<i>Entre 25 y 45 años</i>	1.048	964	2.012
TOTAL general	2.506	2.486	4.992

Tabla 4. Total empleados del Grupo. Distribución por edades

% EMPLEADOS a 31.12.2018	MUJERES	HOMBRES	Total general
% Fijos	27,90%	33,61%	61,52%
% Temporales	22,30%	16,19%	38,48%
TOTAL general	50,20%	49,80%	100,00%

Tabla 5. Tipo de contrato. Distribución por género

TIPO	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años
Fijos	12,42%	28,33%	20,77%
Temporales	21,25%	11,98%	5,25%
TOTAL general	33,67%	40,30%	26,02%

Tabla 6. Tipo de contrato. Distribución por edades

CATEGORIA PROFESIONAL	FIJOS	TEMPORALES	Total general
Directores	64	0	64
Managers	118	0	118
Otro personal titulado	206	15	221
Encargados	563	57	620
Personal de explotación	966	1.332	2.298
Administrativo	252	49	301
Mantenimiento	463	125	588
Socorristas y cuidadores	439	343	782
TOTAL general	3.071	1.921	4.992

Tabla 7. Tipo de contrato. Distribución por categoría profesional

A 31.12.2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº de despidos	41	48	89

Tabla 8. Despidos a cierre de ejercicio. Distribución por género

A 31.12.2018	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años	TOTAL
Nº de despidos	51	28	10	89

Tabla 9. Despidos a cierre de ejercicio. Distribución por edades

A 31.12.2018	Nº DE DESPIDOS
Directores	4
Managers	3
Otro personal titulado	3
Personal de explotación	74
Administrativos	5
TOTAL	89

Tabla 10. Despidos a cierre de ejercicio. Distribución por categoría profesional

Empleados con discapacidad de más del 33% a 31.12.2018	
TOTAL (*)	53

Tabla 11. Empleados con discapacidad

(*) No están incluidos los parques de EE.UU. porque la legislación prohíbe preguntar acerca de este tipo de circunstancias por considerarse potencialmente discriminatorias

En este punto, indicar que en este último ejercicio el Grupo continúa trabajando por el fomento del empleo estable de las personas con discapacidad y se han iniciado proyectos con continuidad en 2019 para asegurar la estabilidad en el empleo de las personas de este colectivo, así como acciones de afloramiento de la discapacidad interna.

En términos de remuneración, dado que el presente ejercicio es un trimestre de baja de ocupación de plantilla, no supone un dato significativo la remuneración media desagregada por género, edad, y categoría profesional.

	Importe referido al trimestre cerrado a 31 de diciembre
Remuneración media de consejeros	26.944 €
Remuneración media de directivos	51.363 €

Tabla 12. Remuneración media referida al trimestre objeto del informe

Con respecto a la retribución media de consejeros, se tiene en cuenta tanto la remuneración como consejero como aquella relativa al carácter de miembro de alguna de las dos comisiones permanentes.

Con respecto a la alta dirección, señalar la que retribución variable no ha sido tenida en cuenta puesto que no se ha percibido nada en este trimestre.

Tanto la retribución total de consejeros como la retribución total de alta dirección está reflejada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) en los apartados C.1.13. y C.1.14.

Con respecto a la brecha salarial, se considera igualmente la necesidad de trabajar en un dato referido al ejercicio anual completo y en este sentido se están estableciendo los mecanismos internos necesarios para poder trabajar tanto en la brecha salarial bruta por género como en la brecha salarial ajustada por género.

9.1. FORMACIÓN, GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD

El desarrollo personal y profesional de los empleados es clave para la consecución de los objetivos de la organización y su posicionamiento frente a la competencia.

Durante el ejercicio transitorio, Parques Reunidos ha invertido más de 14.000 horas en formación de sus empleados, adaptándose a todo tipo de formatos: acercándola a aquellos que tienen más difícil su acceso a través de desarrollos *online*, fomentando el trabajo en equipo con formaciones presenciales, respetando sus necesidades de conciliación y apoyándose en desarrollos tecnológicos, que fomentan la adquisición de conocimientos por parte de empleados de la compañía e impulsando la formación en el puesto de trabajo, para así garantizar un mejor desempeño y una menor tensión para los empleados en los primeros días de su incorporación, lo que garantiza una mejor atención al cliente de nuestros profesionales en sus puestos.

Dentro de las políticas de formación, el Grupo pone el foco en la formación en seguridad y salud y a los idiomas, fundamentalmente el inglés, para apoyar la internacionalización del Grupo

Parques Reunidos y fomentar la movilidad transversal de sus empleados. Las cifras, ponen de manifiesto el compromiso del Grupo con la creación de empleos de calidad y con el cuidado por la empleabilidad de su equipo, mediante su capacitación constante.

Como se puede ver en la tabla a continuación Parques Reunidos hace el mayor esfuerzo en formar a las personas de operación del parque y aquellos de menor formación reglada para dotarles de herramientas necesarias en el desempeño de su trabajo. La formación del personal de operación de los parques redundará en una mejora en la atención al cliente y en consecuencia una mejor experiencia de los visitantes de nuestros parques.

Categoría profesional	Nº horas de formación
Total directores	790
Total managers	2.105
Total técnicos	1.290
Total personal administrativo	550
Total operarios	9.783
TOTAL	14.518

Tabla 13. Horas de formación. Distribución por categorías profesionales

Como empleadores, la compañía tiene la responsabilidad de facilitar la movilidad y el acceso a puestos de distintas responsabilidades a todas las personas que forman parte de su equipo. Por ello, son habituales las promociones y la movilidad interna de las personas entre los parques del Grupo, práctica que permite un crecimiento formativo en materias técnicas y transversales.

Además, Grupo Parques Reunidos da también la oportunidad de desarrollar una carrera internacional, por lo que existe un interés especial en la formación intercultural y, en concreto, en la formación en idiomas.

Con el objetivo de adaptarse a este entorno laboral e internacional, durante el presente ejercicio se continúa trabajando en el proyecto de valoración de puestos de manera global, ya comenzado en el ejercicio anterior, dotando a la compañía de una organización que se ajuste a sus necesidades. Este trabajo ha permitido realizar un *renaming* de los distintos puestos, adaptándolos a un entorno actual internacional, más competitivo y globalizado. Este proceso finalizará en 2019 tras la valoración de los puestos de Estados Unidos y los pendientes de Europa.

Asociado a este proceso de valoración de puestos y con el fin de impulsar la integración de la cultura y el valor de la seguridad en la organización, en la definición de objetivos asociados a cada posición, el desempeño en materia de seguridad y salud tiene un peso importante.

9.2. EMPLEABILIDAD

La compañía contribuye a mejorar la inserción laboral, tanto de estudiantes universitarios, a quienes facilita su acceso al primer empleo a través de prácticas, como de aquellas personas con mayor riesgo de exclusión social, a través de diferentes convenios con asociaciones específicas enfocadas a este fin.

En el primer caso, los distintos centros de trabajo mantienen convenios de colaboración con diversas universidades y centros de formación que imparten disciplinas relacionadas con la actividad de nuestros parques.

En España, se colabora con universidades como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Autónoma de Madrid, Universidad de Alcalá de Henares, Universidad de Navarra, Universidad Pontificia de Comillas, Universidad de Salamanca, Universidad de Santiago de Compostela. En Argentina, con la Universidad Nacional de Mar del Plata. De forma general, el Grupo colabora con otras universidades cercanas a los parques.

Entre los centros de formación con los que se colabora se encuentran el Campus Superior de Formación, Centro de Formación de Auxiliares de Madrid, Centro Profesional de Oficios, Escuela de Formación del Corredor de Henares, Eurocultum, EFA Oretana, ISED, etc.

En el ámbito internacional, los parques marinos de Inglaterra y Francia también colaboran con universidades locales, entre las que cabe destacar: la Universidad Stirling, Blackpool and *The Fylde College*, Universidad de Lancaster, Universidad de Lancashire, Universidad de Niza Sophia Antipolis y Universidad Internacional de Mónaco.

Adicionalmente a esto, Parques Reunidos colabora con institutos para fomentar la inclusión laboral de estudiantes de grados formativos afines al trabajo que se desempeña en los centros e incorpora en sus procesos de selección a aquellos alumnos interesados en buscar oportunidades profesionales en este sector, potenciando con ello el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo.

Respecto a la ayuda a personas en riesgo de exclusión, durante el ejercicio 2017/2018, el Parque de Atracciones de Madrid colaboró con la Federación de Plataformas Sociales Salesianas Pinardi en el proyecto "Primera experiencia profesional". Este proyecto ofrece a los jóvenes en peligro de exclusión social, la posibilidad de acceder a oportunidades formativas y laborales en el Grupo Parques Reunidos. En 2018 la tasa de jóvenes que, tras este primer empleo, consiguieron un contrato de trabajo en Parques fue del 80%, lo que demuestra el gran éxito del programa.

A este respecto se han iniciado conversaciones con otras fundaciones, que se materializarán en 2019, para el acceso de prácticas de formación reconocida por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, de personas con discapacidad intelectual

Es importante destacar que este tipo de prácticas no se limitan al territorio español, sino que son reproducidas prácticamente en la totalidad de los parques en sus zonas de influencia. Por ejemplo, en Tusenfryd (Noruega) se realizan presentaciones anuales en las escuelas locales en las que se da conocer la actividad del Grupo y se ofrecen sus instalaciones para experimentar un primer contacto laboral en un entorno singular. Estas actividades se realizan con el máximo respeto a la diversidad.

En este sentido, indicar que recientemente Parques Reunidos Servicios Centrales firmó la Carta Europea de la Diversidad, con la que se compromete, con carácter voluntario, con los principios fundamentales de igualdad; el respeto al derecho de la inclusión de todas las personas, independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad; el reconocimiento de los beneficios de la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, así como la implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción, además del fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos. Localmente, también son varios los parques que tienen suscrita esta Carta, como en es el caso de Moviepark en Bottrop, Alemania, reforzando el compromiso asumido por el Grupo Parques Reunidos en su Código de Conducta.

Asimismo, la mayoría de los parques en Estados Unidos mantienen contacto con escuelas secundarias locales, colegios comunitarios y universidades que, naturalmente, pasan a ser una fuente de reclutamiento de cierta importancia que facilita la cobertura de empleados estacionales. Estas circunstancias proporcionan primeras experiencias profesionales al colectivo estudiantil de las zonas de influencia de cada uno de estos parques.

9.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Cada parque o centro de trabajo del Grupo Parques Reunidos organiza su tiempo de trabajo en función de las necesidades peculiares de cada actividad y conforme a la legislación laboral local. Así, se prevé la prestación de servicios por turnos, la contratación de empleados fijos-discontinuos en épocas de mayor afluencia de visitantes, la compensación de trabajo en festivos con días de descanso, etc. Con carácter general, no se recurre a la realización de horas extraordinarias salvo casos excepcionales.

Respecto a la conciliación de la vida profesional y familiar/personal, los convenios colectivos de aplicación en el Grupo Parques Reunidos, los planes de igualdad vigentes y/o las políticas internas, recogen y apuestan por la efectiva conciliación de las necesidades familiares y profesionales, incluyendo para ello medidas como, por ejemplo, el teletrabajo, la flexibilidad de horarios de entrada y de salida que permitan una organización más adecuada que permita atender las necesidades familiares, períodos de jornada intensiva con el fin de adelantar la hora de salida, días de asuntos propios remunerados, etc. En este sentido indicar que la compañía está trabajando en la implantación de medidas que otorguen a los empleados la posibilidad de desconexión laboral, como forma de garantizar el derecho a la conciliación de la vida personal y laboral.

9.4. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Parques Reunidos considera la seguridad y salud laboral de los trabajadores como un valor fundamental en todas las actividades que realiza. Pero también es consciente de que este ejercicio no debe quedar en una mera declaración de principios. De hecho, todos los empleados de los parques del Grupo están cubiertos por un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales según la legislación vigente en cada caso.

Con el objetivo de consolidar una auténtica cultura preventiva, la compañía fomenta el ejercicio del liderazgo y el compromiso visible a todos los niveles de la organización.

En este sentido, tanto en sus instalaciones como en sus ámbitos de influencia, la compañía trabaja en dos líneas fundamentales:

1. La formación continua y de calidad sobre los riesgos laborales y sus medidas preventivas, para toda la cadena de valor.
2. El impulso de la cultura de seguridad proactiva transversal mediante:
 - Un liderazgo firme, visible y comprometido.
 - El intercambio de buenas prácticas entre sus parques.
 - El fomento de comportamientos respetuosos con la salud laboral.
 - El fomento de la integración de la prevención de riesgos, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se presta, como en la estructura organizativa del Grupo.

- La consideración de que las actividades de mejora de las condiciones de trabajo tienen el mismo nivel de importancia que cualquier otro tipo de funciones operativas o de gestión.
- El afán de lograr una efectiva prevención de los riesgos laborales inherentes a la actividad.
- Una adecuada identificación, evaluación y control eficaz de los riesgos asociados al trabajo.
- La adecuación entre el trabajador y su puesto, a través de la vigilancia de la salud, la formación continua y la participación.
- La asignación de los recursos necesarios y suficientes para asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Como punto fundamental de la gestión en materia de seguridad y salud laboral, se ha establecido un sistema de registro, investigación y seguimiento de incidentes que puedan tener lugar en las instalaciones. El objetivo de este sistema es analizar las causas y definir medidas de prevención y corrección para minimizar o eliminar posibles daños a la salud.

Indicar que, si bien se dispone de datos de número de accidentes laborales (5 en EE.UU.; 27 en Europa; total: 32), no se ha podido homogeneizar su categorización entre los distintos parques del mundo a cierre de este ejercicio. Actualmente se está trabajando en la creación de un sistema global que permitirá disponer de los datos categorizados de forma homogénea, así como de información consistente con respecto a las horas trabajadas por centro de trabajo, por lo que se reportarán índices de siniestralidad y absentismo relativos en el próximo ejercicio completo.

Otra herramienta de mejora continua es la realización de auditorías de seguridad, tanto internas como externas, con el fin de detectar oportunidades de mejora dentro de la organización.

Parques Reunidos quiere, además, hacer partícipes a sus proveedores, clientes y visitantes de su firme compromiso con una prevención eficaz de los Riesgos Laborales que puedan generar sus actividades.

Comité de Seguridad, Salud y Medioambiente, un compromiso de la Dirección

El pasado ejercicio se creó el Comité de Seguridad, Salud y Medioambiente para Europa, un foro donde los miembros de la alta dirección del Grupo analizan, dan seguimiento y toman decisiones en estos ámbitos. Se trata de asegurar el proceso de Revisión por la Dirección como herramienta de mejora continua. La primera reunión de este Comité tuvo lugar el pasado octubre.

Las líneas de trabajo del Comité son, entre otras, el análisis de los incidentes relativos a seguridad (trabajadores y visitantes) y medioambiente; el seguimiento de los planes de acción derivados de auditorías, inspecciones, etc.; el análisis de posibles puntos críticos en materia de seguridad, salud y/o medioambiente; la asignación de recursos, etc.

Con la creación de este Comité, Parques Reunidos busca promover y visibilizar una cultura proactiva, y consolidar la seguridad, la salud laboral y la protección del medioambiente, como valores estratégicos en la organización.

I Programa de Liderazgo Preventivo

Parques Reunidos fomenta el ejercicio del Liderazgo y el Compromiso visible, como fundamentos a la hora de consolidar una auténtica cultura preventiva. La compañía pretende, además, que todos los trabajadores perciban la firmeza y solidez de ese compromiso por parte de la dirección de la organización.

Así, el pasado ejercicio nace el I Programa de Liderazgo Preventivo, iniciativa que cuenta, desde su puesta en marcha, con la implicación directa del Comité Ejecutivo, especialmente comprometido en este ámbito.

El proyecto pretende proporcionar pautas que ayuden a identificar y aplicar las distintas competencias de liderazgo y a concienciar acerca de la importancia de la implicación y el compromiso visible de directores, mandos y supervisores, como un factor crucial a la hora de generar comportamientos seguros.

La primera fase del programa de Liderazgo Preventivo estuvo dirigida a los miembros del Comité Ejecutivo; en las siguientes sesiones irán participando el resto de los niveles de dirección y áreas operativas del Grupo. En concreto, durante el presente ejercicio se han celebrado dos nuevas sesiones, una de ellas dirigida a los gerentes de los parques en España y la otra a la segunda y tercera línea de dirección y operativa de Parques Reunidos Servicios Centrales, la sociedad matriz del Grupo.

Finalmente, indicar que el Grupo está actualmente trabajando en la implementación de un sistema global de reporte que permita poner en común indicadores de desempeño en seguridad y salud laboral, tanto reactivos como proactivos, establecer objetivos y realizar seguimiento de su evolución como Grupo.

9.5. RELACIONES SOCIALES Y REPRESENTACIÓN

Con carácter general y salvo determinadas excepciones, los empleados del Grupo cuentan con una amplia representación legal, bien a través de representantes de los trabajadores unitarios elegidos entre los trabajadores de la empresa por medio de elecciones sindicales o bien mediante representación sindical.

En el caso de España, dependiendo del volumen de la plantilla de la Empresa o centro de trabajo, los representantes de los trabajadores elegidos por los empleados se constituyen como Comités de Empresa compuestos por varios miembros o como Delegados de Personal.

A su vez, los representantes de los trabajadores y las empresas del Grupo han constituido numerosos Comités paritarios, compuestos por representación de ambas partes, en los que, de manera periódica, se tratan asuntos de diversa índole laboral (como, por ejemplo, Comisiones Paritarias de interpretación de los Convenios Colectivos, Comisiones de Formación, Comisiones de los Comedores Sociales, etc.).

En términos generales, se trata de órganos permanentes y estables en los que deben estar representados tanto la parte empresarial como la social y cuyas atribuciones son libremente asignadas por las partes negociadoras. Las reuniones se realizan de manera periódica (semestralmente, trimestralmente, etc.) o a petición de una de las partes con mayor frecuencia cuando surgen necesidades el día a día.

Indicar en este punto que al 100% de los empleados del Grupo les es de aplicación convenio propio, convenio de actividad o bien la propia legislación laboral de cada país.

9.6. IGUALDAD

El Código de Conducta y el *Employee Handbook* prevén que toda persona que trabaje para el Grupo Parques Reunidos deberá ser tratada con la máxima dignidad y respeto y no podrá, de

ninguna manera, ser forzada a sufrir ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo. Asimismo, establece que ningún empleado podrá ser discriminado, entre otras razones, por su raza, color, género, orientación sexual, estado civil, embarazo, religión, opinión política, nacionalidad, antecedentes éticos, origen social, condición social, discapacidad, edad o pertenencia a un sindicato.

Estos principios rigen la política de contratación del Grupo, así como los convenios colectivos y acuerdos de empresa, en los que se garantiza el principio de no discriminación por razón de género u otras condiciones en relación con el tipo de contratación y las condiciones inherentes al mismo.

Entre las prácticas de igualdad implantadas, algunos parques europeos (por ejemplo, en Reino Unido y en España) cuentan con Planes de Igualdad cuyos objetivos son favorecer la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, recogiéndose para ello medidas concretas en materia de contratación, formación y prevención del acoso. Estos planes se publican y divulgan entre los empleados de forma activa.

En España, los convenios colectivos acordados durante el año 2018, recogen una cláusula acordada con la representación legal de los trabajadores en la que se establece el compromiso de constituir una comisión de igualdad en el año 2019 y elaborar un plan de igualdad.

Existen políticas publicadas, tanto en Europa como en Estados Unidos, donde se manifiesta el firme compromiso de la Sociedad en esta materia (el Código de Conducta en Europa y la *Equal Employment Opportunity Policy* en Estados Unidos).

Entre las medidas propuestas tendentes a favorecer la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, cabe resaltar las siguientes:

a) En materia de contratación:

Garantizar el principio de no discriminación por razón de género en referencia al tipo de contrato o de jornada, de forma que los derechos que se contemplen se aplicarán de igual forma al personal fijo, a tiempo parcial y a tiempo completo.

b) En materia de prevención de acoso:

- La compañía, como garante de la seguridad y salud laboral de sus empleados, tiene el objetivo de promover un ambiente o clima laboral sano, adoptando las medidas tendentes a evitar que la prestación de servicios dé lugar a lesiones psíquicas o físicas.

Estas medidas preventivas van encaminadas, de una parte, a implantar soluciones de carácter organizativo que generen un aumento de la transparencia y la participación, así como modos de conducta que fomenten un clima de respeto y tolerancia, tratándose de evitar con todo ello el riesgo de acoso, por razón de género. En este sentido, se promueve activamente el conocimiento del Código de Conducta, incluso a través de la negociación colectiva, bien incorporando en el régimen disciplinario la sanción correspondiente por su inobservancia (Convenio Colectivo Aquópolis Cullera), bien estableciendo mecanismos de seguimiento en lo que a su cumplimiento se refiere (Convenio Colectivo Parque Warner).

- La compañía, teniendo como base la normativa aplicable en cada país en el que opera, busca establecer procedimientos simples imparciales, claros y ágiles para formular quejas o reclamaciones, creando las instancias internas de mediación y/o arbitraje oportunas, y garantizando y respetando, en todo caso los derechos de las personas implicadas en el procedimiento. Asimismo, y hasta que el asunto quede resuelto, se

contempla cautelarmente la separación de la víctima y el presunto acosador, sin que esto signifique una modificación sustancial de las condiciones de trabajo de la persona que sufre el acoso.

- El acoso laboral será objeto de sanción por parte de la compañía, de cara a prevenir su aparición o corregir su existencia.
- El protocolo de actuación se encuentra publicitado en la intranet de la compañía en la Política interna “Protocolo de actuación ante situaciones de acoso”. En Estados Unidos el protocolo de actuación se describe en la política “*Team member relations and open door policy*”.

10. RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES

Desde su salida a bolsa en abril de 2016, Parques Reunidos ha mantenido un compromiso de transparencia con los accionistas, a los que informa con regularidad de sus actividades a través de Hechos Relevantes publicados en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (www.cnmv.es) y de la página web corporativa de la Sociedad (www.parquesreunidos.com). En este sentido, cabe recordar que la PRSC establece una serie de principios que guían la actuación de la compañía frente a sus accionistas e inversores.

Parques Reunidos, a través de su página web, ha ofrecido información actualizada, tanto en castellano como en inglés, en relación a los Hechos Relevantes comunicados a la CNMV, a los documentos relacionados con la convocatoria y celebración de la junta general de accionistas y sobre las notas de prensa de interés para accionistas e inversores. Toda la información relevante del Grupo, las presentaciones y los documentos legales económico-financieros y de gobierno corporativo está a disposición del público en la web corporativa.

Además, la Compañía pone a disposición de los accionistas, inversores institucionales y de los mercados en general, un canal de comunicación directo a través de correo electrónico (investor@parquesreunidos.com) con el objetivo prioritario de servir de canal de comunicación abierto, permanente y transparente con todos los accionistas e inversores de la compañía.

El departamento de Relación con Inversores de Parques Reunidos ha canalizado durante el ejercicio la comunicación con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto (*proxy advisors*) y con los mercados en general, facilitando el ejercicio de sus derechos y garantizando la igualdad de trato entre ellos a efectos de evitar situaciones discriminatorias. La información ha sido suministrada de manera continuada y no únicamente con ocasión de la convocatoria de junta general de accionistas.

Destacar que Parques Reunidos ha organizado reuniones informativas con analistas e inversores institucionales (*“road-shows”*) para informar sobre la marcha del negocio.

Asimismo, la compañía asiste a eventos organizados por bancos de inversión para el encuentro con inversores institucionales. También organiza reuniones telefónicas en las que su equipo directivo expuso a analistas e inversores institucionales los aspectos más relevantes de los resultados financieros, así como las perspectivas de cara al cierre del ejercicio (*“trading update”*). En dichas reuniones, Parques Reunidos atiende las peticiones de información recibidas, teniendo en cuenta de modo especial las reglas sobre tratamiento de información privilegiada y sobre abuso de mercado, las relaciones con los accionistas y con los mercados, y las demás normas aplicables previstas en la normativa aplicable y en la normativa interna del Grupo.

11. RELACIÓN CON CLIENTES

Parques Reunidos ha establecido una serie de políticas en materia de seguridad de sus instalaciones, seguridad alimentaria y control de reclamaciones, todas ellas dirigidas a lograr el mejor servicio a los visitantes.

El compromiso del Grupo con un ocio seguro empieza desde el diseño de actividades y se sustenta en rigurosos procedimientos de operación y mantenimiento, proporcionando siempre información clara y precisa a los visitantes.

Las sociedades del Grupo garantizan que las atracciones se sometan periódicamente a auditorías internas y externas, que existan mecanismos de respuesta adecuados en caso de incidentes y que los visitantes tengan siempre a su disposición canales de comunicación a los que puedan remitir sus quejas y sugerencias.

Manteniendo como principio la mejora continua, todos los incidentes relativos a visitantes son registrados y revisados. Debido a que gran parte de los parques permanecen cerrados durante el presente ejercicio transitorio, la aportación de los índices de accidentalidad de visitantes en parques no se considera significativo. Se aportarán en el próximo informe relativo a un ejercicio completo.

Además, todos los parques de Europa y gran parte de los de Estados Unidos, han sido auditados internamente durante 2018 por profesionales de seguridad independientes del parque evaluado.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares técnicos aplicables relativos al diseño y al adecuado mantenimiento de nuestras instalaciones, todas las atracciones del Grupo han sido sometidas a una inspección externa, por parte de entidades de inspección acreditadas y de carácter independiente. Estas inspecciones se realizan, como mínimo, con periodicidad anual.

Indicar además que Parques Reunidos es miembro activo de la IAAPA (*International Association of Amusement Parks and Attractions*), organización sin ánimo de lucro de referencia internacional que cuenta con más de 5,600 miembros de la industria del ocio (parques de atracciones, temáticos, acuáticos, centros de entretenimiento familiar, parques acuáticos, parques de animales, museos, fabricantes, etc.) en más de 100 países de todo el mundo. Esta organización ayuda a sus miembros a mejorar su eficiencia, seguridad, rentabilidad y marketing a la vez que se mantenga los más altos estándares profesionales posibles en la industria en todo el mundo.

Consciente de la importancia de la seguridad, Parques Reunidos continúa trabajando en la estandarización de procedimientos entre los distintos parques, y en la comunicación de buenas prácticas que contribuyan a la mejora de la seguridad de nuestros visitantes.

11.1. SEGURIDAD ALIMENTARIA

Parques Reunidos cuenta con una política de seguridad alimentaria que responde a tres principios:

- 1. Integración:** Estará integrada en cualquier tarea con alimentos.
- 2. Prevención:** Se eliminará cualquier posible fuente de riesgos.
- 3. Participación:** Se promoverá la implicación de todos los empleados en la elaboración de los planes de prevención y en su implantación.

El Grupo aplica el sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (HACCP) reconocido mundialmente para garantizar la inocuidad de los alimentos. A ello, se suma la utilización de manuales de seguridad alimentaria, que proporcionan requisitos detallados sobre cómo abordar los riesgos de seguridad e higiene alimentaria.

Los puntos de venta de alimentos y bebidas son auditados por especialistas, al menos, una vez al año.

11.2. INFORMACIÓN OBJETIVA Y TRANSPARENTE

En pleno cumplimiento de la normativa aplicable, Parques Reunidos se rige por la máxima de transparencia en la comunicación acerca de los contenidos y precios de todos sus productos y servicios a disposición del consumidor, que éste puede conocer a través de diversos medios: en la web de cada instalación, gracias al servicio telefónico de atención al cliente y en el propio parque. Dicha práctica que incluye también las acciones promocionales.

La transparencia en los precios no sólo afecta a los visitantes de los parques, sino también a las distintas entidades intermediarias para la venta de las entradas, que cada año reciben comunicación oficial con el tarifario de precios.

En España, país en el que se encuentran las oficinas centrales, el Grupo Parques Reunidos es miembro de la Asociación Española de Anunciantes (AEA), asociación profesional, sin ánimo de lucro, que representa a las empresas anunciantes y vela por una publicidad ética y responsable. Esta asociación defiende la libertad de comunicación, el diálogo y la libre competencia.

11.3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Parques Reunidos dispone de una Política de Control de Reclamaciones que establece el proceso de recepción, análisis, valoración, actuación y respuesta al cliente.

Para coordinar estas funciones, en los parques de Europa existe la figura del coordinador de calidad. Por su parte, el comité de calidad analiza reclamaciones y sugerencias y hace seguimiento de los índices de satisfacción de los clientes.

En este sentido, Parques Reunidos también pone a disposición de sus clientes diversos medios para canalizar sus reclamaciones o sugerencias, tanto medios físicos como online:

- ✓ Libro oficial de reclamaciones, según legislación de cada país.
- ✓ Formulario de reclamaciones y sugerencias online, disponibles en las webs de cada parque.
- ✓ Redes sociales: Facebook, Twitter, etc.
- ✓ Blog oficial de cada parque.
- ✓ Hojas o Libros de sugerencias, disponibles en los parques.
- ✓ Cuestionarios de valoración, disponibles en distintos puntos de los parques.

A todas estas medidas se suma el envío de un cuestionario a todos los clientes que adquieren sus entradas online, de cuyos resultados se obtiene la información para calcular los indicadores que configuran el *Quality Index*, que mide el nivel de satisfacción de los clientes durante las primeras 24 h después de su visita.

Estos indicadores permiten a cada parque hacer el análisis de su situación, establecer nuevas metas y unos objetivos de satisfacción concretos a futuro. La gestión de estos indicadores se realiza localmente, en cada parque. El Grupo está actualmente trabajando en la implementación

de un sistema global de reporte que permita poner en común indicadores consolidados en este ámbito y realizar seguimiento de su evolución a nivel Grupo.

11.4. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS

El Grupo Parques Reunidos recoge y trata un volumen muy elevado de datos personales, que provienen de los millones de visitantes de sus parques, de los proveedores y contratistas con los que tiene relación, o de los propios empleados de las sociedades que integran el Grupo.

Consciente de la gran responsabilidad que supone el tratamiento de datos e información referida a las personas físicas, la compañía siempre ha estado comprometida con el estricto cumplimiento de la normativa aplicable en materia de datos personales.

Desde el año 2011 y con carácter bienal la compañía encarga a una firma externa, especializada en protección de datos, la realización de una auditoría de todos sus centros en España.

En Europa se cuenta con un Manual de Protección de Datos que es de obligado cumplimiento para todos los parques españoles y del resto de Europa. En el mismo se explica de forma clara y sencilla las directrices que deben seguir los parques en el desarrollo de su actividad, haciendo especial hincapié en aquellos ámbitos que requieren de un especial cuidado, como son la captación de datos personales a través de páginas web, el tratamiento de los datos para el envío de comunicaciones comerciales por medios telemáticos, la realización de fotografías y videos en los parques, el tratamiento de datos personales de menores, etc.

En Estados Unidos las vulnerabilidades de seguridad de la información son evaluadas mensualmente, tanto mediante controles internos realizados por empleados como con controles externos, que realiza una compañía especializada en seguridad de la información. Además, se crean alertas diarias y semanales para su revisión.

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), que resulta de aplicación desde el 25 de mayo de 2018, ha supuesto una profunda transformación de la normativa europea de datos personales, incrementando las obligaciones que las compañías deben cumplir en dicha materia, así como los recursos y medios que deben emplear, para asegurar que toda información personal es captada y tratada con las máximas garantías para los interesados. Es por ello que el Grupo Parques Reunidos, con el asesoramiento de firmas especializadas, ha venido trabajando durante todo el ejercicio en las labores de implementación de la referida norma europea.

Por último, durante este ejercicio transitorio, el Grupo Parques Reunidos no ha recibido ninguna reclamación, ni ha sido objeto de ningún procedimiento o expediente sancionador, en materia de protección de datos personales y privacidad.

12. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Las políticas en relación con proveedores establecen unos criterios de selección basados en la eficiencia, calidad y en la fiabilidad de los productos y servicios, que se basan en los compromisos recogidos en el Código de Conducta del Grupo y el *Employee Handbook* como marco para las interacciones con la cadena de valor y las relaciones de compra con los proveedores. De este modo, los criterios fijados en los procesos de compra son, entre otros:

- Seguridad en el cumplimiento estricto de la normativa vigente. En su aplicación se tienen en cuenta los requisitos concretos de cada producto.

- Solvencia: se trabaja con proveedores con capacidad suficiente para acometer las inversiones necesarias (maquinaria, cartelería, imagen...) o soportar las condiciones de pago fijadas.
- Experiencia y trayectoria reconocida dentro del mercado.
- Reputación: el Grupo apuesta por marcas claramente reconocibles y con prestigio en el mercado, que generen confianza entre nuestros visitantes.
- Servicio: proveedores con capacidad de ofrecer un servicio de mantenimiento y entrega de mercancía, mínimo a nivel nacional.
- Relación Calidad-Precio: Sea el más competitivo del mercado.
- Flexibilidad: que sean capaces de adaptarse a la estacionalidad del negocio, dando respuesta a los picos que se producen en verano y fines de semana, época en la que los proveedores suelen bajar su actividad.

Importante destacar que Parques Reunidos vela por el mantenimiento de la empleabilidad local, así como por la continuidad de relaciones con los proveedores locales como forma de generar y mantener riqueza en los entornos en los que opera.

En el caso de proveedores de artículos disponibles en las tiendas de los parques, si se trata de proveedores FOB (fuera de la Unión Europea, EU), se tiene en cuenta que los productos hayan sido verificados por las entidades acreditadas.

En el caso de proveedores de la UE, es imprescindible que los proveedores estén autorizados para la venta de productos licenciados fabricados por ellos.

La selección de proveedores de juegos se realiza mediante apertura de concurso y análisis de oferta, considerando los criterios anteriormente mencionados, haciendo hincapié en los requisitos legales y de seguridad para productos y equipos. Parques Reunidos quiere, además, hacer partícipes a sus proveedores de su firme compromiso con una prevención eficaz de los Riesgos Laborales que puedan generar sus actividades.

En el caso de proveedores de servicios a ejecutar en las instalaciones de los parques, es fundamental una coordinación eficiente y eficaz, tanto en términos operacionales como de seguridad, donde la compañía pone el foco en el control de las posibles interacciones de las diferentes actividades. En este sentido, se han establecido diversos mecanismos de control y supervisión de estas actividades con el fin de asegurar que los estándares de seguridad en la ejecución de los trabajos por parte de los proveedores externos estén en línea con las exigencias de la compañía, más allá del cumplimiento legal en cada caso.