



# CADA EMOCIÓN NOS COMPROMETE

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA 2018



## 01 **Presentación**

Pág 3

La presentación de nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 1/10/2017 a 30/09/2018 es para nosotros una excelente oportunidad de compartir todas nuestras iniciativas sociales y medioambientales con todas las comunidades con las que el Grupo Parque Reunidos se relaciona.

## 02 **Perfil de empresa**

Pág 4-21

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

## 03 **Un gobierno Corporativo que refuerza la confianza**

Pág 22-27

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 14 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.

## 04 **Nuestras personas**

Pág 28-51

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.

## 05 **Gestión Medioambiental**

Pág 52-55

## 06 **Espíritu Parques Reunidos**

Pág 56-75

© PARQUES REUNIDOS SERVICIOS CENTRALES. S.A.

Paseo de la Castellana, 216. Planta 16  
28046 Madrid. España

Para más información:  
[www.parquesreunidos.com](http://www.parquesreunidos.com)  
[parquesreunidos.comu@grpr.com](mailto:parquesreunidos.comu@grpr.com)

[www.facebook.com/GrupoParquesReunidos](https://www.facebook.com/GrupoParquesReunidos)

[@parquesreunidos](https://twitter.com/parquesreunidos)

[www.linkedin.com/company/parques-reunidos/](https://www.linkedin.com/company/parques-reunidos/)

[www.youtube.com/user/ParquesReunidos](https://www.youtube.com/user/ParquesReunidos)

# Presentación

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.

02

# PERFIL DE EMPRESA



# “Crear emociones y compartirlas con los visitantes como razón de ser de la compañía”

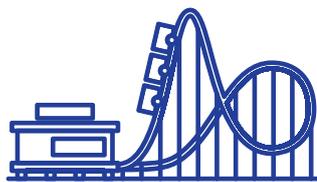
El Grupo Parques Reunidos es uno de los principales operadores internacionales de parques de ocio regionales. Su historia arranca en España en 1967 bajo el nombre de Parque de Atracciones Casa de Campo de Madrid, S.A. En la actualidad, gestiona una cartera diversificada de más de 60 parques de ocio en 14 países a lo largo de Europa, América, Oceanía y Oriente Medio. Desde el 29 de abril de 2016, Parques Reunidos Servicios Centrales S.A., la sociedad matriz del Grupo Parques Reunidos, cotiza en el mercado continuo español.

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



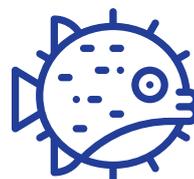
37%

Parques acuáticos



30%

Parques de ocio y temáticos



23%

Parques de animales



10%

Otros



## 02 PERFIL DE EMPRESA

# 19,9

millones de  
visitantes en el  
presente ejercicio

# 9.719

empleados a cierre de ejercicio

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.

En términos de afluencia, 19,9 millones visitantes visitaron sus parques en el presente ejercicio.



# 583,1

millones de € ingresos  
ordinarios consolidados a  
cierre de ejercicio



14  
países

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, que sigue en curso y que tiene como próximo objetivo la incorporación de nuevos parques.

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.

Gestión de  
parques en  
propiedad

Gestión de  
parques de  
terceros

Servicios de  
consultoría en  
el desarrollo de  
parques, como  
paso previo a su  
gestión

Su modelo de negocio se estructura en tres áreas principales.

## 02 PERFIL DE EMPRESA

# Nuevos proyectos

## Adquisiciones recientes

### Parque de ocio, Belantis (Leipzig, Alemania)



Febrero de 2018

Belantis es un parque líder, que cuenta con una ubicación estratégica en el centro de Alemania, en la ciudad de Leipzig, de aproximadamente 600.000 habitantes. Esta localización tiene como ventaja su fácil acceso desde Polonia y la República Checa.

Este parque tiene ocho áreas temáticas y cuenta con 70 atracciones, 13 restaurantes y dos tiendas. Además, ofrece una amplia programación de eventos, entre los que destacan fiestas temáticas, programas musicales y espectáculos de fuegos artificiales.

Esta adquisición, que incluye también 27 hectáreas para la futura expansión del parque, reafirma la presencia de Parques Reunidos en Alemania, donde ya opera Movie Park, uno de los parques más importantes del país.

### Parque acuático, Wet'n'Wild Sydney (Australia)



Julio de 2018

Con más de 24 hectáreas de superficie y 40 atracciones adaptadas a todos los públicos, Wet'n'Wild es el parque más moderno de Australia. El recinto, que abrió sus puertas en diciembre de 2013, está situado a 40 minutos del centro de Sidney, ciudad que cuenta con más de 5 millones de habitantes.

La adquisición, que ha supuesto la inversión de 25 millones de euros (40 millones de dólares australianos), fortalece la diversificación geográfica del Grupo y contribuye a reducir la estacionalidad de los ingresos. Además, supone un impulso a la expansión en el hemisferio sur y una plataforma de crecimiento.

Esta operación consolida a Parques Reunidos como el mayor operador de parques acuáticos en todo el mundo.

## Inversiones de expansión

### Área temática, Ducati World en Mirabilandia (Italia)



Noviembre de 2017

En noviembre 2017, Parques Reunidos y Ducati, uno de los fabricantes de motos más emblemáticos del mundo, firmaron un acuerdo para la creación de este área temática.

Mirabilandia está situado en la cuna de la emblemática Ducati, en la región de Emilia-Romagna. Es el segundo parque de atracciones con más afluencia de Italia, y también el segundo parque más visitado de Parques Reunidos.

Gracias a esta nueva área, Ducati transformará Mirabilandia, que se convertirá en el parque de atracciones con la primera zona tematizada por una marca de motos. Este apasionante proyecto, que prevé su inauguración en el año 2019, tendrá una extensión de alrededor de 35.000 m<sup>2</sup>.

Entre las atracciones previstas, será posible disfrutar de una montaña rusa que reproduce la experiencia de montar en moto, además de simuladores, realidad virtual y atracciones infantiles.

### Área temática, Steelers Country en Kennywood (Estados Unidos)



Julio de 2018

En julio de 2018 se firmó un acuerdo para la creación de Steelers Country, una nueva área temática en Kennywood basada en el equipo local de fútbol americano Pittsburgh Steelers.

En este espacio, los fans del equipo podrán disfrutar de una experiencia de fútbol exclusiva y novedosa. A través de *merchandising* exclusivo, juegos de habilidad, áreas de restauración y una impresionante montaña rusa, con una altura récord de 67 metros, sentirán que están en el estadio. Se espera que este proyecto abra sus puertas al público en 2019.

De esta forma, Parques Reunidos combina dos de los sellos de entretenimiento más importantes de Pensilvania: el equipo de fútbol americano Pittsburgh Steelers y el parque de atracciones Kennywood, designado como Monumento Histórico Nacional de los Estados Unidos.

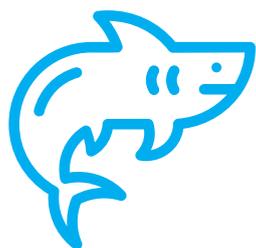
# Próximas aperturas

## Atlantis Aquarium-Xanadú Madrid

El nuevo acuario, de 5.000 m<sup>2</sup>, abrirá sus puertas a finales de 2018. Ubicado en el centro comercial Xanadú de Madrid, Atlantis Aquarium será el primer acuario del mundo en combinar el formato de acuario tradicional con actividades interactivas, a través de tecnología de última generación.

Atlantis Aquarium dispondrá de un tanque con tortugas marinas, una exhibición de pingüinos con nieve artificial y un gran acuario de más 1.700 m<sup>3</sup> de agua. Además, se podrán contemplar diversas especies de peces tropicales, peces venenosos y medusas.

**+10.000**  
animales acuáticos  
de todo el planeta





## Nickelodeon Adventure- Xanadú Madrid

Es el primer centro de ocio familiar Nickelodeon en Madrid y su apertura está prevista a finales de 2018.

Este nuevo espacio ofrecerá 4.600 m<sup>2</sup> de diversión, también en Madrid Xanadú, uno de los centros comerciales más visitados de España. Nickelodeon Adventure será especialmente interactivo, con una gran variedad de zonas de aventura, espacios dedicados a los más pequeños, numerosas atracciones y salas temáticas de Nickelodeon, ideales para fiestas de cumpleaños y reuniones familiares.

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

**“Los valores éticos y de fuerte componente social han estado siempre presentes en la gestión de Parques Reunidos”**

Tras la salida a bolsa de la compañía, en 2016, estos valores se han ido fortaleciendo aún más con políticas que persiguen, mediante el despliegue de sus acciones, el gobierno sólido y comprometido de la organización.

## 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 la política de las 5-S:

## 1. SAFETY (Seguridad)

La prioridad fundamental es cuidar de los clientes, de los trabajadores y del medioambiente. Esta prioridad no se reducirá en ningún caso, ya sea por razones económicas u operativas.

## 2. SERVICE (Servicio)

El reto constante del Grupo es satisfacer las expectativas de sus clientes. Para ello, una de las tareas es valorar de forma proactiva las opiniones de éstos de cara a identificar posibles áreas de mejora, así como nuevas oportunidades que se implementarán siempre dentro del respeto a los principios éticos y a los valores de la sociedad en la que operan, y siempre dentro de un marco de sostenibilidad.

## 3. SALES (Ventas)

Parques Reunidos desarrolla de manera continua nuevos productos y servicios, que son considerados muy valiosos para sus clientes. Por este motivo, el Grupo centra sus esfuerzos en facilitar los máximos y más ágiles canales de comunicación e información.

## 4. 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.

## 5. 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.

# 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.

### 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 de dicho Código e impulsar su puesta en práctica efectiva, los empleados tienen copias de este documento en la *Intranet* y en el área de Personas y Organización (en adelante P&O).

De forma periódica, se llevan a cabo formaciones sobre el mismo, 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.

Además, en Europa, el Grupo cuenta con un Programa de Prevención de Delitos (en adelante PPD), aprobado por el

Consejo de Administración. 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, 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. 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.

De cara al próximo ejercicio, Parques Reunidos continuará con el procedimiento de homogeneización del PPD, así como en su paulatina adaptación a las particularidades de los distintos ordenamientos jurídicos de Europa.

# Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

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 RSC, aprobada por el Consejo de Administración del Grupo el 7 de febrero de 2017, refleja su compromiso con la gestión ética y la transparencia.

## Objetivos de la Política de RSC

Integrados en los objetivos estratégicos del Grupo.

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.

# Temas relevantes para los grupos de interés de Parques Reunidos

La compañía ha identificado los temas que, por su actividad específica, resultan significativos en los ámbitos Social, Medioambiental y de Buen Gobierno. En esta Memoria se reporta, en cada una de estas materias, cómo es el desempeño, las políticas y los procedimientos establecidos para identificar sus riesgos asociados y minimizarlos. Fruto de la experiencia de la compañía, se establecen los asuntos materiales que afectan a los distintos *stakeholders*.





## Grupos de interés

Accionistas • Empleados • Clientes • Proveedores • Instituciones educativas Universidades y colegios

## Temas identificados

Integridad

Seguridad y salud

Educación

Comunicación transparente y cumplimiento

Gestión de consumos y residuos

Sostenibilidad del negocio

Empleabilidad

Biodiversidad

Bienestar animal

Asociaciones en el ámbito Social • Administraciones Públicas

Administraciones Públicas • Instituciones en defensa de los animales y la naturaleza

Instituciones en defensa de los animales y la naturaleza • Instituciones educativas Universidades y colegios

# Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el año 2015, la Asamblea de Naciones Unidas pidió al sector privado, al tercer sector y a las administraciones públicas, elaborar un plan de actuación para la resolución de problemas sociales, medioambientales y económicos a nivel internacional, y estableció los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde entonces, muchas empresas han sumado sus esfuerzos para colaborar con el sector público en el logro de los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos.

El Grupo Parques Reunidos lleva años aportando valor en muchos de estos objetivos a través de su actividad. En concreto, los objetivos del Código de Conducta, de alcance europeo, el Employee Handbook, utilizado en USA y los fines de la Fundación Parques Reunidos, creada en 2011, contribuyen directamente con algunos de estos ODS:



### ODS 4

#### Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad

Parques Reunidos proporciona a sus visitantes conocimientos para promover el desarrollo sostenible y estilos de vida sostenible y saludable.



### ODS 11

#### Ciudades y comunidades sostenibles

El Grupo y la Fundación se proponen proteger y salvaguardar el patrimonio natural. Esto supone promocionar el acceso a zonas verdes y espacios seguros, inclusivos y accesibles.



### ODS 14

#### Vida Submarina

Tanto desde los diversos parques de animales como desde la Fundación, se promueven estudios de investigación para la conservación de la biodiversidad marina. En este sentido, el diálogo con instituciones públicas y agentes medioambientales permite realizar acciones de mayor alcance.



### ODS 15

#### Vida de ecosistemas terrestres

Los distintos parques de animales así como la Fundación, promueven la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, en consonancia con autoridades y normativas nacionales e internacionales.



## ODS 12

### Producción y consumo responsable

A través de distintas iniciativas y acciones de sensibilización dirigidas a reducir la generación de residuos, tanto el Grupo como la Fundación se proponen concienciar a la sociedad sobre el consumo responsable.



## ODS 17

### Alianzas para lograr objetivos

Las alianzas con diversos actores sociales, que se indican a lo largo de los distintos capítulos de esta Memoria, son claves para la consecución de todas estas metas.

Además, la compañía, en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones y en el desarrollo de su actividad para con los distintos grupos de interés contribuye, según se pone de manifiesto en la Memoria, con otros ODS:



ODS3

Salud y Bienestar



ODS5

Igualdad de género



ODS6

Agua limpia y saneamiento



ODS7

Energías renovables



ODS8

Empleo digno y crecimiento económico



ODS9

Industria, Innovación e infraestructuras



ODS10

Reducción de la desigualdad



ODS13

Lucha contra el cambio climático



ODS16

Paz, justicia e instituciones sólidas

03

UN GOBIERNO  
CORPORATIVO  
QUE REFUERZA  
LA CONFIANZA



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:



**Presidente  
no ejecutivo**

Richard Golding

**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

**Consejero  
delegado**

Fernando Eiroa\*\*

**Secretaria no  
consejera**

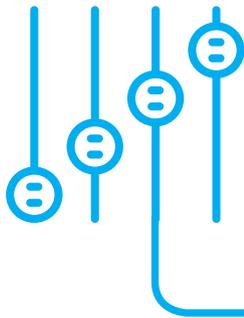
Cristina Carro Werner

**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 CEO de la Sociedad y como miembro del Consejo.

# Obligaciones del Consejo



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.

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.

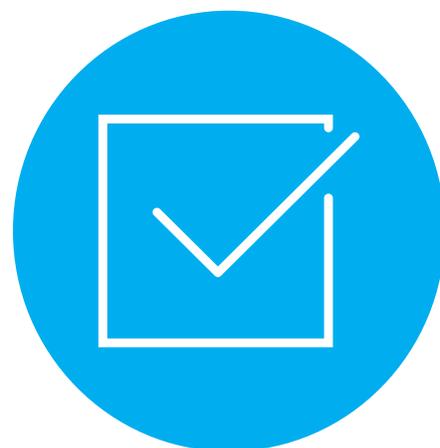
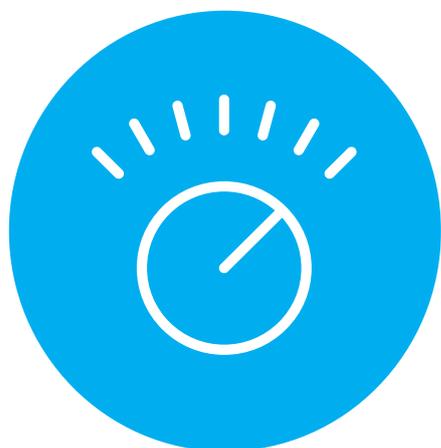
Además, el Consejo debe velar por que la empresa respete las leyes y reglamentos en sus relaciones con los grupos de interés, cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos, respete

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.

# 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 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.

# Comisión de Nombramientos y Retribuciones

El Reglamento del Consejo de Administración de la compañía establece que es competencia del Consejo la aprobación de la Política de Selección de Consejeros, asegurando que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamentan en las necesidades del Consejo y que favorecen la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

En febrero de 2017, se aprobó esta Política de Selección de Consejeros en la que, entre otros aspectos, se establece que el Grupo procurará cumplir la recomendación número 14 del Código de Buen Gobierno Corporativo, en relación a alcanzar un 30% de consejeras en el año 2020. Recomendación siempre sujeta a la búsqueda de los mejores candidatos y

atendiendo a las necesidades del Grupo en cada momento.

Igualmente, se establece que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe informar y revisar los procedimientos para la selección de candidatos, para garantizar que los procesos no incurran en sesgos que conlleven discriminaciones.

# Mecanismos de control

## Gestión de riesgos

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. La última de ellas, realizada antes del cierre del presente ejercicio (30 de septiembre de 2018).
- 3. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales,** que tiene como objetivo establecer los procedimientos y políticas internas de control más adecuados para la 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.
- 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 de gestión de riesgos.



## Accionistas e inversores

Para ello, Parques Reunidos establece unos principios en su relación con accionistas e inversores y pone a su disposición toda la información relevante por su condición de empresa cotizada, documentos legales, económico-financieros y de gobierno corporativo, en su web.

Desde el área de Relación con los Inversores de Parques se canaliza toda la comunicación con los accionistas y, a través de una dirección de correo específica, todos ellos pueden comunicarse con la compañía.

04

# NUESTRAS PERSONAS



# El equipo humano de Grupo Parques Reunidos



**9.719**  
empleados a cierre  
de ejercicio

## **El cuidado de las personas es esencial para tener un equipo comprometido**

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.



Comunicar al equipo humano que son parte fundamental para la compañía es crucial a la hora de generar y consolidar orgullo de pertenencia. Con esa máxima, a lo largo de 2018 se ha lanzado el proyecto Spark your mind, una herramienta digital que actúa como eje para atraer la atención de los empleados y sobre el que se desarrollan otros canales de gestión de personas.

### Spark Your Mind pretende:

1. Activar los Valores y la Cultura Corporativa de Parques Reunidos.
2. Alinear a los directivos para convertirlos en medio de transmisión e inspiración hacia el resto de los equipos.
3. Facilitar el entorno laboral de nuestros empleados.
4. Crear una plataforma de comunicación de mensajes e información organizacional.
5. Atraer y conservar el talento que permite obtener los resultados ambiciosos de nuestra organización.
6. Aumentar nuestra competitividad en el mercado.
7. Crear valor para el Grupo Parques Reunidos a través de la generación de confianza en sus personas.



En el mes de abril, bajo el paraguas de Spark Your Mind y como foco principal de la mejora de la comunicación en el Grupo, se lanzó el primer número de la *Newsletter* y el Blog de Parques Reunidos, en el que se recogen informaciones de todos los parques. Además, cada número presenta a un empleado diferente, para facilitar el conocimiento transversal de todas las personas que forman la compañía a nivel global.

Estos objetivos se despliegan en los siguientes programas:



**Talent Park:** Tiene como objetivo identificar a aquellas personas con talento, capacidad de aprendizaje e inteligencia emocional que quieran acometer proyectos dentro de la empresa. El programa busca ayudar a estas personas a desarrollarse profesionalmente en la compañía.

**WEP (Women Empowerment Programme):** Programa de formación dirigido a empoderar a las mujeres de la organización que tengan capacidad y voluntad para asumir posiciones directivas. WEP selecciona a 20 mujeres y pone el foco en activar su autoconocimiento, reforzar sus áreas de mejora y promover la visibilidad y el *networking* entre mujeres y hombres de la compañía.

**Smart Feedback:** Desde el convencimiento de que las personas aprendemos de nuestros errores, el Grupo ha lanzado "Smart Feedback". A través de este programa, se dotará de herramientas de *feedback* a los managers para que, mediante las conversaciones de desarrollo, establezcan momentos de comunicación de mejora con sus equipos y trabajar así juntos en la excelencia. Este proyecto ayudará a los empleados de Parques a implementar conductas que promueven la consecución de los objetivos e impulsan su crecimiento.



A través de este programa se lanzaron, el pasado mes de mayo, más de 3.000 encuestas a los empleados, a nivel global, para conocer de primera mano su grado de compromiso con la organización. Con los resultados obtenidos se trabajará en un plan de acción que será puesto marcha durante 2019.



Lanzado en abril de 2018, con esta iniciativa se promueven varias acciones dirigidas a fomentar hábitos saludables y mejorar las condiciones de salud y bienestar de los trabajadores.

Por ejemplo, se realizaron, en diversos parques de España "Talleres Saludables", entre los que destacaron el "Taller para el cuidado de la espalda", diseñado para generar una cultura preventiva orientada a evitar lesiones en los empleados, y el "Taller de Bienestar Psicoemocional".

47.000  
horas invertidas  
en formación

# FORMACIÓN

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.

En este sentido, Parques Reunidos ha invertido más de 47.000 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.

Además, se han promovido reuniones globales departamentales con el objetivo de compartir mejores prácticas y así fomentar la gestión del conocimiento en un Grupo tan completo como Parques Reunidos.

Con estas iniciativas, Parques Reunidos busca desarrollar al máximo el potencial de sus colaboradores,

apoyar el trabajo en equipo y el intercambio de información, imprescindible para el desarrollo de la compañía.

Dentro de los presupuestos de formación se ha dotado de especial relevancia a 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.



## El compromiso con el talento forma parte del ADN de Parques Reunidos

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.

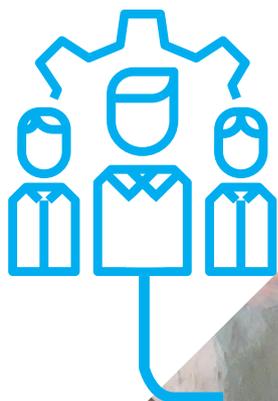
Además, Grupo Parques Reunidos da también la oportunidad de desarrollar una carrera internacional. Por lo que existe un interés especial en la formación intercultural y, en concreto, en la formación en idiomas.

Con el objetivo de adaptarnos a este entorno laboral e internacional, en el año 2018, se

ha llevado a cabo el proyecto de valoración de puestos de manera global, 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 en Estados Unidos.

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.

# 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.



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 Pinar di 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

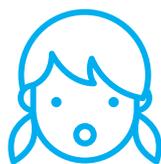
fue del 80%, lo que demuestra el gran éxito del programa.

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.

Por último, la mayoría de los parques en Estados Unidos mantienen colaboraciones con escuelas secundarias, colegios comunitarios y universidades, en los que, además, se selecciona a los futuros empleados estacionales, proporcionando las primeras experiencias laborales a los jóvenes.



# IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



En aquellos países o centros de trabajo en los que la promoción interna no está regulada por los convenios colectivos, se otorga prioridad a los empleados de la compañía a la hora de ocupar posibles vacantes y fomentar las promociones.

Entre las prácticas de igualdad implantadas, algunos parques europeos, como los de Reino Unido o los de España, cuentan con Planes de Igualdad cuyo objetivo principal es favorecer la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Para ello, recogen medidas concretas en materia de contratación, formación y prevención del acoso. Estos planes se publican y divulgan entre los empleados de forma activa.



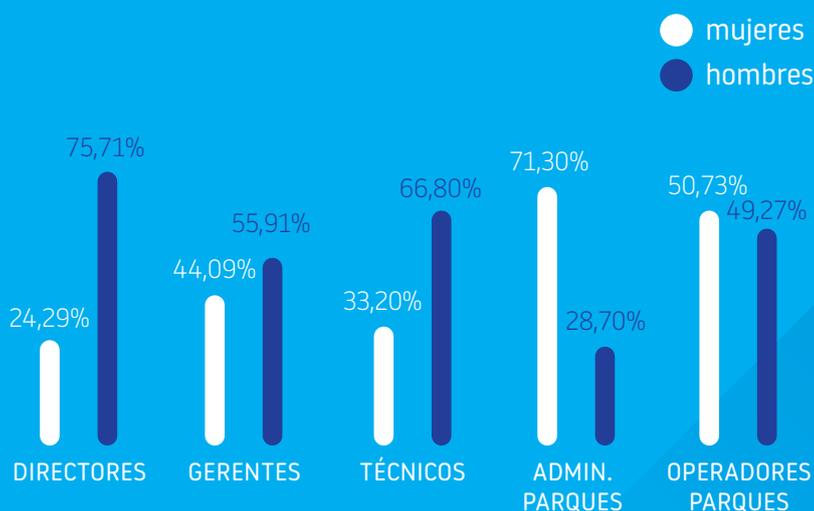


De acuerdo con los principios, derechos y deberes del Código de Conducta y del Employee Handbook, todos los empleados de Parques Reunidos son tratados de manera equitativa y con el máximo respeto a su dignidad, sin discriminación por razones de raza, edad, nacionalidad, sexo, orientación sexual, estado civil, religión o condición social.

Estos principios rigen la política de contratación del Grupo, así como los convenios colectivos y acuerdos de empresa.

En relación con la promoción interna, los procedimientos de actuación también están recogidos en los convenios colectivos de las distintas empresas del Grupo Parques de Europa, que garantizan la igualdad de oportunidades en el crecimiento profesional de la plantilla.

# IGUALDAD EN CIFRAS



24,29%

puestos de dirección cubiertos por mujeres



44,09%

puestos de gerencia cubiertos por mujeres



71,30%

puestos de administración de parques cubiertos por mujeres

El Grupo continúa trabajando para fomentar la presencia femenina en posiciones de dirección a través de los proyectos impulsados por el área de P&O dirigidos al desarrollo directivo de mujeres.

En España, los convenios colectivos acordados durante 2018 recogen el compromiso de las partes de constituir una Comisión de Igualdad y elaborar, además, un Plan de Igualdad a nivel de Grupo, contando para ello con representación de todos los comités.

Adicionalmente, existen medidas dirigidas a establecer sistemas de gestión y resolución de posibles conflictos, facilitándose a los trabajadores el trámite de presentar quejas ante situaciones anómalas de conducta que impliquen la vulneración de sus derechos como personas.

En septiembre de 2018, la compañía firma el Charter de Diversidad, con el 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.



Con esta adhesión, de carácter voluntario, el Grupo quiere:



**Apoyar y desarrollar** dichos principios en su esfera de influencia. Hacer de los principios del Charter de la Diversidad, parte integrante de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de Parques Reunidos



**Impulsar** la extensión y promoción de estos principios implicando a empleados, clientes y proveedores.



**Inspirar** a otras organizaciones a unirse a estas iniciativas promoviendo un modelo social y laboral sostenible, respetuoso, transparente y responsable.

El Grupo Parques Reunidos apuesta por la conciliación de la vida personal y profesional, implementando medidas que resulten efectivas y que contribuyan a que sus empleados puedan mantener un equilibrio en este sentido.

Además de las medidas legales aplicables en cada país, el Grupo ha desarrollado políticas y medidas adicionales como, por ejemplo: la flexibilidad horaria para el colectivo de oficinas en España, el sistema de promoción de la conciliación "Where is

## TRABAJANDO POR LA CONCILIACIÓN

*the shoe pinching*", implementado en Alemania, o las iniciativas de teletrabajo en Reino Unido, en

virtud de las cuales todas aquellas personas cuyos puestos de trabajo sean compatibles con la opción de trabajar desde casa, pueden acogerse a esta iniciativa.

Otra muestra es el programa de acceso a servicio social desarrollado en Francia, por el que los empleados pueden obtener ayuda para realizar asuntos administrativos personales, solicitudes de subvenciones u otros asuntos que faciliten su vida diaria.

## PRÁCTICAS LABORALES Y DIÁLOGO SOCIAL

Los empleados del Grupo cuentan con una amplia representación legal ya sea a través de los representantes de los trabajadores unitarios, elegidos entre los trabajadores de la empresa, o mediante representación sindical.

Así, las empresas del Grupo han constituido numerosos Comités paritarios 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.).

La finalidad que persiguen estos Comités es realizar un seguimiento periódico de las actuaciones llevadas a cabo por la empresa y por los empleados, y tratar cuestiones relativas a las relaciones de trabajo, con el fin de fortalecer un diálogo social fluido que contribuya a promover unas relaciones de trabajo productivas en condiciones de dignidad, libertad, seguridad, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.

En lo que respecta a España, a lo largo del año 2018, se han negociado y alcanzado acuerdos con la representación legal de los trabajadores, para la firma y aprobación de numerosos Convenios Colectivos que regirán las relaciones de trabajo de los empleados durante los próximos años. En Alemania se está igualmente negociando en estos momentos con los sindicatos y comités de empresa.

# LA SEGURIDAD Y LA SALUD COMO VALORES FUNDAMENTALES



Parques Reunidos considera la seguridad y salud laboral de sus 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.

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.

## 04 PERSONAS

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.

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.

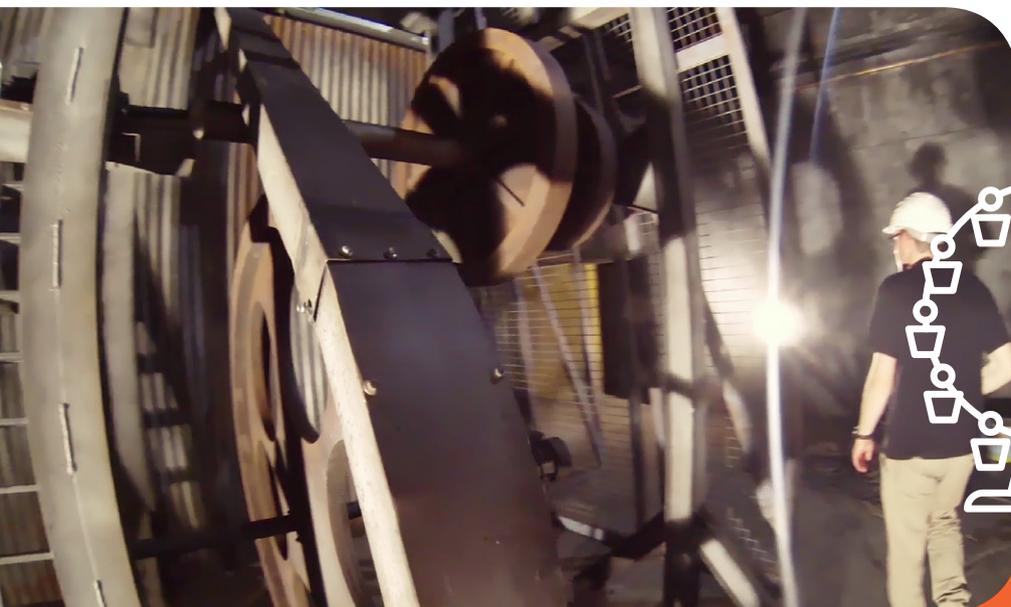
### Comité de Seguridad, Salud y Medioambiente, un compromiso de la Dirección

Es importante destacar que recientemente se ha creado 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.

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.

Con esta premisa nace, en 2018, el I Programa de Liderazgo Preventivo, iniciativa que cuenta, desde su puesta en marcha, con la implicación directa del Comité Ejecutivo de Parques Reunidos, 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.

El Programa de Liderazgo Preventivo consta de sesiones de trabajo presenciales donde los participantes tienen oportunidad de debatir sobre los efectos positivos del comportamiento seguro y el factor ejemplarizante del líder, como la clave para la mejora del desempeño en seguridad.

Como actividad de aplicación práctica, se realizan visitas a parques de la compañía, donde se ponen en práctica los aspectos tratados en las sesiones de trabajo convirtiendo así el compromiso preventivo declarado en un compromiso preventivo percibido y practicado.

La primera fase del programa de Liderazgo Preventivo estuvo dirigido a los miembros del Comité Ejecutivo de la compañía; en las siguientes sesiones están participando el resto de los niveles de dirección y áreas operativas del Grupo.



# CLIENTES

**“La pasión por el ocio y el compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de los visitantes inspiran la cultura de la compañía”**

En este sentido, se establecen una serie de políticas en materia de seguridad de nuestras instalaciones, seguridad alimentaria y control de reclamaciones, todas ellas dirigidas a lograr el mejor servicio a los visitantes.



# COMPROMISO CON EL OCIO SEGURO



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. 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.

Durante 2018, en Europa se ha seguido trabajando en la minimización de riesgos asociados a incendios, en colaboración con expertos externos. Entre los parques que se han inspeccionado, se encuentran: Zoo, Faunia, Movie Park, Slagharen, Bobbejaanland, Bonbonland y Tusenfryd. Gracias a las mejoras identificadas, en estas visitas se han elaborado planes de acción para dichos parques, así como para el resto

de parques de Europa.

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.

# SEGURIDAD ALIMENTARIA FUNDAMENTADA EN LA INTEGRACIÓN, PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN

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

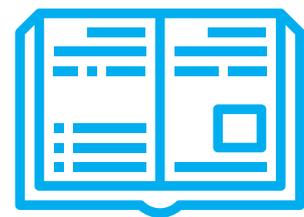
- 1. Prevención**  
Se eliminará cualquier posible fuente de riesgos.
- 2. Integración**  
Estará integrada en cualquier tarea con alimentos.
- 3. Participación**  
Se promoverá la implicación de todos los empleados en la elaboración de los planes de prevención y en su implantación.

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.





# INFORMACIÓN OBJETIVA Y TRANSPARENTE

En pleno cumplimiento de la normativa aplicable, Parques Reunidos se rige por una política 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.



# GUIADOS POR LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Parques posee también 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 un 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.

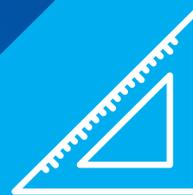
# PROTEGIENDO LA PRIVACIDAD LAS PERSONAS

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.

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, haciéndose 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.



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

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 el ejercicio al que se refiere la presente Memoria, 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.

# GESTIÓN DE PROVEEDORES

**“Trabajar siempre de manera íntegra y transparente, permite crear relaciones de confianza y credibilidad, también con los proveedores, permitiendo llevar adelante las iniciativas de negocio de manera más segura y duradera”**

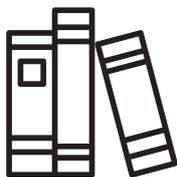
Las políticas en relación con proveedores establecen unos criterios de selección basados en la eficiencia, calidad y en la fiabilidad de los productos y servicios, que se basan en los compromisos recogidos en el Código de Conducta del Grupo y el Employee Handbook como marco para las interacciones con 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.

En el caso de proveedores de artículos disponibles en las tiendas de los parques, si se trata de proveedores FOB (fuera de la 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.

## El compromiso con la Seguridad de clientes, empleados y contratistas es uno de los principios clave que guía sus actuaciones



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.

# 05

# GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



**“Imaginar es el primer paso  
para hacer realidad los sueños  
y crear nuevos modos de  
conectar con la naturaleza”**

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.

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.

Este modelo contempla la identificación y evaluación de los impactos medioambientales que el desarrollo sus actividades pueda ocasionar, en términos de:

Así mismo, determina los riesgos y oportunidades para asegurar la mejora y los resultados planificados.

**CONTAMINACIÓN DEL AIRE**

**CONTAMINACIÓN DEL SUELO**

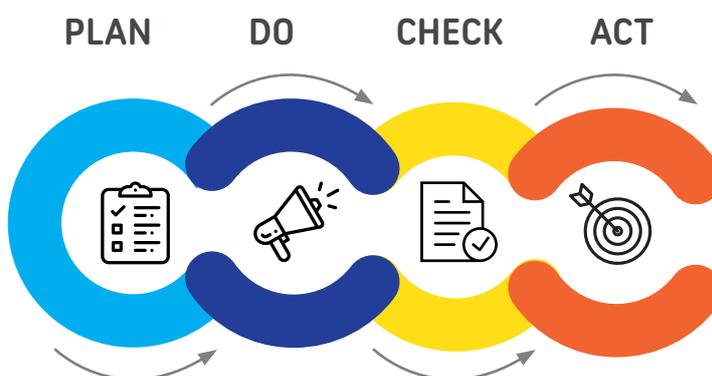
**CONTAMINACIÓN MARINA**

**CONTAMINACIÓN ACÚSTICA**

**CONTAMINACIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS**

**RESIDUOS**

# CICLO PDCA



Como parte del modelo de gestión, 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.

Así mismo, 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 las emisiones de GEI, 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.

## 05 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

# GESTIÓN DE CONSUMOS ÉTICA Y SOSTENIBLE BASADA EN LA OPTIMIZACIÓN Y LA EFICIENCIA



# 50-60%

reutilización del agua consumida en algunos parques

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 realizan auditorías energéticas en distintos parques del Grupo, 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. Así, en términos generales, el uso de agua reciclada y reutilizada en algunos parques puede suponer el 50-60 % del agua consumida.

# 50%

energía eléctrica procedente de fuentes renovables en algunos parques

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.

# PROMOVIENDO LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE DE LOS RESIDUOS GENERADOS ENTRE LOS VISITANTES

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 está 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.



Cabe mencionar las acciones de reciclaje implantadas en el parque Marineland, Francia, en el que se ha propuesto la recogida de 23 tipos diferentes de productos de modo que se pueda facilitar el reciclado de cada uno de ellos según su categoría. Este año 2018 este parque inició la retirada de pajitas y tapas de plástico de los vasos.



La mayor parte de los parques europeos están utilizando servilletas ecológicas certificadas por el sello Ecolabel, desde 2017.



Porque nos importa



# 06

## ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS



“El compromiso con la sociedad ha sido una de las señas de identidad en los 50 años de historia”

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 parques distribuidos en 14 países.

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.

La valoración aproximada de todos los proyectos de RSC equivale al 0,5% de la facturación.

38%

Niños hospitalizados, personas con necesidades especiales y sus familias

28%

Apoyo a familias con pocos recursos y en riesgo de exclusión social

La valoración aproximada de todos los proyectos equivale al

0,5%

de la facturación

20%

Biodiversidad e investigación

14%

Educación y generación de conciencia

## ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA INFANCIA Y LA SOCIEDAD

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. Por ello, el Grupo hace un gran esfuerzo en apoyar a las familias y colectivos más vulnerables para que también ellos puedan disfrutar de sus parques.

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, la igualdad de oportunidades a familias con pocos recursos y la inclusión de familias y colectivos en riesgo de exclusión social.

Además, también colabora con asociaciones de apoyo e inclusión social para personas afectadas por enfermedades graves y raras. Durante este ejercicio los parques de Estados Unidos han apoyado a los

colectivos de niños y familias vulnerables mediante la entrega de entradas a diversos tipos de organizaciones: colegios, ONGs, asociaciones de apoyo a diferentes sectores de la sociedad en riesgo de exclusión social o con pocos recursos, organizaciones sin ánimo de lucro, hospitales, etc.

La infancia y las familias vulnerables han sido también objeto preferente de la acción de la Fundación Parques Reunidos y los parques en Europa a través de las dos líneas siguientes de actuación:

# Apoyo a niños hospitalizados y personas con necesidades especiales y a sus familias

Todos los parques españoles desarrollan actividades de apoyo a niños hospitalizados, que sufren enfermedades graves o con necesidades especiales, y colaboran con asociaciones y fundaciones de todo el territorio nacional dedicadas a la atención a estos niños y a sus familias.

Entre todas estas acciones destaca, en primer lugar, la labor que realizan todos los parques del Grupo en la Comunidad de Madrid con el Hospital Niño Jesús de Madrid. Gracias a un acuerdo alcanzado con la Fundación Oncohematología Infantil (FOI) de este hospital, se invita a niños atendidos por las diferentes áreas del centro a los parques, dándoles la oportunidad de compartir un día especial en familia en un entorno alejado del hospital donde poder disfrutar al aire libre y vivir experiencias propias de su edad.

**95%**  
adherencia a  
medicamentos  
en 2017



Tan importante como el acuerdo con el Hospital Niño Jesús es el proyecto "FarmAventura" que por segundo año consecutivo une los esfuerzos de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón y de los Servicios de Farmacia del hospital y cuenta con la colaboración de la Fundación Parques Reunidos a través del Zoo Aquarium de Madrid y de Faunia.

El objetivo de "FarmAventura" es incentivar y motivar la toma de medicación mediante juegos y visitas a los parques que permiten a los pequeños conocer a sus animales favoritos. Durante este ejercicio participaron un total de 48 pacientes, con una edad media de 3,5 años y afectados por 20 condiciones distintas. Desde su puesta en marcha son ya 65 niños los que han participado en "FarmAventura", de los cuales 17 ya han terminado su tratamiento. Los participantes de "Farmaventura" lograron registrar unos niveles de adherencia al medicamento del 95% en 2017, frente a la situación existente al comienzo, en la que un 26% de los pacientes no alcanzaba el 80% de adherencia.

Otras colaboraciones destacables en este ejercicio son las realizadas entre la Fundación Down Madrid, Faunia, el Parque de Atracciones y Zoo Aquarium de Madrid y la colaboración del Parque Warner con Surestea, una asociación de apoyo a familias afectadas por el TEA o Autismo para generar conciencia durante el Día Mundial del Autismo.

También en los parques del resto de Europa se impulsan numerosas iniciativas para facilitar la asistencia a los parques de niños enfermos y desfavorecidos y a sus familias. Entre ellas destacan las que llevó a cabo el parque Slagharen, de Holanda, con la Foundation for Children in Need o la asociación SOS Children Villages.

Otra acción importante, que además se alinea con el aspecto global de la compañía es la Dreamnight at the Zoo organizada este año en Marineland (Francia), que ha reunido a cientos de niños enfermos y sus familias para pasar momentos mágicos rodeados de animales. Este

ejercicio esta acción se realizó también en Selwo Aventura (Málaga, España).

Así mismo, los parques de Estados Unidos también ponen en marcha numerosas acciones de colaboración con organizaciones de apoyo a la infancia. Estas acciones consisten sobre todo en la entrega de entradas a estas entidades que reparten posteriormente entre sus miembros. Entre las acciones más relevantes llevadas a cabo en Estados Unidos durante este ejercicio se encuentran la colaboración de Dutch Wonderland con la Lancaster Library y la colaboración de Idlewild con la asociación Children Charities Idlewild Cares.



Por último, y también para completar el carácter global tanto del Grupo como de la Fundación y del Espíritu Parques Reunidos, Movie Park Germany (Alemania) realizó, al igual que Marineland (Francia), el Parque de Atracciones de Madrid (España), Raging Waters Sacramento y Splish Splash (Estados Unidos) acuerdos y acciones con Make a Wish Foundation, que dedica sus esfuerzos a cumplir los sueños de niños con enfermedades crónicas y en estado terminal.

De la misma manera que Parques Reunidos regala ilusión a niños con enfermedades graves, crónicas o raras, las personas adultas que han recibido los mismos diagnósticos son también parte de su comunidad y a través del Espíritu Parques Reunidos se les da la misma oportunidad de disfrutar de sus centros.

Durante este ejercicio, los tres parques de Málaga -Selwo Aventura, Selwo Marina y el Teleférico de Benalmádena- han participado conjuntamente regalando entradas para acciones como fiestas benéficas, rifas y torneos deportivos organizados por asociaciones como la Asociación de Voluntarios de Oncología Infantil de Málaga (AVOI), la Asociación Síndrome de Down, la Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias (AFAB), la Asociación Malagueña de Asistencia a Enfermos de Cáncer, la AECC y la Fundación Autismo Nuevo Horizonte.

Destaca también en este ejercicio la participación del Parque Warner con premios para deportistas para los eventos de la Federación Madrileña de Deportes para personas con Discapacidad Intelectual (FEMADDI), que promueve la práctica y promoción del deporte para este colectivo.

### Apoyo a familias con pocos recursos y en riesgo de exclusión social



### Otras Acciones de apoyo a las familias

Fuera de España, cabe señalar las colaboraciones de los parques de Marineland (Francia), Slagharen (Holanda) y Mar del Plata (Argentina), con colegios y asociaciones dedicadas a la familia, a la infancia y a las personas con pocos recursos.

El compromiso del Grupo con todos los sectores de la sociedad se refleja, también a nivel global, a través de acciones, como las que realiza Movie Park Germany (Alemania), para facilitar la entrada al parque a colectivos de refugiados.

Parques Reunidos quiere que toda la sociedad pueda tener la oportunidad de disfrutar de sus parques y desde el Espíritu Parques Reunidos se preocupa de hacer que la asistencia a sus centros sea accesible a los más desfavorecidos y a los 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.

En España es importante subrayar la colaboración, un año más, con la Fundación Soñar Despierto, que celebró el Día del Niño en el Parque de Atracciones de Madrid y el Parque Warner y también con Mensajeros de la Paz, entidad que desarrolla una gran labor social dirigida a personas en riesgo de exclusión, tanto mediante la entrega de entradas a los parques, como de participación en actividades navideñas y celebraciones de cumpleaños.

Otro ejemplo de esta implicación social es la colaboración con la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), con la que Parques Reunidos suscribió un convenio con el fin de integrar a este colectivo en actividades de ocio abiertas a toda la sociedad.

De igual manera, se ha colaborado, en diferentes regiones de España, con asociaciones de apoyo al pueblo saharauí, con Cáritas y con otras organizaciones de acogida de colectivos de inmigrantes, refugiados o excluidos de la sociedad.

# EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

**“La educación y la sensibilización son el primer paso para el cuidado del medioambiente y de las especies amenazadas”**

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.

Tanto la Fundación como los distintos parques de animales participan activamente en los días mundiales dedicados a distintas causas medioambientales con objeto de fomentar la concienciación de la sociedad sobre el valor de la fauna, la flora y el medioambiente en general.

1/10	•	Día de las aves
2/2	•	Día Mundial de los humedales
3/3	•	Día Mundial de la vida silvestre
21/3	•	Día Internacional de los bosques
24/3	•	La hora del planeta
25/4	•	Día Mundial del pingüino
11/5	•	Campaña MOM (Missing Orangutan Mothers)
17/5	•	Día Mundial del reciclaje
30/5	•	Día Mundial de la nutria
8/6	•	Día Mundial de los océanos con la campaña "Limpiemos nuestros océanos"
16/6	•	Día Mundial de la tortuga marina
26/6	•	Día Mundial de la jirafa
6/7	•	Día Mundial de la vaquita marina
14/7	•	Día Mundial del chimpancé
15/9	•	Día Internacional del panda rojo

# Proyectos reseñables en este ámbito



# 1.

### **Zoohackathon 2018:**

organización, en colaboración con la Embajada Americana, el Ministerio de Transición Ecológica y el SEPRONA de la primera edición en España de una competición entre equipos de especialistas informáticos y biólogos para desarrollar soluciones contra el tráfico ilegal de especies. Esta primera edición contó con 12 equipos multidisciplinares y 54 participantes, resultando premiados dos proyectos: una solución que permite la trazabilidad del comercio internacional de ejemplares criados en cautividad y una plataforma que busca anuncios de compra venta ilegal de especies o productos derivados de ellas en redes sociales.

# 2.

**"1 m<sup>2</sup> por la naturaleza":** en el marco del proyecto "Liberar, 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 nuestro país. El pasado 16 de junio la Fundación Parques Reunidos invitó a todos sus empleados del Grupo en Madrid a participar en una recogida de residuos en el entorno de la Casa de Campo, el espacio verde de mayor valor ambiental en la ciudad de Madrid, para limpiar los alrededores del Zoo Aquarium y del Parque de Atracciones.

# 3.

**Colaboración del personal de los centros en la elaboración de materiales educativos** utilizados por los profesores y alumnos que les visitan. Estos materiales apoyan la labor docente realizada por los profesores y contribuyen a generar conciencia sobre la biodiversidad en los alumnos. Este año han destacado las iniciativas en este sentido de sus acuarios en el Reino Unido - Lakes Aquarium y Bournemouth Aquarium- y los parques Selwo Marina, Selwo Aventura y Teleférico de Benalmádena en España.

A todos estos proyectos, se une la participación del Grupo en los medios de comunicación donde, a través de reportajes o de su aparición en informativos, ha contribuido a generar conciencia sobre la necesidad de proteger el medioambiente. Destacan, entre otros, los reportajes sobre el efecto de los residuos plásticos en los animales marinos, los grandes felinos, la foca monje o la reintroducción de la gacela Dorca en Mauritania.

4.

**Campaña de recogida de móviles "Movilízate por la selva".** En colaboración con el Instituto Jane Goodall, los parques españoles participan en la recogida de teléfonos móviles, para el posterior reciclaje de los metales contenidos en ellos tales como el coltán y la casiterita, contribuyendo así a reducir las necesidades de extracción de estos minerales en los yacimientos naturales. De esta manera se protegen los hábitats de especies como chimpancés y gorilas, amenazados por la explotación masiva de estos recursos.

5.

**Jornadas de sensibilización sobre la tenencia responsable de mascotas.** Zoo Aquarium de Madrid y Faunia acogieron durante un mes demostraciones caninas y charlas de concienciación sobre el cuidado de las mascotas y la adopción responsable. Estas jornadas se realizaron en colaboración con la Unidad Canina de Rescate y Salvamento (UCRS) y protectoras de la Comunidad de Madrid.

6.

Participación de Zoo Aquarium de Madrid y Faunia en el proyecto Photo Ark lanzado por National Geographic junto con el prestigioso fotógrafo Joel Sartore para documentar todas las especies posibles y concienciar sobre su preservación para futuras generaciones.

7.

**Colaboración con el Organismo Autónomo de Parques Nacionales (OAPN)** prestando el espacio del Zoo Aquarium de Madrid para mostrar la exposición fotográfica sobre los parques nacionales españoles.

# ACTUACIONES 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 para la biodiversidad son más acuciantes.

En este ejercicio destacan cuatro proyectos de referencia:

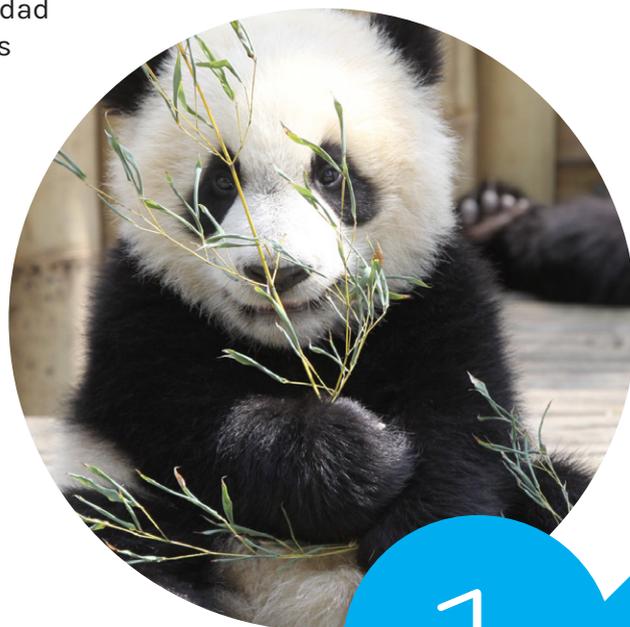
## Conservación del hábitat del Panda Gigante

La estrecha colaboración de la Fundación Parques Reunidos y Zoo Aquarium de Madrid con la estación de reproducción e investigación de pandas gigantes de Chengdu (CRBGPB) se articuló a través de la Asociación de Zoológicos y Acuarios de China (CAZG) y la Administración para la Protección de los Bosques (SFA) en junio del 2007.

En el marco de esta colaboración, se ha conseguido incrementar la población de osos panda en el mundo, que en la actualidad asciende a 1.864 individuos en libertad en las cordilleras de las provincias chinas de Sichuan, Shaanxi y Gansu y alrededor de 520 que viven en centros de cría y parques de animales de todo el mundo. Además, China dispone de 6 centros de cría y 37 áreas de protección de donde proceden las parejas reproductoras que se encuentran en zoos de todo el mundo.

La Fundación Parques Reunidos ha destinado también una aportación anual al programa de reforestación del hábitat de los osos pandas que cubre más de 2,5 millones de hectáreas protegidas en los bosques *in situ* donde habitan en China.

Gracias a todos estos esfuerzos la IUCN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) actualizó en 2016 su lista de especies amenazadas cambiando la clasificación del panda gigante de la categoría de "Peligro" a "Estado Vulnerable".



1.

# Proyecto de conservación de la foca monje en la península de Cabo Blanco en Mauritania

La Fundación Parques Reunidos, en colaboración con la Fundación CBD Hábitat, lleva a cabo un programa 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 locales 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.

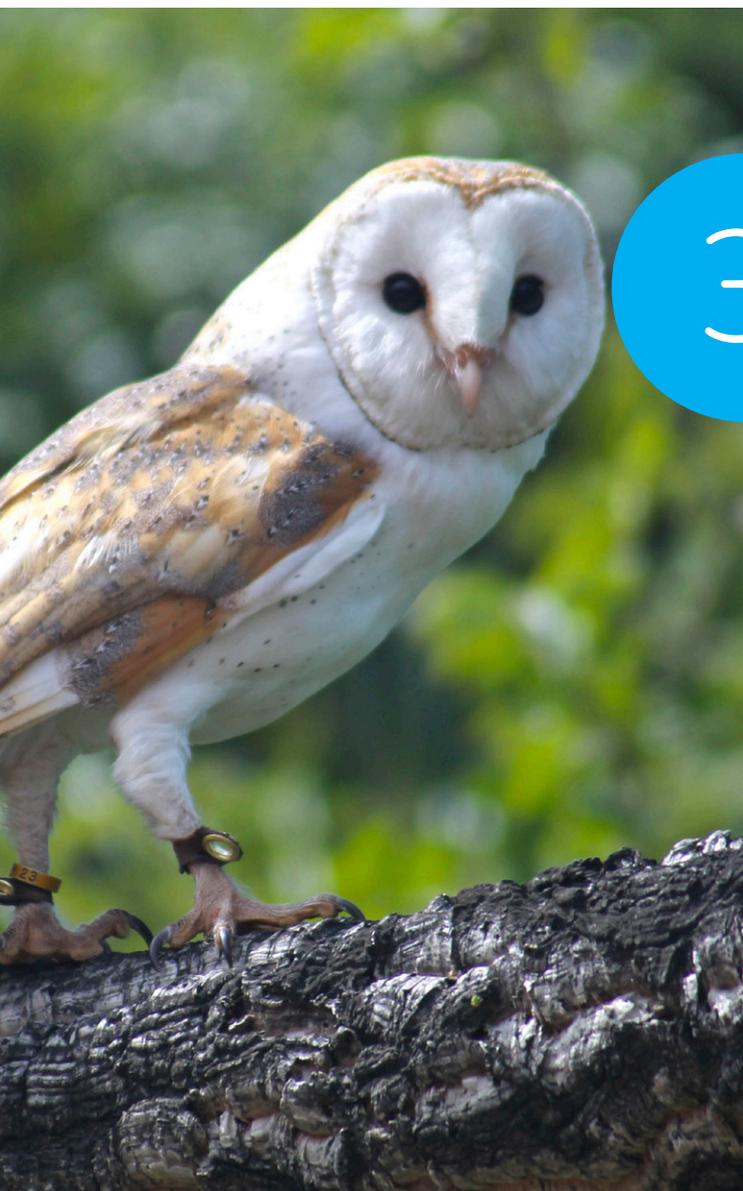
Desde mayo de 2018, Faunia alberga la exposición "El regreso de la Foca Monje", que fue inaugurada por la Reina Doña Sofía, como parte de las acciones que la Fundación Parques Reunidos promueve para la toma de conciencia sobre la necesidad de luchar por las especies amenazadas.

2.



## 06 ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS

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



3.

3.872

ejemplares  
de animales  
silvestres  
atendidos

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, 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.



## Proyecto de reintroducción de la gacela de Cuvier en Túnez, en colaboración con el CSIC

Este proyecto prevé mantener y desarrollar la Gacela del Atlas o Cuvier, en condiciones controladas de reproducción en Parque Natural, para su posterior puesta en libertad en las montañas en las que la especie habitaba originariamente.

Esta actuación, supone tanto una oportunidad para conservar una especie amenazada como un trabajo de investigación, en el que se ponen a prueba algunas hipótesis sobre la reintroducción de especies en peligro de extinción.

4.



En octubre de 2016, se trasladaron 43 gacelas de Cuvier desde Almería y Fuerteventura al PN Jebel Serj de Túnez. En 2017, nacieron más de 25 crías y se reorganizaron los rebaños de reproducción para diversificar el grupo. En abril de 2018, nacieron 23 nuevas crías. El proyecto está planteado para abarcar hasta diciembre de 2019.

## Rescate, rehabilitación y reintroducción de otras especies amenazadas

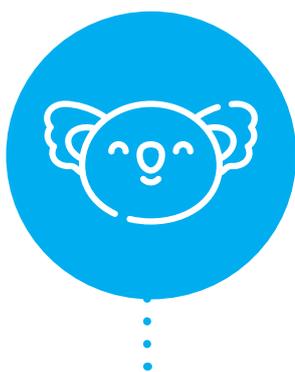
Miami Seaquarium contribuye a la conservación de los manatíes, amenazados por la caza furtiva de que son objeto por su grasa y preciada piel. El acuario de Miami tiene una dilatada experiencia en la conservación de esta especie, en la que trabaja desde 1955 mediante el rescate de manatíes heridos y su posterior rehabilitación y liberación.

Faunia dispone de un programa de reproducción de manatíes y charlas educativas dedicadas a la generación de conciencia sobre la conservación de esta especie.

Por otro lado, desde los parques Marineland (Francia) y Mar del Plata (Argentina) se llevan a cabo acciones de rescate y rehabilitación de especies marinas para su posterior liberación.

# Otros proyectos de biodiversidad

Adicionalmente, durante este ejercicio se ha colaborado con los siguientes programas:



Conservación del Koala en Australia, apoyando a la Australian Koala Foundation



Conservación del Titi Gris en Colombia, en colaboración con la Wildlife Conservation Society, la European Association of Zoos and Aquaria (EAZA) y la Asociación Colombiana de Parques Zoológicos y Acuarios.



Participación en el programa Conservation Planning Specialist Group de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, desarrollando una amplia variedad de herramientas útiles para la labor de los profesionales de la conservación de especies en peligro de extinción.



Conservación del rinoceronte apoyando a la fundación Save the Rhino para proteger las cinco especies de rinoceronte presentes en África y Asia.





Conservación del dragón de Komodo en la Isla de Flores, a través del programa europeo para especies amenazadas de la EAZA y liderado por el Zoo de Chester.



Conservación del pingüino africano, contribuyendo al proyecto Save the African Penguin Chick.



Conservación del panda rojo, colaborando con el programa europeo de especies amenazadas de la EAZA para emplear a rangers en el área de distribución de estos animales en Nepal.



Conservación de reptiles en colaboración con el Banco de Cocodrilos de Madrás (India).

Por último, Parques Reunidos contribuye desde sus propios zoos y acuarios a la conservación ex situ de diversas especies amenazadas tales como el lince ibérico, el águila imperial, el cernícalo primilla, el visón europeo y la tortuga mora.

Es particularmente reseñable la labor de conservación realizada con el lince ibérico, el felino más amenazado del planeta.

Tanto Selwo Aventura como Zoo Aquarium de Madrid, colaboran con la Junta de Andalucía para el alojamiento de 4 ejemplares de lince ibérico dentro del Programa de Cría y Conservación del Proyecto Iberlince. Este programa, ha hecho posible en los últimos años reducir su categoría de "en peligro crítico de extinción" a "en peligro de extinción".

La presencia de estos ejemplares en los centros de la compañía contribuye también a la generación de conciencia y a la educación sobre la especie y su problemática.

Desde marzo de 2017 Selwo Aventura colabora con la Vulture Conservation Foundation (VCF) en el Proyecto de Reintroducción del Buitre Leonado en el parque Natural de Porto Conte, en Cerdeña. El ejemplar cedido al principio del acuerdo se liberó la segunda semana del pasado mes de septiembre tras superar con éxito el periodo de aclimatación.

Los buitres leonados de Selwo Aventura viven en un hábitat adaptado y su estancia tiene como objetivos difundir la necesidad de proteger esta especie, destacando la importante labor que tiene en la naturaleza, y colaborar en programas de cría y reintroducción como este de VCF.



# INVESTIGACIÓN

La investigación, junto a la educación y la generación de conciencia, constituye un área clave del Espíritu 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

Investigando desde  
**1982**

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 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) el pasado año, 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.

## 06 ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS

### 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, en los parques del Grupo (Zoo Aquarium de Madrid, Marineland, Selwo Marina, Mar del Plata, Costa Dorada) y desarrollar unos estándares propios de calidad para el cuidado de estos animales.

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.

Los resultados del estudio 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.



## Colaboración con el Instituto Nacional de Investigaciones Agrarias (INIA)

La Fundación Parques Reunidos colabora con el Instituto Nacional de Investigaciones Agrarias en la realización de investigaciones dirigidas a la optimización de diferentes tecnologías reproductivas para su aplicación en especies amenazadas, así como a profundizar en el conocimiento de la fisiología reproductiva de estas especies que el Grupo Parques Reunidos mantiene en sus instalaciones como parte de programas internacionales de conservación.



## Centro de Investigación de Cetáceos de Marineland (Antibes, Francia)

Este centro, creado en 1998, se centra en estudiar los mamíferos marinos del Mediterráneo y busca dar respuesta a preguntas sobre las diferentes especies de cetáceos, su medio natural y su modo de vida.

El acceso a los mamíferos marinos de Marineland ha permitido que el Cetaceans Research Center (CRC), contribuya a promover la protección de estas especies y a informar y concienciar al público del parque.

Además, ha permitido completar las bases de datos sobre el modo de vida de estos animales y publicar más de 45 artículos científicos a lo largo de sus años de actividad. Entre las distintas investigaciones que se llevan a cabo destacan:

1. Investigación sobre el desarrollo de los tratamientos de uso tópico para pieles en cetáceos.
2. Análisis de los datos derivados de un estudio sobre los nidos de tortuga encontrados en lugares inusuales.
3. Desarrollo de técnicas para las prácticas sobre endoscopia en animales.
4. Monitoreo de la pesca para el estudio del posible impacto de la fecha de la captura en la salud de los animales.
5. Estudios sobre la regurgitación controlada cuando los animales se han tragado algún objeto extraño, o evaluación de las cantidades de comida requeridas por los distintos animales.
6. Estudio "Imitation of novel conspecific and human speech sounds in the killer whale (*Orcinus orca*)" desarrollado en Marineland por diferentes universidades de Chile, España, Reino Unido y Alemania.

## 06 ESPÍRITU PARQUES REUNIDOS

### Centro de Rehabilitación de Fauna Marina de Mar del Plata (Argentina)

El Centro de Rehabilitación de Fauna Marina (CRFM) es una entidad creada para albergar las actividades de investigación, educación y protección de medio ambiente. Fue fundada en el año 1994 y es sustentada íntegramente por Aquarium Mar del Plata. Cuenta con sala de cirugía, una sala de crianza, zona de internación, sector especial para lavar pingüinos y un laboratorio para realizar análisis médicos, además de con cinco recintos con piscinas para el cuidado de lobos marinos y un espacio con doce compartimentos individuales para aves.

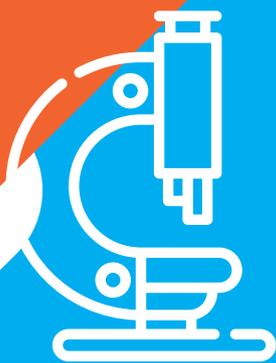
Destacan dos de sus proyectos:



Colaboración con Wildlife Conservation Society y Centro Nacional Patagónico para el estudio comparativo de la biología y ecología de pingüinos en la vida silvestre y en ambientes controlados y de la tasa de recambio de dieta del pingüino de Magallanes.



Colaboración con la Universidad nacional de Mar del Plata para el estudio reproductivo en rayas y águilas de mar, fisiología del buceo en pinnípedos y la fisiología de mamíferos marinos.



## Investigación a nivel global a través de la Fundación Parques Reunidos

Durante este ejercicio, la Fundación Parques Reunidos y sus centros han participado en las siguientes actividades de investigación:

1. Participación en el programa de investigación sobre el herpes virus en elefantes coordinado por la Asociación Europea de Zoos y Acuarios (EAZA).
2. 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).
3. 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.
4. Estudio del sueño y actividad cerebral en delfines y manatíes en colaboración con Zoo Aquarium de Madrid, Faunia y la Universidad Autónoma de Madrid.
5. Estudio de potenciales evocados en manatíes en colaboración con Faunia y la Universidad de Alcalá de Henares.
6. Estudio sobre el mantenimiento de grupos de machos de gorila en colaboración con la Asociación Europea de Zoos y Acuarios.
7. Colaboración con el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas, para la investigación genética destinada a combatir enfermedades oncológicas y a prolongar el retraso del envejecimiento celular en animales.

**Todos estos proyectos conforman el Espíritu Parques Reunidos, cuya vocación se centra en la infancia, la educación y generación de conciencia, la biodiversidad y la investigación relacionada con el medioambiente.**

# TABLAS GRI

ESTANDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG.
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>1. Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	Pág. 5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 5-7
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 1
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 7
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 5
102-6	Mercados servidos	Pág. 5
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 7 y 29
102-9	Cadena de suministro	Pág. 50-51
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	n.a.
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 26-27
102-12	Iniciativas externas	Pág. 56-75
102-13	Afiliación a asociaciones	n.a.
<b>2. Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 2-3
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 18-21
<b>3. Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 12-15
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 14-17
<b>4. Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 23-27
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 23
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 23-27
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 18-19
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 23-25
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 23
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 25
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 14
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Pág. 24-25
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 26-27
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 18-19
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 19
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 40

# TABLAS GRI

102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 19
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 18-21
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 19
102-48	Reexpresión de la información	n.a.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 79
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 2
102-51	Fecha del último informe	30/09/2017
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 2
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 76-78
<b>GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>		
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 26-27
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 53
<b>GRI 301: MATERIALES</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 53
301-2	Insumos reciclados	Pág. 53-55
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Pág. 55
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 53
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 54
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 54
<b>GRI 303: AGUA</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 53-54
303-1	Interacciones de la compañía con el agua como recurso compartido	Pág. 54
303-5	Consumo de agua	Pág. 54
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 3, 61 y 64
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pág. 6-7
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pág. 64-75
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 64-75
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Pág. 64-69
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 53

# TABLAS GRI

GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES		
Enfoque de Gestión		Pág. 29-51 y 57-61
GRI 401: EMPLEO		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 29-31
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 40
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 41
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág. 40
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	Pág. 32-33
403-6	Promoción de la salud del trabajador	Pág. 41-43
403-7	Sistemas de prevención y mitigación de riesgos laborales directamente relacionados con la actividad	Pág. 43
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de prevención de riesgos laborales	100%
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 32-33
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 32
404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición"	Pág. 32-33
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 36-39
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 38
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 37-38
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 41-43
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 57
413-1	Operaciones con participación en la comunidad local y programas de desarrollo	Pág. 57-63
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 44-47
416-1	"Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios"	Pág. 45-46
GRI 417: MARKETING		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 48
417-1	Requerimientos para la información de servicios	Pág. 48
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
103-3	Enfoque de Gestión	Pág. 49

Para la elaboración de la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017-18, se han tenido en cuenta los temas que se proponen en la Normativa Internacional ISO 26000 así como algunos indicadores propuestos por el Global Reporting Initiative en su versión GRI Standards. Así como los asuntos indicados en el Real Decreto Ley 18/2017.

Portada	™ & ©2018 CBS Studios Inc. STAR TREK and related marks and logos are trademarks of CBS Studios Inc. All Rights Reserved. © Zoo Aquarium de Madrid © K. Pops Fotografie © Robie Capps. All rights reserved. No third parties.
Página 4	© Mirabilandia
Página 5	© Slagharen
Página 8	© Erik Kemnitz © Wet'n'Wild Sydney
Página 9	© Parques Reunidos © Parques Reunidos
Página 10-11	© 2018 Viacom International Inc. Todos los derechos reservados. © 2018 Spin Master.
Página 12	© Palace Entertainment
Página 15	© Han Rune
Página 16	© Selwo Aventura © Daniel Hernanz © Fundación Soñar Despierto
Página 18	© 2015 Robie Capps all rights reserved. No third part sales.
Página 19	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 22	© Han Rune
Página 27	TM & © WBEL. (s18)
Página 28	© Parque de Atracciones de Madrid
Página 29	© Blackpool Zoo
Página 33	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 34	© Faunia
Página 37	TM & © WBEL. (s18)
Página 42	© Parques Reunidos
Página 43	© Parques Reunidos
Página 44	© Han Rune
Página 51	© Palace Entertainment
Página 52	© Parques Reunidos
Página 56	© Make a Wish Foundation
Página 59	© Máximo García de la Paz
Página 60	© Fundación Soñar Despierto
Página 62	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 64	© Jeroen Jacobs
Página 65	© CBD-Hábitat
Página 66	© Selwo Aventura
Página 67	© Héctor Garrido
Página 68	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 71	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 72	© Save the Rhino International
Página 73	© Zoo Aquarium de Madrid
Página 74	© Aquarium Mar del Plata



**CADA EMOCIÓN NOS COMPROMETE**  
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018