

MEMÒRIA DE
SOSTENIBILITAT
PARC
D'ATRACCIONS
TIBIDABO **2021**





Índex

1. Carta del president	5	7. Equip humà	50
		7.1. El nostre equip	52
2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat	7	7.2. Contractació i rotació	56
2.1. Xifres i fets destacats del 2021	8	7.3. Promocions internes	59
		7.4. Pla de formació	60
3. Materialitat	11	7.5. Conveni col·lectiu	61
		7.6. Seguretat al Parc	62
		7.6.1. Instal·lacions del Parc	62
		7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball	63
4. Organització i estratègia	13	7.7. Salut i absentisme de les treballadores i treballadors	64
4.1. La nostra història	14	7.8. Escolta activa de les treballadores i treballadors	66
4.2. Les instal·lacions del Parc	16	7.9. Igualtat de gènere en la retribució	68
4.3. Organització de PATSA	20		
4.3.1. Estructura executiva	21		
4.3.2. Estructura de direcció i gestió	22		
4.3.3. Relació de PATSA amb l'Ajuntament de Barcelona i B:SM	24		
4.4. Estratègia	24		
4.4.1. Propòsit, visió i valors del Tibidabo	25		
4.4.2. Directrius estratègiques	26		
4.4.3. Riscos i Oportunitats	27		
4.5. Sistema de gestió	28		
4.6. Altres compromisos subscrits voluntàriament i reconeixements	32		
4.7. Relació amb els grups d'interès	34		
5. Clientela	41	8. Empreses proveïdores	70
5.1. Índex de satisfacció de la clientela	42		
5.2. Comunicació	43	9. Medi ambient	72
5.3. Oferta	44	9.1. Recursos naturals	75
5.3.1. Atraccions i espectacles	44	9.2. Emissions de CO ₂ equivalent	79
5.3.2. Restauració	45	9.3. Mobilitat	80
5.4. Accessibilitat	45	9.4. Biodiversitat	81
		9.5. Residus	82
6. Societat	48	10. Balanç econòmic	86
6.1. Sòcies i socis Tibiclub	48		
6.2. Educació	48	11. Índex de continguts GRI	91
6.3. Acció social i cultural	49		
		12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020	99

Carta del president

01

Carta del president

Em complau presentar-vos la vuitena edició de la Memòria de sostenibilitat del Parc d'Atraccions Tibidabo, SAU, que consolida el compromís adquirit en el **Pla estratègic 2021-2025** de la societat. Un pla estratègic que permet treballar en quatre eixos que configuren la identitat del Parc d'Atraccions del Tibidabo: **solidaritat, sostenibilitat, educació i experiències**.

Un dels objectius principals de la gestió del parc d'atraccions és donar la màxima satisfacció a la ciutadania i a la clientela, integrant dins la cultura de l'organització el concepte d'acostar-nos a l'excel·lència empresarial, tal com ho constata el segell **EFQM d'excel·lència empresarial +500** i el sistema de gestió integrat que ha adquirit Tibidabo aquest 2021.

Destaquem els **esforços de reobertura i adaptació constant** després de la situació de pandèmia viscuda causada de la covid-19. El Parc d'Atraccions Tibidabo ha lluitat de valent per adaptar-se als protocols i les mesures de seguretat i neteja amb l'objectiu de garantir el seu espai com un espai segur. La covid-19 ha obligat PATSA encara a aplicar ERTO un temps determinat durant aquest 2021 a una part de les treballadores i treballadors de la seva plantilla i a reduir l'aforament segons normativa, període en el qual el Parc s'ha marcat l'objectiu de recuperar la il·lusió dels infants i les famílies, garantint en tot moment la seguretat dels seus visitants.

Durant aquest 2021 s'ha desplegat amb èxit el projecte estratègic de mobilitat: **la inauguració de la Cuca de Llum, que s'ha posicionat com la primera experiència que acompanya els visitants a la porta del Parc** i que connecta el Tibidabo amb la ciutat de Barcelona d'una manera més sostenible.

Com a reptes principals per a **aquest 2022, destaca la recuperació i la tornada a la normalitat del parc d'atraccions i la comunicació i promoció del nou pla de mobilitat al cim del Tibidabo** amb la Cuca de Llum ja en ple funcionament. Aquesta mirada al futur s'està treballant tenint present les expectatives de les parts interessades que ens acompanyen de manera permanent en el desenvolupament dels nostres reptes: Ciutadania, clientela, treballadores i treballadors, societat i empreses proveïdores.

L'objectiu d'aquesta publicació és donar a conèixer l'evolució de l'empresa en els àmbits social, ambiental i econòmic amb l'objectiu de fer-ne difusió entre els diferents grups d'interès. El personal que forma part de l'empresa és l'ambaixador principal de l'organització. És per això que **n'impulem la formació i treballem en la motivació de les persones en formen part**. Gràcies a totes les treballadores i treballadors del Parc per la seva feina, lleialtat i entrega absoluta.

Afrontem aquest repte amb il·lusió i avalats sempre pel nostre compromís amb la qualitat i el respecte pel medi ambient. Tot això en un entorn únic, com és el Parc d'Atraccions Tibidabo, un espai màgic i emblemàtic de la ciutat de Barcelona. Un Parc centenari - **el 29 d'octubre se'n va celebrar el 120è aniversari** -, renovat i modern, que respecta el passat, valora el present i avança cap al futur.



Albert Batlle
President de PATSA

Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat

02



2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat

Parc d'Atraccions Tibidabo, SAU (PATSA) es va constituir el 9 de maig de 1989. Des de l'any 2002, PATSA pertany a Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM), empresa municipal propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

Des de l'any 2013, PATSA presenta la Memòria de sostenibilitat, i aquest és el quart any que es basa en els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat; concretament, segueix l'opció essencial d'aquests estàndards.

La memòria avalua anualment el compliment dels objectius de l'empresa i en comunica les conclusions de manera transparent i divulgativa als diferents grups d'interès. El document inclou totes les activitats gestionades per PATSA; **un resum de les dades socials, ambientals i econòmiques i les actuacions i activitats destacades de l'any 2021.**

El fet que va marcar l'any 2021, igual que el 2020, va ser la pandèmia del coronavirus SARS-CoV-2, que va obligar a tancar el Parc d'Atraccions Tibidabo fins a principis de maig.

Això ha comportat un altre any excepcional, amb menys dies i hores d'obertura, restriccions d'aforament, màxima vigilància sanitària, tant per les persones treballadores com per la clientela i ha condicionat tot l'exercici. Això ha fet que moltes de les dades no siguin comparables amb els exercicis anteriors, tot i que en alguns aspectes s'ha anat recuperant tendències en alguns indicadors.

Per elaborar el document s'ha dut a terme una anàlisi de materialitat que posa de manifest quins són els aspectes més rellevants de l'empresa i que es tractaran en el transcurs d'aquesta memòria. Paral·lelament, s'han fet reunions amb els membres del Comitè de Gestió de PATSA i altres responsables de l'organització per avaluar-ne els indicadors i revisar-ne el contingut. Així doncs, **la informació i els indicadors que apareixen a la memòria són fruit d'un treball en equip** que mostra les accions realitzades i la seva anàlisi i seguiment al llarg de l'any 2021.

La Memòria de sostenibilitat 2021 es basa en l'edició del darrer any, en l'última Memòria conceptual EFQM, en els comptes anuals i en l'Informe de gestió de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2021. Les dades comparatives que s'analitzen al llarg d'aquest document, reflecteixen els períodes compresos entre l'any 2017 i l'any 2021, tal com estableix la unificació de criteris per a les avaluacions del segell d'excel·lència EFQM.

Si teniu qualsevol qüestió sobre l'informe o els seus continguts, adreceu-vos al correu: recursoshumans@tibidabo.cat.

2.1. Xifres i fets destacats del 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Plantilla mitjana	334	329	274	169	143
Vendes netes	16.539.789,71	15.998.718,89	15.781.808,38	2.944.334,56	9.006.858,55
Capitalització total	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31	50.577.122,25
Actius totals	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31	50.577.122,25
Dies d'obertura	157	155	152	54	113
Nombre de visitants	732.574	719.064	718.326	110.801	400.087
Nombre de visitants al dia	4.666	4.639	4.726	2.052	3.541
Nombre de polseres o tiquets	879.211	872.123	925.534	147.827	413.046

Resum de dades de PATSA. Dades monetàries en milions d'euros.

També cal destacar, respecte d'aquest any 2021, les dades següents, que reflecteixen els projectes desenvolupats a partir dels eixos estratègics definits al Pla estratègic 2021-2025.



SOLIDARITAT

- El Parc d'Atraccions Tibidabo és un parc compromès socialment i s'esforça a desenvolupar projectes i iniciatives socials. Tot i les dificultats existents derivades de la pandèmia al llarg de tot l'exercici 2021, s'han becat més de 5.800 persones de col·lectius vulnerables o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social.
- S'han dut a terme un total de 14 jornades solidàries amb 45.000 participants.



EDUCACIÓ

- Durant el 2021, es van recuperar les Activitats Didàctiques del Tibidabo, en què més de 2.000 alumnes de diversos cursos i escoles van poder gaudir d'un dia al Parc aprenent amb les atraccions i el seu entorn amb les jornades habituals com són Fisidabo 2k, el Fisidabo Hipàtia i el Fisidabo Labshow, amb la UPC, amb l'objectiu d'apropar la física als adolescents.
- El Parc va acollir més de 23.300 alumnes de centres educatius i casals en jornades lúdiques.



EXPERIÈNCIES

- Celebració del **120è aniversari** del Parc.
- **323 suggeriments i reclamacions** rebuts de la clientela, al 100% dels quals s'ha donat resposta en un temps mitjà de 12 dies. SLA màx. 15 dies.
- S'han rebut **6.222 comentaris** i valoracions dels nostres clients mitjançant l'Afterday; també hi ha hagut 23.032 consultes a través del CRM.
- S'ha obtingut una puntuació d'un **7,2 en l'índex de satisfacció global de la clientela (ISC)**.
- 100è aniversari de l'atracció **Talaia**.



SOSTENIBILITAT

- Un **32,2%** de recollida selectiva sobre el RSU.
- Disminució del **14%** del **consum elèctric** total respecte a la mitjana dels darrers 3 anys.
- Variació positiva del **2%** del **consum d'aigua** total respecte a la mitjana dels darrers 3 anys.
- Nova mobilitat sostenible al cim, amb optimització dels recorreguts de les llançadores i la inauguració de la Cuca de Llum.

De les diverses accions i projectes duts a terme en el transcurs d'aquest 2021, destaquen les següents:

En l'àmbit tecnològic:

- Digitalització d'informes de temps d'espera i afluència.
- Potenciació de la venda en línia.
- Inici de les proves de digitalització dels *CheckList* operatius.

Qualitat:

- Avaluació EFQM amb puntuació superior a 500 punts.
- Certificació del ICTE i Bureau Veritas en mesures de protecció per la covid-19.
- Recertificació de les normes ISO 9001: 2015 i ISO 14001:2015.
- Certificacions informe EINF i memòria de sostenibilitat en GRI.

Persones:

- Potenciació Àrea Experiència Client.
- Realització primer registre retributiu 2020.
- Auditoria salarial 2020.
- Revisió i millora del lideratge mitjançant *coaching* individual en línia: formació i gestió d'equips i valoració mitjançant l'enquesta de clima laboral.
- Posada en marxa del Pla d'igualtat de l'empresa.
- Enquesta d'avaluació riscos psicosocials.
- Acord sobre teletreball.
- Avaluació EFQM segons model del 2020.

Per a la clientela:

- Enquestes de sortida a les clientes i clients Afterday (VoC).
- Enquestes d'expectatives MiniISC (VoC).

- Aprovació d'un nou model tarifari per l 2021, que arrenca en el moment de la posada en marxa del nou funicular, la Cuca de Llum.
- Aliança amb el Departament d'Infància i Joventut de l'Ajuntament Barcelona per donar oportunitats a tothom de gaudir del Parc.
- Suport a organitzacions i col·lectius del tercer sector, com ara UNICEF o Apropa Cultura.

Obres i infraestructures:

- Finalització obres construcció de la nova plataforma de via i adequació de les estacions inferior i superior del nou funicular.
- Obres d'adequació del local al passeig de Sant Gervasi, 36, per a ubicació del nou Tibidabo.
- Posada en servei del nou funicular (Cuca de Llum).
- Adequació sistema ventilació edificis Parc (exclòs edifici oficines i vestuaris Planta 4).
- Acabament del dipòsit de subministrament d'aigua per al sistema de protecció contra incendis.
- Inici obres d'estabilització dels talussos de la Mina d'Or i Granota.
- Inici obres de retirada de l'atracció Hurakan i adequació de l'espai per a altres usos.

En l'àmbit global, participació al Congrés i a la Comissió de Manteniment de l'Associació Espanyola de Parcs d'Atraccions i Temàtics (AEPAT) i de la Fira de l'Associació Internacional de Parcs d'Atraccions (IAAPA) celebrada a Barcelona.

Com a fet rellevant posterior, el PROCICAT va aprovar, el 12 de març de 2021, el Pla sectorial dels parcs temàtics i d'atraccions, amb les directrius i recomanacions per reduir el contagi del coronavirus i que regula els criteris per la reobertura del Parc.

Materialitat

03



3. Materialitat

La Memòria de sostenibilitat 2021 vol donar resposta als temes rellevants per als grups d'interès de PATSA i que, a la vegada, són prioritaris per a la mateixa empresa. Per obtenir la informació, s'ha dut a terme una anàlisi de materialitat que compleix els requeriments de la guia d'estàndards de GRI. Aquesta anàlisi s'ha liderat des de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient, i el Comitè de Gestió l'ha validat.

S'han seguit tres passos per fer l'anàlisi de materialitat: identificació, priorització i validació.

IDENTIFICACIÓ

Per a la identificació, s'han tingut en compte dos aspectes fonamentals:

- Recollida d'informació significativa de tots els grups d'interès en aspectes econòmics, ambientals i socials de l'organització que influeixen de manera substancial en el seu desenvolupament i en els interessos de les parts implicades. A l'hora d'identificar els grups d'interès, s'han tingut en compte tant els que operen dins com fora de l'organització.
- Llistat d'aspectes GRI.

PRIORITZACIÓ

Per determinar la priorització dels aspectes materials ens hem basat en el principi de materialitat i en la participació dels grups d'interès.

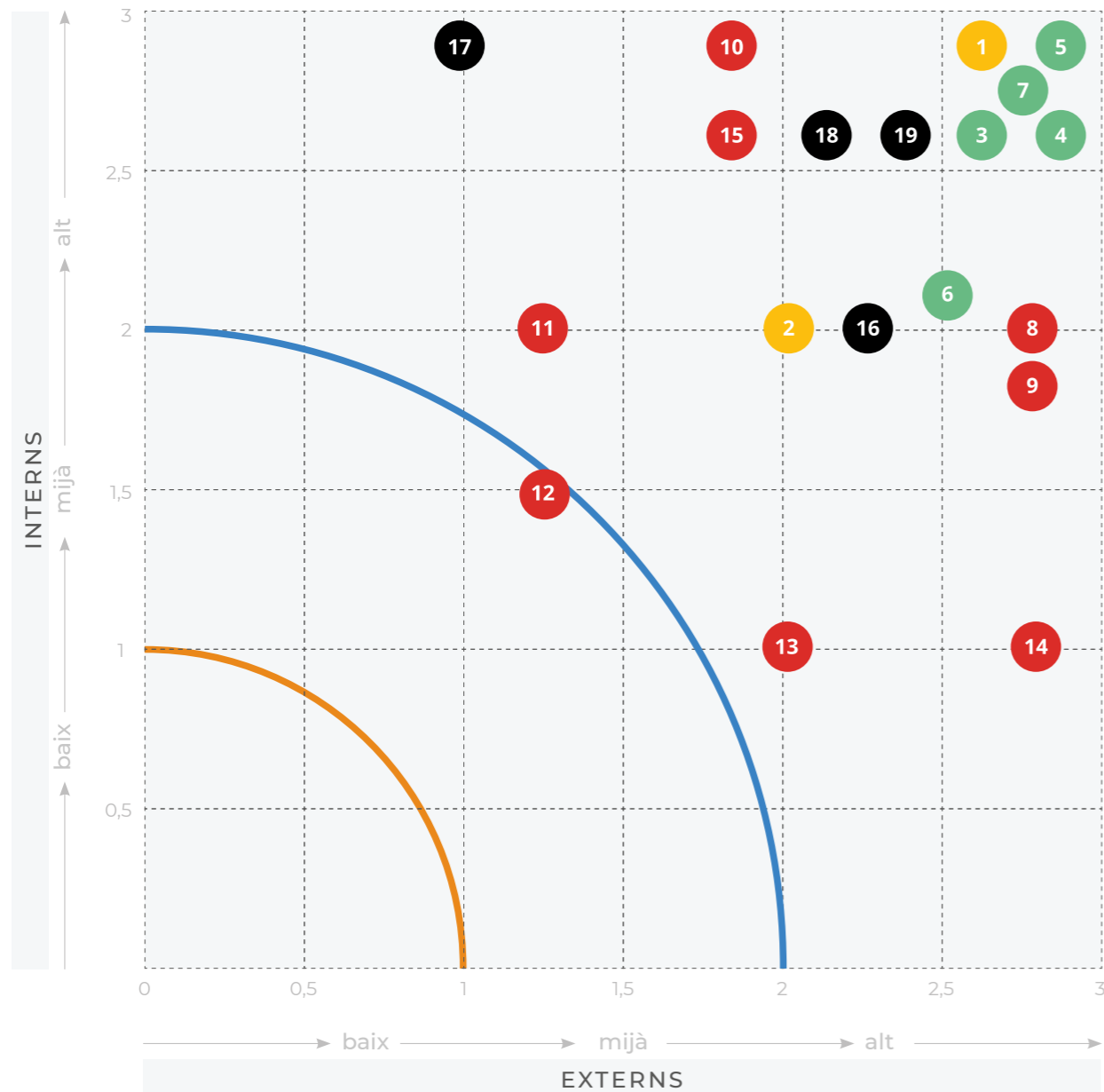
A l'hora de recollir la informació s'ha diferenciat els grups d'interès interns dels externs; s'entén per *grups interns* les i els accionistes del Parc i el personal, i per *grups externs* la clientela, la societat, les empreses proveïdores, el Parc Natural de Collserola i els organismes públics i reguladors. Aquesta classificació ha permès elaborar una matriu segons la rellevància dels grups i diferenciant-los segons si eren interns o externs.

Una vegada feta la matriu i identificats els aspectes materials, s'han buscat indicadors per definir el contingut de la memòria. També s'han afegit altres aspectes rellevants per als grups d'interès no inclosos en els aspectes GRI i que PATSA té clarament identificats.

VALIDACIÓ

El resultat de la materialitat deixa la prioritat dels temes materials més rellevants en quatre blocs: econòmic, medi ambient, social i altres. La ponderació es fa de 0-3 en una matriu de doble entrada, interns i externs. Els que ofereixen un resultat per sobre de 2 es consideren temes materials d'importància alta, entre 1 i 2, nivell mitjà i per sota d'1, baix.

El darrer estudi es va fer el 2017-2019, mitjançant enquestes i focus grups de les principals i aquest va servir per determinar els assumptes materials (rellevants) en sostenibilitat per tal de guiar les accions del Pla de sostenibilitat 2015-2020. El context pot haver canviat, les prioritats i necessitats de parts interessades, també; per tant, l'anàlisi de materialitat ha d'evolucionar en aquest sentit. Durant el 2022 es farà una nova anàlisi per donar resposta a les noves prioritats.



■ Econòmic ■ Medi ambient ■ Social ■ Altres Taula dels temes materials de PATSA amb ODS.

ECONÒMIC	MEDI AMBIENT	SOCIAL	ALTRES
1 Acompliment econòmic	3 Energia	8 Ocupació	16 Nombre de visitants
2 Presència al mercat	4 Aigua	9 Seguretat i salut ocupacional	17 Retribució del personal
	5 Biodiversitat	10 Captació i educació	18 Satisfacció de la clientela
	6 Emissions	11 Diversitat i igualtat	19 Escolta activa
	7 Efluent i residus	12 Igualtat retributiva	
		13 Drets humans	
		14 Avaluació repercussió social dels proveïdors	
		15 Salut i seguretat de la clientela	

Organització i estratègia

04



4. Organització i estratègia

L'objecte social de PATSA és la gestió del Parc d'Atraccions Tibidabo, incloent-hi les atraccions, els espectacles, l'animació, els centres de restauració, les botigues, el funicular, els aparcaments, el recinte del de l'Àrea Panoràmica Tibidabo i l'accés al mirador de la Torre de Collserola.

4.1. La nostra història

El Tibidabo, situat a una altitud de més de 500 metres sobre el nivell del mar, és el cim més alt del Parc Natural de Collserola. Aquesta característica fa que la muntanya, també coneguda com la Muntanya Màgica, sigui un dels miradors més privilegiats per contemplar la majestuositat de tota la ciutat de Barcelona i gaudir d'unes vistes impressionants del mar i de l'entorn natural.

El Parc, construït per Salvador Andreu i inaugurat l'any 1899, és el segon parc d'atraccions més antic d'Europa, i actualment ocupa una superfície de 70.000 m², aproximadament, al cor del Parc Natural de Collserola. És un parc d'atraccions familiar, no únicament perquè visitar-lo en família ha estat i és tradicional, sinó perquè totes les persones, de qualsevol edat i condició, troben activitats adequades a les seves circumstàncies socials i culturals.

El 16 de juny de 1900 van començar les obres dels accessos al cim del Tibidabo, amb un tramvia, conegut popularment com el Tramvia Blau, i un funicular. El 29 d'octubre de 1901, la Sociedad Anónima Tibidabo (SAT), creada el 1899 pel Dr. Salvador Andreu, va inaugurar oficialment les noves instal·lacions i, paradoxalment, el funicular va esdevenir la

primera gran atracció del Parc, atès el caràcter innovador en aquella època d'aquest singular mitjà de transport. Aleshores cada tren disposava d'un únic vagó, amb una capacitat de 80 places, i es desplaçava a una velocitat de 2 metres per segon.

La primera renovació del funicular va tenir lloc l'any 1922, i es va afegir un segon vagó a cada tren, de manera que cada un va assolir una capacitat de 140 passatgeres i passatgers. El 1958 es va dur a terme una gran rehabilitació per instal·lar uns vehicles que actualment s'han retirat i que se substituiran pel nou funicular, anomenat Cuca de Llum.

Des de l'any 2002, el Tibidabo és propietat de l'Ajuntament de Barcelona, que n'ha atorgat la gestió a l'empresa municipal B:SM i n'ha mantingut la característica de societat anònima (PATSA). Des d'aleshores, el Parc ha estat en constant evolució i ha aconseguit fites importants, com la posada en marxa d'un sistema d'escolta activa per incorporar la clientela a la gestió; l'obtenció de la certificació de qualitat ISO 9001, la certificació de medi ambient ISO 14001 i, el segell 500 EFQM a l'excel·lència empresarial; la creació d'un abonament familiar (TibiClub); la creació d'activitats didàctiques per a escoles i instituts; la instal·lació de noves atraccions úniques, com la Muntanya Russa, així com la remodelació d'atraccions emblemàtiques com els Miralls Màgics, l'Embruixabruixes i el Castell dels Contes (l'antic Castell Misteriós) i l'actualització del Tibidabo Express per incorporar-hi la realitat virtual de manera pionera.

Així mateix, s'han impulsat polítiques de respecte cap a l'entorn del Parc i s'han dut a terme actuacions importants, com la recuperació i obertura de la part superior del Parc, el Camí del Cel, actualment conegut

com a Àrea Panoràmica. La pacificació del cim i la potenciació de l'accés al parc amb transport públic també han format part dels grans reptes dels darrers anys.

Però, sense dubte, el projecte més important d'aquests últims anys és el projecte del nou funicular. Durant el 2020 es van fer les obres, que s'han enllestit a la primavera del 2021.

Com als inicis, el Tibidabo s'acosta a Barcelona per continuar formant part de la vida i l'imaginari de les barcelonines i les barcelonins. La Cuca de Llum és la nova porta d'entrada i la primera experiència del Parc, amb uns vagons que permeten gaudir d'unes vistes espectaculars durant tot el recorregut. Gràcies al gran augment de capacitat i velocitat, i a un accés millorat des de tota la ciutat, és la millor opció per pujar al Tibidabo. S'està transformant totalment el model de mobilitat, per poder reduir dràsticament les emissions derivades del desplaçament. Amb un disseny innovador i completament adaptat, la Cuca de Llum suposa també un model d'accessibilitat total al Parc, tant físic, com sensorial i visual, perquè qualsevol persona pugui gaudir al màxim de l'experiència del Tibidabo.

A continuació es detallen els aspectes més rellevants de la millora dels vagons i de la instal·lació del funicular:

- L'increment de la capacitat màxima de cada tren és de 200 viatgeres i viatgers enfront dels 120 a què es limitaven els antics vehicles per raons de comoditat i seguretat en els últims anys.
- La incorporació de tancaments laterals a tot el traçat de la línia amb la col·locació d'una passarella per facilitar l'evacuació.
- La instal·lació de portes a les andanes abans d'accedir al vehicle per evitar la caiguda

accidental de passatgeres i passatgers al fossat.

- La millora de l'accessibilitat per a persones de mobilitat reduïda. El nou funicular és 100% accessible, ja que el darrer vagó del tren està al nivell del carrer a l'estació inferior i a l'estació superior hi ha un ascensor que permet accedir directament a l'Àrea Panoràmica del parc.
- La dotació d'un circuit tancat de televisió que permet monitorar l'estat de tota la línia, les estacions, l'interior dels vehicles i fins i tot el recorregut del vehicle amb la càmera que té instal·lada al davant, cosa que permet el funcionament en mode semiautomàtic. També s'integren sistemes de comunicació i vigilància a l'interior dels vagons.
- La incorporació d'elements interactius, pantalles i tauletes que ofereixen informació del Parc i del funicular.
- L'augment de la velocitat dels vehicles, que passa a ser de 4 metres per segon a un màxim de 10 metres per segon. Aquest augment de la velocitat és possible gràcies a la nova maquinària de tracció, que es va instal·lar el 2007, i a la construcció de la nova plataforma de circulació dels trens i que s'ajusta als requeriments tècnics dels nous vehicles.

4.2. Les instal·lacions del Parc

El parc d'atraccions està dividit en 6 nivells, hi ha 35 atraccions i espectacles permanents i 1 zona de jocs. També cal destacar els 15 punts fixos de venda de menjar, així com d'altres de mòbils al llarg de la temporada.

Atraccions

A fi d'ampliar l'oferta, PATSA disposa de dues modalitats d'obertura del Parc que es complementen: el Parc d'atraccions i l'Àrea Panoràmica.

L'Àrea Panoràmica és al nivell 6 del recinte. Ofereix una passejada única, amb un recorregut en què es troben algunes de les atraccions més emblemàtiques del Parc com la Talaia, l'Avió o el Carrusel, i permet fer visites guiades a la col·lecció del Museu d'Autòmats. Aquesta col·lecció es troba en un vistós edifici modernista.

A partir del 2010, el Parc d'atraccions Tibidabo ha viscut un període de renovacions i reformes d'atraccions, com la reforma de la zona dels túnels de l'Embruixabruixes l'any 2017; la rehabilitació completa de l'Avió el 2018, la modernització del Tibidabo Express l'any 2017 amb la implantació d'ulleres de realitat virtual, la primera atracció d'aquestes característiques a Catalunya, o la reforma completa, el 2018, d'una de les atraccions més emblemàtiques del Parc, el Castell Misteriós, que es va convertir en el Castell dels Contes per reivindicar els contes com a patrimoni emocional i intel·lectual d'infants i persones adultes.

En aquests anys s'han instal·lat noves atraccions i zones, com la nova roda panoràmica, el Giradabo, amb una cistella

adaptada per a persones amb mobilitat reduïda; la Tibicity; l'Interactibi, i l'espai de lliure accés de les Fonts Interactives. També s'ha reformat la plaça principal per anivellar tot l'espai a fi de fer-lo accessible, i el 2019 es va incorporar un jardí vertical a la façana de l'edifici d'oficines.

Espectacles

L'any 2020 els visitants van poder gaudir dels espectacles i activitats següents:

- Espectacle La muntanya màgica, amb el Dr. Fly
- Ball i *meet&greet* amb les Mascotes del Tibidabo
- Pícnic de Marionetes.
- *La nit de les Ànimes*, espectacle protagonitzat pels personatges de l'Hotel Krüeger.
- Tibidabo 120 anys!, espectacle làser.
- *Animàlia, Inc.*
- *Els petits canvis són poderosos*
- *Nadal Màgic al Tibidabo!*

L'any 2021 va ser un any marcat per fites commemoratives al Parc d'Atraccions Tibidabo.

- El 12 de juny es va celebrar la inauguració de la Cuca de Llum, el nou funicular del Tibidabo. L'acte va consistir en el primer viatge inaugural, on van assistir càrrecs polítics, l'equip directiu del Parc, premsa i famílies TibiClub convidades a participar-hi. Un cop al Parc, es van fer parlaments institucionals que van ser culminats per una gran festa amb música, les mascotes del Parc i un gran pastís personalitzat amb la imatge de la Cuca de Llum creada per la pastisseria Escribà.

- El 2 de juliol va tenir lloc el primer viatge nocturn de la Cuca de Llum. Un acte a porta tancada, on una selecció de membres del TibiClub, guanyadors d'un sorteig fet a través del butlletí electrònic del TibiClub, van poder fer un viatge nocturn d'anada i tornada amb el Funicular i van poder pujar a les atraccions emblemàtiques del Parc i gaudir de begudes amb música d'ambient.
- El 7 de novembre es va celebrar al Parc la gran festa del 120è aniversari del Tibidabo. Un acte de celebració amb parlaments de representants de cada un dels eixos del Parc (solidaritat, sostenibilitat, experiències i educació). La celebració també va tenir la presència d'una batucada i castellers per amenitzar la jornada, i es van repartir dolços de la pastisseria Escribà als membres del TibiClub guanyadors del sorteig per participar en l'acte. Aquest mateix dia, es va inaugurar un nou producte del Tibidabo, el TibiTour: una visita històrica guiada on s'expliquen anècdotes i curiositats del Parc i de la ciutat de Barcelona.
- El 27 de novembre es va dur a terme la celebració del 15è aniversari del TibiClub. Per celebrar-ho, es va fer una gran festa amb xocolatada i animació exclusiva per a famílies que formen part del TibiClub a la plaça dels Somnis, 1 hora abans d'obertura del Parc.
- El 18 de desembre es va celebrar l'acte de commemoració dels 100 anys de la Talaia. La jornada va començar amb uns parlaments per part del president de PATSA i amb la presència de colles geganteres d'arreu de Catalunya. Amb motiu dels 100 anys, un grup de voluntaris es van vestir d'època per amenitzar la jornada.
- El 27 de desembre es va celebrar l'annual *Cançó de la pau* del Tibidabo amb la novetat de l'assistència i actuació de la cantant Dàmaris Gelabert. A la festa, es va cantar la tradicional Cançó de la pau i els ambaixadors de la Pau van llegir els missatges escrits pels visitants al Llibre de la Pau del Tibidabo.





Transport

PATSA, conscient de la seva ubicació al cor del Parc Natural de Collserola, fomenta l'accés al Parc a través del transport col·lectiu.

Des dels seus inicis, el Parc d'Atraccions Tibidabo ha disposat d'un funicular que, amb el pas dels anys, s'ha anat modernitzant per oferir un servei eficient i de qualitat. A partir del 2009, quan es va dur a terme el pla de pacificació del cim del Tibidabo, el Parc va començar a treballar per assolir el model d'accés al cim 60-40 (que el 60% de les persones visitants hi accedeixi en transport col·lectiu i el 40% ho faci en transport privat) i es van dur a terme accions per incentivar l'ús del transport col·lectiu.

El 2021 s'ha inaugurat la Cuca de Llum amb l'objectiu de arribar a aconseguir l'objectiu de potenciar el transport col·lectiu.

Amb aquesta inauguració, la plaça del Doctor Andreu s'ha de convertir en la "porta d'entrada" al parc d'atraccions, ja que s'han fet convergir a l'estació inferior totes les llançadores que abans anaven fins al cim provinents des de Sant Genís, Estació del Nord i des de la plaça de John F. Kennedy.

D'aquesta manera, es pretén eliminar tota la circulació per la carretera de l'Arrabassada i es vol que la Cuca de Llum, amb el seu original disseny, les vistes de la ciutat de Barcelona que ofereix i el contingut audiovisual amb el què es pot interactuar a les pantalles i tauletes del seu interior, esdevingui la "primera experiència" per gaudir del Parc, així com que gran part de la nostra clientela en faci ús.

Aquest any 2021 també s'ha inaugurat la botiga de Tibidabo "Tibidabo Store" al passeig de Sant Gervasi, amb la intenció d'apropar els punts de venda del Parc a Barcelona i per potenciar l'ús de la llançadora amb origen la Plaça Kennedy.

Centres de restauració

El Parc disposa de 21 centres de restauració, 7 dels quals es consideren centres grans pel tipus de centre que són, i l'oferta i la capacitat que tenen. A més a més, també hi ha diferents carretons que ofereixen a la nostra clientela una oferta molt variada al llarg de la temporada.

Durant aquest 2021 la restauració del Parc s'ha adaptat per fer front a les mesures sanitàries establertes per reduir el contagi de la covid-19. S'han revisat tots els procediments tant de producció d'aliments, com d'emmagatzematge i neteja, i s'han adaptat els registres i l'anàlisi de perills i punts crítics al nou escenari que ha provocat la covid-19. També s'ha fet una oferta als centres mitjançant la qual es promociona el *take away* per consumir a les àrees del Parc situades a l'aire lliure.

S'ha reforçat la neteja i desinfecció de les taules situades al recinte, per assegurar-ne la desinfecció una vegada s'han fet servir i s'ha supervisat que la clientela compleixi amb les distàncies establertes mentre gaudeixen de la restauració del Parc.

Entre els diversos centres destaca el restaurant La Masia, que disposa d'una oferta per a tots els públics o la Terrassa de l'Aeroport, amb una oferta de *focaccies* i *snacks* saludables.

Cal destacar el manteniment de les principals aliances en restauració: Fundació Alicia, Danone, Telepizza, Enrique Tomás i la nova incorporació de l'aliança amb la pastisseria Escribà.

Botigues

La botiga del Tibidabo, ubicada a l'entrada del Parc, ofereix una àmplia gamma de productes de marxandatge, records, complements i decoració, amb una col·lecció dedicada a les mascotes del Parc, una altra a la ciutat de Barcelona, una altra al passatge de por Hotel Krüeger i una última a l'atracció emblemàtica de l'Avió, a més d'altres productes diversos per a totes les edats. També s'han adaptat els procediments i aforaments d'acord amb el pla sectorial referent a establiments comercials de venda al detall.

També cal destacar els diversos punts de venda de fotos que ofereix el parc.



4.3. Organització de PATSA

PATSA és una empresa participada al 100% per B:SM, que a la vegada és una empresa participada al 100% per l'Ajuntament de Barcelona. PATSA disposa de diversos canals de comunicació amb B:SM i l'Ajuntament de Barcelona, i té una estructura pròpia de gestió.

El màxim càrrec de govern de PATSA és el president, i la Direcció General de PATSA assumeix les funcions executives i de gestió del Parc amb la supervisió del Consell d'Administració, que aprova els pressupostos i les grans inversions.

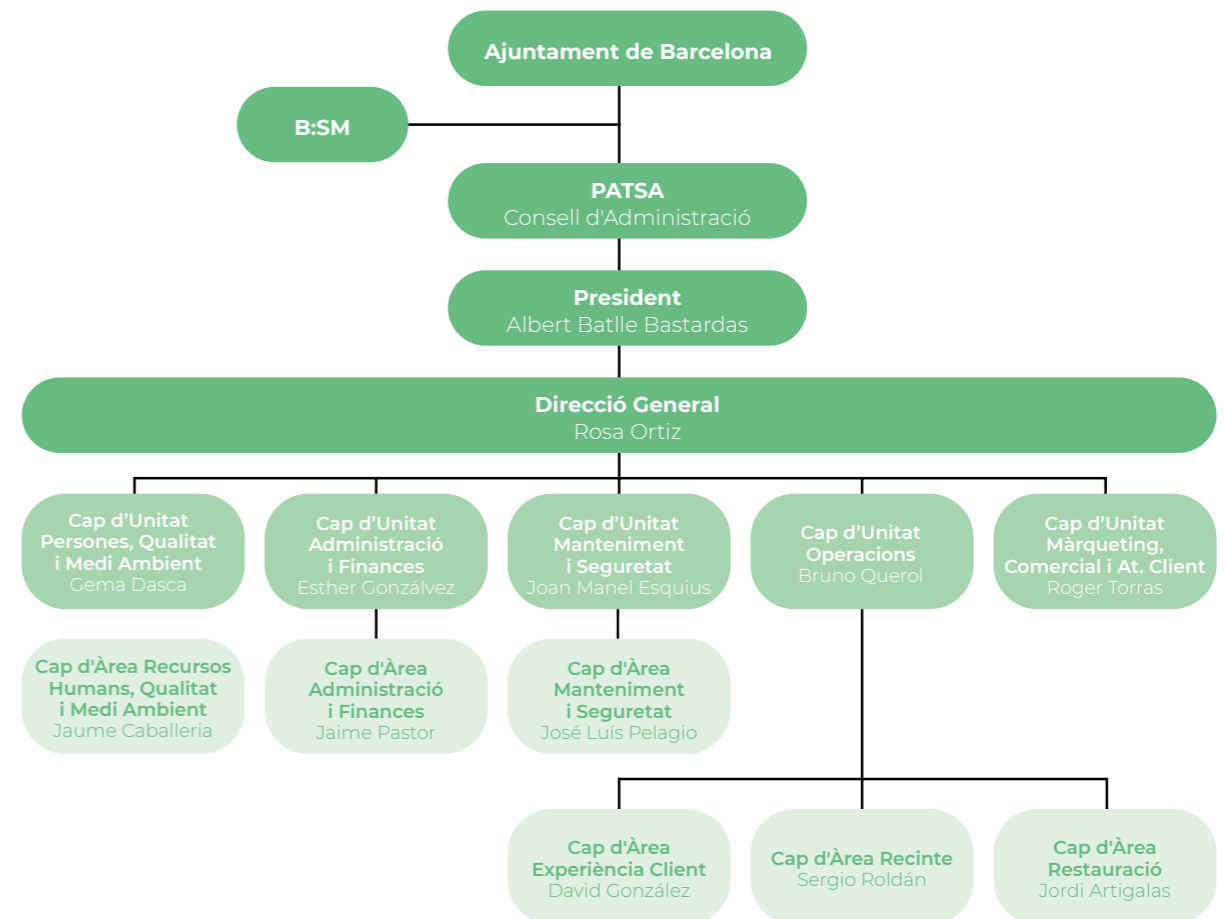
Se segueix una línia empresarial de lideratge compartit, i l'actitud de les i els líders és coherent amb la missió, la visió i els valors; a més, és un model de referència. Per fomentar una bona comunicació entre les i els responsables i el personal, de manera transversal es duen a terme les comunicacions periòdiques establertes al Pla de comunicació anual.

4.3.1. Estructura executiva

L'estructura executiva de PATSA està liderada per la Direcció General i inclou 5 departaments encapçalats per 5 responsables d'unitat:

- Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient.
- Unitat d'Administració i Finances.
- Unitat de Manteniment i Seguretat.
- Unitat d'Operacions i Experiència de la Clientela.
- Unitat de Màrqueting i Comercial.

L'any 2017 es van produir canvis en l'organització, es va reorganitzar el personal d'estructura a fi de millorar l'organització interna de la Unitat d'Operacions per fer front a l'increment de persones visitants del Parc i a l'ampliació de l'horari d'obertura. Des del 2018 el departament de Recursos Humans s'ha encarregat de planificar, crear i implantar els calendaris del personal de PATSA. El 2019 es va incorporar un cap a l'Àrea de Restauració, i a partir de 2020 s'organitza en 3 àrees: Experiència de la Clientela, Recinte i Restauració; a més, s'ha eliminat l'organització en miniparcs i s'ha passat a tenir 11 zones (1 d'Experiència de la Clientela, 5 de Recinte i 5 de Restauració).



4.3.2. Estructura de direcció i gestió

PATSA disposa de diferents comitès de coordinació per compartir informació entre les diferents àrees implicades en la gestió.

A partir del Pla estratègic de PATSA, es despleguen els projectes que s'han de desenvolupar, es comuniquen als grups d'interès i, periòdicament, el Comitè de Gestió en fa un seguiment.

- Comitè de Gestió
- Comitè del Sistema de Gestió Integrat (SGI)
- Comitè de Coordinació d'Operacions
- Comitè d'Inspecció
- Comitè de Projectes
- Comitè de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela
- Reunió Talaia

El **Comitè de Gestió** està format per la Direcció General de PATSA i les i els responsables de les unitats de la companyia. L'objectiu del Comitè de Gestió és donar suport en la presa de decisions de l'empresa, sotmetre a aprovació les adjudicacions, fer el seguiment dels objectius i de les accions prioritàries de l'any en curs en tots els àmbits de la gestió. També es fa un seguiment de les millores derivades del projecte d'excel·lència empresarial EFQM. El comitè es reuneix quinzenalment.

El **Comitè del Sistema de Gestió Integrat** (d'ara endavant, *Comitè SGI*) està format per les persones responsables de processos, la Subdirecció General de B:SM, la Direcció General, les persones responsables de les unitats de la companyia, la tècnica o tècnic de Qualitat i Medi Ambient i RSC i les persones responsables de Qualitat de B:SM. L'objectiu del comitè és fer el seguiment i el control del

sistema de gestió segons la certificació ISO 9001 i ISO 14001. Les reunions són mensuals.

El **Comitè de Coordinació d'Operacions** es reuneix quinzenalment amb l'objectiu de motivar i coordinar els comandaments intermedis. El Comitè està format per la Direcció General, la persona cap d'unitat, les persones caps de l'Àrea d'Operacions i les persones coordinadores d'operacions. En aquest comitè es fa el seguiment dels indicadors referents a l'ús de les atraccions, els centres de restauració i les cues als accessos, es consensuen les mesures que cal prendre per millorar-los i es fa el seguiment dels suggeriments tant de la clientela com del clima laboral entre les treballadores i treballadors.

El **Comitè de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela** es reuneix quinzenalment per fer el seguiment del pla de màrqueting i de les accions comercials. Integren aquest comitè la persona cap de la unitat i la persona cap de comercial corporatiu de B:SM. A més a més, trimestralment es fa un seguiment de B:SM.

El **Comitè d'Inspecció** es reuneix un cop l'any amb l'objectiu de revisar acuradament totes les instal·lacions per proposar accions de millora. Aquest comitè l'integren la Direcció General, les persones caps d'unitat i la persona cap de l'Àrea de Manteniment.

El **Comitè de Projectes** es reuneix cada dues setmanes amb l'objectiu de fer un seguiment de l'evolució dels diferents projectes estratègics en curs. Cada líder de projecte exposa l'estat del seu projecte i indica, si escau, les desviacions que hi ha hagut respecte a la previsió inicial. El comitè està format per les persones Caps de departament de l'organització, la Direcció General, la tècnica o

tècnic de projectes que planifica i organitza els comitès i els diferents líders de projecte de l'organització que puntualment participen en el seguiment dels seus projectes.

La **Reunió Talaia** està formada per la Direcció General de PATSA i les i els responsables de les unitats de la companyia amb l'objectiu de fer el seguiment dels resultats dels darrers dies d'obertura i de les accions prioritàries a curt termini. La reunió és setmanal.

Amb la voluntat de comunicar els objectius i els reptes del Parc, els resultats de la companyia i altres temes d'interès, es fan dues reunions anuals amb tot el personal, una a l'inici de temporada, al febrer, i l'altre al final

de temporada, al desembre. A les reunions hi participa l'equip directiu, el personal operatiu i el d'estructura.

Mensualment, i a fi de millorar la comunicació dins dels departaments, es convoquen reunions dels responsables amb l'equip. En el cas d'estructura, es reuneix la persona cap d'unitat amb el personal del seu departament per fer un seguiment dels temes i dels projectes de cada unitat, i en el cas d'Operacions, qui es reuneix amb l'equip és la persona coordinadora. Paral·lelament també s'envien comunicats interns a tota l'empresa per assegurar que totes les treballadores i treballadors estan informats del que hi passa.

Òrgans de govern

	Dones			
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	TOTAL
Comitè de Gestió	0	1	3	4
Comitè del Sistema de Gestió integrat	0	3	3	6
Comitè de Coordinació d'Operacions	3	3	1	7
Comitè de Màrqueting	3	1	0	4
Comitè d'Inspecció	0	1	3	4
Comitè de Projectes	0	3	1	4
Reunió Talaia	0	1	3	4

Dones que integren els òrgans de govern de PATSA, segregades per grups d'edat.

Òrgans de govern

	Homes			
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	TOTAL
Comitè de Gestió	0	1	1	2
Comitè del Sistema de Gestió integrat	0	4	1	5
Comitè de Coordinació d'Operacions	0	6	0	7
Comitè de Màrqueting	0	1	0	1
Comitè d'Inspecció	0	2	1	3
Comitè de Projectes	0	3	1	4
Reunió Talaia	0	1	1	2

Homes que integren els òrgans de govern de PATSA, segregats per grups d'edat.

4.3.3. Relació de PATSA amb l'Ajuntament de Barcelona i B:SM

El Consell d'Administració, la coordinació de Presidència i el Comitè de Direcció de B:SM són els mecanismes de què disposa PATSA per comunicar-se amb l'Ajuntament de Barcelona i amb B:SM; a més, també es relaciona amb la Gerència del Districte per tractar els temes vinculats al territori i al veïnatge.

El màxim càrrec de govern de PATSA és el de **presidenta o president**, que és un òrgan de govern no executiu. Des del 2019, fruit dels acords entre els partits polítics de l'Ajuntament de Barcelona, ocupa aquest càrrec el Sr. Albert Batlle Bastardas.

El **Consell d'Administració** és un òrgan de govern no executiu. Es reuneix trimestralment mitjançant una convocatòria de la secretària o el secretari del Consell d'Administració. Les conselleres i els consellers són designats pel Consell del Ple de l'Ajuntament entre persones que reuneixin les condicions exigides per les disposicions administratives vigents a l'Ajuntament de Barcelona per a les societats municipals. Els acords s'adopten per majoria absoluta de les conselleres i consellers concurrents a la sessió i es consignen en actes transcrits al llibre corresponent i signades per la presidenta o president. Són atribucions del Consell d'Administració, l'aprovació anual del pressupost de PATSA per a l'exercici atenent el pla d'actuació que respon a les línies estratègiques de l'empresa, les deliberacions sobre normativa laboral o règim econòmic, l'atenció de les despeses imprevistes i l'elevació de propostes a l'Ajuntament de Barcelona. La Direcció General de PATSA assisteix, amb veu i sense vot, a les reunions del Consell d'Administració.

El **Comitè de Direcció de B:SM** és l'òrgan en què s'examinen els temes que requereixen una informació o un tractament específics de cada una de les divisions o empreses participades de B:SM. Es configura també com la mesa de contractació administrativa de la companyia, i els seus acords es configuren com a proposta que s'ha d'elevat a l'òrgan de contractació. Liderat per la Direcció General de B:SM, està format per les sotsdirectores i sotsdirectors generals, per les directores i directors de divisió amb els quals PATSA queda representat a través de la seva directora o director general, i per les directores o directors corporatius, a més de la directora o director jurídic, que fa de secretària o secretari de l'òrgan de contractació. Té una periodicitat quinzenal.

La **coordinació amb la Presidència** té lloc periòdicament entre la Presidència de PATSA, la Direcció General de B:SM i la Direcció General de PATSA. En aquestes reunions s'elaboren els punts que es tractaran al Consell d'Administració.

4.4. Estratègia

El Pla estratègic 2021-2025, alineat amb el Pla director, parteix de la revisió de la missió, que es converteix en el propòsit de l'organització, la visió i els valors. A més a més, el pla s'alimenta d'una anàlisi DAFO, basada en la informació de les necessitats i expectatives dels grups d'interès i de l'ecosistema, i també del rendiment de l'organització, per establir els objectius, l'estratègia, les inversions i les actuacions de l'exercici corresponent.

PATSA té vocació de ser un arc públic de la ciutat de Barcelona: un parc d'atraccions renovat i modern que respecta el passat, valora el present i avança cap al futur.

El Pla estratègic 2021-2025 de la companyia es desenvolupa seguint els punts següents:

4.4.1. Propòsit, visió i valors del Tibidabo

PROPÒSIT | Fer que tothom que es relacioni amb el Parc se senti FELIÇ.

VISIÓ | Ser el Parc de la FELICITAT.

VALORS

Seguretat	Garantim i prioritzem la seguretat de les persones. Som rigorosos i complim estrictament totes les normatives de seguretat.
Passió per les persones	Generem les millors experiències i moments emocionants treballant de manera continuada en el coneixement de les persones. Fem equip i establim relacions sòlides de col·laboració, respecte i reconeixement.
Compromís	Alineem els objectius dels equips al propòsit de l'organització. Aportem valor als nostres grups d'interès amb la implicació de tothom. Impulsem iniciatives socials i mediambientals per sensibilitzar les persones i cooperem amb entitats que procuren la millora de la societat.
Solidaritat	Tenim un sentiment d'unitat i cohesió basat en la responsabilitat, l'empatia i la col·laboració.
Il·lusió	Compartim i contagiem el nostre entusiasme amb una actitud optimista. Fomentem l'escolta activa i incorporem les idees de les persones per generar emocions positives i vincles de confiança.



4.4.2. Directrius estratègiques

Aconseguir un Parc resilient:

<p>SOSTENIBILITAT</p> 	<p>En l'àmbit mediambiental, sostenible de manera global i, en concret, a l'ecosistema del Parc Natural de Collserola.</p> <p>En el àmbit econòmic, buscant l'autosuficiència i l'equilibri financer. Fent possible les inversions i millores al Parc.</p> <p>LE01. Responsabilitat envers el medi ambient.</p> <p>LE02. Gestió sostenible de la mobilitat al cim del Tibidabo.</p> <p>LE03. Autosuficiència financera i equilibri econòmic.</p>
<p>EXPERIÈNCIES</p> 	<p>El Parc és un generador d'experiències positives; per fer-ho realitat basem la gestió en l'escolta activa dels grups d'interès anticipant-nos a les seves expectatives.</p> <p>LE04. Innovació i preservació del patrimoni.</p> <p>LE05. Impuls i aportació de valor a la cultura del lleure a la ciutat de Barcelona</p> <p>LE06. Excel·lència en la gestió segons el model EFQM.</p> <p>LE07. Integració de la restauració a les experiències del Parc.</p>
<p>SOLIDARITAT</p> 	<p>El Tibidabo és un Parc compromès socialment, sensibilitza i desenvolupa i dona suport a projectes i iniciatives socials.</p> <p>LE08. Desenvolupament i suport a projectes i iniciatives socials.</p> <p>LE09. Solidaritat amb l'equip de treballadores i treballadors.</p>
<p>EDUCACIÓ</p> 	<p>El Parc educador, la diversió i el lloc per facilitar l'aprenentatge, tant en el sistema educatiu com en l'entorn social.</p> <p>LE10. Impuls del coneixement, l'educació i les experiències formatives mitjançant la diversió.</p> <p>LE11. Consolidar el posicionament de l'aportació de valor del parc en el sistema educatiu.</p>

4.4.3. Riscos i Oportunitats

A PATSA s'avaluen els riscos i oportunitats dels diferents processos. Cada responsable dels diferents processos identifica els riscos associats i se n'avalua la criticitat. Si el risc no és acceptable, es genera un pla d'acció per controlar el risc i, posteriorment, s'avalua l'eficàcia de l'acció. Si tot i així continua sense ser acceptable, s'estableix un pla de contingència per gestionar-ho.

S'ha identificat 48 riscos, per als quals hi ha diferents mesures de control, pla d'accions preventives i contingències. Els 17 més crítics són els següents:

- Possibilitat de quedar-se fora de mercat.
- Incoherència entre el Pla estratègic i les accions.
- Dificultat en l'obtenció de finançament.
- Riscs en el seguiment requisits legals.
- Mala gestió residus i el seu tractament
- Riscs en la gestió de les persones: pla d'igualtat, gestió accidents, coordinació activitats empresarials, PRL, manca de planificació i organització...
- Problemes per accedir al Parc.
- Concentració o saturació del Parc.
- Manca de competitivitat, mal servei a la clientela.
- Falta de visitants per manca d'interès en el Parc.
- Caiguda del sistema informàtic.
- Avaries que no permetin la venda d'entrades.
- Caiguda dels sistemes informàtics.

- Documentació tècnica incorrecta o incompleta dels projectes realitzats, a causa d'un traspàs deficient per part de Serveis Tècnics o dels departaments de manteniment de les diferents unitats de negoci.
- Incapacitat de donar resposta a les intervencions de millora per dificultat de contractació.
- Falta d'acords amb el Comitè d'Empresa.
- Absentisme personal degut a la crisi sanitària de la covid-19.

Finalment, s'ha identificat 7 oportunitats relacionades amb diferents processos, 4 d'elles amb prioritat alta:

1. Gestió cap a l'excel·lència.
2. Projecte de restauració.
3. Estratègia de penetració i desenvolupament de mercats: Àrea Panoràmica, noves i nous residents i turisme.
4. Tibidabo: espai segur.

S'han identificat també **impactes signi icatius potencialment negatius** a les parts interessades, alguns dels quals també són riscos ja identificats. En concret:

- **Riscos sanitaris** per incompliment de la normativa en matèria d'anàlisi de perills i punts de control crítics (APPCC) i perills potencials per la covid-19. La part interessada són les persones treballadores i la clientela. Es controla mitjançant anàlisis periòdiques dutes a terme per una empresa externa i per les auditories de certificacions per les mesures anticovid. L'impacte seria totalment reversible i tindria una durada probable mitjana. Tot i que la gravetat és alta, la probabilitat és baixa.
- **Que es produeixi una emergència ambiental.** Es controla mitjançant l'avaluació anual d'aspectes ambientals i el seguiment dels aspectes significatius. La part interessada és PATSA, la societat, la clientela i el parc natural. També hi ha un pla d'accions preventives: el pla d'autoprotecció (amb la corresponent formació i simulacre). A més, hi ha una pòlissa de responsabilitat civil que cobreix possibles contingències derivades d'alguns efectes mediambientals (caiguda d'arbres, desperfectes del Parc, seguretat de visitants i personal). La gravetat és molt alta, però la probabilitat és molt baixa.

4.5. Sistema de gestió

PATSA gestiona la qualitat i el medi ambient seguint els requisits de la normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015, respectivament. Així doncs, la gestió del Parc es canalitza a través d'un sistema de gestió integrat enfocat als processos. El sistema de gestió parteix de la política de qualitat i de medi ambient que estableix el propòsit, la visió, els valors i els compromisos de l'empresa. Es pot consultar al web del Parc d'Atraccions Tibidabo.

També cal destacar que PATSA es gestiona segons el model EFQM, en el qual, de manera sistemàtica i mitjançant la lògica REDER, s'estableixen els resultats que es volen aconseguir com a part de l'estratègia, es planifiquen i desenvolupen els enfocaments sòlidament fonamentats i integrats que permeten obtenir els resultats establerts, es desplega l'enfocament, se'n fa un seguiment i, finalment, s'avalua. A través de l'anàlisi dels resultats obtinguts, es revisen i es perfeccionen els enfocaments i el seu desplegament.

PATSA disposa de diverses eines per assegurar que es fa un seguiment exhaustiu de totes les àrees:

- **Quadre de comandament.** Document en què queden definits els diversos objectius i indicadors de tota l'empresa i amb el qual se'n fa un seguiment mensual, trimestral o anual, segons el tipus d'indicador. El quadre de comandament inclou aspectes socials, econòmics i mediambientals que estan relacionats amb processos de l'empresa.
- **Balance Score Card.** Quadre de comandament, basat en les quatre perspectives de Kalpan: Clients, Persones,

Processos i Finances. Els indicadors són transversals amb B:SM.

- **Business Intelligence.** Eina de gestió que subministra informació rellevant i fiable a personal clau de l'organització per poder prendre decisions a diferents nivells i actuar amb conseqüència (actualment només es fa servir per a la part dels ingressos).
- **Comitè del Sistema de Gestió Integrat.** S'explica a l'apartat 4.3.2 d'aquesta memòria.
- **Auditories internes i externes.** Anualment es fan una auditoria interna i una d'externa en les quals s'inclouen aspectes socials, econòmics i ambientals de l'organització. Aquestes auditories es fan d'acord amb les normes ISO 9001 i ISO 14001.
- **Memòria EFQM.** Document biennal en què es resumeix tot el funcionament de l'empresa, tant respecte dels agents facilitadors com dels resultats. Els resultats estan formats per indicadors amb un històric de cinc anys en què s'inclouen els resultats en clientela, en persones, en societat i en claus. El desembre de l'any 2021 es va dur a terme l'avaluació EFQM amb el resultat 500+.
- **Autoavaluació EFQM.** Autoavaluació biennal segons el model EFQM en què s'avalua l'estat de l'empresa pel que fa al lideratge, les persones, l'estratègia, les aliances i els recursos, els processos, els productes, els serveis i els resultats. De l'autoavaluació s'extreuen punts forts i oportunitats de millora.

Cal destacar que l'empresa fa un seguiment de les accions prioritàries, derivades del Pla

estratègic, a través del Comitè de Gestió. Així doncs, l'enfocament de la gestió queda definit de manera específica dins de l'organització de la manera següent:

- **Social.** A través de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient es gestionen tots els temes relacionats amb les treballadores i els treballadors, i se'n fa un seguiment mitjançant els indicadors propis de la unitat. Mitjançant la Unitat de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela es du a terme un seguiment acurat dels esdeveniments solidaris del Parc i de les incidències amb la clientela mitjançant indicadors. En tots dos casos tot l'equip directiu de PATSA en fa un seguiment, mitjançant el Comitè de Gestió i la resta de reunions establertes.
- **Econòmic.** La Unitat d'Administració i Finances és l'encarregada de recollir dades i fer un seguiment dels temes econòmics relacionats amb l'empresa. Cada any es fa una auditoria financera externa, i l'última es va fer el 31 de desembre de 2021.
- **Ambiental.** Les responsabilitats derivades de medi ambient recauen en la o el cap de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient, que és qui garanteix que anualment es faci una anàlisi d'aspectes ambientals i es faci un seguiment dels aspectes ambientals significatius al llarg de l'any. Paral·lelament, la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient és l'encarregada de recollir totes les dades ambientals de l'empresa i fer-ne un seguiment juntament amb la Unitat de Manteniment, que fa un seguiment continu dels consums d'aigua, electricitat i gas, a fi de poder implantar propostes de millora.

Assoliments

S'ha adquirit un nou compromís de transparència amb la societat. L'objectiu és informar la societat sobre temes comercials, financers i de gestió, així com dels resultats de l'empresa.

A causa de la situació sanitària, PATSA va renovar les certificacions *Global Safe Site*, *Safe Travels* i *Safe Tourism Certificate* i *Safe Travels del World Travel & Tourism Council*.



Global Safe Site Excellence, que assegura que es despleguen correctament els procediments de prevenció d'higiene, seguretat, neteja i desinfecció davant la pandèmia de la covid-19, i garanteixen la màxima seguretat individual i col·lectiva.

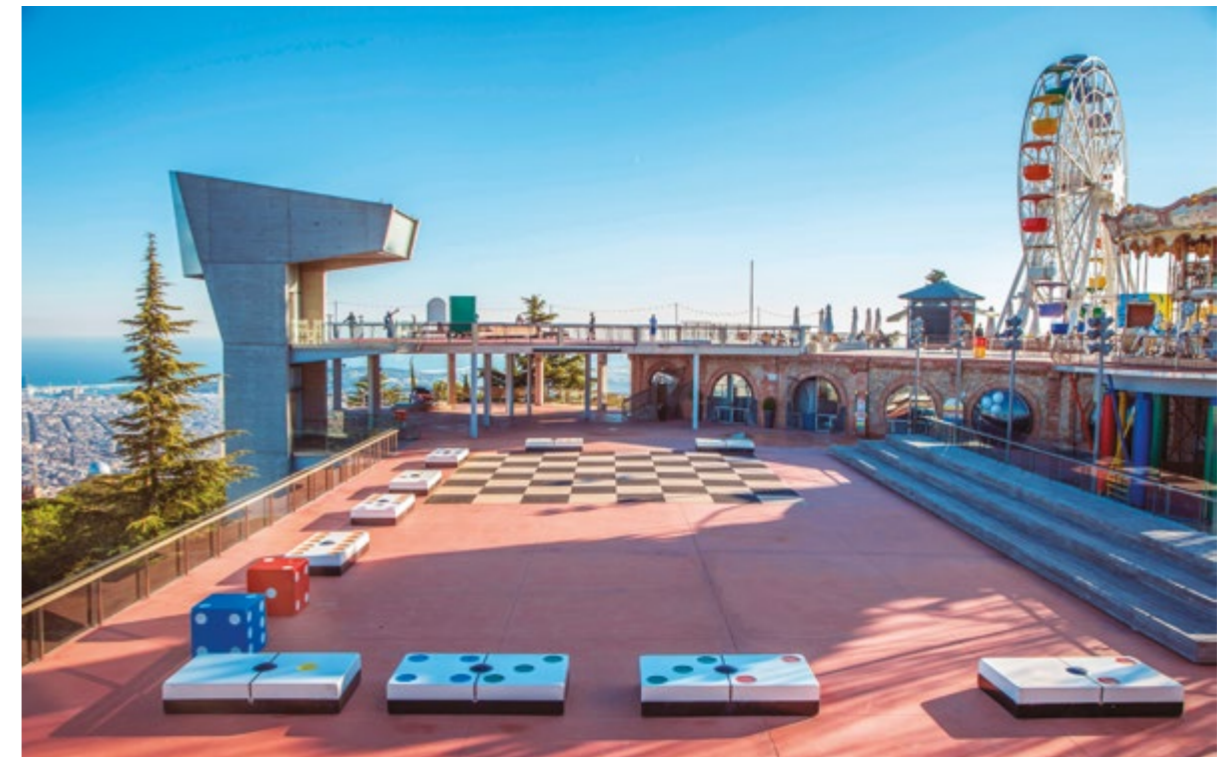


Safe Tourism Certified, un distintiu creat per l'Institut de Qualitat Turística Espanyola, que certifica aquells espais turístics que implanten amb èxit els protocols establerts per l'ICTE en matèria de seguretat, prevenció i higiene.



Safe Travels del World Travel & Tourism Council (WTTC), distintiu reconegut internacionalment i atorgat a través de Turisme de Barcelona com a entitat gestora de la certificació local, que reconeix i valida els protocols de prevenció i higiene aplicats davant la covid-19 i que segueix les directrius de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

Quadre de certificacions covid-19



Reptes

Per a l'any 2021 es van plantejar set grans reptes per a la companyia, lligats als objectius estratègics, i malgrat la pandèmia i les restriccions patides durant l'any, i aquests n'han estat els resultats:

- **Acompliment del marge econòmic.** S'ha fet el seguiment de les despeses de manera mensual, i s'ha aconseguit el número de visitants segons la revisió del pressupost.
- **Alinear la gestió ambiental del Tibidabo amb els ODS:** S'ha definit l'estratègia del nou Pla de sostenibilitat, basant cada àrea de treballa en els ODS en els quals es pot incidir. Tot i que no s'ha pogut assolir el 100%, es va avançar el projecte per tal de continuar durant el 2022.
- **Adequació de les instal·lacions i preservació de l'espai del parc:** S'ha iniciat.
- **Desenvolupament del concepte de qualitat total en gestió, orientat a l'excel·lència.** S'ha assolit de manera molt satisfactòria, adequant el Sistema de Gestió al nou Model EFQM amb un resultat de més de 500 punts.
- **Millorar l'accessibilitat al Parc.** S'han acabat les obres i s'ha posat en marxa el nou funicular, la Cuca de Llum.
- **Millora contínua.** S'han implantat millores en els processos, s'han fet les auditories de seguiment i s'ha incorporat la veu del client a l'escolta activa.
- **Acompliment del pla d'inversió.** S'ha incorporat el seguiment dels projectes de manera transversal en els CSPU.
- En matèria de qualitat, l'any 2021 s'ha treballat per complir les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. També s'ha treballat en les oportunitats de millora que han sorgit arran de l'avaluació EFQM.



Al desembre es va renovar el **segell EFQM**, en què es va assolir per primera vegada una puntuació superior als 500 punts. Un premi a les diferents iniciatives que duu a terme la companyia, com la gestió de les aliances, que impacten de manera positiva tant al Parc com a l'entorn.

També es van reconèixer les millores realitzades en matèria de sostenibilitat mediambiental i la mobilitat, potenciant el transport col·lectiu per arribar a les instal·lacions del Parc i ressaltant la bona gestió que l'organització ha dut a terme durant la pandèmia, fins i tot en els moments de més incertesa.

El mes de setembre del 2021 es van fer les auditories de les certificacions **ISO** corresponents: la 9001:2015 i la 14001:2015, que aquesta vegada van ser de recertificació.

4.6. Altres compromisos subscrits voluntàriament i reconeixements

A banda de les certificacions ISO i EFQM, PATSA és un membre actiu del grup de treball d'educació de la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA) i de l'Associació Espanyola de Parcs d'Atraccions i Temàtics (AEPA). Mitjançant reunions periòdiques entre els membres de l'AEPA, es comparteixen bones pràctiques en matèria operativa, legal, de seguretat, etcètera.

Aquest 2021, Barcelona ha estat la seu de la fira més important del sector dels parcs d'atraccions a Europa, la IAAPA Expo Europe, amb més de 8.000 assistents i 900 expositors. En aquest context, el Tibidabo va celebrar l'*opening reception* al Parc, mitjançant la qual va consolidar la fita que se celebrarà cada quatre anys a Barcelona.

PATSA també és membre del Club d'Excel·lència en Gestió, i cal destacar-ne la vinculació amb Barcelona + Sostenible,

Barcelona Turisme, el Consell de Coordinació Pedagògic de Barcelona, *Design for All Foundation*, Catalunya Turisme, el Consorci del Parc Natural de Collserola, la Fundació Alícia, la Universitat Politècnica de Catalunya, el Col·legi d'Enginyers i ELIGE. Finalment, des de l'any 2012 cal remarcar la col·laboració de PATSA amb UNICEF en la promoció dels drets de la infància entre els infants i les famílies, per a la qual PATSA destina una mitjana del 0,4% dels ingressos d'entrades i d'abonaments familiars, a més de l'import íntegre de 2 euros de les entrades per a activitats solidàries.

Tot i que PATSA no està adherida directament al Pacte Mundial de les Nacions Unides, B:SM sí que ho està, de manera que així es ratifica públicament el compromís de la companyia d'assumir un paper de lideratge en les àrees de drets humans, drets laborals, protecció del medi ambient i anticorrupció. Mitjançant la seva adhesió, es compromet a promoure la seva responsabilitat social corporativa i a proposar solucions pràctiques als reptes que marca la globalització.

Fa més de quinze anys que, any rere any, mantenim la nostra col·laboració amb diferents entitats, mitjançant l'organització d'esdeveniments solidaris i de sensibilització que contribueixen a recaptar fons i fer difusió de la seva tasca. Anualment desenvolupem projectes de caire solidari de diversos tipus:

- **Jornades solidàries:** al Parc d'Atraccions Tibidabo celebrem cada any més d'una vintena d'actes solidaris en col·laboració amb diverses entitats, a més de celebrar altres festes culturals. Un exemple és "Un dia de nassos", una jornada solidària organitzada per l'ONG Pallapupas que pretén portar l'humor i el riure als malalts que es troben en els hospitals, fent d'aquests un espai més amable i ple de vida.
- **Projecte "Estiu solidari":** El projecte per a la infància "Estiu solidari", en el qual fa sis anys que treballem, consisteix a facilitar 100 beques diàries a entitats solidàries perquè els infants vulnerables puguin visitar el Parc d'Atraccions Tibidabo durant l'estiu, amb l'objectiu principal que les nenes i els nens que no es poden permetre venir al Parc puguin entrar-hi de franc i passar-hi un dia sencer. Una actuació que arriba a més de 6.000 nenes i nens anualment.
- **Avantatges per a col·lectius vulnerables:** oferim tarifes reduïdes en un 80% sobre la tarifa de referència per a l'alumnat que es troba en centres d'acollida, l'alumnat provinent de conflictes familiars, en centres de cohesió social, per entitats sense ànim de lucre, així com per a l'alumnat de centres d'educació especial. El preu de l'entrada per a aquestes persones és de 7 euros, i les educadores i educadors que els acompanyen tenen l'entrada gratuïta.

Tibidabo col·labora amb diferents entitats, que han d'haver rebut l'aprovació prèvia de l'Ajuntament de Barcelona. A continuació es detallen les aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre durant el 2019, el 2020 i el 2021:

APORTACIONS 2019	APORTACIONS 2020	APORTACIONS 2021
UNICEF: 70.000 €	UNICEF: 5.000,00 €	UNICEF: 5.000,00 €
Fundació Privada Martí i Bonet: 6.830 €		Fundació Privada Silvestre: 4.630,00 €
Fundació Migranodearena: 9.642 €		Fundació Migranodearena: 4.000,00 €
Design for All Foundation: 1.200 €		Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya: 8.000,00 €
Pallapupas: 19.343,38 €		AACIC: 8.000,00 €
AACIC: 9.000 €		Consorci de l'Auditori i l'Orquestra: 1.500,00 €
TOTAL: 116.015,38 €	TOTAL: 5.000,00 €	TOTAL: 31.130,00 €

Taula d'aportacions a entitats.



4.7. Relació amb els grups d'interès

L'organització coneix quins són els grups d'interès mitjançant una política d'escolta activa, i n'ha identificat les expectatives i requeriments principals gràcies a haver establert processos i indicadors que es revisen sistemàticament a través del Comitè del Sistema de Gestió Integrat.

Aquesta identificació, així com les seues requeriments i expectatives, es revisen anualment a les reunions de revisió estratègica. Amb tota aquesta informació es defineixen les accions prioritàries de l'any i les oportunitats de millora.

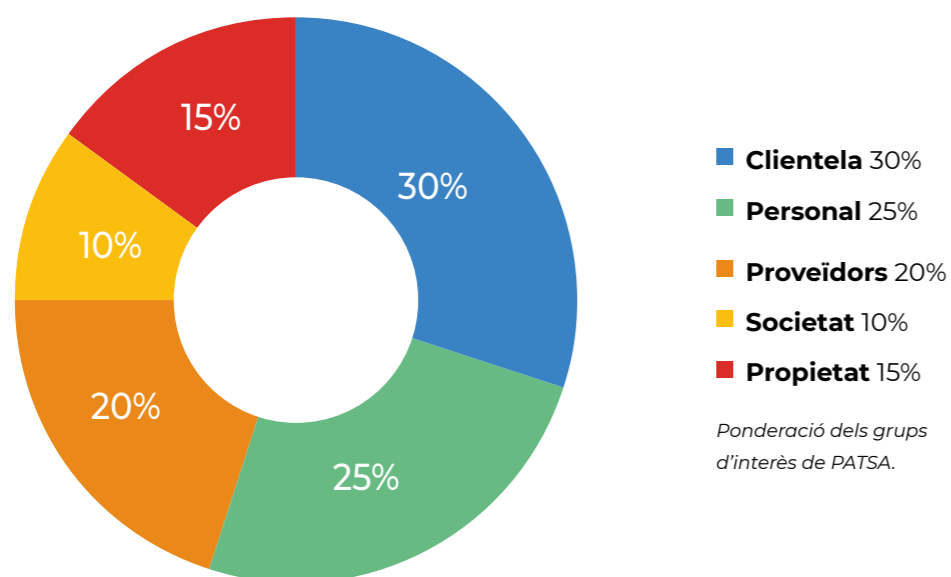
Grup d'interès	Responsable	Periodicitat	Segment	Descripció	Requeriments	Expectatives
Cientela	Cap Unitat de Màrqueting, Comercial i Atenció al Client	Anual i periòdica	Domèstic	Tots els clients i clients potencials de Barcelona i l'àmbit geogràfic d'influència.	Oci, història	Accessibilitat, sentiment de pertinença.
			Turístic	Tots aquells clients potencials que visiten Barcelona i Catalunya i agents del sector turístic.	Oci, lloc emblemàtic, vistes	Restauració i serveis amb valor afegit.
			Educatiu	Tots els agents implicats en les activitats educatives: alumnes i centres educatius.	Eina d'aprenentatge fora de l'aula Activitat extraordinària a l'aire lliure.	Informació preventiva, accessibilitat.
			Empresarial	Aquells clients potencials en l'àmbit empresarial (esdeveniments corporatius o rodages) i agents del sector MICE.	Lloc emblemàtic, servei, atenció personalitzada, bona relació qualitat-preu.	Ampli ventall de possibilitats, servei impecable, informació preventiva.
Personal	Cap Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient	Anual i periòdica	Estructura	Tot el personal de l'estructura del Parc	Lloc de treball amb condicions òptimes: salari, formació, entorn de treball, equilibri de gènere i paritat, comunicació, seguretat i salut...	Desenvolupament professional, estil de lideratge, gestió per valors.
			Operacions	Tot el personal operatiu del Parc	Lloc de treball amb condicions òptimes: salari, formació, entorn de treball, equilibri de gènere i paritat, comunicació, seguretat i salut...	Organització, desenvolupament professional, estil de lideratge, gestió per valors.
			Comandaments	Tots els comandaments del Parc.	Lloc de treball amb condicions òptimes: salari, formació, entorn de treball, equilibri de gènere i paritat, comunicació, seguretat i salut...	Organització, desenvolupament professional, estil de lideratge, gestió per valors.

Grup d'interès	Responsable	Periodicitat	Segment	Descripció	Requeriments	Expectatives
Personal	Cap Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient	Anual i periòdica	Comitè d'empresa	Representació legal dels treballadors del Parc.	Informació, transparència, participació en les decisions que afectin els treballadors.	Millorar les condicions laborals de les persones treballadores.
			Personal eventual	Tot el personal que presta els seus serveis de manera eventual.	Lloc de treball, formació, entorn de treball.	Organització, possibilitat de retorn.
Proveïdors	Cap d'Unitat Administració i Finances	Anual	Proveïdors	Tots els proveïdors que mantenen una relació contractual amb Tibidabo.	Relació comercial estable, serietat / comportament de pagaments.	Expectatives de futur.
			Socis	Tots els proveïdors clau pel bon funcionament del Parc.	Relació comercial estable, serietat / comportament de pagaments.	Visió de l'empresa, expectatives de futur, condicions favorables.
Societat	Directora general	Anual	Parc de Collserola	Consorci de conservació del Parc Natural de Collserola, on està situat el Parc d'Atraccions Tibidabo.	Manteniment i conservació de la fauna i la flora dins del recinte.	Bona comunicació i col·laboració.
			Club Excel·lència	Entitat que vetlla pel Model EFQM.	Assessorament, informació i formació en el model EFQM.	Evolució correcta en el model de gestió.
			Tercer sector	Entitats solidàries i culturals de Catalunya.	Estar en contacte amb diferents entitats per aprofitar-ne el coneixement i poder-hi interactuar.	Establir sinergies de col·laboració.
			AEPA	Associació Espanyola de Parcs d'Atraccions i Temàtics.	Coordinació i col·laboració entre els diferents parcs d'atraccions de la península.	Millora de posicionament de l'activitat del parc d'atraccions a tots els nivells.
			IAPPA	Associació Internacional de Parcs d'Atraccions.	Coordinació i col·laboració entre els diferents parcs d'atraccions del món.	Millora de posicionament de l'activitat del parc d'atraccions a tots els nivells.
			ELIGE	Empreses locals d'interès general.	Promoure els interessos comuns de les empreses.	Fomentar l'eficàcia, l'eficiència i la competitivitat del servei a la ciutadania.
			Barcelona Turisme	Consorci dedicat a la promoció de la ciutat de Barcelona com a destinació turística.	Estar en contacte amb diferents entitats per aprofitar-ne el coneixement i poder-hi interactuar.	Establir sinergies de col·laboració.
Barcelona Activa	Agència de desenvolupament local de la ciutat de Barcelona.	Col·laboració en l'ocupació.	Fomentar l'ocupació de personal amb dificultats laborals.			

Grup d'interès	Responsable	Periodicitat	Segment	Descripció	Requeriments	Expectatives
Societat	Directora general	Anual	AcidH	Atenció integral a les persones amb capacitats diferents.	Col·laboració en l'ocupació.	Fomentar la integració a escala social, laboral i formativa.
			UPC	Universitat Politècnica de Catalunya.	Col·laboració en activitats didàctiques.	Organització i acompanyament en les activitats realitzades.
Propietat	Directora general	Anual	Ajuntament de Barcelona	Consell d'Administració: representació de la companyia, control i supervisió de la gestió.	Informació, transparència, rendició de comptes, sostenibilitat econòmica i social.	Alineació amb polítiques municipals i amb els interessos de la ciutadania de Barcelona.
			B:SM	Barcelona Serveis Municipals, SA, és el màxim accionista de PATSA.	Informació, transparència, rendició de comptes, sostenibilitat social i autosuficiència financera.	Alineació eixos estratègics de BSM.

Grups d'interès de PATSA.

Durant el 2021, a causa de l'adequació del sistema de gestió al nou model EFQM 2020, es modifica l'anàlisi dels *stakeholders* mitjançant una analítica més profunda de l'ecosistema. També es fa la ponderació en funció de quatre forces dels grups d'interès, influència respecte a PATSA, grau de dependència del grup respecte a PATSA, capacitat d'actuació sobre el grup i el nivell d'importància estratègica.



Ponderació dels grups d'interès de PATSA.

Clientela

Diferenciem quatre segments de mercat: el domèstic, el turístic, l'educatiu i l'empresarial. PATSA disposa de diversos mitjans per obtenir informació de la seva clientela, com les enquestes de satisfacció de la clientela anual, l'enquesta òmnibus, els grups de discussió, la bústia de suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona, les xarxes socials, les reclamacions oficials o el "client misteriós". Aquest any s'ha posat en marxa l'enquesta Afterday, un nou formulari per recollir l'opinió i satisfacció de la clientela en relació amb la seva experiència al Parc i que s'envia via correu electrònic el dia després de la visita així com enquestes de satisfacció de menor format durant l'any per anticipar l'escolta activa de la clientela.

- **Mercat domèstic.** Formen part d'aquest mercat les mares i els pares d'entre 25 i 54 anys amb filles o fills menors de 14 anys, tant de l'àrea metropolitana de Barcelona com de fora; les mares i pares amb filles i fills exclosos en el segment anterior; les àvies, avis, netes, nets, ties i oncles; les persones joves d'entre 15 i 24 anys, i les persones de més de 55 anys jubilades de la ciutat de Barcelona. Aquest mercat visita el Parc sobretot durant cap de setmana i en el període no escolar, coincidint amb els dies en què obre tot el Parc i funcionen totes les atraccions i espectacles. Es tracta d'un públic familiar que visita el Parc per gaudir d'una jornada sencera en família.
- **Mercat turístic.** Comparteix les característiques del segment anterior, però no és de nacionalitat catalana. Visiten el Parc o l'Àrea Panoràmica per gaudir de les vistes de Barcelona. És un tipus de clientela que normalment visita

el Parc entre setmana, quan està oberta la zona de l'Àrea Panoràmica i només algunes de les atraccions del Parc, que són precisament les panoràmiques i que permeten gaudir de les vistes en un entorn privilegiat. El mercat turístic també es caracteritza per utilitzar el transport del Funicular del Tibidabo per arribar al Parc, ja que és en si mateix una atracció històrica i turística de la ciutat. La clientela turística gaudeix del Parc unes hores, però no hi passa una jornada sencera, i normalment consumeix als centres de restauració del Parc.

- **Mercat educatiu.** Està format per escoles, esplais i universitats. Aquests tres sectors es diferencien amb diferents activitats o preus. En el cas de les escoles, participen en les activitats didàctiques programades al Parc, especialment en les de ciència i tecnologia en què s'aprenen conceptes teòrics a través de l'ús de les atraccions del Parc. Visiten el Parc en període escolar i entre setmana. El Parc obre les atraccions en exclusiva per a aquests grups. Els esplais i casals d'estiu gaudeixen del Parc durant el període estiuenc. El visiten quan totes les atraccions i espectacles estan en funcionament i poden entrar-hi amb el preu reduït per a grups. Les universitats participen en activitats de recerca en jornades concretes en què el Parc posa les atraccions en funcionament exclusivament per als grups universitaris.
- **Mercat empresarial.** Està format per empreses, col·lectius o organismes. Les empreses, els col·lectius i els organismes són un tipus de clientela que gaudeix del Parc, de les seves sales, miradors i atraccions en exclusiva per celebrar esdeveniments privats, normalment

quan el Parc està tancat al públic en general. Es duen a terme tota mena d'esdeveniments, com ara presentació de productes, *team building*, jornades de formació, rodages, celebracions o dies familiars.

Treballadores i treballadors

Propòsit: Fer que les persones que es relacionin amb el Tibidabo se sentin felices. Dins d'aquest propòsit, s'inclouen totes les persones que formen part de la plantilla de PATSA. **Les persones són el valor més important del Parc, allò que diferencia el seu servei de la resta de serveis, i per això es du a terme una enquesta anual de satisfacció a les persones treballadores**, per poder traçar la línia d'actuació i treballar-hi.

En segon lloc, **el Parc ha confeccionat un mapa de l'experiència de les treballadores i treballadors, que té com a objectiu detectar els punts crítics de contacte, les oportunitats i les expectatives de les treballadores i treballadors**, per poder així prendre decisions i accions al respecte.

En aquest sentit, les dues metodologies ens ofereixen informació per treballar en projectes concrets que millorin i potenciïn l'experiència de les treballadores i treballadors durant la seva estada al Parc.

El gran objectiu del 2021 ha continuat sent, "cuidar" totes les empleades i empleats del Parc, en tots els sentits (sanitari, emocional...) i per això s'ha fet un gran esforç per assolir-lo (comunicació, informació, acompanyament, formacions, econòmic...), atès el context de pandèmia en que hem estat tot l'any.

El 2019 es va treballar en el nou pla de

benvinguda, que malauradament el 2020 no es va poder implantar i s'ha dut a terme el 2021, potenciant el campus virtual i les formacions en línia i buscant més acompanyament per a les noves persones treballadores.

També es duen a terme les següents accions de motivació, que formen part de l'essència del Parc:

- A través dels comandaments intermedis d'operacions s'aconsegueix **potenciar la motivació del personal del Parc**. Els comandaments transmeten confiança, són els referents i tenen les competències i habilitats requerides per liderar l'equip del Tibidabo. Són el mirall de les treballadores i els treballadors, i participen activament en les decisions relacionades amb el seu personal a través del Comitè d'Operacions.
- **Anualment la direcció du a terme accions de formació** i d'impacte conjuntament amb l'equip de coordinadores i coordinadors. Aquestes accions estan previstes al Pla anual de formació, elaborat per la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient i aprovat pel Comitè de Gestió. Així mateix, s'estableixen reunions anomenades Els teus ulls, en les quals l'objectiu és transmetre el pols del Parc a la direcció i fomentar el coneixement mutu entre l'equip de direcció i el de coordinadores i coordinadors.

Proveïdors

Qualsevol empresa que vulgui esdevenir proveïdora del Parc ha d'estar alineada amb els objectius, la missió, la visió i els valors de PATSA, així com amb les seves polítiques

de qualitat i medi ambient. A més, la seva posició al mercat en què operi ha de ser de lideratge, i complementària a l'estratègia de PATSA.

PATSA estableix línies i estratègies amb empreses proveïdores, que aporten la màxima qualitat de servei a través de la seva notorietat de marca i canals de distribució, amb altres parcs d'atraccions i amb organitzacions socials que permeten la contribució a la millora de la societat, una de les directrius estratègiques.

El Parc ha consolidat les relacions amb les seves i els seus proveïdors de manera que formen part de la gestió; en aquest sentit, s'organitza anualment la Trobada de Proveïdors, que té com a objectiu explicar els assoliments de l'any anterior i els principals reptes i projectes per a l'any següent. A més a més, anualment es premia la millor idea donada per una empresa proveïdora. Això ajuda a crear enllaços i ens motiva a millorar dia a dia.

L'any 2019 es va fer una avaluació de les empreses proveïdores, i a partir d'aquest any 2020, es revisen anualment mitjançant l'anàlisi del compliment de terminis, de la qualitat del servei, del preu, del servei postvenda, etcètera. Les empreses proveïdores que no superin l'avaluació deixaran d'estar homologades.

Societat

Qualsevol organisme, entitat o associació que pugui esdevenir un partner del Parc ha d'estar alineada amb els objectius, la missió, la visió i els valors de PATSA, així com amb les seves polítiques de qualitat i medi ambient. A més, la seva posició al mercat en què operi ha de ser de lideratge, i complementària a l'estratègia de PATSA.



Els organismes, entitats i associacions destacats l'any 2021 són els següents:

Ajuntament de Barcelona, Associació de Cardiopaties Congènites, Associació de Cardiopaties Infantils, Associació de Famílies Nombroses de Catalunya, Associació Aprenem Autisme, Barcelona Activa, CETA Escola Universitària de Turisme Barcelona, Club Excel·lència en Gestió, Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola, Design for All, Fundació Alícia, Fundació Migranodearena, Generalitat de Catalunya, Guàrdia Urbana, Incorpora de La Caixa, Pallapupas, Associació de Promotors d'Esdeveniments Esportius, Torre de Collserola, UNICEF, Vozes, Fundació Ramon Martí i Bonet, Soñar Despierto, Universitat Politècnica de Catalunya, DigiBot, Universitat Politècnica de Catalunya, Escola de Música Trèmolo, PRIDE Barcelona, Associació de Colles de Geganters de Catalunya, Abacus Cooperativa, Fundació ACIDH.

Accionistes

L'any 2002 el Parc va passar a ser propietat de l'Ajuntament de Barcelona, que en va atorgar la gestió a l'empresa municipal B:SM i en va mantenir la característica de societat anònima (PATSA). B:SM és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer l'any 2002 amb l'objectiu d'unificar en una sola societat la prestació de serveis municipals. Així doncs, l'única o únic accionista de PATSA és Barcelona de Serveis Municipals, SA.

Parc Natural de Collserola

Tot i que el Parc no està integrat al Parc Natural de la Serra de Collserola, som conscients de l'impacte que generem i, per això, el 2011 PATSA va signar un conveni específic amb el Consorci del Parc Natural de Collserola per cuidar i respectar l'entorn. El darrer trimestre de cada any es fa una avaluació de l'estat del Parc a partir d'unes visites tècniques i ens emeten un informe amb les recomanacions per a l'any següent, com ara reduir l'impacte dels porcs senglars o millorar les zones arbrades del Parc.

Organismes públics i reguladors

PATSA, com a empresa pública, ha de vetllar pel compliment de la legislació vigent en matèria de contractació pública i medi ambient. Per això segueix els criteris i premisses indicats per l'Ajuntament de Barcelona i els diferents organismes reguladors en les diferents matèries.

Clientela

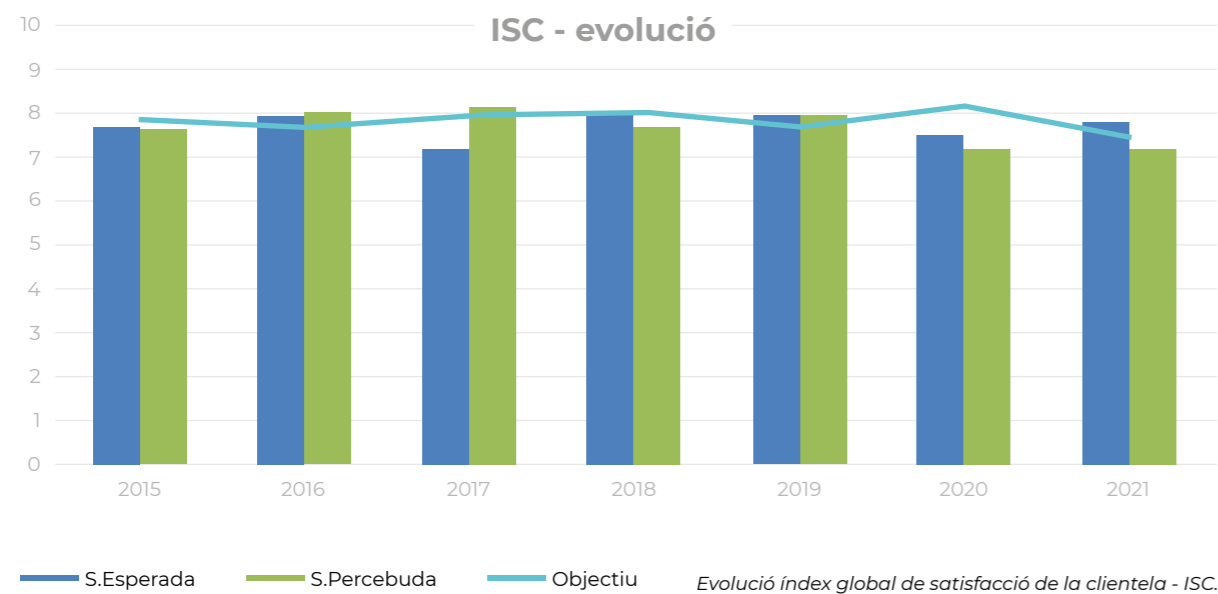
05



5. Clientela

5.1. Índex de satisfacció de la clientela

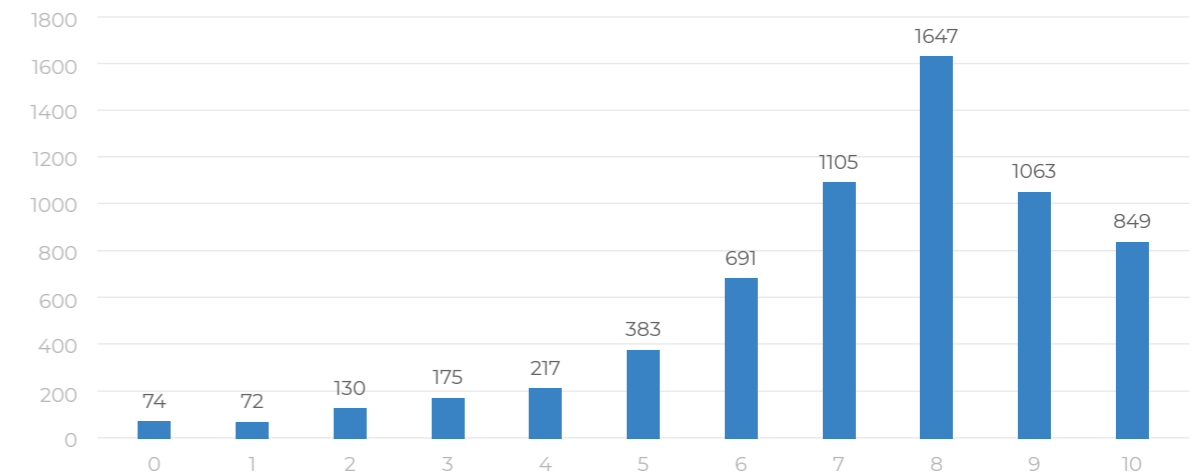
Cada any, PATSA, du a terme un estudi per fer un seguiment de l'índex de satisfacció de la clientela (ISC - Gràfic). Aquest estudi serveix de guia per plantejar nous reptes i plans de millora per a la temporada següent. La mostra de l'estudi de l'any 2021 és de 1.754 entrevistes, amb un nivell de confiança del 95,5% i un marge d'error de més/menys 2,3 (Dates de l'estudi: del 20 de juliol al 20 de setembre).



L'índex de satisfacció d'aquesta temporada és de 7,2 punts de valoració global del Parc, 0,2 punts per sota de l'objectiu. Aquest resultat, en part, està determinat pel tancament durant gran part de la temporada dels espais d'interior per l'obligació i recomanació de les autoritats sanitàries a causa de la covid-19, el fet de no disposar de l'oferta dels serveis 100% operatius per les restriccions establertes incideix directament en la satisfacció de les nostres clientes i clients.

Val a dir que la nostra clientela, en el període o períodes que el Parc ha estat obert, ha valorat molt positivament les mesures preses per mantenir-nos com un espai segur i certificat (vegeu el quadre de certificacions) com així ho indica el resultat de les 6.406 enquestes rebudes (gràfic inferior) amb una valoració mitjana de les mesures preses per Tibidabo respecte a la covid-19 de 7,29 sobre 10.

Valoració de les mesures per covid-19



Valoració de les mesures per covid-19 al Parc d'atraccions Tibidabo

Tot i la dificultat durant l'any 2021 per poder oferir el 100% dels nostres serveis, les clientes i clients han valorat molt positivament l'atenció rebuda pel personal de Tibidabo, incrementant la valoració de l'any anterior en 0,2 punts fins a arribar a 8,35 sobre 10; així doncs, és la valoració més alta de tots els ítems valorats a l'informe de l'ISC del 2021 i, per tant, reforça el fet que l'atenció que reben els nostres visitants és un valor clarament diferencial del Tibidabo.

5.2. Comunicació

Assoliments

S'han dut a terme campanyes de publicitat, destinades a difondre els valors i les qualitats de Parc emblemàtic, familiar, compromès, educatiu, barceloní i català, amb el nou eslògan "Amunt la diversió". Al Parc s'hi viuen grans emocions en família o amb amigues i amics, i es comparteixen moments inoblidables. El *claim* "Emocions d'alçada" ha donat pas a un de nou, més lligat a les vivències per donar importància al gaudiment, com a motiu de visita i com a resum de l'experiència al Parc. El nou eslògan "Amunt la diversió", vigent des de l'obertura en un context prepanidèmic, s'ha mantingut al llarg de tota la temporada, assolint un caire reivindicatiu durant les temporades de tancament per causes de força major.

Com a campanyes destacades de la

temporada, cal mencionar la relacionada amb la primera etapa del confinament, transversal amb totes les unitats de BSM sota el *hashtag* #ENSENSORTIREM, i la campanya de represa d'activitat al mes de juny, que llançava un *clar call to action* "que aixequi la mà qui vulgui diversió" en format il·lustració.

Com a assoliment d'aquesta temporada, destaquem la creació de l'Àrea d'Experiència de la Clientela, que aglutina i millora els esforços per aconseguir la màxima satisfacció de tota la clientela. El llançament d'aquesta nova àrea ha anat acompanyada de l'acció formativa i d'acompanyament sota l'eslògan "Nosaltres som la clau".

S'ha continuat impulsant el programa de comunicació interna i s'han potenciat els mitjans digitals com l'SMS, el correu electrònic o la plataforma Teams per estar a prop de tot l'equip del Tibidabo, mantenir el vincle amb les treballadores i treballadors

i reduir els efectes negatius de la falta de contacte directe amb les companyes i companys.

El Parc d'Atraccions Tibidabo s'ha consolidat en la indústria cinematogràfica, publicitària i televisiva com un escenari ideal per a rodatges d'espots, pel·lícules i programes de televisió. Entre les pel·lícules més reconegudes que s'hi han rodat, destaquen *Vicky Cristina Barcelona*, de Woody Allen; *El maquinista*, dirigida per Brad Anderson i protagonitzada per Christian Bale i Jennifer Jason Leigh, o *Els sense nom*, el primer llargmetratge dirigit per Jaume Balagueró. Cal destacar que el 2021 s'hi van fer les campanades de cap d'any de TV3 i el rodatge de la pel·lícula *A través de mi ventana* (Netflix).

La fidelització de la clientela del Parc, amb la política d'escolta activa, ens ha permès recollir les seves aportacions i incorporar-les a la gestió. L'any 2020 s'han recollit un total de 339 suggeriments i RRCC. Per temes, les atraccions són l'àmbit que rep més suggeriments per part de la clientela amb un 29,79% del total, seguit de la reserva web i l'aforament amb un 23,30%, i en tercer lloc cal destacar l'accessibilitat al Parc, amb un 12,09% sobre el total de suggeriments rebuts.

Reptes

Durant el 2022 es farà especial èmfasi en la sostenibilitat com a visió estratègica de futur, eix en el qual s'està treballant de manera activa amb la Cuca de Llum. A més, la temporada 2022 es reposicionarà la imatge del Tibidabo Solidari per donar visibilitat a aquest eix estratègic del Parc.

El repte principal de la temporada 2022 és recuperar la normalitat i assolir els objectius de visitants i econòmics més similars a abans de la pandèmia

5.3. Oferta

5.3.1. Atraccions i espectacles

Assoliments

Per tal de poder reprendre l'activitat al Parc en un context de pandèmia amb la màxima normalitat possible i amb total garantia de seguretat, s'han adaptat algunes activitats i espectacles i alguns espais o atraccions han estat fora de servei de manera temporal en compliment de la normativa vigent.

La gran novetat de la temporada 2021 és la Cuca de Llum. El nou Funicular esdevé la porta d'entrada al Tibidabo i amplia la diversió al Parc, amb una nova experiència que connecta el cim amb la ciutat de Barcelona.

Reptes

La gran novetat de la temporada 2022 serà la recuperació de l'emblemàtica atracció Embruixabruixes i les ulleres de realitat virtual al Tibidabo Express.

També es renovaran els vídeos de les atraccions interactives, Interactibi i Dididado.

Aquest any 2022 els espectacles agafaran un protagonisme destacat al parc i seran un atractiu per l'arribada de nous visitants. A llarg de l'any coneixerem la història de cada una de les mascotes, en format conte, i descobrirem nous efectes visuals dibuixant el cel d'estiu amb l'espectacle làser de cloenda del parc. Tibidabo tindrà, també, el seu tradicional espectacle de marionetes que aquest any posarà en escena més de 40 marionetes actuant i serà un referent a tot Europa.

Entrant ja a la tardor arribarà la por al Tibidabo amb un nou espectacle en què ens redescobrirem a nosaltres mateixos amb sensacions que encara no havíem viscut.

La temporada es tancarà amb la màgia del Nadal envoltant tot el parc i creant un entorn únic que serà motiu de visita obligada aquest Nadal a Barcelona.

Durant el 2021 s'ha començat a treballar en la recuperació de l'espai de l'antic Hurakan per incorporar-hi una nova atracció, que serà una realitat a finals del 2023 o principis del 2024.

5.3.2. Restauració

Assoliments

Pel que fa al servei de restauració del Parc, s'han dut a terme nombroses accions amb l'objectiu d'augmentar la satisfacció de la clientela, incrementar el consum intern i diversificar l'oferta, que actualment és de 21 centres de restauració.

S'ha mantingut la col·laboració amb la reconeguda Fundació Alícia a favor de l'alimentació saludable, que sota el lema "Menja sa, menja divertit" contribueix a educar en els hàbits d'alimentació saludable per a tota la família des del Parc. Dins el marc de "Barcelona, Capital Mundial de l'Alimentació Sostenible", es van organitzar al novembre quatre tallers, per a tots els públics, sobre el tema de l'alimentació sostenible i els ODS 2030.

A més, s'han dut a terme les accions següents:

- Implantació d'una oferta per a persones celiaques als centres de restauració grans.
- Creació d'un codi QR perquè la clientela pugui accedir a la llista d'al·lèrgens dels productes dels diferents centres de restauració.
- Introducció de nova oferta de productes dolços innovadors i tradicionals,

mitjançant el conveni signat amb la pastisseria Escribà.

- Implantació dels Arcs de l'Aeroport, un espai de venda de productes saludables com fruita tallada, i també de gelats sense gluten.
- Implantació del take away a tots els centres de restauració del Parc.
- Manteniment de les principals aliances.

Reptes

Aquest 2022 s'ha començat a dissenyar el projecte de restauració del període 2022 al 2025. Al març s'ha dut a terme la organització d'una jornada d'idees amb la participació, per primer cop, de diversos grups d'interès del Parc: proveïdors externs de restauració, treballadors de B:SM Crea, coordinadors de restauració i equip directiu.

D'altra banda, aquest 2022 està previst posar en marxa un nou sistema de vídeo on-ride a la Muntanya Russa, per tal d'afegir una nova experiència visual al client.

5.4. Accessibilitat

Assoliments

Des del Parc d'Atraccions Tibidabo treballem per adaptar les nostres instal·lacions, atraccions i serveis a les persones amb mobilitat reduïda, així com a persones amb diversitat funcional, perquè tothom pugui gaudir del Parc amb les mateixes oportunitats.

Cal destacar que el Parc fa més de 20 anys que organitza l'esdeveniment Estiu Sense Barreres, una festa en què es conviden entitats i associacions que treballen amb personal amb diferents capacitats.

Des de l'any 2018, al **mapa del Parc per a la clientela s'indiquen els serveis, restaurants i totes les atraccions adaptades, amb les seves característiques**. Al web del Tibidabo també es pot descarregar el "Dossier d'anticipació per a persones amb diversitat funcional", que permet conèixer el Parc i les diferents característiques de les atraccions mitjançant pictogrames descriptius. Aquesta guia pretén oferir un suport d'anticipació de la visita a les famílies i a les educadores o educadors de persones amb dificultats de comprensió o usuàries de sistemes alternatius de comunicació.

Aquest any 2021, el plànol informatiu per a la clientela s'ha passat a l'app (ja no es troba en paper) i també es pot descarregar al web; a més a més, s'ha afegit un nou apartat amb tota la informació sobre accessibilitat.

L'any 2021 es va potenciar la contractació de persones amb diversitat funcional, col·laborant amb la Fundació ACIDH, diferents fundacions de la Xarxa XIB de l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació ADECCO. D'aquestes persones, l'any 2021, una persona ha passat a tenir contracte indefinit amb l'empresa.

Els darreres anys s'ha fet formacions al personal, tant operatiu com a les línies intermèdies de comandament de la unitat d'operacions, pel que fa al tracte a les

persones amb diversitat funcional.

I una novetat del 2021 és que el nou Funicular és 100% accessible; el darrer vagó del funicular està a nivell de carrer a l'estació inferior i a l'estació superior hi ha un ascensor que permet accedir directament al Parc.

Destaquem també que en els darrers anys s'han dut a terme **formacions al personal en el tractament de les persones amb deficiències auditives i de llengua de signes**.

Actualment, les atraccions de l'Embruixabruixes i el Giradabo estan adaptades per a cadires de rodes, i 6 atraccions més tenen l'entrada i la sortida adaptades. El Tibidabo també ofereix entrades bonificades i, a més, s'ha incorporat un nou punt de venda a l'aparcament, per evitar haver de pujar fins a la plaça.

Reptes

El repte principal durant el 2022 serà continuar treballant per garantir i millorar l'accessibilitat, tant física com interactiva, per a totes les persones que es relacionin amb el Parc.

Societat

06



6. Societat

6.1. Sòcies i socis TibiClub

Assoliments

Respecte al col·lectiu de sòcies i socis TibiClub -un programa que es va iniciar l'any 2004-, en un any especialment complicat per la crisi sanitària i econòmica, s'ha treballat per mantenir el nombre d'abonats minimitzant les baixes, i per continuar aportant valor amb accions específiques dirigides a aquest col·lectiu com ara:

S'han allargat els contractes durant el mateix temps que el Parc ha estat tancat per causes de força major i s'han pausat les renovacions.

Durant la temporada, s'han fet diverses promocions tant per a altes noves com per a renovacions amb descomptes en la tarifa, quota d'inscripció o amb obsequis.

També s'han fet actes i festes exclusius per al col·lectiu i sorteigs entre tots els membres per participar en els esdeveniments i fites de la temporada.

Comunicacions específiques via CRM per comunicar en tot moment l'activitat al Parc i l'estat en relació amb l'obertura i les mesures de seguretat i les accions específiques lligades al contracte.

Nou sistema de reserva web exclusiu per a sòcies i socis per garantir l'accés al Parc adaptat amb aforament limitat.

Amb aquestes accions, s'ha tancat el 2021 amb un total de 18.604 famílies TibiClub, nombre que equival a unes 70.320 persones sòcies i socis.

En l'acumulat del 2021, el Parc ha rebut la visita de més de 110.000 persones, en un

aforament màxim diari de 2.000 visitants. Més de la meitat d'aquests visitants són clientela habitual del Parc i el 54% dels visitants han estat famílies sòcies del TibiClub, que han vingut al Parc en els grups bombolla de convivència de 3-4 persones per família.

Reptes

El repte principal d'aquesta temporada pel que fa al TibiClub és incrementar el total de sòcies i socis i mantenir la ràtio de renovacions òptima. Per fer-ho, es duran a terme accions de captació i de fidelització per tal de millorar la seva satisfacció, per assolir la xifra de 21.000 contractes TibiClub.

6.2. Educació

Assoliments

El Parc d'Atraccions Tibidabo vol ser un parc educador mitjançant la realització d'activitats didàctiques, que incorporin diversos conceptes educatius vinculats a les atraccions. Així, es pretén desenvolupar i ampliar els coneixements a diferents nivells i per a tothom. El Parc promou el mètode STEAM: ciència-experimentar (science), tecnologia-construir (technology), enginyeria-dissenyar (engineering), art - expressar plàsticament (arts), matemàtiques-calcular (mathematics). Es tracta d'un model d'innovació pedagògica i metodològica en què pren rellevància el treball en equip, el foment de la curiositat, l'intercanvi d'idees i el mètode d'assaig-error. PATSA ha promogut que el projecte STEAM s'ampliï a altres divisions de B:SM.

Després de la situació excepcional de pandèmia del passat 2020 es recuperen, el 2021, els programes educatius:

Les activitats didàctiques de ciència i tecnologia, Fisidabo, que normalment



es fan en el marc del programa educatiu amb la participació d'alumnes de 4t d'ESO i batxillerat va recuperar la bona acollida dels anys anteriors i es van superar els 2.000 estudiants.

La jornada Fisidabo LabShow, un projecte educatiu creat juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en què el Parc d'Atraccions Tibidabo es converteix en el laboratori de física més divertit del món, es va recuperar amb una bon molta bona acceptació tot i l'aforament limitat.

Reptes

El Parc continuarà potenciant les activitats educatives, per exemple amb l'ampliació de la jornada Fisidabo, per a més de 2.500 nens de secundària i batxillerat, l'activitat de ciència i tecnologia que ha celebrat 12 anys i mitjançant la qual anualment més de 4.000 nenes i nens de primària i secundària s'acosten a la tecnologia de la manera més divertida.

Paral·lelament s'apostarà per seguir incorporant l'aprenentatge a les atraccions, tal com s'ha començat a fer amb la nova Cuca de Llum i les seves pantalles interactives.

6.3. Acció social i cultural

Assoliments

L'obertura del Parc a partir del mes de maig ha permès posar en marxa, un any més, del programa de beques "Estiu solidari" amb col·laboració amb l'Àrea d'Infància de l'Ajuntament. Aquest any el Tibidabo ha becat 3.411 persones de col·lectius vulnerables o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social.

El Parc és un centre d'acollida de sortides diàries d'escoles i centres d'esplai de la ciutat. Durant el 2021, ha acollit més de 3.500 alumnes de centres educatius i casals, i totes les persones que disposen de la Targeta Rosa han pogut gaudir del Parc de manera gratuïta.

Aquesta temporada les jornades solidàries, tot i tenir aforament limitat, s'han pogut celebrar de manera presencial al Parc. Tot i les limitacions, s'ha treballat per donar visibilitat presencial i en forma digital de les diferents jornades.

En l'apartat cultural, a l'estiu s'ha celebrat el concert solidari amb Vozes, un projecte musicosocial que treballa per la integració i el canvi social a través de la música.

Reptes

L'objectiu fixat per a la propera temporada és continuar amb el programa social i cultural, que inclourà més de quinze jornades solidàries a favor d'entitats i organitzacions sense ànim de lucre, amb una previsió d'assistència de més de 100.000 persones.

Equip humà

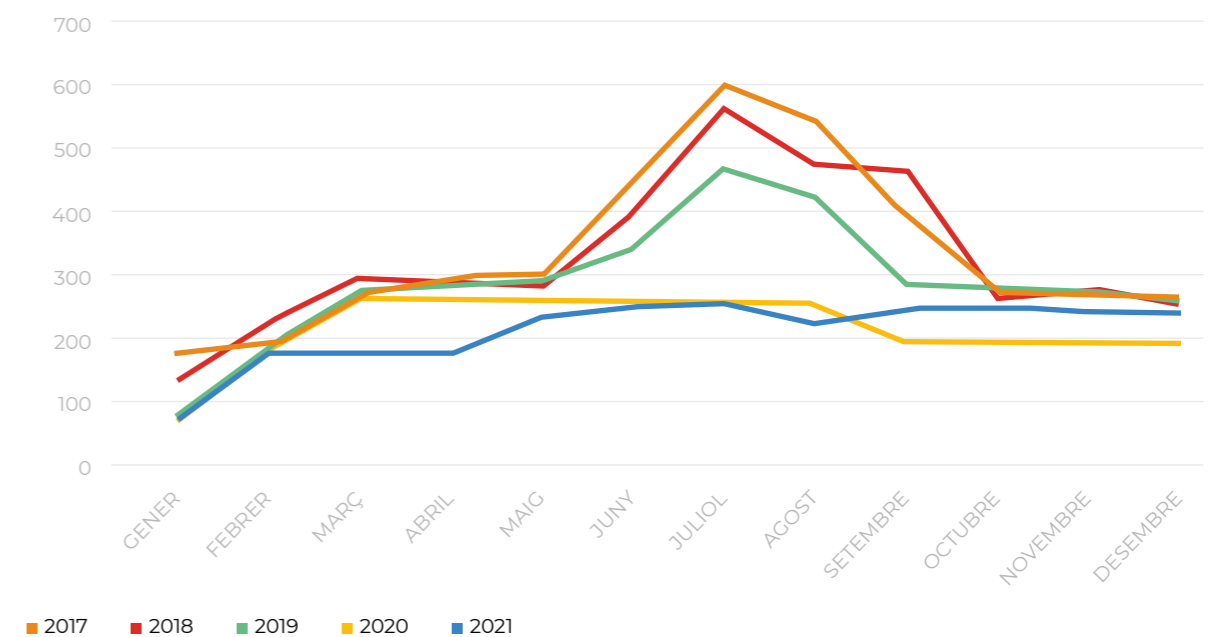
07

7. Equip humà

El propòsit de tot el personal de PATSA és aconseguir que totes les persones que es relacionin amb el Tibidabo se sentin felices i tinguin una experiència magnífica, per això treballem per fomentar el compromís i la implicació del nostre equip humà.

Aquest any, per les restriccions de la pandèmia, no s'han establert dos torns els dies de jornades més àmplies, a fi de reduir el nombre d'hores de presència al Parc en temporada alta, i només hi ha hagut un únic torn els mesos de juliol i agost, doncs l'horari d'obertura del Parc ha estat més reduït (12.00-22.00 h). Aquest fet ha comportat menys contractacions durant la temporada d'estiu, contràriament als darrers anys.

Això es pot observar al gràfic: el 2021, la contractació es manté més estable al llarg de l'any (sense contractació d'estiu), disminueix fins a final d'any, en comparació amb la resta d'anys, i és menor en volum, comparat amb la resta d'anys.



*Evolució anual de la plantilla de PATSA.
Dades calculades a partir de la mitjana mensual de treballadores i treballadors.*

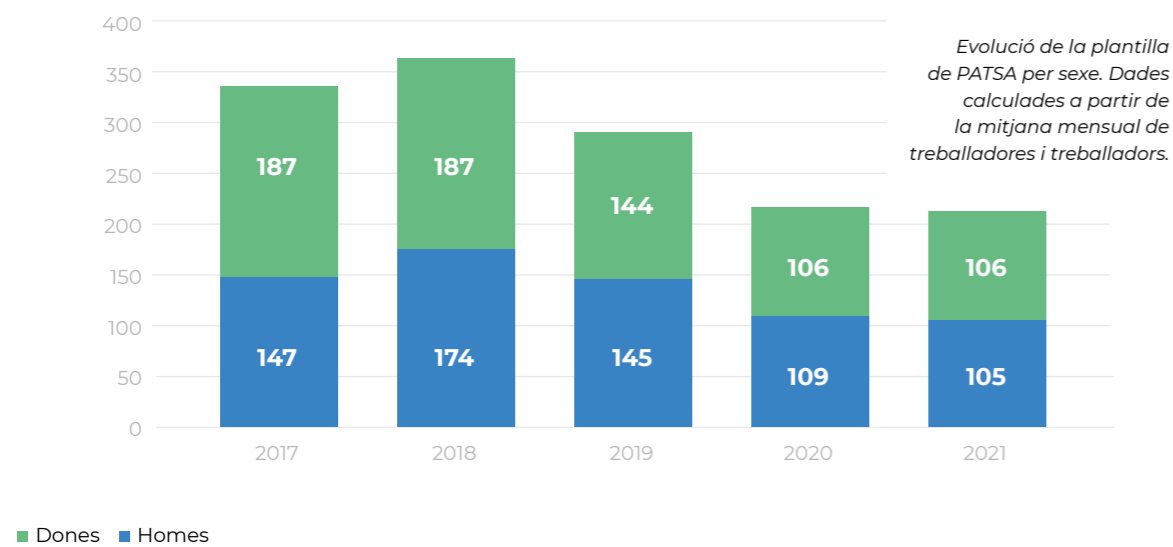
7.1. El nostre equip

Plantilla

PATSA té contractat tot el personal que treballa a les instal·lacions, ja sigui en l'operació d'atraccions, en restauració, en oficines d'informació, a les oficines o en altres feines de gestió del Parc. No obstant això, el manteniment, la seguretat, els espectacles, la neteja i els serveis mèdics són serveis que actualment es troben subcontractats.

Com s'observa al gràfic, l'any 2021 un 50,24% de la plantilla estava formada per dones, i el 49,76% restant, per homes. La mitjana anual de treballadores i treballadors ha estat de 211 (dades a finals de mes).

Evolució del nombre de persones de la plantilla



Entenem com a *personal fix* totes les treballadores i treballadors que tenen un contracte fix a jornada plena, fix discontinu i fix a temps parcial. Les proporcions de personal eventual i fix són de 58,41% i 41,59%, respectivament.

Al les taules inferiors es mostra el percentatge de dones i homes segons el tipus de contracte.

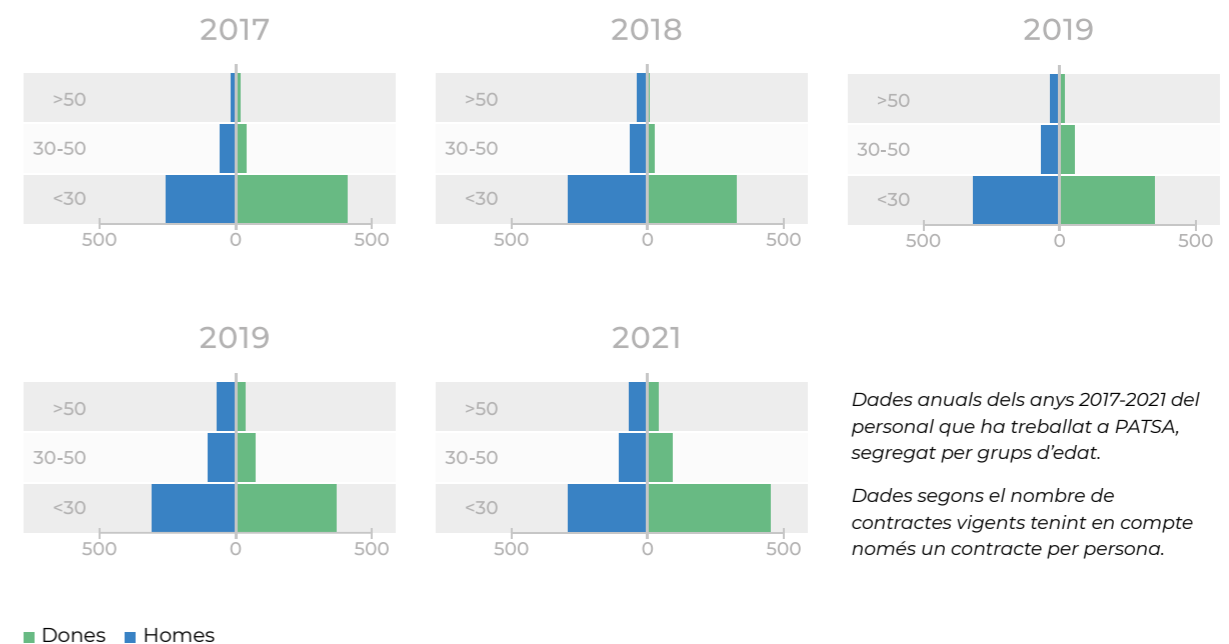
	Homes	Dones		Homes	Dones
2017	49,34%	50,66%	2017	43,88%	56,12%
2018	49,56%	50,44%	2018	45,92%	54,08%
2019	54,62%	45,62%	2019	45,60%	54,31%
2020	50,56%	49,44%	2020	46,19%	53,81%
2021	51,58%	48,42%	2021	39,29%	60,71%

Percentatges de treballadores i treballadors fixos per sexe.

Percentatges de treballadores i treballadors eventuais per sexe.

Grups d'edat

Si tenim en compte els grups d'edat de les persones que tenien un contracte amb PATSA l'any 2021, s'observa que la plantilla manté una estructura piramidal; ara bé, com que és una plantilla petita, hi ha menys diferència entre les franges d'edat. A la base, com a conseqüència que es tracta d'un tipus de feina compaginable amb els estudis, trobem la major part de la plantilla, que ràpidament disminueix en els grups d'edat d'entre 30 i 50 anys i de més de 50 anys.



Categories laborals

Al llarg dels anys, s'ha anat tendint a igualar el nombre dones i homes dins de cada categoria laboral. No obstant això, encara hi ha algunes categories on no hi ha equitat de gèneres. Cal destacar que al grup de personal directiu s'inclouen els grups del 0 al 4; tot aquest personal és resident a Catalunya, igual que la resta de la plantilla.

		Personal directiu	Grup 5	Grup 6	Grup 7
2017	Homes	7	9	13	303
	Dones	4	3	17	445
2018	Homes	9	11	14	318
	Dones	6	5	15	367
2019	Homes	8	8	11	301
	Dones	4	5	16	317
2020	Homes	9	10	6	163
	Dones	4	12	10	166
2021	Homes	9	11	6	159
	Dones	4	10	11	206

Personal que ha treballat a PATSA segregat per categories laborals. Dades segons el nombre de contractes vigents tenint en compte només un contracte per persona.

Benestar, igualtat d'oportunitats i no-discriminació

En el conveni col·lectiu 2016-19 es va acordar promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral. Altres acords destacats van ser la flexibilitat horària per al personal d'estructura, l'ampliació d'una setmana del permís de maternitat i el dret a reserva del lloc de treball durant el primer any en els casos d'excedència voluntària. Aquests acords continuen vigents a dia d'avui i per al 2021 s'ha regulat el teletreball.

A PATSA vetllem per mantenir un entorn laboral en què es respecti la dignitat i la llibertat personal de les treballadores i treballadors de l'empresa, així com per mantenir-los segurs davant de qualsevol atac físic, psíquic o moral. En aquest sentit, s'ha treballat conjuntament amb el comitè d'empresa de PATSA, **el primer Pla d'igualtat, que potenciï la igualtat d'oportunitats de totes les persones que formen part de l'organització i eviti qualsevol tipus de discriminació**. Aquest pla es va aprovar a principis del 2020 amb una durada de 3 anys.

Durant el 2021, al Tibidabo no s'ha detectat cap tipus de discriminació a la feina ni en l'ocupació, tal com s'evidencia en les enquestes i entrevistes que s'han fet a les treballadores i treballadors (ISC, enquesta avaluació riscos psicosocials i qüestionari sortida).

Homes	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'homes que tenen dret a acollir-se a la baixa per paternitat	1	0	1	1	1
Nombre d'homes que s'han acollit al permís de paternitat durant l'any	1	0	1	1	1
Nombre d'homes que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	1	0	1	1	1
Nombre d'homes que continuen a l'organització dotze mesos després	1	0	1	1	1
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	100%

Llicències de paternitat.

Dones	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de dones que tenen dret a acollir-se a la baixa per maternitat	0	0	0	2	3
Nombre de dones que s'han acollit al permís de maternitat durant l'any	0	0	0	2	3
Nombre de dones que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	0	0	0	2	2
Nombre de dones que continuen a l'organització dotze mesos després	0	0	0	2	2
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	67%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	67%

Llicències de maternitat.

El Parc disposa del protocol de gestió de conflictes, un pla d'actuació davant de riscos psicosocials i d'assetjament sexual o per raó de gènere i orientació sexual, identitat i expressió de gènere. Aquest protocol està disponible per a totes les treballadores i treballadors al Portal de l'Empleat. L'any 2021 s'ha fet una Enquesta d'avaluació de riscos psicosocials, i l'any 2022 es treballaran, punt per punt, els elements més rellevants d'aquesta enquesta amb un grup de treball format per PRL, representació de l'empresa i Comitè d'Empresa.

L'any 2021 han treballat a PATSA 4 homes i 15 dones amb capacitats diferents, i mitjançant acords amb la Fundació ACIDH i l'Heura s'ha potenciat la contractació de persones amb diferents tipus de discapacitat. De cara al 2022 es continuarà potenciant la contractació de persones amb discapacitat, mitjançant el programa "Tots som un".

A més a més, disposem d'eines per actuar en consonància amb la igualtat d'oportunitats.

El sistema de gestió (ISO 9001, ISO 14001, EFQM); **el Codi ètic de B:SM, que també es pot consultar al web**; el conveni col·lectiu laboral per al personal, i les indicacions del Pla de contractació sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, que ens fan treballar en pro dels drets humans i la no-discriminació social en cap àmbit.

La majoria de treballadores i treballadors tenen jornades parcials i cobren en funció de la jornada o parcialitat; els sous es basen en el conveni col·lectiu.

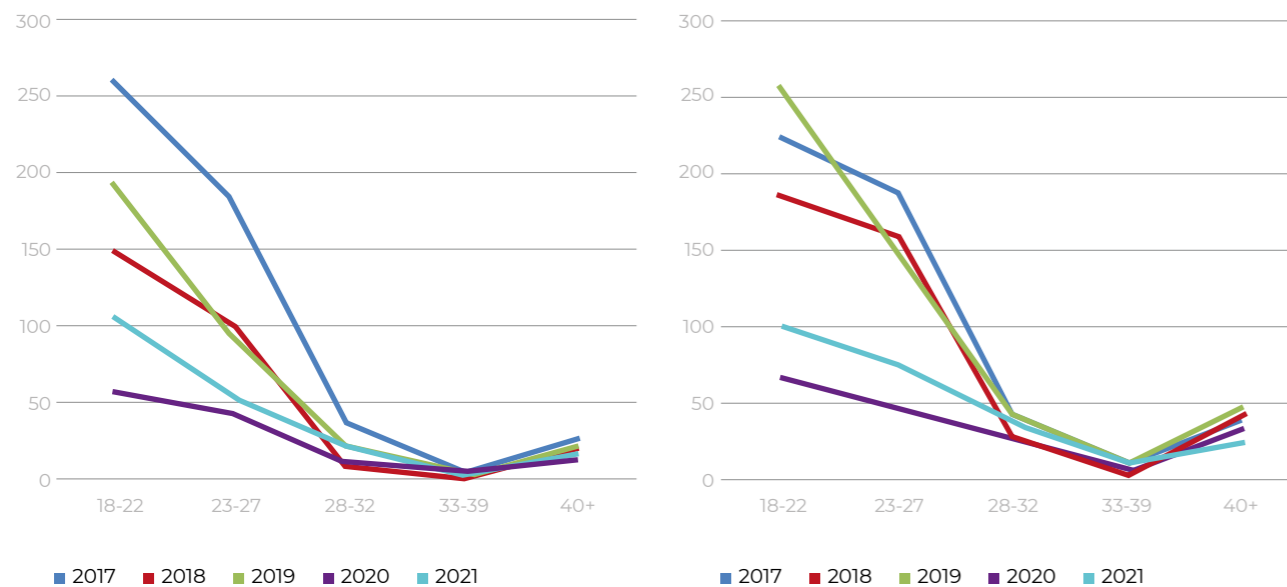
Finalment, segons el conveni col·lectiu, si s'apliquen canvis operacionals que poden afectar de manera considerable les treballadores i les treballadors com, per exemple, un canvi en el calendari laboral, s'haurà d'avisar amb un avís previ de 15 dies naturals.

7.2. Contractació i rotació

Contractació

El 2021 s'han formalitzat un total de 348 contractes a treballadores i treballadors diferents. D'aquests 348, un 57,76% els han signat homes i un 42,24%, dones. Les dades que es mostren a l'apartat de contractació sempre són segons el nombre de nous contractes formalitzats en un any, amb el benentès que una persona pot tenir més d'un contracte.

Com a conseqüència de les línies estratègiques marcades i, mitjançant la col·laboració amb Barcelona Activa, s'ha continuat potenciant la contractació de persones de més de 40 anys. També s'ha continuat participant en el projecte d'inserció de personal amb risc d'exclusió laboral a través del programa Làbora.



Contractes formalitzats amb **dones** segons l'edat.

Contractes formalitzats amb **homes** segons l'edat.

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Contracte eventual	258	423	222	279	244	275	45	61	92	146
Contracte fix discontinu	53	71	68	83	59	58	58	59	54	55
Contracte fix	7	7	1	8	1	1	5	7	1	0
TOTAL	318	501	291	380	304	334	108	127	282	201

Contractes formalitzats.

Treballadores i treballadors de 40 anys o més		
2017	Homes	21
	Dones	26
2018	Homes	21
	Dones	39
2019	Homes	28
	Dones	23
2020	Homes	20
	Dones	14
2021	Homes	15
	Dones	17

Contractes formalitzats amb treballadores i treballadors de 40 anys o més.



Finalment, l'organització considera que no es corre un risc significatiu de presentar casos de treball infantil o de treballadores o treballadors joves exposats a treball perillós ni tampoc de treball forçós o obligatori, tant dins l'empresa com en els proveïdors, gràcies al Pla de contractació sostenible de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest pla anual ofereix al sector empresarial que participa en les licitacions de l'Ajuntament de Barcelona i els seus ens dependents (PATSA, per exemple) una visió anticipada i estructurada dels objectius municipals en contractació pública estratègica i permet que les mesures socials, ambientals i d'innovació que s'incorporen en cada licitació es vegin projectades i reforçades en un marc general.

Beneficis socials per al personal

Per al personal amb una antiguitat acreditada d'un any, s'estableixen 2 dies i 8 hores anuals de llicència retribuïts per a assumptes propis sense justificar. A més a més, gaudiran de poder disposar el TibiClub familiar i 50 vals promocionals d'entrada de persones adultes, que es lliuren en dos terminis: 25 vals abans del 28 de febrer de cada any i els 25 restants abans del 31 de maig de cada any.

Totes les treballadores i treballadors amb un any d'antiguitat rebran, en la nòmina del mes d'agost, una ajuda econòmica anual per cada fill de fins a 16 anys com a ajuda escolar.

L'empresa assumirà el cost d'una assegurança mèdica bàsica que permeti com a mínim els serveis de diagnòsi i tots els aspectes relacionats amb els metges especialistes a totes les persones amb una antiguitat d'un any a l'empresa.

L'empresa facilita manutenció a totes les persones treballadores amb una jornada laboral superior a les 6 hores, i els dies de Parc obert posa autobusos a disposició dels treballadors, que arriben a l'Estació inferior del Funicular.

Totes les persones treballadores gaudeixen de descomptes (25%) en les botigues i centres de restauració del Parc.

Rotació

La rotació del 2021 ha estat d'un 13,93% de mitjana. Per les característiques dels llocs de treball, cal diferenciar entre el personal fix i l'eventual, amb una mitjana de l'índex de rotació d'un 5,32% i un 8,61%, respectivament. Si diferenciem la rotació entre dones i homes, els resultats obtinguts són 15,75% i 12,08%, respectivament. L'índex de rotació també canvia si diferenciem les treballadores i treballadors per grups d'edat. S'observa que els grups on hi ha més rotació són els de les franges de 18-22 anys i de 23-27 anys, per les característiques pròpies dels llocs de treball compaginables amb els estudis. Un detall que podem observar és que el 2020 s'ha reduït la rotació, en comparació amb la resta d'anys, ja que el calendari ha permès fer contractes de 6 mesos i, per tant, s'ha eliminat un dels períodes de contractació, i la situació de pandèmia ha fet disminuir les baixes voluntàries i excedències, per la situació general del mercat laboral a Barcelona i Catalunya.

Grups d'edat	18-22 anys	23-27 anys	28-32 anys	33-39 anys	40 anys o més
Rotació 2017	42,09%	39,48%	27,36%	8,70%	10,87%
Rotació 2018	49,25%	36,93%	4,73%	0,56%	8,52%
Rotació 2019	9,48 %	5,41%	1,46%	0,39%	1,47%
Rotació 2020	4,90 %	3,12 %	0,97 %	0,27 %	1,34 %
Rotació 2021	6,19%	4,21%	1,94%	0,38%	1,21%

Rotació per franges d'edat i sexe en els anys 2016, 2017, 2018 i 2019.
Dades comptabilitzades segons el nombre de contractes.

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
18-22 anys	35,53%	60,85%	53,38%	44,53%	10,85%	8,12%	5,56%	4,25%	7,74%	4,63%
23-27 anys	45,27%	34,15%	35,58%	38,46%	5,31%	5,50%	3,68%	2,57%	4,75%	3,67%
28-32 anys	24,41%	30,69%	3,20%	6,47%	1,36%	1,56%	0,78%	1,15%	1,81%	2,07%
33-39 anys	5,31%	10,86%	0,35%	0,80%	0,40%	0,39%	0,31%	0,23%	0,24%	0,52%
40 anys o més	13,65%	9,07%	7,47%	7,00%	1,27%	1,47%	1,13%	1,53%	1,22%	1,20%

Rotació per franges d'edat. Dades comptabilitzades segons el nombre de contractes

7.3. Promocions internes

El 2021 s'han cobert diferents places mitjançant processos de promoció interna, per fomentar el desenvolupament professional del personal del Parc. Les promocions internes han permès cobrir un 97,5% dels llocs oferts. A la taula de sota es mostren les promocions fetes l'any 2021, que, com es pot veure, ha augmentat respecte al 2020 atès l'augment de l'activitat pels efectes de la covid-19.

Promocions internes 2021	Vacants ofertes	Persones presentades		Persones seleccionades	
		Homes	Dones	Homes	Dones
Borsa de personal pel lloc d'OAC	Borsa	2	4	2	3
Posició temporal a CRM	1	2	3	0	1
Posició tècnic/a Dept. Màrqueting	1	1	0	0	0
Posició coordinador/a Dept. Operacions	3	12	3	2	1
Borsa posició coordinador/a Dept. Operacions	Borsa	12	3	2	1
Posició supervisor/a restauració	1	2	3	1	0
Borsa supervisor/a restauració	Borsa	2	3	0	1

Promocions internes del 2021

Any de la promoció	Persones presentades		Persones seleccionades	
	Homes	Dones	Homes	Dones
2016	81	70	42	43
2017	59	79	34	50
2018	73	62	27	31
2019	56	67	20	41
2020	1	2	0	1
2021	55	42	22	26

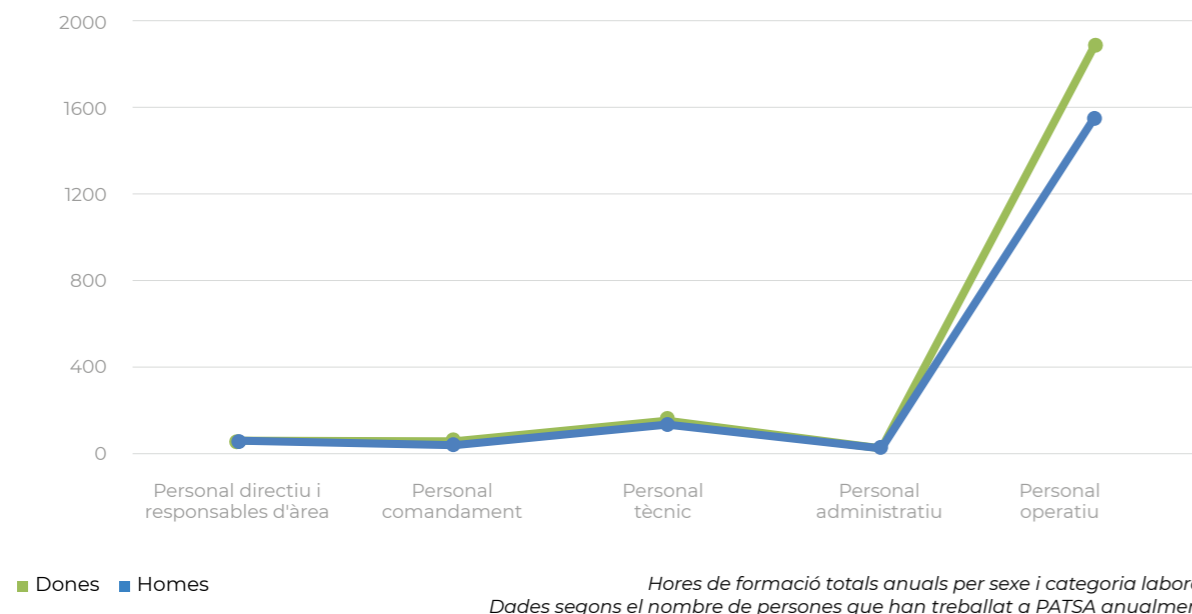
Dades de les promocions internes per anys.

7.4. Pla de formació

Anualment, PATSA dissenya un pla de formació que descriu les accions formatives que té previst dur a terme durant l'any. Per elaborar-lo, primer es detecten les necessitats formatives mitjançant diferents vies, de manera que no es tracta d'un procés tancat, sinó flexible i adaptable a la realitat de l'empresa. A més, si sorgeixen noves necessitats formatives al llarg de l'any, s'inclouen dins el pla per donar-los cabuda. **PATSA es marca com a objectiu que cada treballadora i treballador rebi un mínim de 9,5 hores de formació anuals. Per al 2021 s'han fet 14,30 hores de formació de mitjana per cada persona treballadora.**

De l'any 2021 destaca la formació impartida al personal fix discontinu en matèria de prevenció de riscos laborals principalment envers la covid-19, en atenció a la clientela i en atenció a persones amb diversitat funcional. Cal destacar que, en motiu de la pandèmia, en el moment de reobertura del parc es va implantar el Pla de retorn on es va realitzar, a mitjan mes de maig una formació específica en mesures preventives davant la covid-19 a tot el personal tant en format en línia a través del Campus de B:SM com presencial al Parc. El personal eventual de nova incorporació rep una formació d'acollida a través d'un programa de benvinguda impartit per la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient i la Unitat d'Operacions, així com una formació interna en atenció a la clientela, amb l'objectiu de donar-los les mateixes eines que al personal fix.

A més, destaquem la formació en igualtat, la qual es va impartir a totes les persones treballadores del Parc, a l'inici de la temporada i es va proporcionar formació específica a la persona que du a terme la posició d'agent d'igualtat del Parc. De la formació que fa el personal d'oficines, es van fer —íntegrament en mode en línia com a mesura preventiva davant la pandèmia— sessions de comunicació, formació en igualtat i formació en EFQM, entre les més destacades. També estan a disposició de tot el personal, i amb una ampliació constant dels continguts, diferents cursos en matèria de digitalització, salut i medi ambient, habilitats i idiomes; aquests cursos s'imparteixen en línia a través del Campus Virtual.



Categoria	Sexe	Any	Valor
Personal directiu i responsables d'àrea	dona	2021	56,50
Personal directiu i responsables d'àrea	home	2021	53,50
Personal de comandament	dona	2021	60
Personal de comandament	home	2021	40
Personal tècnic	dona	2021	159
Personal tècnic	home	2021	132,50
Personal administratiu	dona	2021	30,50
Personal administratiu	home	2021	26
Personal operatiu	dona	2021	1.878,83
Personal operatiu	home	2021	1.543,33

Hores de formació per categoria i gènere, any 2021

En total, 204 dones (56,04%) i 160 homes (43,96%) van rebre formació; el personal operatiu destaca com el que en va rebre més.

7.5. Conveni col·lectiu

A finals de l'any 2019 es van iniciar les negociacions pel nou conveni col·lectiu, però amb la pandèmia, l'estat d'alarma i els ERTO, aquestes negociacions es van haver de suspendre. El juliol —i encara en un entorn pandèmic i de molta incertesa—, es van reprendre les negociacions i finalment, atès el context en el qual ens trobàvem, les dues parts van decidir prorrogar el conveni 2016-2019 per dos anys, prorrogant-lo fins a finals de l'any 2021.

L'any 2021, un 97,58% del personal ha estat subjecte al conveni col·lectiu, i n'ha quedat exclòs el personal adscrit als grups professionals del 0 al 4, ambdós inclosos.

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Mitjana de treballadores o treballadors	95,24	97,86	96,71	94,57	95,56	97,73	92,49	96,48	95,14	98,27
Treballadores o treballadors fora de conveni	4,76	2,14	3,29	5,43	4,44	2,27	7,51	3,52	4,86	1,73

Percentatge de personal de PATSA cobert pel conveni col·lectiu.
Dades calculades a partir de la mitjana mensual de treballadores i treballadors.

Des del Tibidabo es compleixen totes les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva i, per tant, es permet la llibertat d'associació i es demana que es compleixin els drets humans tant dins l'empresa com a les empreses proveïdores.

De fet, d'acord amb les indicacions del Pla de contractació sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, es treballa en pro dels drets humans i la no-discriminació social en qualsevol àmbit, i es demana mitjançant una clàusula a l'hora de fer licitacions.

7.6. Seguretat al Parc

7.6.1. Instal·lacions del Parc

Un dels eixos estratègics de PATSA és la seguretat, garantint i prioritzant la seguretat i tranquil·litat de les treballadores i treballadors, empreses proveïdores i visitants; a més, al mateix temps som rigorosos i complim estrictament el que marquen les instruccions de treball.

Anualment, i abans de l'inici de la temporada, una empresa externa, TÜV, juntament amb el Col·legi d'Enginyers, revisa i certifica les atraccions segons la norma UNE-EN 13814, que regula les atraccions i estructures dels parcs d'atraccions. El 2021 es van certificar totes les atraccions del Parc amb data de 22 de febrer de 2021. A banda d'això, PATSA també té contractat un servei de manteniment, que diàriament revisa totes les atraccions del Parc per garantir-ne la seguretat.

Hi ha un procediment d'operativa que garanteix que totes les operadores i operadors tenen la formació en matèria de seguretat de les atraccions que operen.

Paral·lelament, el Parc disposa d'un Pla d'autoprotecció (PAU).

L'any 2021 s'ha seguit la mateixa línia pel que fa als indicadors de seguretat del Parc i s'ha mantingut el percentatge de disponibilitat de les atraccions. L'any 2021 ha canviat l'empresa prestadora del Servei de Manteniment Integral al Parc que regula entre d'altres els aspectes i indicadors relatius a seguretat, manteniment i disponibilitat de les atraccions i instal·lacions.



	Estat actual
Atraccions	100% certificades
Llocs de treball	100% avaluats
Pla d'autoprotecció	Aprovat
Treballadores i treballadors	100% formats en el seu lloc de treball

Estat actual en matèria de seguretat.

Els productes i serveis més significatius pel que fa a la seguretat són: les atraccions, la restauració interna, l'accessibilitat al Parc i els espectacles. En cadascuna d'aquestes categories es preveuen unes mesures de seguretat: per a les atraccions hi ha uns protocols d'actuació davant de situacions d'aturada de l'atracció amb o sense clientela; en restauració, es duu a terme el control dels punts crítics; en els espectacles es fa un seguiment exhaustiu per part de la coordinadora o coordinador de l'espectacle en concret, i en l'accessibilitat del Parc hi ha un protocol d'actuació en cas de tall de circulació a la carretera de l'Arrabassada o a la carretera de Vallvidrera, d'accident de l'autobús llançadora o de la impossibilitat d'utilitzar l'aparcament.

7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball

La salut i el benestar laboral són un tema cabdal a PATSA i, tenint en compte els interessos i les expectatives de les parts interessades de la companyia, esdevé un aspecte material el Servei de Prevenció, que centra els seus objectius en millorar les condicions de treball de totes les persones que formen part de l'empresa amb el desig clar d'intentar avançar més enllà de la llei.

PATSA organitza els recursos necessaris per al desenvolupament de les activitats preventives adoptant la modalitat d'un Servei de Prevenció Mancomunat (SPM), que assumeix les funcions de Servei de Prevenció propi de les empreses Barcelona de Serveis Municipals, SA; Cementiris de Barcelona, SA, i Parc d'Atraccions Tibidabo, SA.

Així es recull a l'Acte de Constitució signada en data 18 de març de 2019, després de la preceptiva consulta als representants legals de les treballadores i treballadors en matèria preventiva.

L'SPM està capacitat per a prestar les especialitats de seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia i psicociologia aplicada a la prevenció de riscos laborals. L'especialitat de medicina del treball, que no és assumida com a pròpia per part de l'SPM, es contracta a través del Servei de Prevenció Aliè.

L'avaluació dels riscos laborals és el procés adreçat a estimar la magnitud d'aquells riscos que no hagin pogut evitar-se, obtenint la informació necessària per a poder prendre una decisió apropiada sobre la necessitat i el tipus de mesures que cal adoptar.

El control dels riscos laborals consisteix en l'adopció i seguiment de les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a evitar-los o minimitzar les conseqüències que es puguin derivar.

Atesa la situació durant l'any 2021, una gran part de les actuacions del Servei de Prevenció han anat dirigides a la prevenció del contagi de la covid-19 i a controlar les possibles cadenes de transmissió interna. En aquest sentit, i en la línia de tot el que ja s'havia dut a terme durant l'exercici anterior, el Servei de Prevenció ha actuat principalment en:

- La formació noves incorporacions.
- La dotació sistemàtica dels productes i equips de protecció.
- L'adaptació dels plans de contingència i els plans de retorn, en funció de l'evolució de la pandèmia.
- La realització d'auditories internes per garantir les mesures de prevenció establertes.
- El rastreig i control dels casos de covid-19, inclosa la realització de proves diagnòstiques, amb la finalitat de minimitzar la possible transmissió interna.
- Fruit de tot això ha estat la renovació de la Certificació Global Safe Site Excellence, atorgada per Bureau Veritas, que assegura la correcta implementació dels procediments de prevenció d'higiene, seguretat, neteja i desinfecció exigits davant de la pandèmia.

Transversalment s'ha dut a terme els procediments següents:

- Coordinació d'activitats amb empreses externes covid-19

- Criteris plans de retorn a l'activitat
- Adequació plans d'emergència covid-19
- Funcions i responsabilitats
- Gestió de mercaderies covid-19
- Neteja i desinfecció covid-19
- Seguiment mesures covid-19
- Gestió i control d'infecció covid-19
- Teletreball

PATSA comunica totes les dades d'accidentalitat seguint la legislació vigent en la matèria, que, així mateix, compleix el codi de pràctiques sobre notificació i registre d'accidents i malalties professionals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de PATSA en matèria de prevenció de riscos laborals. El Comitè està format per tres representants de les treballadores i treballadors i tres representants de l'empresa (les o els caps de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient, de la Unitat d'Operacions i de la Unitat de Manteniment i Seguretat). Això permet que el personal participi i col·labori en tots els plans de seguretat i salut que es promouen a l'empresa. Al llarg del 2021 s'han celebrat vuit reunions del Comitè de Seguretat i Salut. A les reunions s'han tractat diversos temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals, sobretot en relació amb la covid-19, la utilització d'equips de protecció personal, la participació de les i els representants de les persones treballadores en avaluacions de riscos i inspeccions periòdiques, les formacions que s'han impartit en la matèria i les recerques d'accidents, incidents i actes insegurs.

Els acords més importants als quals s'ha arribat han estat els relacionats amb les mesures de prevenció per evitar el contagi de la covid-19.

7.7. Salut i absentisme de les treballadores i treballadors

Cada any, el servei de vigilància de la salut fa una revisió mèdica a tot el personal que voluntàriament la sol·licita, així com la fa de manera obligatòria el personal que, per norma convencional o legal, ho té estipulat. Amb caràcter general, els reconeixements mèdics que es practiquen a l'empresa —degudament protocol·litzats i comunicats a les treballadores i treballadors— tenen un caràcter preventiu i estan adreçats a determinar la capacitat psicofísica del personal per al treball en general, atenent en tot cas especialment les tasques i riscos específics del lloc de treball, així com els riscos laborals per a la mateixa



treballadora o treballador o per a terceres persones.

Avaluacions	Dona	Home
Reconeixements mèdics inicials	7	4
Reconeixements periòdics	6	14
Reconeixements mèdics addicionals	1	1
Anàlisis del personal sensible covid-19	0	0
Anàlisis serològiques	0	0
Testos PCR	0	0
Testos antigens	0	1
Testos anticossos	0	0
Vacunacions grip	0	1

Dades avaluacions any 2021

Al 2021 s'han realitzat les avaluacions següents:

Al 2021 s'han produït 9 accidents amb baixa i 6 sense baixa. Han estat accidents per cop contra un objecte immòbil, per contacte amb agent material tallant, punxant o dur, per cop contra un objecte

Dada	Tipus	Sexe	Valor
Nre. Accidents	amb baixa	Dona	5
Nre. Accidents	amb baixa	Home	4
Nre. Accidents	sense baixa	Dona	3
Nre. Accidents	sense baixa	Home	3
Nre. Accidents in itinere amb baixa	in itinere	Dona	0
Nre. Accidents in itinere amb baixa	in itinere	Home	0

Dades accidents any 2021

en moviment i per sobreesforç, trauma psíquic, radiacions, soroll, etcètera; cap d'ells ha estat in *itinere*.

Tal com es reflecteix a la taula inferior, la taxa d'absentisme ha incrementat significativament.

Si n'analitzem els motius, observem que hi ha hagut més baixes mèdiques de llarga durada a causa de malalties comunes i baixes per accident a causa de covid-19.

	Sexe	2017	2018	2019	2020	2021
Índex d'accidents	Homes	2,77	3,81	4,28	3,41	6,58
	Dones	2,92	3,56	3,47	3,45	7,79
Taxa de malalties professionals	Homes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de dies perduts	Homes	0,55%	0,69%	0,73%	0,42%	1,03%
	Dones	0,37%	0,87%	0,31%	0,78%	1,47%
Taxa d'absentisme	Homes	4,55%	2,13%	2,98%	2,88%	5,33%
	Dones	5,12%	2,46%	2,70%	2,53%	5,41%

Taxes anuals de salut i absentisme de la plantilla. Els indicadors només s'han segregat per sexe. Només s'han comptat els accidents amb baixa. Per calcular la taxa de dies perduts, s'han considerat dies naturals i des del primer dia en què el personal no ha vingut a treballar.

Salut i absentisme del personal extern

En cas que una treballadora o treballador d'una empresa externa pateixi un accident a les nostres instal·lacions, sempre es comunica al servei de prevenció aliè i es genera un informe en què s'analitzen les causes de l'accident i s'acorden les mesures que cal prendre.



7.8. Escolta activa de les treballadores i treballadors

Participació en les millores Crea

Tibidees és un projecte que es va iniciar el 2007 amb l'objectiu d'escoltar la veu del personal i canalitzar totes les idees que des del 2004 s'anaven recollint. L'any 2016, Tibidees va fer un salt mitjançant un projecte transversal a tot B:SM; el projecte va passar a anomenar-se B:SM Crea, actualment Crea, i a gestionar-se a través d'una plataforma virtual al B:IN, el portal de l'empleat, sota el lema: "Llum verda a les teves idees!" <https://www.portal.bsmsa.net>

Mitjançant B:SM Crea, les treballadores i treballadors han aportat les seves idees de tipus molt variats, per exemple idees sobre les senyalitzacions dins del Parc, la disminució de residus, el menjar saludable, l'accessibilitat i la innovació tecnològica. Aquestes idees són valorades i, en cas que compleixin la missió de l'empresa, es penjen a la plataforma perquè tots els membres de l'organització puguin interactuar amb la idea. Posteriorment, l'equip de selecció d'idees, anomenat Equip Crea, en valora la implementació, decideix si la idea s'aprova i la resolució es comunica a la treballadora o treballador.

PATSA adopta el compromís anual d'implementar un percentatge de les idees rebudes. **L'any 2021, el compromís establert per PATSA d'implementar un 30% de les idees rebudes no s'ha pogut assolir per la conjuntura.** De les idees acceptades, es fa un retorn a les persones que les han ideat i en alguns casos, se les convida a formar part de l'equip de treball per implementar la seva idea. Aquest any 2021 s'han rebut 31 idees, de les quals 25 s'han acceptat i 1 està en fase d'implantació.

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'idees aportades	78	267	150	18	31
Nombre d'idees acceptades per PATSA	39	116	125	10	25
Nombre d'idees implementades	15	14	19	8	1
Percentatge d'idees implementades	38,46%	5,24%	15,20%	80,00%	4,00%

Idees de B:SM Crea. Hi ha idees que requereixen que es dugui a terme un projecte o inversió i, per tant, a vegades s'implementen en anys posteriors. Per aquest motiu, els valors dels indicadors dels anys anteriors poden canviar.

Sistema de punts d'ús per a la motivació (PUM)

És una eina que es va crear per dotar als comandaments d'un sistema de reconeixement de les persones amb qui col·laboren. Cada cop que una treballadora o treballador fa una acció destacable envers la clientela o alguna companya o company, la o el coordinador té la potestat d'atorgar-li un o més PUMS a més del reconeixement personal pel valor afegit que posa a la seva feina.

Un PUM té un valor simbòlic de 2 euros, i es poden bescanviar als centres de restauració o a la botiga del Tibidabo per productes del Parc. Al 2021 es van atorgar 2.655 PUM repartits entre la plantilla de treballadores i treballadors del Parc.

A la reunió d'inici de temporada es premia la persona que ha obtingut més PUM al llarg de l'any, amb el reconeixement públic per part de l'equip directiu i de la resta de companyes i companys.

Programa "Ets un sol"

Mitjançant aquest programa, la clientela agraeix el treball, o el servei que els han donat les operadores i operadors del Parc, lliurant-los un SOL, alhora que els dirigim al nostre fet diferencial i que més valor aporta que són les persones que hi treballen. En aquest any 2021, després de l'aturada del 2020 com a mesura per a evitar la propagació de la covid-19, s'ha tornat a posar en funcionament el programa i s'han atorgat 256 SOLS.

Identity

L'Identity és un programa que consisteix a ocupar un lloc de treball que no és el propi durant un dia, d'aquesta forma no només es treballa el sentit de pertinença i d'equip sinó que, a més, s'estableixen nous vincles entre les persones, es potencia l'empatia vers a la feina dels altres, i creix la visió global i general de la companyia per part de totes i tots els que hi participen. Durant el 2021, i a causa dels llargs períodes d'aturada de l'activitat deguda a la pandèmia, no s'ha pogut dur a terme aquest programa i ha quedat aturat temporalment, amb la voluntat de reformular-lo el 2022.

7.9. Igualtat de gènere en la retribució

Tal com s'ha esmentat anteriorment, el personal del Parc d'Atraccions Tibidabo està subjecte al conveni col·lectiu vigent per al període 2016-2019, i que s'ha prorrogat per als anys 2020 i 2021. Per al 2021, han entrat en vigor unes noves taules salarials per als diferents grups professionals del Parc:

- Grup 5: coordinadors/es i tècniques i tècnics.
- Grup 6: supervisors/es i administratius/ives de primera.
- Grup 7: administratius/ives de segona, OAC, auxiliars d'administració i operadors/es.

La majoria del personal treballa a temps parcial i amb diferents horaris; per tant, cobren en funció de la jornada o parcialitat.

Finalment, cal remarcar que l'any 2021 el Consell de Ministres, per mitjà del Reial Decret 817/2021, de 28 de setembre de 2021, va fixar el salari mínim interprofessional en els valors següents:

- Salari mínim diari: 37,53 €
- Salari mínim mensual: 965,00 € (14 pagues)
- Salari mínim anual: 13.510,00 €

El Tibidabo ha actualitzat les taules salarials del 2021, complint amb el **salari mínim interprofessional fixat**.



Empreses proveïdores

08

8. Empreses proveïdores

PATSA disposa d'un procediment que estableix el sistema de gestió de les compres i de la contractació de serveis a les empreses proveïdores, amb la finalitat d'assegurar que els productes comprats o els serveis contractats compleixin els requisits especificats. Per assegurar el compliment d'aquests requisits, s'avaluen les empreses proveïdores, es defineixen els requisits de compres, es fa un seguiment de les comandes i es verifiquen els productes comprats.

El Parc adquireix béns i serveis de diversos tipus, entre els quals destaquen els serveis de manteniment, de neteja i de seguretat, els serveis mèdics, l'adquisició de productes de restauració i la contractació d'espectacles. Aquests serveis són els que permeten obrir el Parc i oferir una atenció a la clientela que compleixi les seves expectatives. Per aquest motiu, periòdicament es fa un seguiment, a través de registres, dels serveis que es consideren fonamentals per assegurar un bon funcionament del Parc.

El 2019 es va fer una avaluació de les empreses proveïdores i, des de l'any 2020, es revisen anualment mitjançant l'anàlisi del compliment de terminis, la qualitat del servei, el preu, el servei postvenda, etcètera. Aquestes avaluacions s'han incorporat dins la nova plataforma de gestió documental UNIFIKAS per a aquest 2021. Les organitzacions proveïdores que no superin l'avaluació deixaran d'estar homologades.

L'any 2021 s'han adjudicat 110 contractes i s'han executat 155 contractes, 45 d'anys anteriors, a causa de la finalització dels contractes existents o per la contractació de noves necessitats que sorgeixen de la pròpia activitat del parc.

Totes les noves empreses proveïdores s'han avaluat i seleccionat d'acord amb criteris socials i ambientals que provenen del Pla de



contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona. En aquest pla, s'agafen com a referència el Decret S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, la Guia de contractació pública social de l'Ajuntament de Barcelona, la Guia de contractació pública innovadora de l'Ajuntament de Barcelona, la Guia de contractació pública ambiental de l'Ajuntament de Barcelona i la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en què es fa referència al compliment dels drets humans al lloc de treball.

Un cop l'any, PATSA celebra una jornada amb les organitzacions proveïdores en què es comparteixen experiències i coneixements, a més de fomentar les relacions personals, aquest any 2021 es van tornar a reemprendre.

Empreses proveïdores destacades de l'any 2021:

DOUBLET IBERICA, SA	GRUP CBS QUALITY SL	DISTRIBUIDORES AUTOMÁTICOS DE BEBIDAS Y ALIMENTOS, SAU
UTE COPCISA-VIALOBRA	LOOMIS SPAIN, SA	GRUPO BRA PROYECTOS Y OBRAS, SL
SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, SA (SIRSA)	ARTESANS DES DE 1906	RD COMUNICACIÓ 2018, SL
TRANSPORTS CIUTAT COMTAL 2, SL	PEGASO CONTROL SYSTEM, SRL	PRODUCCIONS ARTISTIQUES A LA CARTA, SLU
COMSA SERVICE FM, SAU	MAQUINARIA ESTACIONAMIENTOS Y PARKÍMETROS, SL	THE JUICE FILMS LIMITED
CENTRAL BAR, SA	ULMA C Y E SCOOP	ACCION SALUD, SL
METROPOLIS	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL	JUAN DE DIOS MARTÍN FERNÁNDEZ
VORACYS, SL	INDUSTRIAS FRANCISCO BOTELLA, SL	IMPRESA PAGÈS, SL
VORACYS-SOLUTIOMA TIBIDABO UTE	SANICRIL, SL	VIU EL TEATRE
AGROTÈCNIA DEL SEGRIÀ	QUIRÓN PREVENCIÓN, SLU	LUZ ROJA COMUNICACION, SL
CARAT ESPAÑA, SA	LAFORJA SISTEMAS, SL	FRONERI IBERIA, SL
ASSOCIACIÓ CULTURAL VIU EL TEATRE	COBRA INSTALACIONES Y SERV., SL	HIBERUS TECNOLOGÍAS
COSPLAAN OBRAS Y SERVICIOS LAANTIT, SL	MIAS ARQUITECTURA SLP	DANONE, SA
COCA-COLA EUROPEAN PARTNERS IBERIA, SL	CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN	EL PERIÓDICO DE CATALUNYA, SL
ILUMINACIÓN Y SONIDO TECNORADIO, SA	CARPINTERIA CAÑAS BCN, SL	CRISTIAN PÉREZ FERNÁNDEZ
VARIS ARQUITECTES, SLP	EPIS & TOOLS, SL	INGENYERIA CLASSE A, SLP
VESTILAB CLEAN ROOM CONTROL, SLU	LAVOLA 1981, SAU	ESTUDI D'ARQUITECTURA CODI, SCP
ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS, SAU	SKIDATA IBERICA, SL	IMAGE NATION, SL
NIVELL PUBLICITARI DIGITAL, SL	AXA OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, SA	GESTIÓ I SERVEIS MÈDICS, SL
3ASIDE CONSULTORS	MORDOH RON NY	ARSIT CLEANING MACHINES, SL
FOOD DELIVERY BRANDS, SA (TELEPIZZA)	FUNDACIÓ ALICIA ALIMENTACIÓ I CIÈNCIA	MEDUGRAN CONSULTORES, SL
CANDYCHOC, SA	BUFET ANTRAS ABOGADOS ASOCIADOS, SLP	CROQUIS DISSENYNS MUNTATGES I REALITZACIONS, SA
GENERAL FRUIT IBERICA, SL	TEBEX, SA	INTERVENTO 2, SL
DAMM	CCALGIR, SL	SAFAREIG CREATIU, SC
PINTEMARA, SL	PMC	SIGNE, SA
UTE ACSA OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, SAU Y DOMINION INDUSTRY & INFRAESTRUCTURES, SL (UTE MANTENIMENT TIBIDABO)		

Medi ambient

09

9. Medi ambient

La gestió del medi ambient representa un dels àmbits més rellevants de l'actuació de PATSA, per l'important consum de recursos naturals i per la necessitat d'evitar qualsevol impacte ambiental sobre l'entorn, ja que el Tibidabo es troba al límit del Parc Natural de Collserola. Es disposa d'un sistema de gestió ambiental que compleix amb la norma ISO 14001 per garantir un desenvolupament correcte de les totes les activitats del personal propi o extern.

El principi de precaució per evitar possibles impactes ambientals s'aplica tant internament com externament, mitjançant procediments i instruccions de control operacional de compliment obligat. En l'àmbit extern, es comunica la política de qualitat i medi ambient, s'introdueixen clàusules ambientals als contractes i es fa un seguiment ambiental de les empreses proveïdores (155 contractes vigents en el 2021 amb alguna clàusula d'aquest tipus).

Durant el 2021 s'ha treballat en la conservació i divulgació del medi natural del Parc, entre altres accions per contribuir als objectius del Pla especial de protecció del medi natural del Parc de Collserola amb la visita de les tècniques i tècnics del Parc de Collserola i el posterior informe per realitzar les actuacions pertinents i les formacions a les persones treballadores per conscienciar de l'entorn natural que envolta el Parc.

A través del Comitè SGI i dels indicadors del quadre de comandament, es fa un seguiment ambiental de l'empresa. També cal destacar que anualment PATSA avalua tots els aspectes ambientals i n'identifica els més significatius. Després d'identificar-los, s'estableixen objectius, indicadors i accions de millora, i

se'n fa un seguiment a través del Comitè de Qualitat i Medi Ambient. Els aspectes ambientals significatius treballats el 2021 han estat el consum d'energia, el consum d'aigua, la generació d'envasos lleugers i de mescla de residus i les emissions derivades dels vehicles. Tot i que surt significatiu, el consum d'energia consumida és 100% renovable, certificada amb GdO per la CNMC.

Els objectius ambientals derivats dels aspectes ambientals significatius que s'han treballat el 2021 són els següents:

- Millorar la recollida selectiva, intentant reduir el consum d'envasos d'un sol ús.
- Reduir o mantenir el consum d'energia elèctrica de la mitjana dels darrers 3 anys.
- Reduir o mantenir el consum d'aigua de la mitjana dels darrers 3 anys.
- Assolir el 50% de visitants al cim del Tibidabo en transport col·lectiu.

El 2021 no hi ha hagut incompliments de la legislació i normativa ambiental. A més, tot el personal extern a PATSA que opera a les nostres instal·lacions ho ha de fer de manera respectuosa amb el medi ambient, d'acord amb la **política de qualitat i medi ambient** de l'empresa i del que s'exposa a continuació:

1. Cal vetllar durant el transcurs de l'activitat per mantenir l'entorn en bon estat i fer un ús responsable dels recursos naturals.
2. Els residus generats a les instal·lacions de PATSA derivats de l'execució dels serveis prestats se separaran i s'emmagatzemaran d'acord amb la logística operativa establerta per a la recollida selectiva de residus que disposa PATSA.

3. Cal gestionar els residus que es generin a les instal·lacions de PATSA sempre que la gestió d'aquests residus no l'hagi assumit expressament PATSA com a derivada de l'execució dels serveis prestats; a més, cal gestionar-los d'acord amb la legislació vigent.
4. En cap cas està permès realitzar abocaments de líquids o sòlids no biodegradables als lavabos, a la xarxa de clavegueram o a les zones enjardinades.
5. En cas de dubte o en situació d'emergència, el personal de l'empresa externa, el personal col·laborador o les empreses proveïdores es posaran en contacte immediatament amb PATSA (telèfon: 932 117 942) per seguir les seves indicacions d'actuació en cas d'accident.
6. En cas que el desenvolupament de l'activitat pugui perjudicar el medi ambient o incomplir la política de qualitat i medi ambiental de PATSA, s'informarà la persona responsable de Qualitat i Medi Ambient perquè prengui les mesures necessàries.

Finalment, cal afegir que totes les companyies proveïdores tenen clàusules amb criteris ambientals; per tant, se seleccionen i avaluen d'acords amb els criteris ambientals de PATSA.

Assoliments

Pel que fa al medi ambient, en el marc de la norma ISO 14001 i el compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022, de les accions dutes a terme durant l'any 2021 al Parc, cal destacar-ne les següents:

- S'ha iniciat la digitalització de la gestió de residus, començant a gestionar alguns residus mitjançant la plataforma SDR de

manera conjunta amb l'empresa gestora.

- S'han substituït els envasos per una versió sostenible, compostable o biodegradable.
- S'ha continuat treballant amb l'objectiu de mantenir la conservació de l'entorn natural del Parc amb l'assessorament del Consorci del Patronat de Collserola, tant en les accions de prevenció d'incendis com en totes les tasques que afecten el medi natural, i s'han dut a terme treballs de jardineria, reg, manteniment de la zona arbrada i gestió de residus.
- S'ha modificat el contracte de subministrament d'energia elèctrica per assegurar que l'origen és 100% renovable.
- S'ha instal·lat una porta automàtica a l'edifici d'oficines per millorar la gestió climàtica i el pertinent consum de les instal·lacions.
- Pel que fa al consum d'aigua, s'han dut a terme tres accions principals. Un estudi de recerca de fugues persistents, el tancament de circuits en períodes d'inactivitat i la finalització de l'obra del dipòsit d'aigües pluvials a la plaça del Jardí.

Reptes

Durant el 2021 es va començar a laborar un nou Pla de sostenibilitat, per tal d'englobar-hi totes les directrius, tant externes com internes, en matèria de sostenibilitat amb les quals treballa Tibidabo. Els principals inputs interns són el Pla estratègic de Tibidabo, les línies estratègiques, els plecs de contractació i els informes d'auditories energètiques. Pel que fa als externs, els principals són els ODS, els punts de norma ISO 14001 i el model EFQM.

Un cop analitzats els inputs, es generen quatre àrees de treball en sostenibilitat:

- Compromís: Gestió del compromís responsable i sostenible.
- Parts interessades: Gestió del compromís ambiental amb i de les parts interessades.
- Aliances entorn: Gestió del compromís ambiental amb iniciatives de l'entorn.
- Entorn ambiental: Entitat compromesa amb l'optimització dels recursos i en la lluita contra el canvi climàtic.

D'aquestes àrees es generen una sèrie de projectes com per exemple l'ambientalització de l'escolta activa de les parts interessades, la sensibilització de les persones treballadores, em compromís amb el segell Biosphere o la reducció de la petjada de carboni.

9.1. Recursos naturals

PPATSA és una empresa que per les seves característiques consumeix recursos naturals, com ara aigua i electricitat, i disposa d'indicadors que permeten fer un seguiment de la gestió d'aquests recursos. Aquests indicadors es van revisar a principis d'any i se n'ha fet un seguiment mitjançant el Comitè SGI. L'any 2021 s'han consumit un total de 6.950,91 GJ d'energia i 35.167 m³ d'aigua. Actualment tota l'energia que s'utilitza a PATSA prové de fonts renovables, i tota l'aigua que s'utilitza prové de la xarxa d'abastament de la ciutat de Barcelona (aigües municipals)..

Energia elèctrica

El Parc consumeix energia elèctrica que s'obté de la xarxa; aquesta energia s'utilitza per desenvolupar l'activitat al parc d'atraccions. L'energia provinent de les plaques solars no queda comptabilitzada, perquè la utilitzen fanals amb un funcionament independent que no disposen de comptadors.

En els indicadors per fer el seguiment de l'objectiu, destaca el consum d'energia, el qual calculem mitjançant la variació percentual de quilowatts hora de l'any que s'analitza respecte de la mitjana dels darrers tres anys. La **meta** era aconseguir una variació del 0% o inferior per reduir el consum energètic.

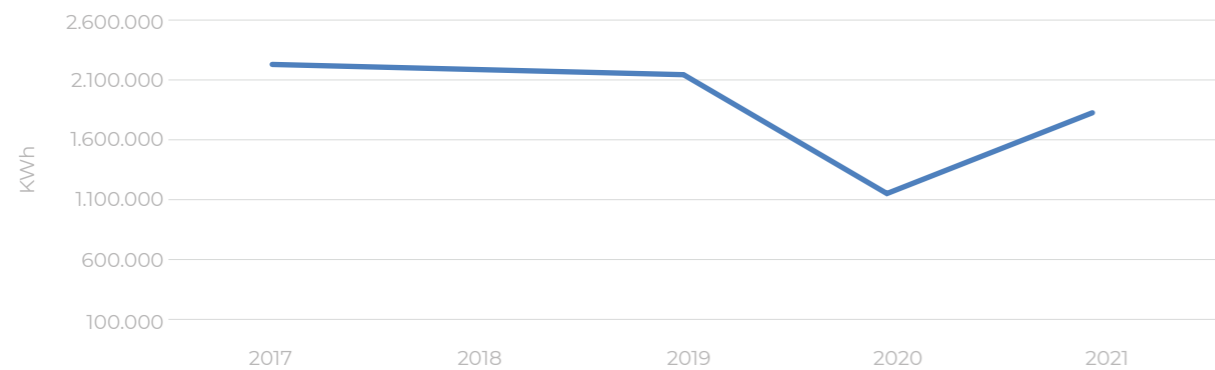


Al 2020 es va visualitzar un descens molt notable, d'un 45% en el consum d'energia a causa del tancament de les instal·lacions i la reducció de l'activitat; durant el 2021 s'ha vist una recuperació en ampliar l'activitat.

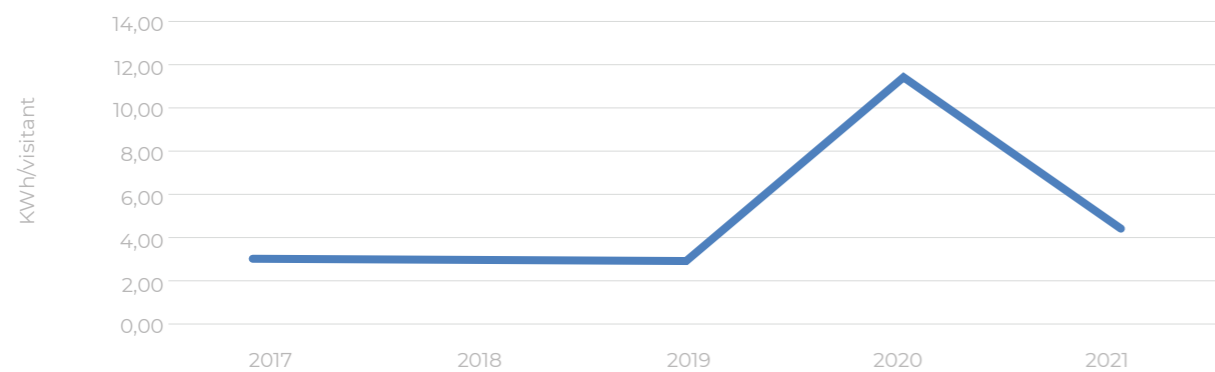
	2017	2018	2019	2020	2021
Energia elèctrica (kWh)	2.223.038	2.193.783	2.139.912	1.163.068	1.810.577
Energia elèctrica (GJ)	8.002,94	7.897,62	7.703,68	4.187,04	6.518,08
Energia elèctrica per visitant (kWh/visitant)	3,03	3,05	2,98	11,43	4,53

Consum d'energia (1 kWh = 0,0036 GJ). Font de les dades: sistema de lectura automàtic.

Tal com s'observa als gràfics, s'ha recuperat part del consum elèctric dels anys anteriors a 2020, que es va reduir considerablement el consum a causa del tancament del Parc. En el consum energètic per visitant es veu el negatiu del gràfic del consum energètic, ja que la davallada de visitants va ser molt més gran que el de l'energia per activitats de manteniment, obres i oficines.



Consum d'energia elèctrica (unitat: kWh).



Consum d'energia elèctrica per visitant (unitat: kWh/visitant).

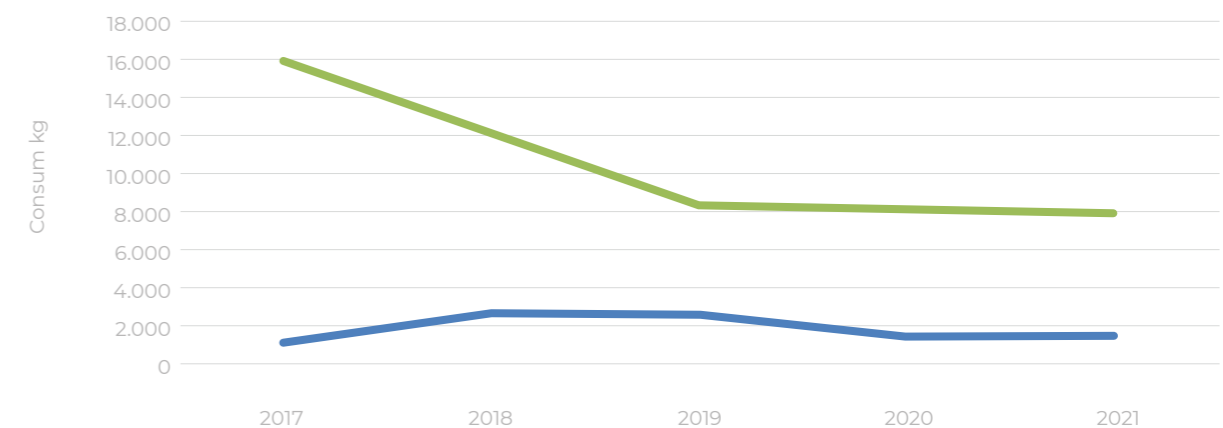
Gas propà

PATSA disposa de dos dipòsits per emmagatzemar el gas propà que s'utilitza per cuinar als centres de restauració. Un dels dipòsits pertany a la Masia, un centre de restauració que es va començar a gestionar el març del 2014.

El consum de la Masia va incrementar l'any 2016 com a conseqüència de dos factors: el canvi d'oferta i l'obertura del menjador de personal durant més dies a partir del mes de setembre del 2016, com a conseqüència de la signatura del conveni col·lectiu. L'any 2017 va ser el primer any natural en què van quedar reflectits en el consum de gas els canvis esmentats anteriorment i, com a conseqüència, ha continuat augmentant. A partir del 2018 el consum total ha disminuït, una dinàmica que es manté el 2019. Aquesta tendència es deu, en gran part, al tancament d'una de les cuines de la Masia. Tot i el descens al 2020, no és tan notable com el de la resta de recursos, això es perquè la Masia és el centre que ha estat operatiu i obert més dies en decidir tancar l'Àrea Panoràmica i perquè el càlcul es va fer amb una estimació en funció del percentatge del dipòsit, aquest estimació es veu en el consum de 2021, que, tot i que l'activitat va ser molt superior, el consum no.

	Consum en quilograms					Consum en gigajoules				
	2017	2018	2019	2020*	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Consum del Parc	1.027	2.661	2.606	1.400	1.452	47,7	123,5	120,9	65	67,4
Consum de La Masia	15.909	12.558	8.220	7.950	7.855	738,2	582,7	381,4	368,9	364,5
Consum total	16.936	15.219	10.826	9.350	9.307	785,8	706,1	502,3	433,8	431,8

Consum de gas en quilograms i gigajoules. Factor de conversió: 1 kg = 0,0464 GJ



Consum de gas (unitat: kg).

Font de les dades: factures de la companyia de gas. *Estimació realitzada amb el % dels dipòsits de gas

Aigua

El parc s'abasteix amb aigua de la xarxa d'abastament municipal. Tenint en compte les característiques i els principals usos de l'aigua que hi ha al parc (ús sanitari, restauració, atraccions i reg) podem diferenciar *consums fixos* i *consums variables*. Entenem com a consums fixos els que són constants en el temps i que no es veuen afectats per cap factor; l'aigua destinada a les atraccions en seria un exemple. Els *consums variables* són els atribuïts a usos sanitaris i a restauració, que depenen del nombre de visitants, i el consum d'aigua de reg, que varia segons la climatologia. Actualment PATSA no pot diferenciar l'origen de cada consum.

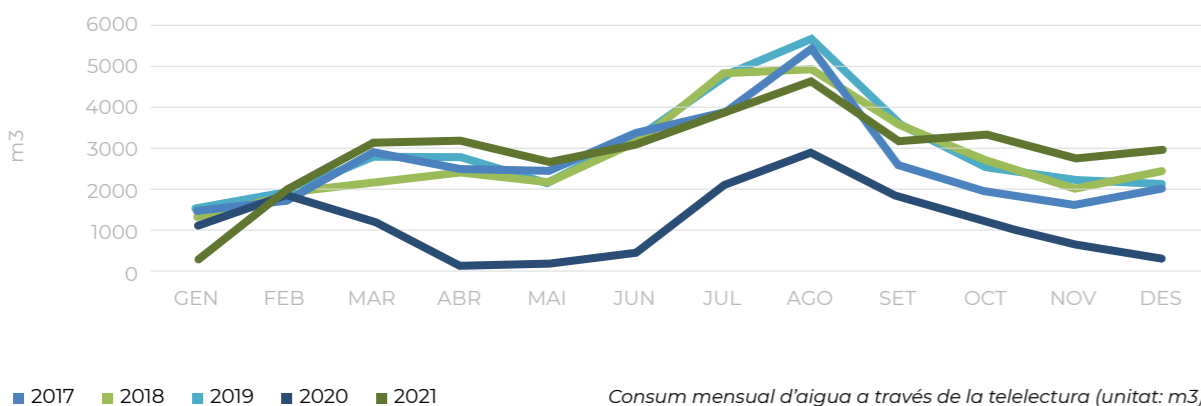
L'extensió que ocupa la zona enjardinada i boscosa és de 23.236 m² i representa un 43% de la superfície total del parc. Es fan servir dos sistemes de reg per a la zona verda: el reg manual, mitjançant mànegues, i el reg automàtic, a través d'una instal·lació d'electrovàlvules i canonades que, mitjançant aspersors o mànegues de degoteig, aconsegueix regar la zona establerta seguint les ordres de reg del programador horari de la instal·lació.

Per fer el seguiment d'aquest objectiu destaca el consum d'aigua, el qual calculem mitjançant la variació percentual de metres cúbics de consum respecte a l'any anterior. **La meta era aconseguir una variació del 0%**. La posada en marxa els darrers anys de la telelectura dels comptadors ha permès controlar i evitar fugites d'aigua. Durant el 2021, s'ha instal·lat un dipòsit a la plaça del Jardí per aprofitar l'aigua pluvial.

També s'ha iniciat un projecte per part d'una enginyeria de recerca de fugues persistents per evitar el consum banal d'aigua per tota la instal·lació, i realitzant reparacions de zones amb possibles fugues.

	2017	2018	2019	2020	2021
Consum d'aigua (m³)	31.730	33.536	35.135	13.929	35.167
Nombre de visitants (visitants)	732.574	719.064	718.326	101.759	400.087
Consum d'aigua per persona (m³/visitant)	0,043	0,047	0,049	0,137	0,088

Consum d'aigua. Font de les dades: telelectura



Consum mensual d'aigua a través de la telelectura (unitat: m³).

9.2. Emissions de CO₂ equivalent

PATSA emet gasos d'efecte hivernacle a l'atmosfera de manera directa i indirecta. Les emissions directes són a causa de la utilització de gas propà i gasolina, i les indirectes provenen del consum elèctric, tractament de residus, consum d'aigua i transport de passatgers no gestionats per PATSA.

Per calcular les emissions de gasos d'efecte hivernacle, s'ha tingut en compte el CO₂ equivalent derivat del consum d'energia elèctrica i gas esmentat anteriorment, i s'ha utilitzat la *Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte hivernacle (GEH)*, emesa per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, en què s'estableixen els factors de conversió anuals.

Com a novetat al 2020, Tibidabo va iniciar una anàlisi més acurada en les emissions de GEH, incloent en l'anàlisi l'Abast 3, d'altres formes d'emissions indirectes com la generació de residus, el consum d'aigua i el transport no controlat per Tibidabo com el bus 111 de TMB.

	2017	2018	2019	2020	2021
Emissions indirectes (Abast 2)					
CO ₂ equivalent d'energia elèctrica	871,43	855,57	542,08	280,30	0
Emissions directes					
CO ₂ equivalent de gas propà	49,79	44,74	31,86	15,05	27,34
CO ₂ equivalent de gasolina	0,50	1,01	0	1,58	1,88
CO ₂ equivalent de recàrregues de gasos refrigerants	8,87	37,15	95,98	0	0
Altres emissions indirectes (Abast 3)					
CO ₂ equivalent del transport				0,82	0,66
CO ₂ equivalent de residus				47,96	84,67
CO ₂ equivalent d'aigua				5,66	13,89
Total d'emissions directes i indirectes					
Total CO ₂ equivalent	930,59	938,47	669,87	351,38	128,46

Emissions directes i indirectes (unitat de mesura: tones de CO₂ equivalent).
A partir de 2020 s'analitza l'Abast 3 d'altres emissions indirectes.

9.3. Mobilitat

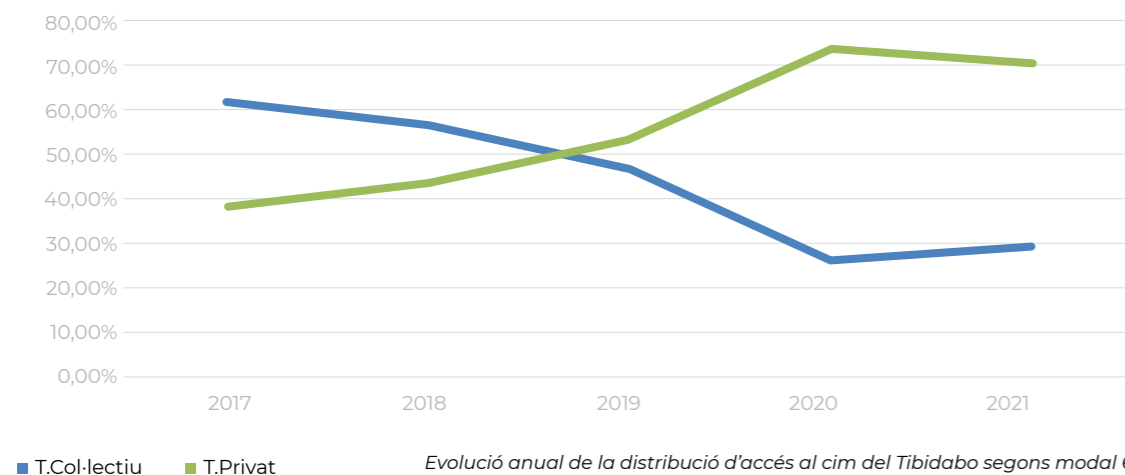
El Parc d'Atraccions Tibidabo està situat al cim d'una muntanya, motiu pel qual l'accés al recinte sempre ha estat complicat i genera diversos impactes ambientals, com ara les emissions atmosfèriques i el soroll. Actualment la mobilitat s'identifica com un aspecte ambiental significatiu i és un dels elements que s'inclouen en l'estratègia de l'empresa per fer-ne seguiment.

La situació inicial el 2006 era que un 60% de les persones visitants que accedien al cim del Tibidabo ho feien en transport privat, mentre que un 40% hi anaven en transport col·lectiu. Amb l'afany de donar solucions a la nostra clientela i de ser més respectuosos amb l'entorn, l'any 2008 es va implementar la política 60-40. Aquesta política pretén que un mínim del 60% de les persones que visiten el Parc hi arribin amb transport col·lectiu. A fi d'assolir aquest objectiu, el Parc posa a disposició de les persones visitants el funicular i el servei de Tibibus, així com també ofereix preus més econòmics a l'aparcament Sant Genís situat a la Vall d'Hebron per evitar l'accés al Parc amb transport particular.

La construcció del nou funicular, la Cuca de Llum, inaugurat durant el juny del 2021, vol incrementar de manera molt important l'ús del transport col·lectiu per accedir al Parc i, per tant, reduir les emissions causades per la mobilitat.

La tendència de l'increment de l'ús del transport privat ha estat molt evidenciada durant el 2020 per les recomanacions sanitàries en la situació de pandèmia, en detriment del transport col·lectiu i les restriccions de la capacitat dels autobusos. Aquestes circumstàncies, juntament amb la inactivitat del funicular durant tot el 2020 i part del 2021, han portat a que només un 29% hagin arribat al cim del Tibidabo en transport col·lectiu. Tanmateix, aquestes dades són fins a la inauguració de la Cuca de Llum.

Amb la posada en marxa de la Cuca de Llum i el nou model de mobilitat, es preveu una reducció d'emissions de CO2 del 23,2% en els propers 5 anys (inclou vehicle privat i llançadores).



Tant la Cuca de Llum com el nou Pla de mobilitat 2021 pretenen revertir la tendència a l'alça del transport privat que s'observa els darrers anys. Així mateix, s'han modificat els recorreguts del servei d'autobusos, que acaben el recorregut a la plaça del Dr. Andreu, i d'aquesta manera s'aconsegueix pacificar la muntanya.

Amb el nou sistema de funicular s'ha de canviar la metodologia de càlcul de les persones que accedeixen amb transport col·lectiu al Parc. Per aconseguir tenir les dades de la forma més acurada, s'ha iniciat un estudi conjunt amb l'empresa Intra, consultors especialitats en mobilitat. Aquest estudi acabarà durant el 2022.

9.4. Biodiversitat

Les oficines del Parc d'Atraccions Tibidabo són al districte de Sarrià - Sant Gervasi, al terme municipal de Barcelona (Barcelonès), a la zona limítrofa amb el municipi de Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental). S'emplacen a la part més elevada de la muntanya del Tibidabo (massís de Collserola, a 512 metres sobre el nivell del mar, segons l'Institut Cartogràfic de Catalunya), envoltades pel Parc Natural de la Serra de Collserola (82.9597 km2).

El Parc Natural de la Serra de Collserola comprèn un total de nou municipis i es troba sotmès a una forta pressió antròpica, principalment en forma d'impermeabilització del sòl. Malgrat aquesta forta pressió, el Parc Natural de Collserola té una importància de primer ordre com a espai natural, ja que el massís de Collserola se situa a la confluència de dues àrees biogeogràfiques que s'identifiquen amb les regions mediterrànies: la màquia i l'alzinar. D'altra banda, és en una zona de transició entre dues grans regions bioclimàtiques: la temperada d'Europa i la subtropical nord-africana. Aquests dos factors doten l'espai d'hàbitats molt diversos i li confereixen un valor de diversitat biològica molt elevat, tant respecte de la flora com de la fauna (Boix et al., 2008), i hi destaquen espècies protegides com el rossinyol, l'erició fosc i la ratapinyada (*Pipistrellus pipistrellus*).

Malgrat que el Parc d'Atraccions Tibidabo no forma part del Parc Natural de la Serra de Collserola, és conscient de l'impacte que hi genera la seva activitat, així com **de la importància de respectar i cuidar l'entorn**, ja que opera a prop d'aquest espai natural. Per aquest motiu, **el desembre del 2011 PATSA es va vincular a través d'un acord de col·laboració amb el Consorci del Parc Natural de Collserola.** L'any 2021, en col·laboració amb el consorci, s'han revisat les zones arbrades del Parc i, a partir de l'informe de la visita, s'han adoptat mesures correctores i de millora.

El parc no disposa de terres subsuperficials i subterrànies.

9.5. Residus

Al Parc es generen residus no especials —paper i cartró, envasos lleugers, rebuig, vidre i matèria orgànica, entre d'altres— i residus especials. Tots aquests residus es generen en operacions de manteniment, restauració i oficines, i també en generen les mateixes persones visitants. Per tant, el volum de residus no especials generats està vinculat directament amb el nombre de visitants. L'any 2021 cada visitant va generar 0,48 kg de residus sòlids urbans, xifra que s'acosta a altres anys de normalitat, tot i que hi ha un petit increment, que és causat per l'obertura del Parc més tard del previst.

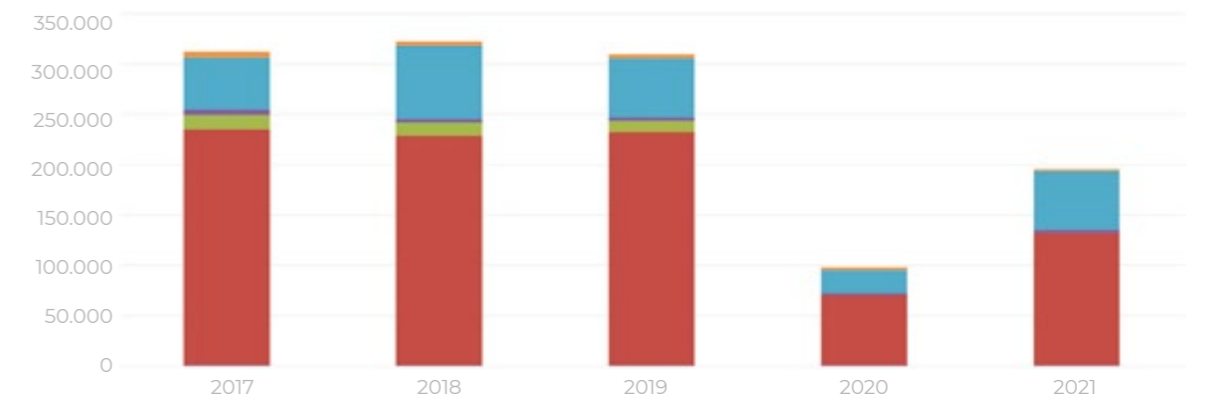
Per poder gestionar tots els residus, PATSA disposa de dues zones d'emmagatzematge que permeten segregar-los in situ. Els residus, un cop separats, es retiren mitjançant un transportista i un gestor autoritzat; d'aquesta manera, PATSA s'assegura que es gestionen correctament.

Un dels indicadors per fer el seguiment de l'objectiu d'impulsar la sostenibilitat ambiental són els quilograms de residu sòlid urbà de recollida selectiva sobre els quilograms totals de residu sòlid urbà. **L'objectiu marcat pel Tibidabo era d'un 30%, com a mínim.** El resultat el 2021 va ser del 32,22%, una dada per sobre de l'objectiu. S'ha treballat especialment en la formació del personal extern i intern per assegurar una segregació correcta dels residus. Al llarg de l'any, el Comitè de Qualitat i Medi Ambient, juntament amb la persona al capdavant de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient —la responsable d'aquests objectius—, ha revisat

l'objectiu i els seus indicadors i, quan han aparegut desviats, ha posat en marxa accions i plans de millora per corregir-los.

	2017	2018	2019	2020	2021
Residus no especials	358,75	380,46	342,77	133,32	212,22
Residus especials	0,99	1,05	1,769	1,878	0,31
Residus sòlids urbans	310,60	320,68	307,19	97,22	193,59
Residus sòlids urbans per visitant*	0,42	0,45	0,43	0,80	0,48

Generació de residus (unitat de mesura: t).
* En aquest cas, la unitat és kg/visitant



■ Residus produïts Instal·lació ■ Paper i cartró
■ Mescla de residus municipals ■ Envasos lleugers
■ Residus biodegradables de cuina i restauració ■ Vidre

Generació de residus sòlids urbans (unitat: kg).

Residus no especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2017	2018	2019	2020	2021
Mescla de residus municipals	200301	NE	-	T21, T12, T62	234,02	227,04	230,93	69,13	131,22
Paper i cartró	200101	NE	V11, V61	-	13,79	13,27	11,21	0	0,085
Vidre	200102	NE	V14	-	5,07	3,61	3,16	1,76	2,17
Envasos lleugers	200139	NE	V12, V61	-	51,47	73,08	58,25	23,37	58,37
Matèria orgànica	200108	NE	V83	T12	6,25	3,68	3,64	2,96	1,74
Poda	200201	NE	V81, V83	-	17,27	23,30	4,88	26,88	6,8
Fusta	200138	NE	V15, V61	T12	9,93	12,65	9,45	8,34	9,9
Metalls i ferralla	200140	NE	V41	-	2,86	3,63	1,59	0,56	0,64
Tònors	80318	NE	V54	T12	0,06	-	-	-	0,045
Runa	170904	NE	V71	T15, T33	10,46	12	3,68	-	-
Olis vegetals	200125	NE	V33, V61	T21	4,37	2,97	3,66	0,32	1,25
Roba	200110	NE	V13, V61	T12, T21	1,45	1,90	0,03	-	-
Pneumàtics	160103	NE	V52, V61	T21, T12	1,74	-	1,83	-	-
Pneumàtics	160103	NE	V52, V61	T21, T12	-	1,74	-	1,83	-

Generació de residus no especials (unitat de mesura: tona).

Residus especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2017	2018	2019	2020	2021
Olis minerals	130205	E	V22	-	0,21	-	-	0,28	-
Bombetes, fluorescents	200121	E	V41	-	0,06	-	0,10	0,15	0,005
Envasos que contenen restes perilloses	150110	E	V51	T21, T13	0,03	-	0,18	0,43	-
Piles	160603	E	V44	-	0,02	0,008	0,104	0,039	-
Aerosols	160504	E	V24	T32, T21, T22	0,02	-	-	0,079	-
Equips elèctrics i electrònics	200135	E	V41	T32	0,61	0,47	1,19	0,47	0,31
Bateries	160601	E	V44	-	-	0,58	0,46	-	-
Objectes tallants i punxants	180103	E	-	T34, T23	0,0005	0,001	-	0,002	-
Adhessius segelladors i greixos	80409	E	V21, V41	T24, T22, T21	0,03	-	-	-	-
Absorbents contaminats	150202	E	V13, V41	T24, T21, T22, T13, T31	0,01	-	-	0,42	-

Generació de residus especials (unitat de mesura: t).

V11: Reciclatge de paper i cartó

V12: Reciclatge de plàstics

V13: Reciclatge de tèxtils

V14: Reciclatge de vidre

V15: Reciclatge i reutilització de fusta

V21: Regeneració de dissolvents

V22: Regeneració d'olis minerals

V24: Reciclatge de substàncies orgàniques que no s'utilitzen com a dissolvents

V33: Recuperació de productes alimentaris

V41: Reciclatge i recuperació de metalls o compostos metàl·lics

V44: Recuperació de bateries, piles, acumuladors

V51: Recuperació, reutilització i regeneració d'envasos

V52: Recuperació de pneumàtics

V53: Recuperació de medicaments

V54: Reciclatge de tòners

V61: Utilització com a combustible

V71: Utilització en la construcció

V81: Utilització en profit de l'agricultura

V83: Compostatge

T12: Deposició de residus no especials

T13: Deposició de residus especials

T15: Deposició en dipòsit de terres i runes

T21: Incineració de residus no halogenats

T22: Incineració de residus halogenats

T23: Incineració de residus sanitaris

T24: Tractament per evaporació

T32: Tractament fisicoquímic específic

T33: Estabilització

T34: Esterilització

T62: Gestió a través d'un centre de recollida i transferència

Gots reutilitzables

El 2021 no ha estat en actiu el programa de gots reutilitzables de Tibidabo a causa de les mesures sanitàries.

Per a totes les persones treballadores s'ha eliminat les ampolles PET d'aigua, s'ha proporcionat a tothom unes cantimplores reutilitzables i s'han implantat a tots els centres de restauració, zones de descans, vestuaris i al menjador de personal de fonts d'aigua que utilitzen garrafes de plàstic reutilitzables; a més, a aquest últim punt s'han eliminat els gots de plàstic de manera permanent i s'han substituït per gots de vidre.

Tot i substituir els gots de plàstic per altres de biodegradables o compostables per a la clientela, es vol recuperar durant el 2022 el programa de gots reutilitzables.

Balanç econòmic

10



10. Balanç econòmic

L'exercici 2021 ha continuat clarament marcat pels efectes de la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, la qual, per segon any consecutiu, ha impactat negativament en els resultats de la societat.

La temporada 2021 ha suposat un repte d'adaptació constant per l'equip de persones que treballen a Parc d'Atraccions Tibidabo, SA, a causa dels fets que s'expliquen a continuació.

El Parc d'Atraccions es va veure obligat a tancar les seves portes el 15 d'octubre de 2020, d'acord amb la Resolució SLT/2546/2021 de la Conselleria de Salut, i no va poder reprendre l'activitat fins al 15 de maig del 2021. Aquest fet va suposar que el Parc no pogués iniciar temporada el 6 de març del 2021, tal com estava previst.

A causa del fet anteriorment descrit, el nombre total de dies d'obertura del Parc del 2021, previstos inicialment en 145, finalment ha estat de 113. Això suposa un 22% menys d'activitat del previst pel que fa a dies d'obertura de Parc, amb el consegüent impacte en la societat.

La tornada a l'activitat es va fer garantint en tot moment la màxima seguretat, amb el desplegament de totes les mesures recollides al Pla sectorial de parcs d'atraccions aprovat pel PROCICAT.

Així mateix, com a mesura de prevenció sanitària, l'aforament del Parc es va veure limitat a un 30% de la seva capacitat durant el primer mes i mig d'activitat, posteriorment es va ampliar al 50% fins al 6 d'octubre, data a partir de la qual es van eliminar les restriccions d'aforament als parcs d'atraccions.



El número de visitants total ha estat de 400.087, que representa un 17,7% per sota del que estava previst.

Respecte al col·lectiu de socis del Parc (TibiClub) aquest any han representat un 43% de les visites al Parc. Aquest col·lectiu està format per 18.604 famílies (equivalent a 70.320 persones) al tancament de l'exercici 2021, xifra que representa gairebé un 9% de davallada en número respecte al desembre del 2019 i un increment de l'1,5% respecte al 2020. Durant els mesos de tancament del Parc, i igual que es va fer durant el 2020, els contractes dels socis han estat interromputs i les dates de finalització dels mateixos s'han allargat pel mateix període, amb l'objectiu que el soci pugui gaudir de l'annualitat sencera i no es vegi perjudicat per l'aturada del Parc.

Per evitar pràctiques fraudulentes que puguin perjudicar l'empresa o tercers, des del 2018 es disposa d'un procediment antifrau i de diferents aplicacions informàtiques que permeten detectar qualsevol irregularitat. A més a més, s'han definit les funcions i processos més crítics, de manera que siguin independents entre si.

Finalment, no s'han pres accions jurídiques contra la competència deslleial, les pràctiques monopolistes ni contra la lliure competència.

VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT	2017	2018	2019	2020	2021
Ingressos	16.541.824,90	15.998.718,89	15.781.808,38	2.944.334,56	9.006.858,55
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	14.216.987,85	13.849.900,87	13.662.145,31	8.544.592,51	10.667.416,11
Costos operatius	7.537.735,67	7.264.344,85	7.317.864,42	3.938.135,74	6.002.756,00
Despeses de personal	6.575.182,72	6.448.955,77	6.204.173,45	4.528.725,31	4.567.823,79
Pagaments a proveïdors de capital	0	0	0	0	0
Pagaments a governs	44.282,60	45.161,18	45.802,74	42.213,20	38.706,32
Inversions en la comunitat	59.786,86	91.439,07	94.304,70	35.518,26	58.130,00
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	2.324.837,05	2.148.818,02	2.119.663,07	-5.600.257,95	-1.660.557,56
VENDES NETES	16.539.789,71	15.998.718,89	15.783.887,18	2.944.334,56	9.006.858,55
CAPITALITZACIÓ TOTAL					
Patrimoni net	39.820.783,66	39.688.341,82	40.006.050,32	32.449.193,36	28.912.265,57
Passiu no corrent	63.555,29	61.776,69	60.215,48	10.058.732,77	16.057.290,90
Passiu corrent	3.626.001,19	3.710.188,53	6.104.898,72	4.137.377,18	5.607.565,78
Total passiu	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31	50.577.122,25
ACTIUS TOTALS					
Actiu no corrent	37.736.439,73	33.242.978,11	38.026.077,99	43.254.128,17	45.733.233,33
Actiu corrent	5.773.900,41	10.217.328,93	8.145.086,53	3.391.175,14	4.843.888,92
Total actiu	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31	50.577.122,25

Resum econòmic de PATSA. Imports en euros.

Índex de continguts GRI

11

11. Índex de continguts GRI

CONTINGUTS GENERALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
GRI 102: Continguts generals	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	
	102-1: Nom de l'organització	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
	102-2: Activitats, marques, productes i serveis	Bloc 4.2. Les instal·lacions del parc
	102-3: Localització de la seu central de l'organització	Última pàgina
	102-4: Nombre de països on opera l'organització	Bloc 4.1. La nostra història
	102-5: Naturalesa del règim de propietat i forma jurídica	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
	102-6: Mercats servits	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
	102-7: Dimensió de l'organització	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
	102-8: Informació sobre el col·lectiu de treballadors i treballadores	Bloc 7.1. El nostre equip
	102-9: Cadena de subministrament	Bloc 8. Empreses proveïdores
	102-10: Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	Bloc 2.1. Xifres i fets destacats del 2021
	Bloc 8. Proveïdors	Bloc 9. Medi ambient
102-11: Plantejament o principi de precaució	Bloc 9. Medi ambient	
102-12: Suport a iniciatives externes	Bloc 6.3. Acció social i cultural	
ESTRATÈGIA		
102-14: Declaració de la o el responsable màxim de l'organització	Bloc 1. Carta del president	
ÈTICA I INTEGRITAT		
102-16: Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Bloc 4.4.1. Propòsit, visió i valors del Tibidabo	
GOVERNANÇA		
102-18: Estructura de govern de l'organització	Bloc 4.3. Organització de PATSA	

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

102-40: Llista de grups de relació	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
102-41: Acords de negociació col·lectiva	Bloc 7.5. Conveni col·lectiu
102-42: Identificació i selecció dels grups de relació	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
102-43: Enfocament per a la participació dels grups de relació	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
102-44: Temes i preocupacions clau detectats	Bloc 3. Materialitat

PRÀCTIQUES PER A L'ELABORACIÓ D'INFORMES

102-45: Entitats incloses en els estats financers consolidats	Bloc 10. Balanç econòmic
102-46: Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-47: Llista dels temes materials	Bloc 3. Materialitat
102-48: Reexpressió de la informació	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-49: Canvis en l'elaboració dels informes	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-50: Període objecte de l'informe	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-51: Data de l'últim informe	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-52: Cicle d'elaboració de l'informe	Bloc 2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat
102-53: Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Bloc 12. Verificació de la Memòria de sostenibilitat 2021
102-54: Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Bloc 12. Verificació de la Memòria de sostenibilitat 2021
102-55: Índex de continguts GRI	Bloc 11. Índex de continguts GRI
102-56: Verificació externa	Bloc 12. Verificació de la Memòria de sostenibilitat 2021

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 4.2. Les instal·lacions del parc
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 4.5. Sistema de gestió
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït	Bloc 10. Balanç econòmic
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 4.5. Sistema de gestió
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 4.5. Sistema de gestió
GRI 205: Anticorrupció	205-3: Casos de corrupció confirmats i mesures preses	El 2021 no s'ha detectat cap cas d'irregularitat econòmica o de corrupció en la gestió de PATSA.
ENERGIA		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 9.1. Recursos naturals
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.1. Recursos naturals
GRI 302: Energia	302-1: Consum energètic dins de l'organització	Bloc 9.1. Recursos naturals
AIGUA		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 9.1. Recursos naturals
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.1. Recursos naturals
GRI 303: Aigua	303-5: Consum d'aigua	Bloc 9.1. Recursos naturals
BIODIVERSITAT		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 9.4. Biodiversitat
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.4. Biodiversitat

GRI 304: Biodiversitat	304-1: Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats a dins o al costat d'àrees protegides, o zones de gran valor per la biodiversitat fora d'àrees protegides	Bloc 9.4. Biodiversitat
---------------------------	--	-------------------------

EMISSIONS

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 9.2. Emissions de CO2 equivalent
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.2. Emissions de CO2 equivalent
GRI 305: Emissions	305-1: Emissions directes de GEH (abast 1)	Bloc 9.2. Emissions de CO2 equivalent

RESIDUS

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 9.5. Residus
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.5. Residus
GRI 306	306-2: Residus per tipus i mètode d'eliminació	Bloc 9.5. Residus

OCUPACIÓ

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 7.1. El nostre equip
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 7.1. El nostre equip
GRI 401: Ocupació	401-1: Noves contractacions d'empleades i empleats i rotació de personal	Bloc 7.2. Contractació i rotació
	401-2: Beneficis socials per al conjunt de professionals amb jornada completa que no s'ofereixen a professionals temporals o de mitja jornada	Bloc 7.1. El nostre equip
	401-3: Baixa per maternitat o paternitat	Bloc 7.1. El nostre equip

SALUT I SEGURETAT A LA FEINA

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 7.6. Seguretat al parc
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 7.6. Seguretat al parc

GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1: Representació de les treballadores i els treballadors en comitès formals treballador/a - empresa de salut i seguretat	Bloc 7.7. Salut i absentisme
	403-2: Tipus d'accidents i taxa de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Bloc 7.7. Salut i absentisme

CAPACITACIÓ I EDUCACIÓ

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 7.1. El nostre equip
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 7.1. El nostre equip
GRI 404: Capacitació i educació	404-1: Mitjana d'hores de formació a l'any per treballadora o treballador	Bloc 7.4. Formació
	404-2: Programes per millorar les aptituds del personal i programes d'ajuda a la transició	Bloc 7.4. Formació
	404-3: Percentatge de treballadores i treballadors que reben avaluacions periòdiques de capacitació i desenvolupament professional	Bloc 7.4. Formació

DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 3. Materialitat
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 7.1. El nostre equip Bloc 7.9. Igualtat de gènere en la retribució
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 7.1. El nostre equip Bloc 7.9. Igualtat de gènere en la retribució
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1: Diversitat en els òrgans de govern i entre els treballadores i treballadors	Bloc 4.3. Organització de PATSA
	405-2: Relació entre el salari base de les dones i dels homes	Bloc 7.1. El nostre equip Bloc 7.9. Igualtat de gènere en la retribució

NO-DISCRIMINACIÓ

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 7.1. El nostre equip
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 7.1. El nostre equip
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 7.1. El nostre equip
GRI 406: No-discriminació	406-1: Casos de discriminació i accions correctores aplicades	Bloc 7.1. El nostre equip

COMUNITATS LOCALS

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
	103-2: Enfocament de gestió i components	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès
GRI 413: Comunitats locals	413-1: Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	Bloc 4.7. Relació amb els grups d'interès

PRIVACITAT DEL CLIENT/A

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	B:SM, PATSA i CBSA s'han adaptat a la nova normativa sobre protecció de dades (Reglament europeu de protecció de dades i Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals), entre les quals hi ha diverses mesures operades des de l'àmbit de sistemes de B:SM i des de les diferents divisions a partir de les directius generades per la persona responsable del tractament de dades del grup (registre de tractaments, avís legal i política de privacitat consultable al web de PATSA, procediment per a l'exercici dels drets relatius a la privacitat, formació al personal en el maneig i gestió de les dades personals, els procediments pre-PIA i PIA i procediments de comunicació i coordinació amb l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades en cas d'incidència).
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 418: Privacitat dels clients i les clientes	418-1: Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat i a la pèrdua de dades de la clientela.	El 2021 no hi ha hagut cap reclamació relativa a la violació de privacitat ni fuga de dades dels clients, així com tampoc filtracions, robatoris o pèrdues de dades personals detectades.

DRETS DELS POBLES INDÍGENES

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	El Parc d'Atraccions Tibidabo no ha identificat cap violació dels drets dels pobles indígenes durant el període objecte de l'informe.
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 411: Drets dels pobles indígenes	411-1: Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	

CONTRIBUCIONS A PARTITS O REPRESENTANTS POLÍTICS

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	El Parc d'Atraccions Tibidabo no ha fet cap contribució a cap partit ni a cap representant polític de manera directa o indirecta durant el període objecte de l'informe.
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 415: Política pública	415-1: Contribució a partits o representants polítics	

INCOMPLIMENTS RELACIONATS AMB COMUNICACIONS DE MÀRQUETING

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	El Parc d'Atraccions Tibidabo no ha identificat cap incompliment relacionat amb comunicacions de màrqueting durant el període objecte de l'informe.
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	417-2: Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	

INCOMPLIMENT DE LES LLEIS I NORMATIVES EN ELS ÀMBITS SOCIAL I ECONÒMIC

GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	El Parc d'Atraccions Tibidabo no ha identificat cap incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic durant el període objecte de l'informe.
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1: Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	

PRÀCTIQUES EN MATÈRIA DE SEURETAT

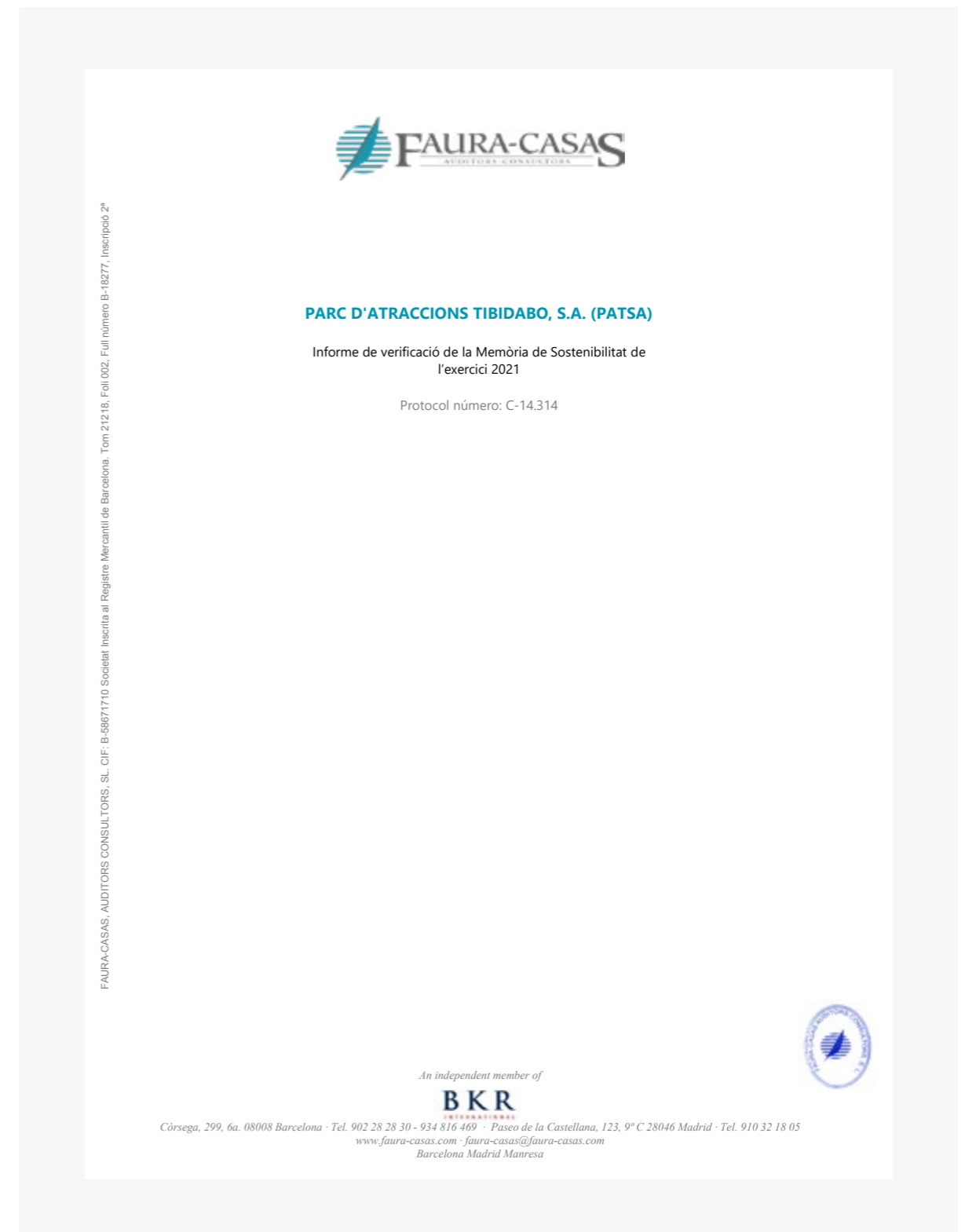
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1: Explicació del tema material i les seves limitacions	Atès que el Parc d'Atraccions Tibidabo no ha pogut verificar que el personal de l'empresa de seguretat està format en drets humans, té accions previstes de cara a l'any 2022 per poder donar resposta a aquest tema: a l'empresa de seguretat se li demanarà com a requisit indispensable que formi el seu personal en polítiques i procediments de drets humans.
	103-2: Enfocament de gestió i components	
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat	410-1: Personal de seguretat capacitada en polítiques o procediments de drets humans	

Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020

12

12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2021

Aquesta Memòria de sostenibilitat ha estat verificada per l'entitat externa de verificació Faura-Casas, amb resultat favorable. A continuació es mostra el certificat aconseguit.





INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT DEL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO, S.A. (PATSA) DE L'EXERCICI 2021

A l'Accionista únic del
Parc d'Atraccions Tibidabo, S.A. (PATSA)

D'acord amb als principis establerts a la Guia d'Estàndards GRI del Global Reporting Initiative, hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de la Memòria de Sostenibilitat corresponent a l' anualitat 2021, del **Parc d'Atraccions Tibidabo, S.A. (PATSA)** (la Societat) de conformitat amb l'opció essencial, analitzant tant els continguts bàsics generals com els específics.

Responsabilitat de la Direcció

La realització de la Memòria inclosa, així com el contingut de la mateixa, és responsabilitat de la Direcció. La Memòria s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits a la Guia d'Estàndards GRI del Global Reporting i seguint els criteris generalment acceptats en el sector d'activitat de la Societat.

La Memòria s'ha preparat seguint els criteris dels Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estàndard GRI) seleccionats d'acord amb l'esmentat per a cada matèria en la taula a l'apartat "Índex de continguts GRI".

Aquesta responsabilitat inclou així mateix, el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es considera necessari per tal de permetre que la Memòria estigui lliure d'incorreccions materials, degudes a frau o errors.

La Direcció és també responsable de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels que s'obté la informació necessària per la preparació de la Memòria.

La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i demés requeriments d'ètica del codi d'ètica per a professionals de la comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que es troba basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentaries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions en aquest àmbit i, específicament, en informació de desenvolupament econòmic, social i mediambiental.



La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem portat a terme el nostre treball en acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'encàrrecs d'assegurament 3000 revisada en vigor, "Encàrrecs d'assegurament diferents de l'auditoria o de la revisió d'informació financera històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals de Comptadors (IFAC) i amb la guia d'actuació sobre encàrrecs de verificació de l'estat d'informació no financera emès per l'Institut de Censors Jurats de Comptes de Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments portats a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s'obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de la Societat que han participat en l'elaboració de la Memòria, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en ella i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de la Societat per tal de conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos a la Memòria a l'exercici 2021 segons l'anàlisi de materialitat realitzat per la Societat, considerant els continguts requerits en la normativa de referència.
- Anàlisis dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a la Memòria de l'exercici 2021.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats a la Memòria de l'exercici 2021.
- Revisió de l'aplicació dels requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative*, de conformitat amb l'opció "".
- Comprovació, mitjançant proves, en base a la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos a la Memòria de l'exercici 2021 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una Carta de Manifestacions de la Direcció.





Conclusió sense excepcions

En base als procediments realitzats i a les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest altres aspectes addicionals que facin creure que la Memòria de Sostenibilitat de la Societat corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2021, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative*, i seguint els criteris generalment acceptats en el sector d'activitat de la societat.

Així mateix, es considera que el "Nivell d'Aplicació dels Estàndards de GRI" declarat per el **Parc d'Atraccions Tibidabo, S.A. (PATSA)** ("De Conformitat – Opció Essencial") és apropiat.

Barcelona, 28 de juny de 2022

Faura-Casas, Auditors Consultors, S.L.

"Aquest informe es correspon amb el segell distintiu núm. 20/22/13556 emès pel Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya."

Enric Ripoll Ros



PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO, S.A. (PATSA)

Memòria de Sostenibilitat
Exercici 2021

An independent member of

BKR

INTERNATIONAL

Còrsega, 299, 6a. 08008 Barcelona · Tel. 902 28 28 30 - 934 816 469 · Paseo de la Castellana, 123, 9º C 28046 Madrid · Tel. 910 32 18 05
www.faura-casas.com · faura-casas@faura-casas.com
Barcelona Madrid Manresa

4



5



Plaça del Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona
932 117 942
www.tibidabo.cat
recursoshumans@tibidabo.cat

