

MEMÒRIA DE
SOSTENIBILITAT
PARC
D'ATRACCIONS
TIBIDABO **2019**





Índex

1. Carta de la presidència	4	7. Equip humà	38
		7.1. El nostre equip	39
2. Abast i perfil de la Memòria de Sostenibilitat	5	7.2. Contractació i rotació	43
2.1. Xifres i fets destacats del 2019	6	7.3. Promocions internes	45
3. Materialitat	8	7.4. Contractes de formació	46
		7.5. Conveni col·lectiu	48
4. Organització i estratègia	10	7.6. Seguretat al Parc	48
4.1. La nostra història	10	7.6.1. Instal·lacions del Parc	48
4.2. Les instal·lacions del Parc	12	7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball	49
4.3. Organització de PATSA	14	7.7. Salut i absentisme	50
4.3.1. Estructura executiva	14	7.8. Escolta activa de les treballadores i treballadors	51
4.3.2. Estructura de direcció i gestió	16	7.9. Igualtat de gènere en la retribució	53
4.3.3. Relació de PATSA amb l'Ajuntament de Barcelona i B:SM	18	8. Empreses proveïdores	53
4.4.1. Missió, visió i valors del Tibidabo	19	9. Medi ambient	56
4.4.2. Directrius estratègiques	20	9.1. Recursos naturals	58
4.4.3. Riscos i Oportunitats	20	9.2. Emissions de CO2 equivalent	61
4.5. Sistema de gestió	22	9.3. Mobilitat	62
4.6. Altres compromisos subscrits voluntàriament i reconeixements	24	9.4. Biodiversitat	63
4.7. Relació amb els grups d'interès	26	9.5. Residus	64
5. Clientela	32	10. Balanç econòmic	68
5.1. Índex de satisfacció de la clientela	32	11. Índex de continguts GRI	70
5.2. Comunicació	33	12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2019	75
5.3. Oferta	34		
5.3.1. Atraccions i espectacles	34		
5.3.2. Restauració	35		
5.4. Accessibilitat	35		
6. Societat	36		
6.1. Sòcies i socis Tibiclub	36		
6.2. Educació	37		
6.3. Acció social i cultural	37		

Carta de
la presidència

01



Carta de la presidència

Em complau presentar-vos la sisena edició de la Memòria de sostenibilitat del Parc d'atraccions Tibidabo, SAU, que consolida el compromís adquirit en el Pla estratègic 2015-2020 de la societat; un pla estratègic que ens ha permès definir quatre eixos que configuren la identitat del Parc d'atraccions del Tibidabo: solidaritat, sostenibilitat i autosuficiència, educació i experiències. Gràcies a aquests eixos, que ens han ajudat a caminar, avui podem presentar uns resultats positius del que ha estat aquest any 2019.

Un dels objectius principals de la gestió del Parc d'atraccions és donar la màxima satisfacció a la ciutadania i a la clientela, tant externa com interna, 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 +400 i el sistema de gestió integrat.

En aquesta memòria trobareu una descripció detallada de l'organització de l'empresa i com es desenvolupa a través de les diferents activitats per donar resposta a aquells aspectes que, a través de l'anàlisi de materialitat, s'han posat de manifest.

Destaquem d'aquest any 2019 les millores organitzatives realitzades com ara l'estudi organitzatiu de la Unitat d'Operacions i la consolidació del projecte de comunicació interna, iniciat a finals de 2018, i que ha obtingut una valoració molt positiva en la organització. De cara a l'experiència del visitant, remarcar la implementació amb èxit del projecte del Pla de mobilitat sense Funicular i l'inici de l'estudi de la nova mobilitat amb la posada en marxa de la Cuca de Llum, el nou Funicular del Tibidabo.

Com a principals reptes per a l'any 2020 destaquen els quatre projectes estratègics adreçats a persones, experiència de la clientela, restauració i mobilitat. És en aquest últim aspecte, el de la mobilitat, on el parc aborda el seu gran repte: la construcció de la Cuca de Llum, un important impuls per fer del Tibidabo un parc encara més sostenible.

Aquesta mirada del parc al futur s'està treballant tenint present les expectatives de les parts interessades que ens acompanyen permanentment en el desenvolupament dels nostres reptes: l'ajuntament, la clientela, les treballadores i els treballadors, la societat i els proveïdors.

L'objectiu d'aquesta publicació és donar a conèixer l'evolució de l'empresa en els àmbits social, ambiental i econòmic, i fer-ne difusió entre els diferents grups d'interès. El personal que forma part de l'empresa és el principal ambaixador de l'organització. Així, impulsem la seva formació i treballem en la motivació de les persones. Afrontem aquest repte amb il·lusió i avalats 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 d'atraccions centenari, 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

El 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 segon 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 té per objectiu avaluar anualment el compliment dels objectius de l'empresa i comunicar-ne 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 econòmiques, socials i ambientals, i les actuacions i activitats destacades de l'any 2019**.

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 2019.

La Memòria de Sostenibilitat 2019 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 finalitzat el 31 de desembre de 2019. Les dades comparatives que s'analitzen al llarg d'aquest document, reflecteixen els períodes compresos entre l'any 2015 i l'any 2019, 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 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Plantilla mitjana	296	292	334	329	274
Vendes netes	15.014.912	15.762.543,97	16.539.789,71	15.998.718,89	15.781.808,38
Capitalització total	41.607.485	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52
Actius totals	41.607.485	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52
Dies d'obertura	155	155	157	155	152
Nombre de visitants	682.939	725.293	732.574	719.064	718.326
Nombre de visitants al dia	4.406	4.679	4.666	4.639	4.726
Nombre de polseres o tiquets	806.015	866.021	879.211	872.123	875.669

Taula 1. Resum de dades de PATSA. Dades monetàries en milions d'euros.

També cal destacar, respecte d'aquest any 2019, les dades següents, que reflecteixen els projectes desenvolupats a partir dels eixos estratègics definits al Pla estratègic 2015-2020.

SOLIDARITAT



- Realització de **16 jornades solidàries i culturals** al Parc.
- **Conveni amb la Fundació UNICEF** a favor de les nenes i nens d'arreu del món.
- **6.008 infants** en risc d'exclusió han pogut gaudir d'un dia d'oci i diversió al Tibidabo gràcies a les **beques "Estiu solidari"**.

SOSTENIBILITAT I AUTOSUFICIÈNCIA



- Un **51,37%** de les persones que han visitat el Parc han accedit a les nostres instal·lacions en **transport col·lectiu**.
- Gràcies als gots reutilitzables s'ha evitat generar **5,7 tones de residus**.
- Disminució del **2,46%** del **consum elèctric** respecte l'any anterior.
- Inauguració del jardí vertical ubicat a la façana de l'edifici d'oficines.

EDUCACIÓ



- **8.079 alumnes** han participat en les activitats didàctiques, un **21,93% més** que l'any anterior.
- Creació d'un nou espai educatiu, el **Creatibi Robotics**.

EXPERIÈNCIES



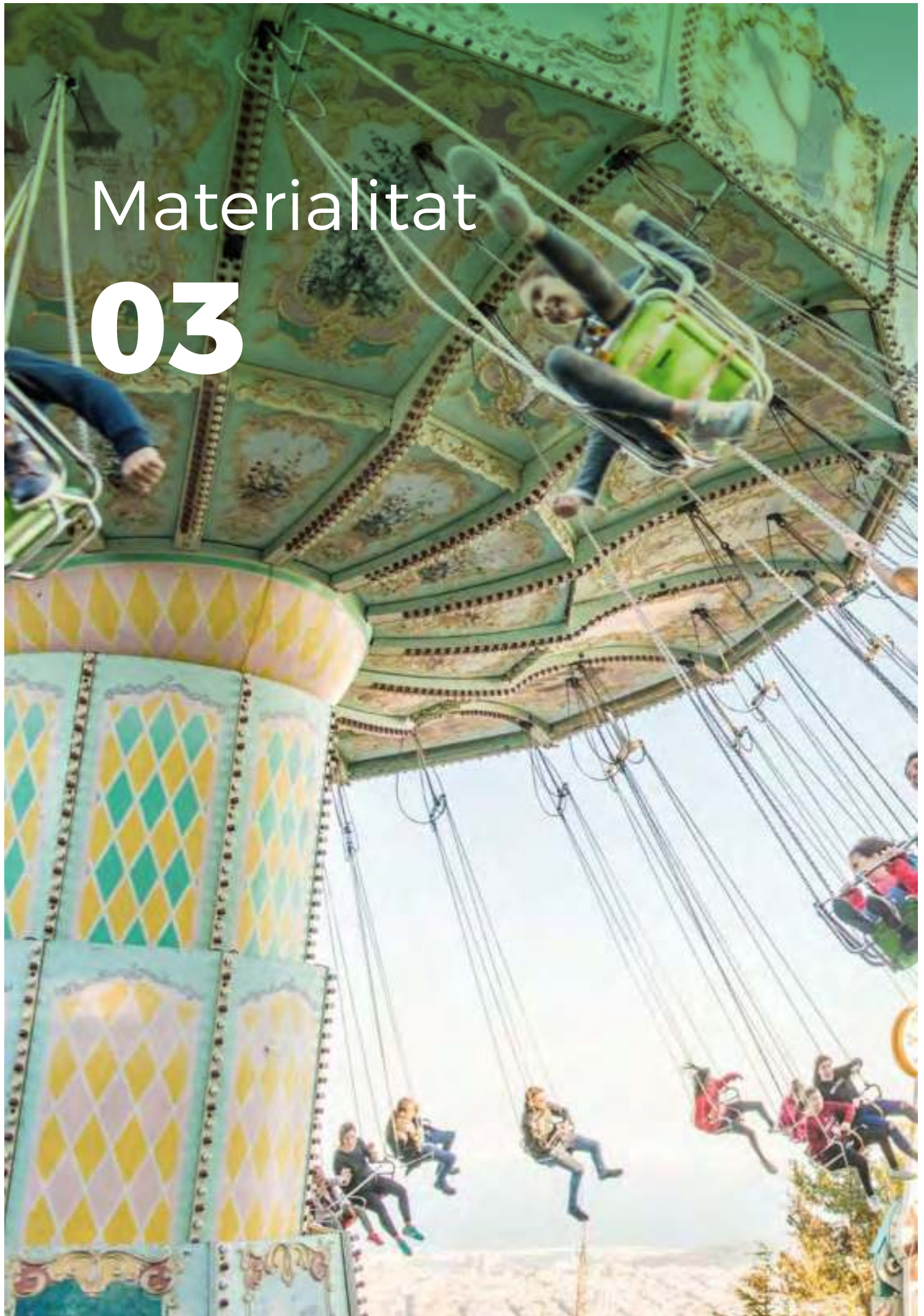
- **3.197 suggeriments rebuts** de la clientela, dels quals se n'han implantat un 61%.
- S'han rebut **112 felicitacions** al llarg de l'any.
- S'ha obtingut una puntuació d'un **7,9 en l'índex de satisfacció de la clientela**.

De les diverses accions i projectes realitzats en el transcurs d'aquest 2019 destaquen les següents:

- Manteniment de les certificacions de les ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015.
- Obtenció del segell EFQM 400+.
- Redacció del Pla d'igualtat de l'empresa.
- Realització d'un estudi organitzatiu a la Unitat d'Operacions.
- Posada en marxa del Centre de Suport Operacional (CSO) per millorar la gestió de l'espai, les cues, les llums, els fluxos de gent, la seguretat i la xarxa.
- Revisió i millora del lideratge mitjançant *coaching* per parelles, formació i gestió d'equips i valoració mitjançant l'enquesta de clima laboral.
- Celebració de reunions quadrimestrals amb les treballadores i treballadors per reforçar valors, resultats i objectius.
- Elaboració d'un *customer journey map* i realització de grups focals, enquestes i qüestionari de sortida del personal que finalitzen contracte.
- Trobada anual amb les empreses proveïdores, captació d'idees i entrega de premi.
- Interacció amb organitzacions proveïdores clau: Fundació Alícia, Enrique Tomás, Telepizza i Danone.
- Participació al Congrés i a la Comissió de Manteniment de l'Associació Espanyola de Parcs d'Atraccions i Temàtics (AEPA) i de la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA).
- Impuls del projecte STEAM en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).
- Atorgament del premi "Ets un sol".
- Premis B:SM Crea.
- Nova gestió de calendaris durant el 2019.
- Identificació, desenvolupament i eficàcia de la comunicació i incorporació de noves eines de comunicació interna: pantalles, missatges, SMS, correus electrònics i taulers d'anuncis.
- Oferiment de beneficis socials i conciliació per a les treballadores i els treballadors: pòlissa mèdica, entrades gratuïtes, Tibiclub, menjador de personal i transport gratuït.
- Política d'aliances amb partners educatius i nous productes: Celebració del Fisidabo, amb 100 estudiants d'universitat i la participació de 2.000 alumnes de secundària, així com del cap de setmana de tastet per a famílies; manteniment de LEGO Education i creació de l'espai *Creatibi Robotics*.
- Aliança amb el Departament d'Infància i Joventut de l'Ajuntament Barcelona per donar oportunitats de gaudir del Parc a tothom.
- Incorporació de requisits a empreses proveïdores alineades amb els requisits de PATSA i de B:SM.
- Suport a organitzacions i col·lectius del tercer sector, com ara UNICEF, Pallapupas i AACIC mitjançant l'organització de festes i esdeveniments.
- Creació de menús de temporada per millorar la varietat d'oferta.
- Actualització de les atraccions a les tecnologies emergents, com és el cas de la incorporació d'ulleres virtuals.
- Projecte de wifi al Parc.
- Creació d'una nova secció al web per a les persones sòcies de Tibiclub.

Materialitat

03



3. Materialitat

La Memòria de Sostenibilitat 2019 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 realitzada 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.

Es considera que els resultats obtinguts compleixen amb els principis d'exhaustivitat i de participació i, per tant, permeten obtenir una anàlisi completa de la materialitat.

VALIDACIÓ

Per assegurar que la materialitat reflecteix d'una manera raonable, equilibrada i coherent els aspectes rellevants de l'empresa, des del Comitè de Gestió es van analitzar amb detall i s'han validat els processos d'identificació i de prioritització.

Econòmic Mediambiental Social Altres

GRUPS INTERNS	ALT	<ul style="list-style-type: none"> - Etiquetatge dels productes i serveis - Retribució del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Energia - Aigua - Biodiversitat - Efluents i residus - Transport - Ocupació - Seguretat i salut ocupacional - Capacitació i educació - Salut i seguretat de la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> - Acompliment econòmic - Satisfacció de la clientela - Escolta activa - Informació general del Parc
	MITJÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Conseqüències econòmiques indirectes - Relació entre el personal i la direcció - Diversitat i igualtat d'oportunitats - Igualtat de retribució entre dones i homes - Llibertat d'associació i negociació col·lectiva - Avaluació de les empreses proveïdores en matèria dels drets humans - Pràctiques de competència deslleial 	<ul style="list-style-type: none"> - Presència al mercat 	<ul style="list-style-type: none"> - Emissions - Nombre de visitants
	BAIX	<ul style="list-style-type: none"> - Productes i serveis - Compliment regulatori general - Mecanismes de reclamació sobre pràctiques laborals - Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans - Compliment regulatori - Comunicacions de màrqueting - Avaluació 	<ul style="list-style-type: none"> - Pràctiques d'adquisició - Materials - Avaluació ambiental de les empreses proveïdores - Mecanismes de reclamació en matèria ambiental - Mesures de seguretat - Lluita contra la corrupció - Mecanismes de reclamació per impacte social - Avaluació de les pràctiques laborals de les empreses proveïdores - Inversió - No-discriminació - Comunitats locals - Privacitat de la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> - Avaluació de la repercussió social de les empreses proveïdores
		BAIX	MITJÀ	ALT
GRUPS EXTERNS				

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 de l'Àrea Panoràmica del 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, constituït en societat per Salvador Andreu l'any 1899 i inaugurat l'any 1901, 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 400+ 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 Miramiralls, 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 col·lectiu també han format part dels grans reptes dels darrers anys.

Però, el projecte més important d'aquests últims anys és el projecte del nou funicular. Durant el 2019 han començat les obres, que està previst que s'enllesteixin la primavera de 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 serà la porta d'entrada i la primera atracció del Parc, amb uns vagons que permetran 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, serà la millor opció per pujar al Tibidabo. Es transformarà 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 suposarà 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:

- El disseny original dels vagons, que fa que esdevinguin una atracció en si mateixos, i no només siguin un simple mitjà de transport. Aquests vehicles podran circular en mode semiautomàtic amb un "maquinista" que remotament obrirà i tancarà les portes i donarà el senyal de sortida del viatge.
- L'increment de la capacitat màxima de cada tren, que serà de 252 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 passarel·la 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 serà 100% accessible, ja que el darrer vagó del tren estarà al nivell del carrer a l'estació inferior i a l'estació superior hi haurà un ascensor que permetrà accedir directament al Parc a l'Àrea Panoràmica.
- La dotació d'un circuit tancat de televisió que permetrà 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 tindrà instal·lada al davant, cosa que permetrà el funcionament en mode semiautomàtic. També s'integraran sistemes de comunicació i vigilància a l'interior dels vagons.
- La incorporació d'elements interactius, pantalles i tauletes que oferiran informació del Parc i del funicular.
- L'augment de la velocitat dels vehicles, que passarà a ser de 4 metres per segon a un màxim de 10 metres per segon. Aquest augment de la velocitat serà 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 que s'està executant i que s'ajustarà 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 una 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 adults.

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 s'ha incorporat un jardí vertical a la façana de l'edifici d'oficines.

Espectacles

L'any 2019 els visitants van poder gaudir dels espectacles i activitats següents:

- Espectacle *Animals Animats al Marionetarium*
- Espectacle *Tibipowers*
- Nou videojoc a l'Interactibi
- Pel·lícula *Ocells al Dididado*
- Pel·lícula *Retorn al món perdut al Dididado*
- Ball de les Mascotes
- Animació itinerant
- Petit Sant Jordi, amb Abacus Cooperativa
- Paradeta de Sant Jordi a la rambla de Catalunya
- Espectacle *Geronimo Stilton* i cavalcada relacionada
- Fisidabo LabShow per a les famílies
- Cavalcada de les Mascotes
- Espectacle làser *TART*
- Nova escena temporal a l'Hotel Krüeger

- Acomiadament del funicular
- 9a Mostra de Titelles
- Inauguració del Creatibi Robotics
- Tallers d'alimentació amb la Fundació Àlicia per a sòcies i socis del Tibiclub
- Espectacle de cloenda de por *La profecia*
- Nova escena temporal de bruixes a l'Hotel Krüeger
- Espectacle *Colors de tardor*
- Cavalcada de Nadal
- Animació itinerant de Nadal
- Espectacle de màgia de Nadal
- Espectacle de cloenda *Il·lusions de Nadal*
- Espectacle *Tibimarionetarium de Nadal*
- Pel·lícula *The Time Carousel* al Dididado per Nadal

Transport

PATSA, conscient de la seva ubicació al mig del 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 (el 60% de les persones visitants hi accedeix en transport col·lectiu i el 40% ho fa en transport privat) i es van dur a terme accions per incentivar l'ús del transport col·lectiu.

El 2019, i en paral·lel al projecte del nou

funicular, s'ha treballat en un estudi global de mobilitat en l'accés al cim del Tibidabo per impulsar encara més l'accés al Parc amb transport col·lectiu. La plaça del Doctor Andreu s'ha convertit en la "porta d'entrada" al Parc d'atraccions, ja que s'han fet convergir a l'estació inferior totes les llançadores que actualment van fins al cim provinents des de Sant Genís i la plaça de Catalunya; a més, també s'ha incorporat una nova llançadora temporal des de la plaça de John F. Kennedy per substituir el funicular.

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 oferirà i el contingut audiovisual amb què es podrà interactuar a les pantalles i tauletes del seu interior, esdevingui la "primera atracció" per gaudir del Parc, així com que gran part de la nostra clientela en faci ús.





Centres de restauració

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

Entre els diversos centres destaca el restaurant *El Club dels Aventurers*, que disposa d'una oferta per a tots els públics, i la Terrassa de l'Aeroport, amb una oferta de foccacies i *snacks* saludables gràcies a la col·laboració establerta des de fa anys amb la reconeguda Fundació Alícia, que continua treballant amb el lema de "Menja sa, menja divertit".



Botigues

La botiga del Tibidabo, gestionada des de l'any 2019 amb la central de compres, *Mcongress Merchandising*, està ubicada a l'entrada del Parc i 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 cal destacar els diversos punts de venda de fotos que ofereix el Parc.



Mirador de la Torre de Collserola

El mirador de la Torre Collserola és a 115 metres d'altura sobre el seu emplaçament al turó de la Vilana (560 metres sobre el nivell del mar). En circumstàncies meteorològiques normals, la vista abasta fins a 70 km, i permet tenir magnífiques panoràmiques de tota l'àrea metropolitana, el Parc de Collserola, Montserrat i fins i tot la serra del Cadí-Moixeró.

L'exploració del servei de visites públiques a la Torre de Collserola, ja sigui de particulars o bé de grups, la gestiona PATSA.



4.3. Organització de PATSA

PATSA és una empresa participada al 100% per B:SM, que 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.

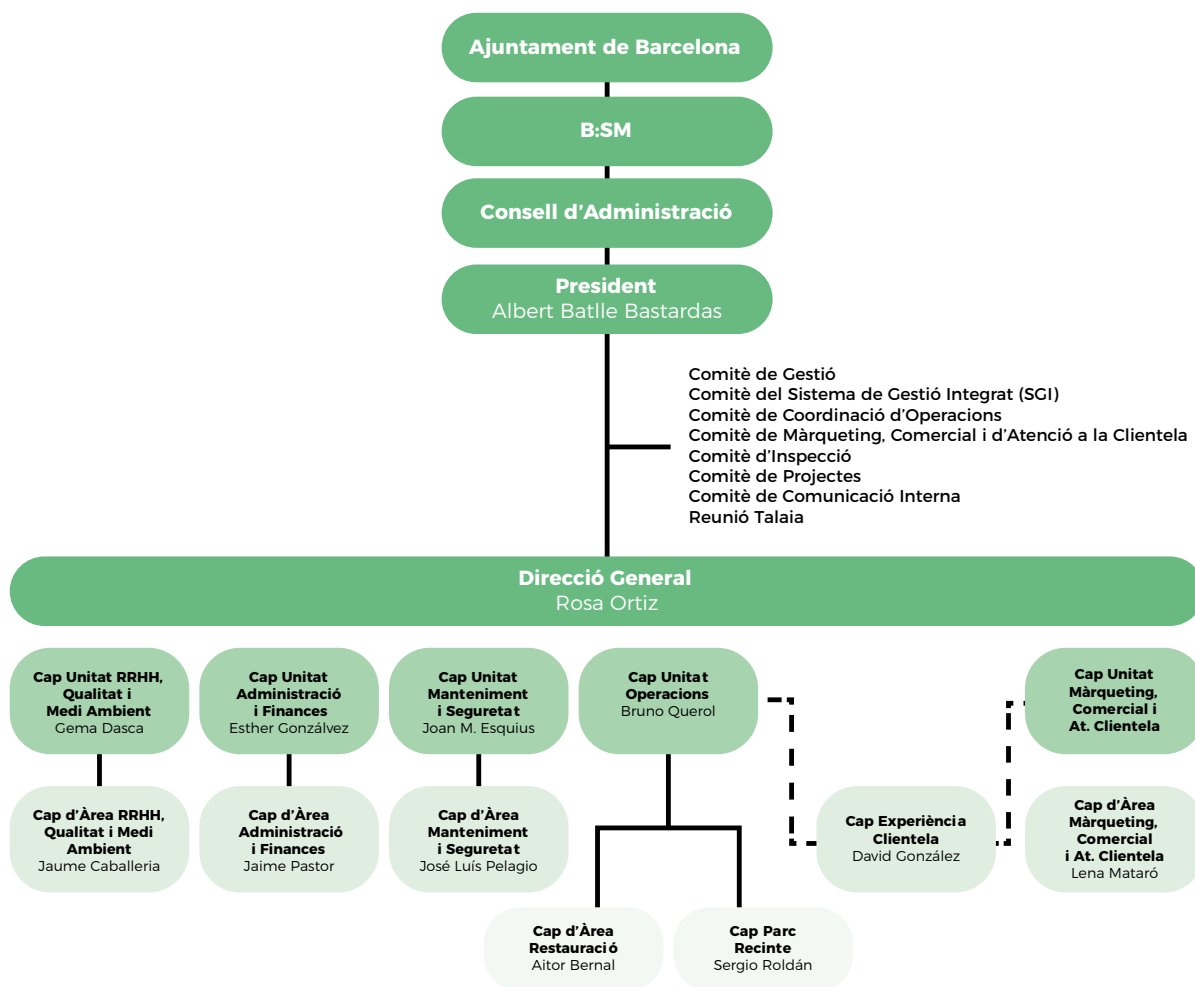
Se segueix una línia empresarial de lideratge compartit, i l'actitud de les i els líders és coherent amb la missió, la visió i els valors; a més, és un model de referència. Per fomentar una bona comunicació entre els responsables i el personal, de manera transversal es duen a terme les comunicacions 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
- Unitat de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela

L'any 2017 es van produir canvis en l'organització, es va incrementar 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 s'ha canviat l'organització de la Unitat d'Operacions, que ha incorporant un cap a l'Àrea de Restauració, i que a partir del 2020 s'organitzarà en tres àrees: Experiència de la Clientela, Recinte i Restauració; a més, s'eliminarà l'organització en miniparcs i es passarà 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

- Comitè de Comunicació Interna
- Reunió Talaia

El **Comitè de Gestió** està format per la Subdirecció General de B:SM, 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 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 bimestrals.

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, la persona cap 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, la persona cap d'àrea i la persona cap de comercial corporatiu de B:SM. A més a més, trimestralment se segueix a B:SM.

El Comitè d'Inspecció es reuneix dos cops 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.

El Comitè de Comunicació Interna és una de les millores implantades, fruit de l'anàlisi de la comunicació interna, i es constitueix l'any 2018.



Es tracta d'un comitè transversal, format per la persona cap de la Unitat de Recursos Humans, una persona cap d'àrea, i amb representació de les àrees de Màrqueting, Manteniment i Administració. Aquest comitè es reuneix setmanalment per identificar o discutir aspectes vinculats a la comunicació interna.

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

Taula 2. Dones que integren els òrgans de govern de PATSA, segregades per grups d'edat.

Òrgans de govern	Homes			TOTAL
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	
Comitè de Gestió	0	3	0	3
Comitè del Sistema de Gestió integrat	0	3	0	3
Comitè de Coordinació d'Operacions	0	4	0	4
Comitè de Màrqueting	1	1	0	2
Comitè d'Inspecció	0	4	0	4
Comitè de Projectes	0	4	0	4
Comitè de Comunicació	0	3	0	3

Taula 3. 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 dels 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. El 2019, fruit dels acords entre els partits polítics de l'Ajuntament de Barcelona, ocupa aquest càrrec el senyor Albert Batlle Bastardas.

El **Consell d'Administració** és un òrgan de govern no executiu. Es reuneix trimestralment mitjançant una convocatòria del secretari o secretària 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'eleva 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

4.4.1. Missió, visió i valors del Tibidabo

El Parc disposa d'una missió, una visió i uns valors que al llarg dels anys s'han anat revisant i treballant amb l'equip humà de PATSA. L'última revisió es va fer a finals de l'any 2018.

VISIÓ	Ser el Parc de la felicitat.
MISSIÓ	Fer que tothom que es relacioni amb el Tibidabo se senti feliç.
VALORS	<ul style="list-style-type: none"> • Seguretat • Passió per les persones • Compromís • Solidaritat • Il·lusió

PATSA ha aconseguit que la seva missió, visió i valors formin part del dia a dia de la companyia, i és per aquest motiu que defineix els compromisos que la representen de la manera següent:

SEGURETAT	<ul style="list-style-type: none"> • Garantim i prioritzem la seguretat de tothom. • Som rigorosos i complim estrictament el que marquen les instruccions de treball.
PASSIÓ PER LES PERSONES	<ul style="list-style-type: none"> • Ens posem al lloc de la clientela, ens mostrem servicials, flexibles i respectuosos amb la clientela i amb les companyes i companys. • Establim relacions sòlides de companyonia i col·laboració. Som un equip que ens respectem, ens reconeixem i ens valorem.
COMPROMÍS	<ul style="list-style-type: none"> • Tenim la voluntat d'alinejar els nostres objectius amb els de l'empresa i expressem orgull de formar part de PATSA. • Demostrem dedicació i ens esforcem al màxim.
SOLIDARITAT	<ul style="list-style-type: none"> • Tenim un sentiment d'unitat i cohesió basat en objectius comuns. • Mostrem sensibilitat envers el medi ambient, la societat i les companyes i companys. • Desenvolupem projectes i iniciatives socials, duem a terme actes solidaris, donem suport als col·lectius menys afavorits.
IL·LUSIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Ens entusiasma la nostra feina: compartim i contagiem el nostre entusiasme amb una actitud positiva, de diàleg i optimista. • Tenim la llibertat i el compromís actiu de millorar amb opinions, idees, reflexions i crítiques constructives. • L'exercim de manera honesta i responsable.

4.4.2. Directrius estratègiques

El marc estratègic de PATSA està integrat per un pla director, un pla estratègic i un pla anual, alineats amb la nostra missió, visió i valors.

El Pla estratègic 2015-2020, alineat amb el Pla director, parteix de la revisió de la missió, la visió i els valors esmentats anteriorment. 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'entorn extern, 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 Parc 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 2015-2020* de la companyia es desenvolupa seguint 4 eixos estratègics:

EXPERIÈNCIES. El Parc es converteix en generador d'experiències, i es treballa en la millora contínua dels serveis a la clientela, integrant tots els agents implicats en la gestió i assegurant la qualitat i excel·lència en tots els procediments.

SOLIDARITAT. El Parc d'atraccions Tibidabo és un Parc compromès socialment, s'esforça a desenvolupar projectes i iniciatives socials, i a recolzar i dur a terme actes culturals.

EDUCACIÓ. El Tibidabo, Parc educador, serà particip en l'educació, amb activitats didàctiques on desenvolupar i ampliar coneixements a diferents nivells i obert a tothom.

SOSTENIBILITAT I AUTOSUFICIÈNCIA. Volem implantar mesures adreçades a aconseguir un Parc mediambientalment sostenible i d'aquesta manera contribuir a la resiliència i sostenibilitat globals de l'ecosistema on estem integrats: el Parc Natural de Collserola.

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'han identificat 44 riscos, per als quals hi ha diferents mesures de control, pla d'accions preventives i contingències. Els més crítics són els següents:

- Decisions polítiques que posin en risc la viabilitat de l'empresa
- Possibilitat de quedar-se fora de mercat
- Incoherència entre el Pla estratègic i les accions
- Concentració o saturació del Parc

- Crisi de comunicació
- Manca de competitivitat, mal servei a la clientela
- Errors en la planificació i organització del personal
- Dificultat de contractació que no permeti donar resposta a les necessitats
- Falta de visitants per manca d'interès en el Parc
- Riscos ambientals i sobre les persones
- Problemes per accedir al Parc
- Avaries que no permetin la venda d'entrades
- Dificultat al web per la caiguda dels sistemes informàtics
- Incidències de manteniment per errors en la gestió

Finalment, **s'han identificat set oportunitats** relacionades amb diferents processos amb prioritat alta:

- Millorar l'experiència de la clientela al Parc: mapa de l'experiència de la clientela, remodelació de l'àrea de pícnic i de l'Àrea Panoràmica.
- Millorar l'experiència de la treballadora o treballador del Parc: mapa de l'experiència de la treballadora o treballador.
- Millorar l'accés al cim del Tibidabo: projecte del funicular.
- Continuar avançant en el camí cap a l'excel·lència empresarial: projecte per aconseguir el segell 500+ EFQM.
- Reformar La Masia.
- Dur a terme el projecte "*I am Barceloner*",

de l'Àrea Panoràmica, adreçat a noves i nous residents i a turistes.

- Configurar l'oferta segons el Pla director.

S'han identificat també **impactes significatius potencialment negatius** a les comunitats locals (grups d'interès), alguns dels quals també són riscos ja identificats. En concret:

- **Decisions polítiques** que posin en risc la viabilitat de l'empresa: això es controla mitjançant l'aprovació del Pla estratègic i del pressupost anual. Aquesta situació afecta totes les parts interessades de l'empresa. Hi ha mesures de control, que són l'aprovació del Pla estratègic i del pressupost anual. També hi ha un pla d'accions preventives: la mateixa aprovació del pressupost i inversions anuals (es detecten divergències i conflictes i es valoren opcions). A més, hi ha un pla de contingències: davant de la no aprovació de Pla d'inversions, es busca finançament extern, per fer que l'impacte sigui totalment reversible i tingui una durada probable breu. La gravetat és alta, tot i que la probabilitat és baixa.
- **Problemes per accedir al Parc.** Es controla mitjançant el procediment d'accés als aparcaments i la gestió de rotondes, així com mitjançant el contracte amb una empresa externa de transport per a la llançadora i el manteniment del funicular. La part interessada és PATSA, les empreses proveïdores, la clientela, la societat, les i els accionistes i el Parc natural. També hi ha un pla d'accions preventives: el control del seguiment de contactes tant de transport com de

manteniment del funicular, l'assignació de reforços d'autobusos en funció de les previsions de visitants, l'avís a la Guàrdia Urbana i la gestió continuada en cas d'actes especials amb previsió d'alt volum d'autocars. També hi ha un pla de contingències: hi ha protocols d'acció en casos d'aturada del funicular, tall de circulació de la carretera de l'Arrabassada o de la carretera de Vallvidrera, accident de la llançadora o impossibilitat d'utilitzar l'aparcament. Tot això fa que l'impacte sigui totalment reversible i la durada probable sigui breu o mitjana. La gravetat és alta i la probabilitat també.

- **Riscos sanitaris** per incompliment de la normativa en matèria d'anàlisi de perills i punts de control crítics (APPCC). La part interessada és PATSA i la clientela. Es controla mitjançant anàlisis periòdiques dutes a terme per una empresa externa. L'impacte seria totalment reversible i tindria una durada probable mitjana. Tot i que la gravetat és alta, la probabilitat és molt baixa.
- **Manca de candidatures per l'activació del mercat laboral.** Es controla mitjançant el seguiment del quadre de comandament. La part interessada és PATSA. També hi ha un pla d'accions preventives: planificació anual de la selecció, diversificació de les fonts de reclutament i potenciació de la visió de PATSA com a plataforma de coneixement cap al món laboral. Hi ha un pla de contingències que consisteix a incrementar els canals de reclutament. Tots aquests plans fan que l'impacte sigui totalment reversible i tingui una durada probable breu. La gravetat és molt alta i la probabilitat és mitjana.
- 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, 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 la missió, 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 seguiment d'unitat.** Document en què cada unitat duu a terme un control dels objectius i indicadors propis de la unitat.
- **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, i estan relacionats amb els quatre eixos estratègics de l'empresa.
- **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 juliol de l'any 2019 es va dur a terme l'avaluació EFQM amb el resultat 400+.
- **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 i els serveis, i els resultats. De l'autoavaluació s'extreuen punts forts i àrees 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 duu 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 2019.

- **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

Enguany 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.

Aquest any 2019 s'ha renovat el segell 400+ EFQM i, a partir de l'informe de l'auditoria, s'ha continuat treballant per assolir aquesta millora contínua. S'ha seguit duent a terme el projecte de dos anys per continuar amb la línia de treball i seguir estenent el model EFQM a tota l'organització.

El mes de novembre del 2019 es van fer les auditories de les certificacions ISO corresponents: la 9001:2015 i la 14001:2015.

Reptes

Durant el transcurs del 2020 es plantegen quatre grans reptes per a la companyia, lligats als objectius estratègics:

- **Àrea Panoràmica:** es vol revisar el catàleg de productes i implementar unes visites històriques. A més, també es pretén definir uns paràmetres i un mètode per obtenir un índex de satisfacció de la clientela (ISC) de l'Àrea Panoràmica.
- **Excel·lència en els serveis:** es vol mirar de reduir el temps d'espera a les atraccions i als centres de restauració i tenir una imatge impecable.
- **Experiència de la treballadora o treballador:** es vol revisar i definir un nou estil de lideratge al Parc, negociar un conveni nou i també un pla de benvinguda nou amb l'ajuda del campus virtual.
- **Accessibilitat:** es vol definir un pla de mobilitat per potenciar l'accessibilitat en transport col·lectiu. A més, cal definir un pla de comunicació associat al pla de mobilitat.

En matèria de qualitat, l'any 2020 es treballarà per complir les noves normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. També es treballarà per renovar el segell EFQM amb el nou model 2020.

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), de la qual actualment ostenta la vicepresidència. Mitjançant reunions periòdiques entre els membres de l'AEPA, es comparteixen bones pràctiques en matèria operativa, legal, de seguretat, etc.

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 un 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 incrementem 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. Desenvolupem projectes de caire solidari de diversos tipus:

1. **Jornades solidàries:** al Parc d'atraccions Tibidabo celebrem cada any més d'una desena d'actes solidaris en col·laboració amb diverses entitats, a més de celebrar altres festes culturals. Un exemple n'és "Un cop de mà", una festa solidària organitzada per la Fundació Migranodearena, que pretén donar suport a les entitats que treballen a Barcelona a favor de les nenes i nens del món que es troben en situació de risc social.
2. **Projecte "Estiu solidari":** El projecte per a la infància "Estiu Solidari", en el qual fa quatre 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.
3. **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 5,60 € 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 afany de lucre durant el 2019:

APORTACIONS 2018	APORTACIONS 2019
	UNICEF: 70.000 €
	Fundació Privada Martí i Bonet: 6.830 €
	Fundació Migranodearena: 9.642 €
	Design for All Foundation: 1.200 €
	Pallapupas: 19.343,38 €
	AACIC: 9.000 €
TOTAL: 95.489 €	TOTAL: 116.015,38 €



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 necessitats 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 seves necessitats 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.

CANAL D'INFORMACIÓ

Grup d'interès	Segment	Necessitats i expectatives	Font	Responsable	Periodicitat
Cientela	Domèstic Turístic Educatiu Empresarial Terçer sector	Gestió de l'oferta Varietat de l'oferta i serveis Accessibilitat	Enquestes de satisfacció de la clientela Enquesta òmnibus Grups de discussió Bústies de suggeriments del Parc i de l'Ajuntament de Barcelona Xarxes socials Reclamacions Enquestes a les sòcies i socis Altres qüestionaris	Unitat de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela	Anual i periòdica
Treballadores i treballadors	Estructura Operacions Comandaments	Organització Estil de direcció Desenvolupament Entorn de treball Treball en un mateix Retribució	Enquestes de clima laboral Suggeriments (B:SM Crea) Grups de discussió Entrevistes individuals Reunions de departament o de grup	Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient	Anual i periòdica
Proveïdors	Proveïdors	Visió de l'empresa Expectatives de futur	Enquestes Plec de condicions de licitacions públiques Reunions anuals	Direcció General	Anual
Societat	Societat	Acció social i educativa Col·laboració ciutadana Respecte per l'entorn natural Accessibilitat Política de preus	Convenis amb entitats i organismes rellevants Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona Aliances amb universitats	Direcció General	Anual
Accionistes	Ajuntament de Barcelona B:SM	Responsabilitat social corporativa (RSC) Sostenibilitat econòmica Alimentació amb polítiques municipals	Reunions dels consells d'administració	Direcció General	Bianual
			Reunions amb la Presidència Comitè de Direcció de B:SM	Direcció General	Periòdica
Parc Natural de Collserola	Conserori del Parc Natural de Collserola	Respecte per l'entorn natural	Conveni de col·laboració	Direcció General	Periòdica
Organismes públics i reguladors	Govern Institucions Administracions públiques Organismes reguladors	Compliment de la legislació vigent Pagaments dels impostos	DOGC BOP BOE Serveis jurídics	Direcció General	Periòdica

Taula 4. Grups d'interès de PATSA.

Clientela

Diferenciem cinc segments de mercat: el domèstic, el turístic, l'educatiu, l'empresarial i el tercer sector. **PATSA disposa de diversos mitjans d'obtenir informació de la seva clientela, que són els següents: les enquestes de satisfacció de la clientela, l'enquesta òmnibus, els grups de discussió, la bústia de suggeriments del Parc i de l'Ajuntament de Barcelona, les xarxes socials, les reclamacions, les enquestes a les sòcies i socis, el "client misteriós" i altres qüestionaris.**

- **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, nétes, néts, 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. El 2019 s'ha fet la campanya "*I am Barceloner*" per potenciar aquest mercat.
- **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, celebracions o dies familiars.

- **Tercer sector.** Està format per entitats sense ànim de lucre, ONG, fundacions i totes aquelles entitats amb necessitats especials o pocs recursos. El tercer sector és un tipus de clientela que el Parc acull en festes solidàries que se celebren al Parc amb l'objectiu de recaptar fons per als projectes en què treballen i de difondre la seva tasca a la ciutadania en general. Normalment les festes se celebren els caps de setmana i amb el Parc obert. Per a les entitats amb necessitats especials o pocs recursos s'estableixen accions i també tarifes més reduïdes per a les seves visites en grup.

Treballadores i treballadors

La missió de PATSA és fer que tothom que es relacioni amb el Tibidabo se senti feliç. Dins d'aquesta missió, 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 servei del Parc de la resta de serveis, i per això es duu a terme una enquesta anual de satisfacció la treballadora i el treballador**, per poder traçar la línia d'actuació i treballar-hi.

En segon lloc, **el Parc ha confeccionat un mapa de l'experiència de la treballadora o treballador, 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 2019 s'ha treballat en el nou pla de benvinguda, que s'implementarà el 2020, i també s'ha potenciat el campus virtual com a nova eina de contacte.

Els projectes que s'han dut a terme en aquesta línia han estat el projecte de comunicació interna, que millora la comunicació i la informació de les treballadores i treballadors mitjançant l'ús de pantalles de comunicació interna i SMS; el projecte de planificació i millora de calendaris, que potencia l'eficiència de les hores dels calendaris i els optimitza; el projecte de millora organitzativa del departament de Màrqueting, que ha analitzat les funcions i càrregues de treball del departament i, gràcies a això, s'ha establert un nou organigrama amb noves responsabilitats, i el projecte d'empresa saludable, que tenia l'objectiu de reduir l'absentisme mitjançant la transmissió d'hàbits saludables a les treballadores i treballadors.

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 de 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 duu 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.

Empreses proveïdores

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 s'ha fet una avaluació de les empreses proveïdores, i a partir d'aquest any es revisaran anualment mitjançant l'anàlisi del compliment de terminis, de la qualitat del servei, del preu, del servei postvenda, etc. 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 2019 són els següents:

Ajuntament de Barcelona, Associació de Cardiopaties Congènites, Associació de Cardiopaties Infantils, Associació de Famílies Nombroses de Catalunya, 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 Alcía, fundació Migranodearena, Fundació Tallers, Generalitat

de Catalunya, Guàrdia Urbana, Incorpora de "la Caixa", L'Heura del Vallès Fundació Privada, Pallapupas, Associació de Promotors d'Esdeveniments Esportius, Torre de Collserola, UNICEF, Vozes, Fundació Ramon Martí i Bonet, Soñar Despierto, Universitat Politècnica de Catalunya, DigiBot, Institut Català d'Oncologia, Escola de Música Trèmolo, Open House 48 h Barcelona, 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

PATSA cada any duu a terme un estudi per fer un seguiment de l'índex de satisfacció de la clientela (ISC), el qual serveix de guia per plantejar nous reptes i aspectes de millora de cara a la següent temporada. La mostra de l'estudi de l'any 2019 és de 840 entrevistes, amb un nivell de confiança del 95%, i han estat escollides del conjunt de persones visitants que han vingut a les nostres instal·lacions.



Gràfic 1. Índex global de satisfacció de la clientela.

L'índex de satisfacció arriba aquesta temporada al 7,9 de valoració global. Amb aquest resultat s'assoleix l'objectiu establert, gràcies a les accions estratègiques preses per millorar l'experiència: incorporació d'oferta, millores en l'accessibilitat, millores dels serveis i, en especial, l'atenció a la clientela, que és el nostre element diferenciador.

La clientela valora molt positivament les atraccions, l'entorn i, en especial, les vistes de la ciutat de Barcelona i les activitats educatives dirigides als infants.

No obstant això, la demanda de zones de descans adequades al clima i la valoració dels serveis de restauració continuen sent elements amb marge de millora, tot i que la seva valoració ha augmentat positivament en tres dècimes respecte a l'any anterior, amb aspectes especialment ben valorats com la neteja, l'atenció del personal i la diversitat de punts de restauració.

D'altra banda, l'augment d'afluència global de visitants i les obres del nou funicular han fet que PATSA segueixi treballant de manera contínua en la reducció de les cues dins del Parc i en la millora dels accessos.

5.2. Comunicació

Assoliments

S'han dut a terme campanyes de publicitat, de continuïtat amb les dels anys anteriors, destinades a difondre els valors i les qualitats de Parc emblemàtic, familiar, compromès, educatiu, barceloní i català, amb la continuïtat de l'eslògan "Emocions d'alçada". Al Parc s'hi viuen grans emocions en família o amb amigues i amics, i es comparteixen moments inoblidables. S'ha incorporat el concepte d'emocions a la campanya d'inici de temporada. S'ha donat continuïtat a les emocions en la campanya d'estiu basant-se en experiències diverses que abastaven des de la vessant més innovadora del Parc fins al Tibidabo més emblemàtic.

Com a element destacat, **s'ha impulsat el programa de comunicació interna**, que ha consistit en la identificació, desenvolupament i millora de l'eficàcia gràcies a la incorporació de noves eines com ara pantalles, missatges, SMS, correus electrònics i taulers d'anuncis.

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.

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 2019 s'han recollit un total de 3.197 suggeriments de 1.891 persones. Per temes, les atraccions són l'àmbit que rep més suggeriments per part de la clientela (un 32% del total), dels quals un 22% fan referència a les cues i a la capacitat de les atraccions. El segon àmbit a què fan referència són els serveis del Parc (un 14% del total), en el qual destaquen els suggeriments sobre el preu (el 23% d'aquest àmbit), un 6% més que l'any anterior, el 2018.

Reptes

Com a repte per al 2020 destaquem la creació de l'Àrea d'Experiència de la Clientela, que aglutinarà i millorarà els esforços per aconseguir la màxima satisfacció de tota la clientela. Aquesta tasca anirà acompanyada de l'acció formativa i d'acompanyaments amb l'eslògan "Nosaltres som la clau".

El 2020 continuarem treballant per traslladar a totes les persones que visiten o es relacionen amb el Tibidabo els eixos estratègics del Parc: experiències, solidaritat, sostenibilitat i educació. En la nova temporada 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 construcció de la Cuca de Llum i que es consolidarà amb la posada en marxa, l'any 2021, de la nova mobilitat fins al cim del Tibidabo.

5.3. Oferta

5.3.1. Atraccions i espectacles

Assoliments

A més d'augmentar l'oferta en atraccions i espais, el Parc també incrementa la seva oferta en espectacles. Les novetats i els nous serveis que s'han presentat aquesta temporada han estat els següents:

- Dins del marc d'actuacions de renovació del funicular, a l'estació inferior s'ha celebrat l'espectacle de comiat del funicular.
- A causa de l'èxit de les temporades anteriors, s'ha mantingut el gran espectacle musical de cloenda *Geronimo Stilton*, que es fa de manera exclusiva al Parc. S'ha continuat amb la renovació dels espectacles de cloenda, adequats a cada època de l'any, i s'ha proporcionat una oferta més variada; en aquest sentit, destaquen especialment l'espectacle de les Mascotes, la popularitat de les quals augmenta al Parc, i l'espectacle de làser nocturn *7ART*, que es fa a l'estiu.
- S'ha fet l'espectacle de terror de cloenda *La profecia*, i també s'ha afegit la nova escena temporal de bruixes a l'Hotel Krüeger.
- A la sala en 4D del cinema Dididado aquest any s'han projectat les pel·lícules *Ocells* i *Retorn al món perdut*; com a pel·lícula nadalenca, es va projectar *The Time Carousel*.
- S'ha mantingut el Teatre de Titelles permanent, a càrrec de la companyia Marionetas Herta Frankel. S'ha celebrat, durant el mes d'octubre, la 9ª Mostra de Titelles del Tibidabo, que ha permès que, durant els caps de setmana d'aquest mes, es pogués gaudir dels espectacles de diferents companyies que utilitzen diferents tècniques titellaires.

- S'han presentat els nous espectacles de les Mascotes del Parc i l'espectacle *Els colors de la tardor*.

Reptes

La gran novetat de la temporada 2020 és *Bombolles al cel*, un espectacle sensorial de Pep Bou que es farà a l'Edifici Cel. El nou xou serà un viatge que ens endinsarà en mons poètics i onírics, a la recerca de la bellesa que s'amaga en les bombolles de sabó combinades amb la llum i la música. La nova temporada també arriba amb un missatge sensibilitzador mitjançant la reorientació a partir d'un *leitmotiv* de conscienciació mediambiental de dos espectacles estrella: *Geronimo Stilton* i *7ART*. Les Mascotes tornen amb una nova cavalcada, l'equip artístic de la qual augmenta enguany. A més, oferiran un nou format *meet & greet*, que permetrà conèixer el Ti, la Bi, la Da i el Bo d'una manera més propera. Al Marionetarium, la companyia Herta Frankel presentarà la nova obra *Samfònia de marionetes*, amb diferents personatges, tant clàssics com de recent creació.

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. El principal canvi durant el 2019 és estructural, ja que s'ha incorporat la figura de cap d'Àrea de Restauració al Departament d'Operacions per definir i millorar les activitats 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.

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

- Implantació d'una oferta per a persones celíaques 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.
- Creació de menús de temporada al Bar de l'Estació i al Bar Piratta.
- Implantació dels Arcs de l'Aeroport, un espai de venda de productes saludables com fruita tallada i batuts, i també de gelats. D'altra banda, està previst que el 2020 tots els gelats siguin sense gluten.

Reptes

De cara al 2020 es preveu dinamitzar el nou espai de la Plaça del Jardí, on s'ubicaran nous centres, per així convertir-lo en un espai d'activitats i de moments per menjar alguna cosa mentre es veuen els espectacles. Això afectarà la ubicació dels carretons de Barba Papa i Ben & Jerry's. A més, s'afegiran taules i cadires davant de l'Aeroport, així com un carretó a l'Aeroport que vendrà begudes saludables, fruita i suc de fruita natural. Alhora, es continuarà treballant en els processos interns de restauració per assegurar que l'atenció als centres és ràpida.

Finalment, es crearà un nou model organitzatiu del departament en què s'incorporarà la figura de cap d'Àrea de Restauració.

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.

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

Un aspecte important en l'àmbit de l'accessibilitat ha estat **la remodelació de la nova Plaça del Jardí, que ha permès anivellar tot l'espai de l'Àrea Panoràmica per garantir l'accés a tothom.** La construcció d'una rampa darrere de les taquilles de l'entrada principal permet facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda als serveis higiènics del costat de l'Avió i al servei mèdic, i la instal·lació d'una gran graderia dóna més espai a la gent per poder seure.

Actualment les atraccions de l'Embruixabruixes i el Giradabo estan adaptades per a cadires de rodes, i sis 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.

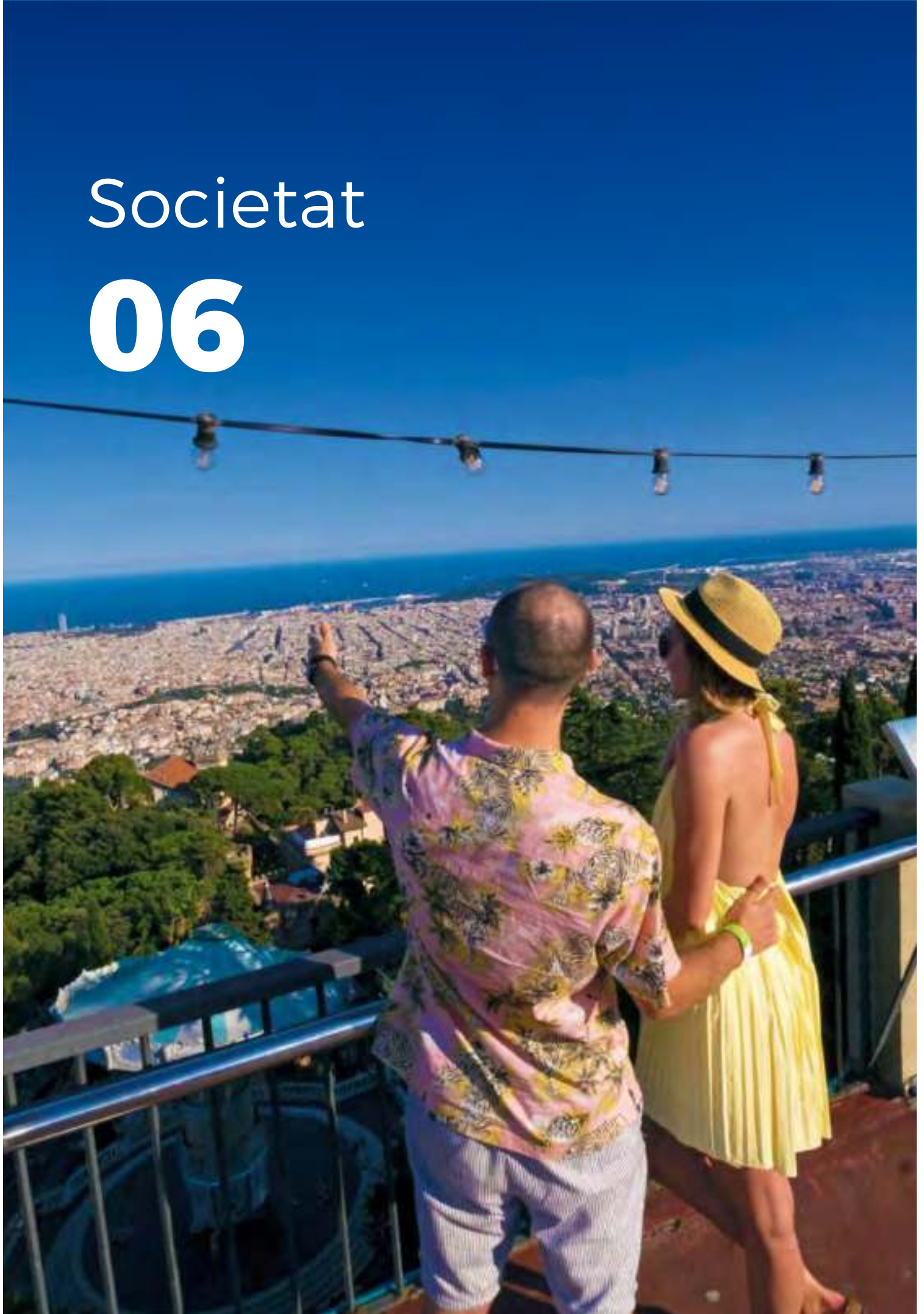
Reptes

El repte principal, que serà una novetat el 2020, és **el nou funicular, que serà 100% accessible.** El darrer vagó del funicular estarà a nivell de carrer a l'estació inferior, i a l'estació superior hi haurà un ascensor que permetrà accedir directament al 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–, s'ha treballat per augmentar-ne el nombre i millorar l'oferta dirigida a aquest col·lectiu. S'han dut a terme diferents accions adreçades a les sòcies i socis: se'ls ha convidat a assistir a esdeveniments exclusius, així com a participar de manera preferent en les diferents jornades especials del Parc com els Tallers d'alimentació amb la Fundació Àlicia. També gaudeixen d'un espai exclusiu dins el web del Parc. Amb aquestes accions, en tancar el 2019 s'ha arribat a un total de 21.917 famílies sòcies del Parc, de manera que quasi assolim l'objectiu establert de 22.000 famílies. Això equival gairebé a 84.000 persones.

Reptes

El repte principal d'aquesta temporada en relació a les sòcies i socis Tibiclub serà mantenir aquest col·lectiu, i l'objectiu és augmentar la seva satisfacció gràcies a una millora de la comunicació mitjançant l'ús de la nova eina de gestió de la clientela (CRM).

Així mateix, el Parc té com a objectiu mantenir les activitats i tallers exclusius per a les sòcies i socis, com els tallers de robòtica educativa, i també donar continuïtat a altres activitats, com les d'alimentació saludable i els tallers familiars.

6.2. Educació

Assoliments

El Parc d'atraccions Tibidabo vol ser un Parc educador mitjançant la realització d'activitats didàctiques, que incorporen diversos conceptes educatius vinculats a les atraccions. Així, es pretén desenvolupar i ampliar els coneixements a diferents nivells i per a tothom.

El 2019, en l'activitat didàctica de ciència i tecnologia, realitzada en el marc del programa educatiu, hi han participat un total de 8.079 alumnes de 4t d'ESO i batxillerat, de manera que s'ha consolidat el programa educatiu del Parc.

S'ha **promogut 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.

El 2019 s'ha dut a terme la jornada **Fisidabo LabShow** per a les famílies, un projecte educatiu creat juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en què convertim el Parc d'atraccions Tibidabo en el laboratori de física més divertit del món, amb més de 2.000 alumnes experimentant al Parc.

També destaquem la inauguració del nou espai educatiu **Creatibi Robotics**, un espai de robòtica educativa en què s'utilitza la

metodologia LEGO® Education. En aquest espai es duran a terme 6 noves activitats adaptades a diferents franges d'edats i amb diverses plataformes robòtiques programables: “Un tomb per Barcelona”, “Viatge per l'espai”, “Coneix Collserola”, “Laberint de robots”, “Lluita de robots sumo” i “Programa el tren del Parc”.

Reptes

El Parc continuarà potenciant les activitats educatives, per exemple amb l'ampliació de la jornada Fisidabo, per a més de 2.500 estudiants de secundària, o amb el cap de setmana de la robòtica.

6.3. Acció social i cultural

Assoliments

En l'àrea de la solidaritat s'ha dut a terme una acció comunicativa. A la roda de premsa de presentació dels resultats i de les noves iniciatives previstes hi van participar un gran nombre d'entitats amb què el Tibidabo col·labora actualment o ha col·laborat; això va tenir un molt d'èxit i un gran ressò als mitjans de comunicació. A més, s'ha tornat a posar en marxa el programa de beques “Estiu solidari”, que, en col·laboració amb l'Àrea d'Infància de l'Ajuntament, ha permès que, a l'estiu, 6.008 infants en risc d'exclusió hagin pogut gaudir d'un dia d'oci i diversió al Tibidabo. De la mateixa manera, les persones que tinguin la targeta rosa poden gaudir del Parc de manera gratuïta.

També en l'apartat solidari, aquesta temporada s'han celebrat 12 festes solidàries, entre les quals destaquen les següents: *Estiu Sense Barreres*, dedicada a totes les persones, sobretot a les que tenen dificultats de mobilitat; la 24^a edició de la Festa del Cor de l'Associació d'Afectats per Cardiopaties Infantils de Catalunya (AACIC); la festa de l'Associació de Famílies Nombroses de Catalunya (FANOC); la festa solidària “Un cop de mà”; la jornada solidària “Un dia de nassos”, amb Pallapupas; la Cançó de Pau, amb la col·laboració especial d'UNICEF, i la festa El Dia dels Avis, el Tibidavis, que s'ha consolidat. També s'ha donat continuïtat a la festa solidària a favor dels infants de la fundació Soñar Despierto, i la Festa del Civisme, la Festa Pride i la Jornada Sense Fum.

En l'apartat cultural, aquest 2019 s'han celebrat quatre festes: la jornada castellera, la jornada gegantera, Vozes i Simfònic.

A més, per Nadal s'ha fet un espectacle de màgia i també s'han dut a terme altres activitats, com la 5^a edició del Mes dels hàbits saludables, amb la realització de tallers per a sòcies i socis Tibiclub, impartits per la Fundació Alícia.

Reptes

L'objectiu que es va fixar a finals del 2019 per al 2020 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

La missió primordial de tot el personal de PATSA és aconseguir que tota la clientela i les persones que visiten el Tibidabo tinguin una experiència magnífica, per això treballem per fomentar el compromís i la implicació del nostre equip humà.

Un any més, 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. Malgrat que es reflecteix un històric de 5 anys, atès que es produeix un augment de la plantilla els mesos de juliol i agost, la major part de les dades només són comparables a partir de l'any 2015, primer any en què es van obrir els 7 dies de la setmana i es van crear els dos torns per cobrir cadascun dels dies. Així mateix, el novembre del 2016 es va fer la prova d'obrir el Parc a les onze del matí, i no a les dotze; aquest horari va quedar instaurat a partir del 2017, motiu pel qual es va generar un tercer torn de treballadores i treballadors durant el mes d'agost.

Així i tot, al gràfic 2 es pot observar que, el 2019, la contractació es manté més estable al llarg de l'any, i disminueix durant els mesos d'estiu, en comparació amb la resta d'anys amb les mateixes característiques; això és a causa d'una planificació centralitzada i optimitzada per contractar menys personal però amb més hores de treball.

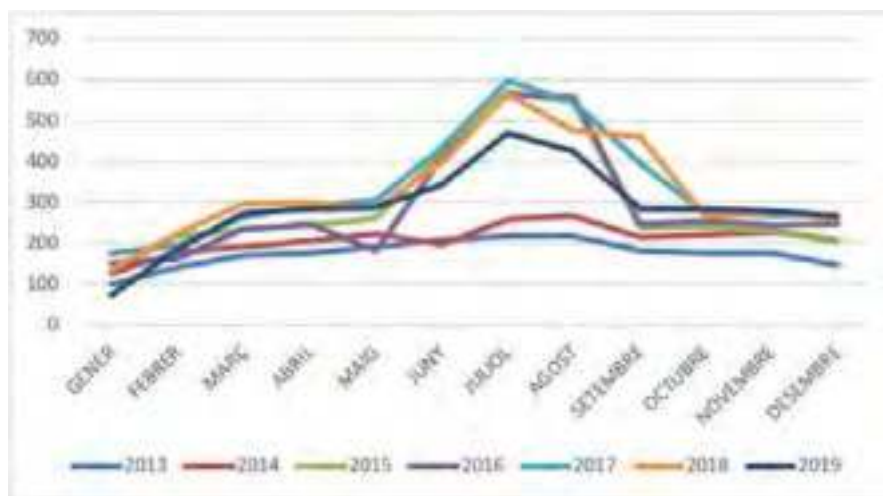
Per elaborar les dades que es presenten a continuació, s'ha tingut en compte la mitjana anual de treballadores i treballadors, ja que, pel tipus d'activitat que es desenvolupa al Parc, la mida de la plantilla té un comportament estacional (vegeu el gràfic 2). No obstant això, per elaborar alguns indicadors s'ha utilitzat el nombre total de persones treballadores o de contractes que han estat en vigor durant l'any 2019; si s'ha fet el càlcul a partir d'aquestes dades, s'ha indicat. Tot això s'ha fet extraient les dades del programa de gestió de personal META4, mitjançant consultes específiques descarregades en format Excel.



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.



Gràfic 2. Evolució anual de la plantilla de PATSA. Dades calculades a partir de la mitjana mensual de treballadores i treballadors.

Com s'observa al gràfic 2, l'any 2019 un 49,82% de la plantilla estava formada per dones, i el 51,17% restant, per homes. La mitjana anual de treballadores i treballadors ha estat de 289 (dades a finals de mes).



Gràfic 3. Evolució de la plantilla de PATSA per sexe. Dades calculades a partir de la mitjana mensual de treballadores i treballadors.

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 51,1% i 48,9%, respectivament; respecte a l'any anterior, ha augmentat la plantilla de personal fix com a conseqüència del compliment del conveni 2016-2019.

Al les taules 6 i 7 es mostra el percentatge de dones i homes segons el tipus de contracte.

	Homes	Dones
2015	56,79%	43,21%
2016	55,51%	44,49%
2017	49,34%	50,66%
2018	49,56%	50,44%
2019	54,62%	45,62%

Taula 5. Percentatges de treballadores i treballadors fixos per sexe.

	Homes	Dones
2015	35,05%	64,95%
2016	38,74%	61,26%
2017	43,88%	56,12%
2018	45,92%	54,08%
2019	45,60%	54,31%

Taula 6. 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 2019, 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.



Gràfic 4. Dades anuals dels anys 2015, 2016, 2017, 2018 i 2019 del personal que ha treballat a PATSA, segregat per grups d'edat. Dades segons el nombre de contractes vigents tenint en compte només un contracte per persona.

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
2015	Homes	8	8	6	273
	Dones	4	3	13	448
2016	Homes	8	9	11	233
	Dones	4	3	17	352
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

Taula 7. 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

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 en un nou **Pla d'igualtat que potèncii la igualtat d'oportunitats de totes les persones que formen part de l'organització i eviti qualsevol tipus de discriminació**. Aquest pla s'aprovarà els primers mesos del 2020 i tindrà una durada de 3 anys.

L'any 2017 es van promoure els acords presos en el conveni col·lectiu que promouen la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral. Un dels acords més destacats va 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. Aquest acord s'ha mantingut durant el 2019 i s'ha inclòs en el nou Pla d'igualtat.

Durant el 2019, 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 per elaborar el nou Pla d'igualtat.

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 tots els treballadors al Portal de l'empleada i l'empleat.

Homes	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'homes que tenen dret a acollir-se a la baixa per paternitat	2	2	1	0	1
Nombre d'homes que s'han acollit al permís de paternitat durant l'any	2	2	1	0	1
Nombre d'homes que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	2	2	1	0	1
Nombre d'homes que continuen a l'organització dotze mesos després	2	2	1	0	1
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	100%

Taula 8. Llicències de paternitat

Dones	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de dones que tenen dret a acollir-se a la baixa per maternitat	0	0	0	0	0
Nombre de dones que s'han acollit al permís de maternitat durant l'any	0	0	0	0	0
Nombre de dones que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	0	0	0	0	0
Nombre de dones que continuen a l'organització dotze mesos després	0	0	0	0	0
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	100%

Taula 9. Llicències de maternitat.

L'any 2019 han treballat a PATSA 5 homes i 13 dones amb diversitat funcional, i mitjançant acords amb la Fundació ACIDH i L'Heura s'ha potenciat la contractació de persones amb diferents tipus de diversitat funcional, de manera que s'ha augmentat significativament el nombre de persones amb diversitat funcional contractades. De cara al 2020 es continuarà potenciant la contractació de persones amb discapacitat.

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

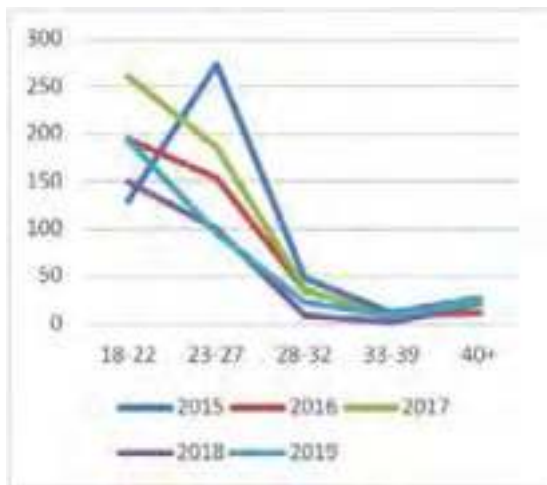
Contractació

El 2019 s'han formalitzat un total de 638 contractes a treballadores i treballadors diferents. D'aquests 638, un 47,65% els han signat homes i un 52,35%, 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.

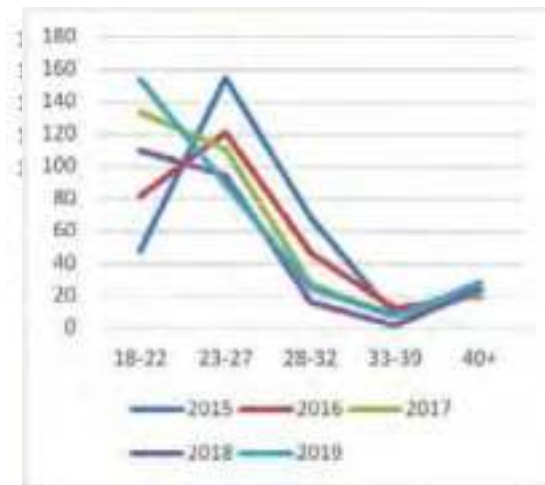
	2015	2016	2017	2018	2019					
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Contracte eventual	245	442	215	341	258	423	222	279	244	275
Contracte fix discontinu	56	45	55	53	53	71	68	83	59	58
Contracte fix	0	3	12	10	7	7	1	8	1	1
TOTAL	301	490	282	404	318	501	291	380	304	334

Taula 10. Contractes formalitzats.

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.



Gràfic 5. Contractes formalitzats amb dones segons l'edat.



Gràfic 6. Contractes formalitzats amb homes segons l'edat.

Treballadores i treballadors de 40 anys o més

2015	Homes	23
	Dones	27
2016	Homes	20
	Dones	12
2017	Homes	21
	Dones	26
2018	Homes	21
	Dones	39
2019	Homes	28
	Dones	23

Taula 11. Contractes formalitzats amb treballadores i treballadors de 40 anys o més.

Tot el personal que ha formalitzat un contracte el 2019 està empadronat a Catalunya.

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 les proveïdores, 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 fix

Per al personal fix, s'estableixen 2 dies i 8 hores anuals de llicència retribuïts per a assumptes propis sense justificar. A més a més, gaudiran de poder adquirir el Tibiclub familiar i 50 vals promocionals d'entrada general, 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 fixos 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.

Rotació

La rotació del 2019 ha estat d'un 19,79% 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 3,59% i un 14,86% respectivament. Si diferenciem la rotació entre dones i homes, els resultats obtinguts són 19,73% i 19,85%, 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 2019 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.

Grups d'edat	18-22 anys	23-27 anys	28-32 anys	33-39 anys	40 anys o més
Rotació 2015	37,64%	23,35%	15,86%	7,63%	9,88%
Rotació 2016	34,20%	28,52%	27,03%	13,74%	9,26%
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%

Taula 12. Rotació per franges d'edat. Dades comptabilitzades segons el nombre de contractes.

	2016		2017		2018		2019	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
18-22 anys	34,12%	34,38%	35,53%	60,85%	53,38%	44,53%	10,85%	8,12%
23-27 anys	28,32%	28,75%	45,27%	34,15%	35,58%	38,46%	5,31%	5,50%
28-32 anys	32,74%	23,68%	24,41%	30,69%	3,20%	6,47%	1,36%	1,56%
33-39 anys	17,92%	11,33%	5,31%	10,86%	0,35%	0,80%	0,40%	0,39%
40 anys o més	11,23%	8,05%	13,65%	9,07%	7,47%	7,00%	1,27%	1,47%

Taula 13. Rotació per franges d'edat i sexe en els anys 2016, 2017, 2018 i 2019. Dades comptabilitzades segons el nombre de contractes.

7.3. Promoció internes

El 2019 s'han cobert 61 places mitjançant processos de promoció interna per fomentar el desenvolupament professional del personal. Les promoció internes han permès cobrir un 82,43% dels llocs oferts. A la taula 14 es mostren les promoció fetes l'any 2019.

Promoció internes 2019	Vacants ofertes	Persones presentades		Persones seleccionades	
		Homes	Dones	Homes	Dones
Oficina d'Informació	1 i bossa	2	4	1	3
Reforç al Departament de Recursos Humans	1	1	2	1	0
Supervisor/a temporal a operacions	2	4	5	0	2
Reforç temporal administratiu a operacions	1	1	1	1	0
Reforç temporal administratiu a màrqueting	1	3	0	0	0
Coordinador/a temporal a operacions	4	4	6	0	4
Tècnic/a d'esdeveniments	1	1	1	1	0
Tècnic/a d'administració i finances	1	1	0	1	0
Supervisor/a temporal al Club dels Aventurers	2	2	2	0	0
Places fixes a temps parcial	30	25	28	13	17
Places fixes a temps parcial per a les temporades d'estiu	20	1	9	1	9
Tècnic/a al Departament de Màrqueting	1	2	1	0	0
Coordinador/a al Departament d'Operacions	7	7	6	1	4
Tècnic/a de comunicació al Departament de Màrqueting	1	1	1	0	1
Auxiliar administratiu/iva al Departament d'Operacions	1	1	1	0	1

Taula 14. Promoció internes del 2019.

Any de la promoció	Persones presentades		Persones seleccionades	
	Homes	Dones	Homes	Dones
2015	18	18	11	14
2016	81	70	42	43
2017	59	79	34	50
2018	73	62	27	31
2019	56	67	20	41

Taula 15. Dades de les promocions internes per anys.

7.4. Contractes 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.**

De l'any 2019 destaca la formació impartida al personal fix discontinu en matèria de prevenció de riscos laborals, en atenció a la clientela, en el Pla d'autoprotecció, en llengua de signes i en el protocol davant d'assetjament sexual i gestió de conflictes. 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 el *coaching* en lideratge per a les coordinadores i coordinadors de la Unitat d'Operacions, que es fa de manera presencial. De la formació que fa el personal d'oficines, cal destacar el taller d'esquena sana i prevenció de riscos laborals i el d'alimentació saludable. 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 de B:SM. El 2019



Gràfic 7. Hores de formació totals anuals per sexe i categoria laboral. Dades segons el nombre de persones que han treballat a PATSA anualment.

també s'ha fet un curs específic de prevenció de riscos laborals per als delegats i delegades de prevenció del comitè d'empresa.

Categoria	Sexe	Any	Valor
Personal directiu i responsables d'àrea	Dona	2019	12,00
Personal directiu i responsables d'àrea	Home	2019	31,50
Personal de comandament	Dona	2019	144,00
Personal de comandament	Home	2019	87,00
Personal tècnic	Dona	2019	2,00
Personal tècnic	Home	2019	50,00
Personal administratiu	Dona	2019	57,00
Personal administratiu	Home	2019	14,00
Personal operatiu	Dona	2019	3.028,87
Personal operatiu	Home	2019	2.478,16

En total, 342 dones (51,04%) i 328 homes (48,96%) van rebre formació; el personal operatiu destaca com el que en va rebre més.

7.5. Conveni col·lectiu

L'any 2019, un 98,21% 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.

	2015		2016		2017		2018		2019	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Mitjana de treballadores o treballadors	94,53	98,21	94,81	97,45	95,24	97,86	96,71	94,57	95,56	97,73
Treballadores o treballadors fora de conveni	5,47	1,79	5,19	2,55	4,76	2,14	3,29	5,43	4,44	2,27

Taula 16. Percentatge del 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 per poder garantir i prioritzar 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, juntament amb el Col·legi d'Enginyers, revisen i certifiquen les atraccions segons la norma UNE-EN 13814, que regula les atraccions i estructures dels parcs d'atraccions. El 2019 es van certificar totes les atraccions del Parc amb data de 26 de febrer de 2019. 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.

Existeix un procediment d'operativa que garanteix que tots els operadors tenen la formació en matèria de seguretat de les atraccions que operen. Paral·lelament, el Parc disposa d'un Pla d'autoprotecció (PAU) i cada any es fa un simulacre d'evacuació.

L'any 2019 s'ha seguit la mateixa línia pel que fa als indicadors de seguretat del Parc: s'ha

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

Taula 17. Estat actual en matèria de seguretat.

mantingut el percentatge de disponibilitat de les atraccions i el percentatge de resolució d'incidències. Durant aquest any s'ha estat treballant transversalment amb la resta del grup de B:SM per homogeneïtzar i trobar indicadors que puguin ser comuns a totes les divisions i empreses. Es preveu implantar-los el 2020.

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 d'aturada del funicular, 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. Cal dir que aquests serveis s'han considerat significatius atès, entre d'altres, el percentatge de suggeriments que s'han rebut al llarg de l'any: Un 32% amb relació a atraccions; un 13%, a restauració; un 8%, a accessibilitat, i un 3%, a espectacles.

7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball

El sistema de prevenció de riscos laborals garanteix un entorn segur i saludable, amb revisió periòdica i participació dels grups d'interès. Des de principis del 2019, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals es porta des de B:SM, per mitjà d'una persona tècnica assignada per gestionar les diferents tasques i especialitats: seguretat, higiene i ergonomia i psicologia aplicada. L'especialitat de vigilància de la salut es porta des del servei de prevenció aliè.

PATSA disposa d'una anàlisi de riscos laborals de tots els llocs de treball i també dona formació a les treballadores i treballadors en aquesta matèria. En el moment d'incorporar-se al Parc per primera vegada, tot el personal rep una formació en prevenció de riscos laborals mitjançant el curs de benvinguda, que la majoria de

vegades es fa presencialment, tot i que de manera excepcional es pot fer mitjançant el lliurament d'un dossier formatiu. El 2020 es preveu que part de la formació en aquesta matèria estigui disponible al campus virtual i que la persona contractada, abans que comenci la relació laboral, faci un qüestionari de validació de la formació.

El 2019 també s'ha fet formació de prevenció de riscos laborals al personal d'operacions amb un contracte fix discontinu o fix a jornada plena.

A més, es duu a terme un seguiment del Pla de prevenció de riscos laborals, per això mensualment es reuneix el Comitè de Seguretat i Salut, que 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 2019 s'han celebrat sis reunions del Comitè de seguretat i Salut, i en totes s'han revisat els aspectes relatius a la prevenció de riscos laborals de tot el personal:

27/02/2019

20/03/2019

03/05/2019

28/08/2019

11/10/2019

29/11/2019

7.7. Salut i absentisme

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 tenen 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 es dirigeixen 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 tercers.

El 2019 s'han produït 24 accidents amb baixa i 13 sense baixa. D'aquests, nou han estat *in itinere*, i la resta per accidents per cop contra un objecte immòbil, per contacte amb agent material tallant, punxant o dur, per cop contra un objecte en moviment i per sobreesforç, trauma psíquic, radiacions, soroll, etc. Dels 24 accidents amb baixa, 12 els han patit dones i 12, homes.

Tal com es reflecteix a la taula 18, la taxa d'absentisme ha continuat incrementant. Si n'analitzem els motius, observem que hi ha hagut baixes mèdiques de llarga durada a causa de malalties comunes i que les baixes per accident no han incrementat.

		2015	2016	2017	2018	2019
Índex d'accidents	Homes	5,28	3,88	2,77	3,81	4,28
	Dones	4,93	6,74	2,92	3,56	3,47
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	0,94%	6,43%	0,55%	0,69%	0,73%
	Dones	1,02%	5,12%	0,37%	0,87%	0,31%
Taxa d'absentisme	Homes	2,65%	4,11%	4,55%	2,13%	2,98%
	Dones	2,80%	5,03%	5,12%	2,46%	2,70%

Taula 18. 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 de B:SM 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; per tant, el projecte va passar a anomenar-se B:SM Crea i a gestionar-se a través d'una plataforma virtual.

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 penegen 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.

Un cop cada any, a la reunió d'inici de temporada amb l'equip directiu, es lliura el premi a les millors idees B:SM Crea de l'any. En aquesta edició 2019, els premis s'han repartit en 4 categories, corresponents als eixos estratègics de B:SM. Les idees guanyadores han estat les següents:

Eix estratègic Ciutadania-Clientela

- Primer premi: Carnet OK! - Idea d'Anna Pérez, del Zoo de Barcelona.

- Segon premi: Localitzador en reserves particulars - Idea de Lorena Martínez Vega, del Park Güell.
- Tercer premi: Marcador del Palau Sant Jordi: pantalla multifuncional - Idea d'Ester Torres, de l'Anella Olímpica.

Eix estratègic Persones

- Primer premi: Informació i formació de vehicles de mobilitat personal (VMP) - Idea conjunta de Carlos García, d'AREA, i Raquel Vázquez, d'Agents Cívics.
- Segon premi: Mesurant totes les nenes i nens per igual - Idea de Montserrat Alós, del Tibidabo.
- Tercer premi: Manipulació de pedres amb la mà - Idea de Ramón Elíes, de Cementiris de Barcelona.

Eix estratègic Processos

- Primer premi: Lector de targetes *Bicing* - Idea d'Alejandra Pellicer, d'Atenció a la clientela.
- Segon premi: Habilitar caixers de venda en línia - Idea de Carla Domingo, del Park Güell.
- Tercer premi: S'ha produït un empat entre dues idees:

Confirmació de lectura de notificacions - Idea de Francisco José Beltrán, de Grua Municipal.

Reducció d'emissions - Idea de Cristina Bellver, Gemma Piñol, Lluís Vilaclara, Luis Carlos Moreno i Juan Ramon de Paco, del Parc del Fòrum.

Eix estratègic Finances

- Primer premi: Regala *Bicing* - Idea d'Ester Ruiz, del *Bicing*.
- Segon premi: Internalitzar la programació de comandaments - Idea de Jaume Gorgori, d'Aparcaments.
- Tercer premi: Viatjar des de l'Estació d'Autobusos Barcelona Nord - Idea de Dolores Ros, d'Estacions.

A més, com a premi especial, s'ha fet un reconeixement a la idea més popular, aquella idea implantada o en implantació

(2019) que ha obtingut més m'agrades de les treballadores i treballadors:

- Premi a la idea més popular: Base de dades de targetes de persones amb mobilitat reduïda - Idea de Dolores Soto, d'AREA.

PATSA adopta el compromís anual d'implementar un percentatge de les idees rebudes. **L'any 2019, el compromís establert per PATSA ha estat d'implementar un 30% de les idees rebudes**, i alhora fet un retorn a les persones que les han ideat; en alguns casos, se les ha convidat a formar part de l'equip de treball per implementar la seva idea.

	2016	2017	2018	2019
Nombre d'idees aportades	97	78	267	150
Nombre d'idees acceptades per PATSA	68	39	116	125
Nombre d'idees implementades	36	15	14	19
Percentatge d'idees implementades	52,94%	38,46%	5,24%	15,2%

Taula 19. 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 l'equip de coordinació 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 PUM. Un PUM equival a 2 euros, i es pot bescanviar als centres de restauració o a la botiga del Tibidabo. Quan s'acumulen 24 PUM, es poden bescanviar per una entrada a un espectacle a les instal·lacions del grup B:SM.

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"

Cada dia que el Parc obre es reparteixen un nombre representatiu de cartolines "Ets un Sol" a les taquilles, i es demana a la clientela que les lliurin a les treballadores o treballadors del Parc que hagin tingut una actitud positiva amb elles i/o ells i hagin fet que la seva experiència al Parc millorés.

En el moment de passar llista, el personal que hagi rebut sols ho comunica a la seva o al seu cap, que registra el nombre de sols que té cada persona. A la reunió d'inici de temporada es premia la persona que ha obtingut més sols al llarg de l'any, amb el reconeixement públic per part de tot l'equip del Tibidabo; obtenir el nombre més gran sols es motiu d'orgull i felicitació.

Identity

Identity és un programa que consisteix a ocupar un lloc de treball que no és el propi durant un dia. A través d'aquest programa s'aconsegueix millorar la comunicació transversal entre departaments, fomentar l'empatia i incrementar el coneixement intern d'altres departaments que no són els propis.



7.9. Igualtat de gènere en la retribució

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 actualment s'està en procés de negociació del nou conveni, que entrarà en vigor el 2020. Aquest conveni conté les taules salarials dels diferents grups que treballen al Parc:

- Grup 5: Personal de coordinadores i coordinadors i tècnica i tècnic
- Grup 6: Personal de supervisió i administració de primera
- Grup 7: Personal d'administració de segona, OAC, auxiliars d'administració i personal d'operacions

A continuació s'indica el sou de dones i homes, a temps complet, per a l'any 2019.

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 2019 el Consell de Ministres, per mitjà del Reial decret 1462/2018, de 21 de desembre de 2018, ha fixat el salari mínim interprofessional en els valors següents:

- Salari mínim diari: 30 €
- Salari mínim mensual: 900 €
- Salari mínim anual: 12.600 €

Si ens fixem en el salari brut anual del personal d'operacions, que és el mínim que es paga a l'empresa (6,66 € bruts/hora), podem afirmar que **estem per sobre del salari mínim interprofessional que s'ha decretat.**

Empresas
proveedores

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 s'ha fet una avaluació de les empreses proveïdores, i a partir d'aquest any es revisaran anualment mitjançant l'anàlisi del compliment de terminis, de la qualitat del servei, del preu, del servei postvenda, etc. Les organitzacions proveïdores que no superin l'avaluació deixaran d'estar homologades.

L'any 2019 s'han licitat 73 contractes a causa de la finalització dels contractes existents o per l'adquisició de serveis puntuals amb un import elevat. Dels diferents contractes que s'han formalitzat, en destaquen els següents:

- Subministrament d'aliments, matèries primeres i productes d'un sol ús.
- Serveis d'espectacles.
- Serveis de neteja i recollida selectiva.
- Servei de lloguer, instal·lació i manteniment de les pel·lícules per al cinema 4D.
- Serveis de transport.
- Servei de manteniment.
- Serveis de vigilància.
- Subministrament i gestió del vestuari.
- Serveis mèdics per al personal i la clientela del Parc durant els dies que està obert.

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.

Empreses proveïdors destacades de l'any 2020:

UTE Copcisa-Vialobra, Produccions Artístiques a la Carta, Central Bar, Teleféricos y Nieve, Cobra Instalaciones y Servicios SA, Damm, Marionetas Herta Frankel, Central Bar, Mcongress Merchandising, Metròpolis Seguridad y Protección, Antonio Zamperla, Carat España, Campofrío Food Group, General Fruit Iberica, Pegaso Control System, Candychoc, Estudi Cuyàs 38, Froneri Iberia, Gureak Marketing, Imprenta Pages, Preimpresión Previous, Alpe Servicios Generales, Dilograf, Grafilur, Especialidades Gráficas y Publicitarias, Gráficas Gómez Boj, Producciones Mic, Nivell Publicitari Digital, Aura Identidad Visual, Geseme 1996, Associació Cultural Viu el Teatre, Be One Mcp Apps, Trama de Gasllar, Lavola 1981, Serveis de l'Espectacle Focus, Editorial 62, Loomis Spain, Prodel, 3Aside Consultors, ULMA C y E Sociedad Cooperativa, Anabiol, Atento Teleservicios España, Ara Vinc, Esquemes Informàtics, Karavan Productions Films, Istem, ICIASA Control e Inspección, Moix Serveis i Obres, Eurocatalana Obres i Serveis, De Mil Models, Lagunduz 2, UTE Masala Consultors Engineering Consultancy.



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 d'obligat compliment. 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 (86 contractes amb alguna clàusula d'aquest tipus).

Durant el 2019 s'han dedicat esforços sobretot a potenciar l'accés al cim del Tibidabo mitjançant el transport col·lectiu i a 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.

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 2019 han estat el consum d'energia, el consum d'aigua i d'envasos lleugers, els residus d'oli vegetal i les emissions derivades dels vehicles. S'han planificat objectius i accions de millora que s'han seguit al Comitè SGI.

Els objectius ambientals derivats dels aspectes ambientals significatius que s'han treballat el 2019 són els següents:

- Reduir el consum d'energia elèctrica per sota del valor o igual a 0.
- Reduir el consum d'aigua per sota del valor o igual a 0.
- Mantenir el percentatge d'accés al Parc segons la modalitat de transport: un 60% en transport col·lectiu i un 40% en transport privat.
- Reduir el consum de gasolina.

A banda d'aquests objectius, també s'ha treballat en els objectius estratègics següents:

- Dissenyar el nou Pla de mobilitat amb l'elaboració del projecte del nou funicular, que es durà a terme el 2020.
- Implementar el servei d'accés substitutori al Parc des de la plaça de John F. Kennedy mentre durin les obres del nou funicular.
- Millorar la gestió de residus i els consums d'aigua i energia mitjançant auditories internes a restauració i inspeccions internes de residus a COMSA.
- Implementar el projecte "Plàstic 0", per fer servir gots reutilitzables en la restauració.

El 2019 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 en 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 2019 al Parc cal destacar-ne les següents:

- El 2019 s'ha elaborat el projecte de remodelació del funicular i se n'han iniciat les obres, que s'allargaran durant el 2020. Aquesta fita suposarà una gran millora en l'accés en transport col·lectiu al Tibidabo i, per extensió, al Parc Natural de Collserola, fet que permetrà reduir les emissions del transport privat. A banda del funicular, es remodelaran les diferents connexions per facilitar al màxim l'ús del transport col·lectiu.
- 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 aquelles tasques que afecten al medi natural, i s'han dut a terme treballs de jardineria, reg, manteniment de la zona arbrada i gestió de residus.

- S'ha eliminat el consum de gasolina per a les activitats del personal del Parc, gràcies a la introducció de vehicles elèctrics.
- L'empresa ha continuat treballant per millorar la gestió de residus mitjançant la formació interna, les auditories internes respecte als residus dels centres de restauració i altres subcontractats. També s'ha treballat per reduir el malbaratament alimentari als centres de restauració.
- S'han continuat implantant mesures per reduir els plàstics d'un sol ús, com ara l'eliminació dels gots de plàstic del menjador de personal i la instal·lació de fonts d'aigua. Gràcies a la implementació dels gots retornables als centres de restauració s'ha evitat generar 5,7 tones de residus.

Reptes

L'objectiu estratègic d'impulsar la sostenibilitat del Parc s'està plasmant en iniciatives importants en gairebé tots els aspectes ambientals. La posada en funcionament del nou funicular suposarà, sens dubte, una fita molt important de cara a la millora de la mobilitat i, per consegüent, de les emissions derivades del transport, ja que permetrà fer un gran salt qualitatiu en l'accés al Parc mitjançant el transport col·lectiu.

El Pla ambiental recull mesures notables per a la reducció dels plàstics d'un sol ús, que s'estan implantant gradualment tant als centres de restauració com en altres àmbits. La reducció del malbaratament alimentari és una altra de les mesures importants que es continuarà treballant.

Pel que fa a la vegetació, el 2019 el Parc ha fet un pas endavant per integrar-ne més a les seves instal·lacions amb la col·locació d'un jardí vertical a la façana de les oficines i, alhora, ha incrementat l'espai verd de dins del Parc. Aquest jardí, a més, es regarà amb aigua pluvial. Finalment, aquesta façana millorarà en part el consum energètic, gràcies a un millor aïllament de l'edifici principal.

9.1. Recursos naturals

PATSA 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 2019 s'han consumit un total de 8.206,47 GJ d'energia i 35.135 m³ d'aigua. Actualment tota l'energia que s'utilitza a PATSA prové de fonts no renovables, amb l'excepció de la provinent de les plaques solars que proporcionen energia als llums ubicats davant d'oficines. També cal destacar que 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. El 2018 el Parc

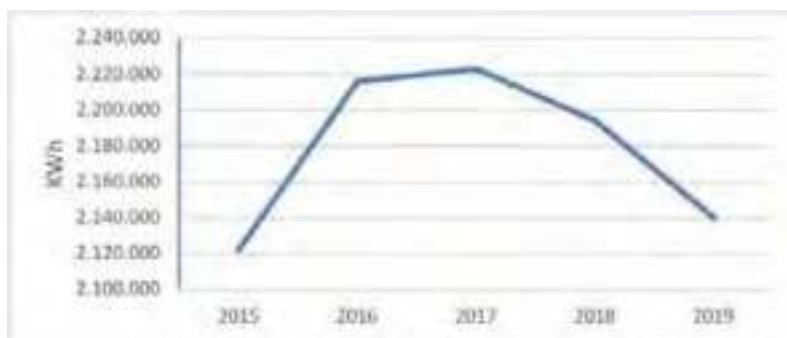
d'atraccions s'havia posat com a objectiu **impulsar la sostenibilitat ambiental**. En els indicadors per fer el seguiment de l'objectiu, destaca el consum d'energia, el qual calculem mitjançant la variació percentual de quilowatts hora de l'any que s'analitza respecte a l'any anterior. La **meta** era aconseguir una variació del 0%. Per assolir l'objectiu, es va fer una auditoria energètica a partir de la qual es van obtenir diferents accions per implementar. Al llarg de l'any, el Comitè de Qualitat i Medi Ambient, juntament amb la persona al capdavant de la Unitat de Manteniment i Seguretat -la responsable d'aquests objectius-, ha revisat l'objectiu i els seus indicadors i, quan han aparegut desviats, ha implementat accions i plans de millora per corregir-los.

	2015	2016	2017	2018	2019
Energia elèctrica (kWh)	2.122.131	2.216.072	2.223.038	2.193.783	2.139.912*
Energia elèctrica (GJ)	7.639,67	7.977,86	8.002,94	7.897,62	7.703,68
Energia elèctrica per visitant (kWh/visitant)	3,11	3,06	3,03	3,05	2,98

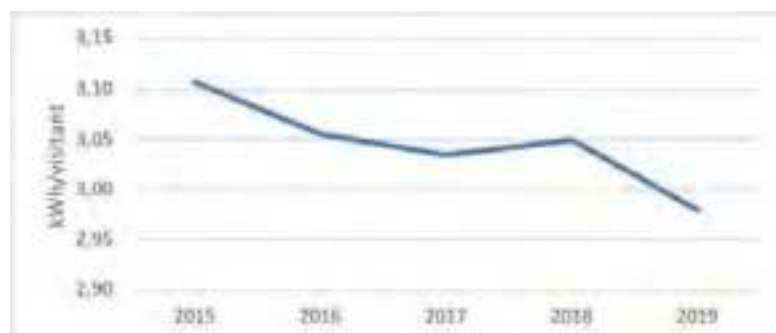
Taula 20. Consum d'energia (1 kWh = 0,0036 GJ). Font de les dades: sistema de lectura automàtic.

*D'aquests, 713.262 kWh corresponen a energia verda (zero emissions).

Tal com s'observa als gràfics, s'ha consolidat el descens del consum elèctric de l'any anterior, i es registra un descens notable tant en el valor absolut com per visitant.



Gràfic 8. Consum d'energia elèctrica (unitat: kWh).



Gràfic 9. Consum d'energia elèctrica per visitant (unitat: kWh/visitant).

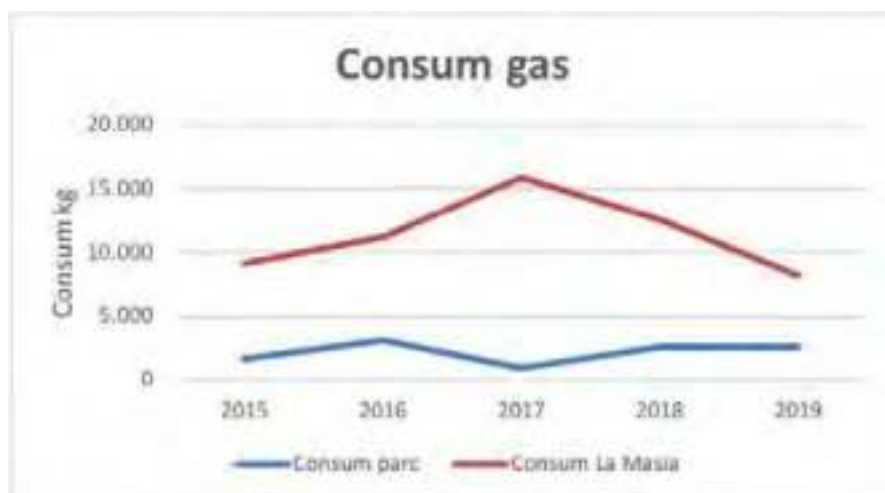
Gas propà

PATSA disposa de 2 dipòsits per emmagatzemar el gas propà que s'utilitza per cuinar als centres de restauració. Un dels dipòsits pertany al Club dels Aventurers, un centre de restauració que es va començar a gestionar el març del 2014.

El consum del Club dels Aventurers 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 és, en gran part, pel tancament d'una de les cuines del Club dels Aventurers.

	Consum en quilograms					Consum en gigajoules				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Consum del Parc	1.710	3.118	1.027	2.661	2.606	79,3	144,7	47,7	123,5	120,9
Consum de La Masia	9.190	11.249	15.909	12.558	8.220	426,4	522,0	738,2	582,7	381,4
Consum total	10.900	14.367	16.936	15.219	10.826	505,8	666,6	785,8	706,1	502,3

Taula 21. Consum de gas en quilograms i gigajoules. Factor de conversió: 1 kg = 0,0464 GJ.
Font de les dades: factures de la companyia de gas.



Gràfic 10. Consum de gas (unitat: kg).

Aigua

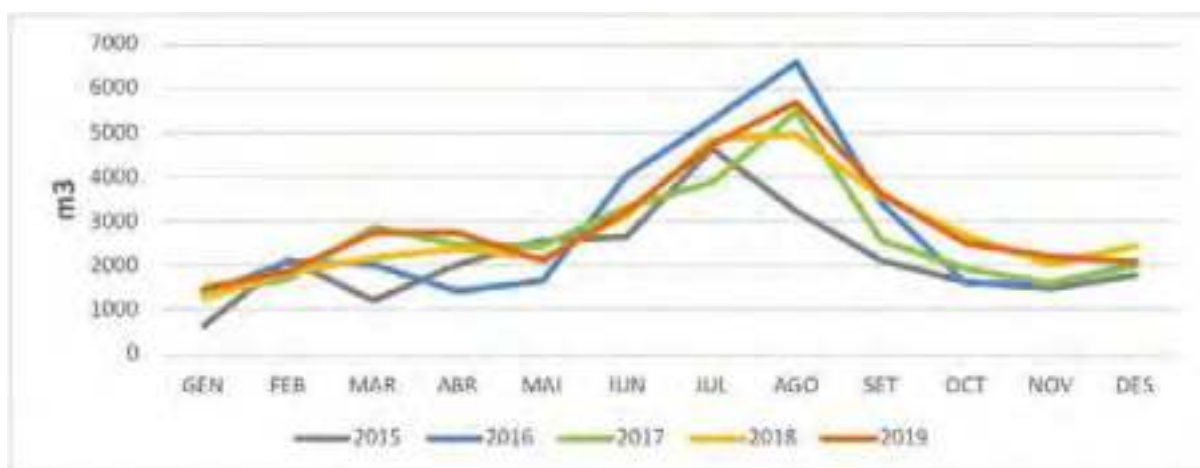
El Parc s'abasteix amb aigua de la xarxa d'abastament municipal. Tenint en compte les característiques i els principals usos de l'aigua que hi ha al Parc (ús sanitari, restauració, atraccions i reg) podem diferenciar consums fixos i consums variables. Entenem com a *consums fixos* els que són constants 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.

Tal com s'ha esmentat anteriorment, el 2019 el Parc s'havia posat com a objectiu **impulsar la sostenibilitat ambiental**. Entre els indicadors 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 fuites d'aigua. A curt termini, es preveu destinar un dipòsit que hi ha a la façana del Jardí Vertical per a l'aprofitament de l'aigua pluvial.

	2015	2016	2017	2018	2019
Consum d'aigua (m³)	32.659	38.487,70	31.730	33.536	35.135
Nombre de visitants (visitants)	682.937	725.293	732.574	719.064	718.326
Consum d'aigua per persona (m³/visitant)	0,048	0,053	0,043	0,047	0,049

Taula 22. Consum d'aigua. Font de les dades: Factures de la companyia d'aigua per als anys 2015 i 2016; telelectura per als anys 2017, 2018 i 2019.



Gràfic 11. 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.

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.

	2015	2016	2017	2018	2019
Emissions indirectes (abast 2)					
CO ₂ equivalent d'energia elèctrica	844,61	682,55	871,43	855,57	542,08
Emissions directes					
CO ₂ equivalent de gas propà	27,91	42,24	49,79	44,74	31,86
CO ₂ equivalent de gasolina	0,78	0,55	0,50	1,01	0
CO ₂ equivalent de recàrregues de gasos refrigerants	17,16	355,00	8,87	37,15	95,98
Total d'emissions directes i indirectes					
Total CO ₂ equivalent	890,46	1.080,34	930,59	938,47	669,87

Taula 23. Emissions directes i indirectes (unitat de mesura: tones de CO₂ equivalent).

Fruit del control de fuites en els equips de calefacció, ventilació i aire condicionat, s'han detectat algunes incidències de gasos refrigerants, que equivalen a 95,98 tones de CO₂ emeses.

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.

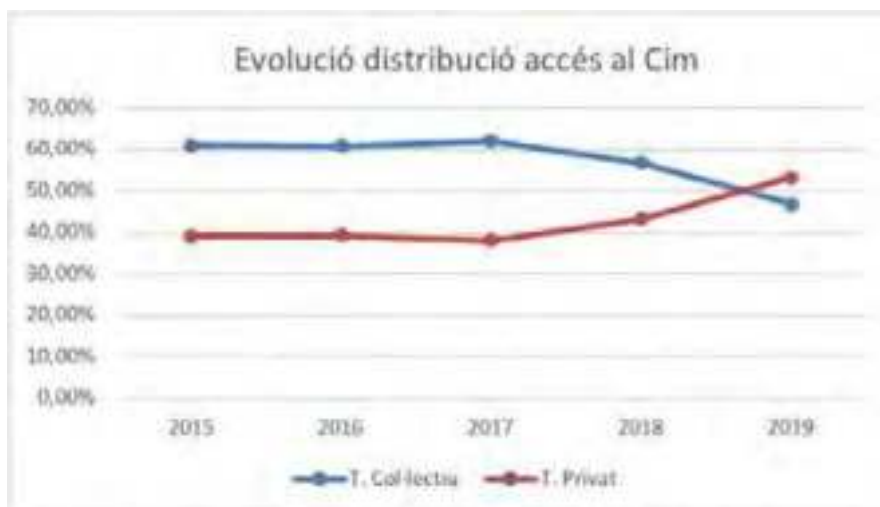
La situació inicial el 2006 era que un 60% de les persones visitants que accedien al cim del Tibidabo ho feien amb transport privat, mentre que un 40% hi anaven amb transport

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 i del personal el funicular i el 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, incrementarà de manera molt important l'ús del transport col·lectiu per accedir al Parc i, per tant, hi haurà una reducció dràstica de les emissions causades per la mobilitat. Durant el 2019 s'ha elaborat el projecte de la Cuca de Llum, i ja se n'han iniciat les obres, que culminaran el 2020.

Respecte al Funicular del Tibidabo, va estar aturat des del mes de novembre del 2018 fins al 16 d'abril de 2019, a causa d'esllavissades en els terrenys dels vorals de les vies. Posteriorment va reprendre l'activitat, fins que va quedar fora de servei el 15 de setembre de 2019, a causa de l'execució del projecte de substitució dels vehicles i de les obres a les plataformes de les vies. Aquests fets es reflecteixen a les dades dels desplaçaments obtingudes.

Les dades del 2019 destaquen un increment en l'ús del transport privat en detriment del col·lectiu a causa dels mesos de tancament del funicular, tant per les esllavissades com per les obres de millora. Les dades **amb el funicular en funcionament mostren que en un 56,63% dels casos s'accedeix al Parc amb transport col·lectiu**, mentre que quan el funicular està tancat aquest percentatge baixa fins a un 36,86%. Al gràfic següent es mostra una mitjana dels dos escenaris per representar l'accés en transport col·lectiu.



Gràfic 12. Evolució anual de la distribució d'accés al cim del Tibidabo segons modal 60-40.

Tant la Cuca de Llum com el nou Pla de mobilitat 2020 pretenen revertir la tendència a l'alça del transport privat que s'observa els darrers anys.

9.4. Biodiversitat

Les oficines del Parc d'atraccions del Tibidabo són al districte de Sarrià - Sant Gervasi, al terme municipal de Barcelona (Barcelonès), en 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 2019, 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 lligat directament amb el nombre de visitants. L'any 2019 cada visitant va generar 0,43 kg de residus sòlids urbans.

Per poder gestionar tots els residus, PATSA disposa de dues zones d'emmagatzematge que permeten segregat-los *in situ*. Els residus, un cop separats, es retiren mitjançant un transportista i un gestor autoritzat; d'aquesta manera, PATSA s'assegura que els residus 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 per al Tibidabo era d'un 30%, com a mínim. Per aconseguir-ho, s'han fet auditories internes de la gestió dels residus als diferents centres de restauració del Parc, s'han fet inspeccions internes als subcontractats que treballen al recinte i s'ha impulsat el projecte "Plàstic 0".** S'ha treballat especialment en la reducció del malbaratament alimentari als centres de restauració. 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 implementat accions i plans de millora per corregir-los.

	2015	2016	2017	2018	2019
Residus no especials	381,29	377,54	358,75	371,99	332,31
Residus especials	0,73	2,24	0,99	1,05	2,034
Residus sòlids urbans	335,36	316,11	310,60	322,08	312,07
Residus sòlids urbans per visitant*	0,49	0,44	0,42	0,45	0,43

Taula 24. Generació de residus (unitat de mesura: t).
* En aquest cas, la unitat és kg/visitant.

Gràfic 13. Generació de residus sòlids urbans (unitat: kg).



Residus no especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2015	2016	2017	2018	2019
Mescla de residus municipals	200301	NE	-	T21, T12, T62	259,96	217,92	234,02	227,04	230,93
Paper i cartró	200101	NE	V11, V61	-	13,51	13,84	13,79	13,27	11,21
Vidre	200102	NE	V14	-	3,55	6,23	5,07	3,61	3,16
Envasos lleugers	200139	NE	V12, V61	-	55,55	72,46	51,47	73,08	58,25
Matèria orgànica	200108	NE	V83	T12	2,79	5,65	6,25	3,68	3,64
Poda	200201	NE	V81, V83	-	22,49	23,25	17,27	23,30	4,88
Fusta	200138	NE	V15, V61	T12	13,56	11,72	9,93	12,65	9,45
Metalls i ferralla	200140	NE	V41	-	1,42	7,732	2,86	3,63	1,59
Tònors	80318	NE	V54	T12	0,05	0,06	0,06	-	-
Runa	170904	NE	V71	T15, T33	6,01	13,77	10,46	12	3,68
Olis vegetals	200125	NE	V33, V61	T21	1,75	2,72	4,37	2,97	3,66
Roba	200110	NE	V13, V61	T12, T21	-	1,78	1,45	1,90	0,03
Cosmètics	200132	NE	V53	T33, T12	-	0,41	-	-	-
Pneumàtics	160103	NE	V52, V61	T21, T12	650	-	1,74	-	1,83

Taula 25. Generació de residus no especials (unitat de mesura: tona).

Residus especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2015	2016	2017	2018	2019
Olis minerals	130205	E	V22	-	0,19	0,34	0,21	-	-
Bombetes, fluorescents	200121	E	V41	-	0,06	0,04	0,06	-	0,10
Envasos que contenen restes perilloses	150110	E	V51	T21, T13	0,38	0,00	0,03	-	0,18
Piles	160603	E	V44	-	0,03	0,03	0,02	0,008	0,104
Aerosols	160504	E	V24	T32, T21, T22	0,02	0,01	0,02	-	-
Equips elèctrics i electrònics	200135	E	V41	T32	-	1,14	0,61	0,47	1,19
Bateries	160601	E	V44	-	-	0,66	-	0,58	0,46
Objectes tallants i punxants	180103	E	-	T34, T23	-	-	0,0005	0,001	-
Adhesius 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	-	-

Taula 26. Generació de residus especials (unitat de mesura: t).

Llegenda de valoració i tractament

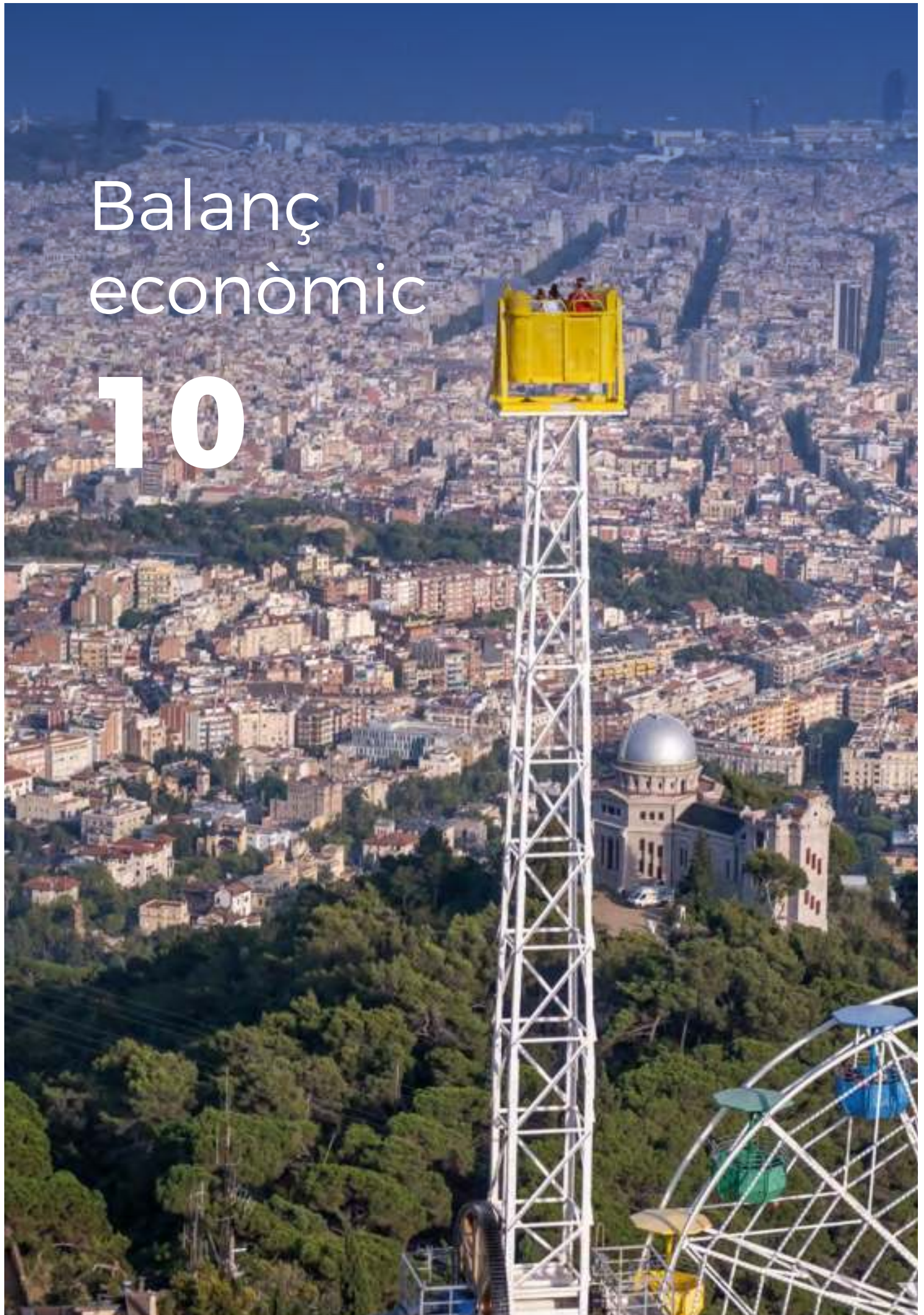
V11: Reciclatge de paper i cartó	V61: Utilització com a combustible
V12: Reciclatge de plàstics	V71: Utilització en la construcció
V13: Reciclatge de tèxtils	V81: Utilització en profit de l'agricultura
V14: Reciclatge de vidre	V83: Compostatge
V15: Reciclatge i reutilització de fusta	T12: Deposició de residus no especials
V21: Regeneració de dissolvents	T13: Deposició de residus especials
V22: Regeneració d'olis minerals	T15: Deposició en dipòsit de terres i runes
V24: Reciclatge de substàncies orgàniques que no s'utilitzen com a dissolvents	T21: Incineració de residus no halogenats
V33: Recuperació de productes alimentaris	T22: Incineració de residus halogenats
V41: Reciclatge i recuperació de metalls o compostos metàl·lics	T23: Incineració de residus sanitaris
V44: Recuperació de bateries, piles, acumuladors	T24: Tractament per evaporació
V51: Recuperació, reutilització i regeneració d'envasos	T32: Tractament fisicoquímic específic
V52: Recuperació de pneumàtics	T33: Estabilització
V53: Recuperació de medicaments	T34: Esterilització
V54: Reciclatge de tòners	T62: Gestió a través d'un centre de recollida i transferència

Gots reutilitzables

El 2019 ha sigut el tercer any natural en què s'han emprat els gots reutilitzables dins de les instal·lacions del Parc. Als centres de restauració i al menjador per al personal es disposa de fonts d'aigua que utilitzen garrafes de plàstic reutilitzables; a més, al menjador per al personal s'han eliminat els gots de plàstic de manera permanent i s'han substituït per gots de vidre. El resultat final ha estat positiu, ja que ha permès evitar la generació de 5.732 kg de residus.

Balanç
econòmic

10



10. Balanç econòmic

En l'exercici 2019, la societat ha aconseguit, per quart any consecutiu, superar la xifra de 700.000 visitants. Aquest any el Parc ha rebut 718.326 visites.

Les sòcies i socis del Parc (Tibiclub) representen un 39% de les visites al recinte. Aquest col·lectiu està format per 21.917 famílies, és a dir, gairebé 84.000 persones, al tancament de l'exercici 2019.

Així mateix, la societat ha obtingut un resultat positiu, per setè any consecutiu, de 940.630 euros.

Als tres objectius esmentats anteriorment s'ha de sumar el repte de consolidar l'horari d'obertura del Parc a les 11h del matí durant tota la temporada; el 2019 ha estat el tercer any que s'ha fet aquest horari, ja que anteriorment obria a les 12h. La societat està en fase d'aprenentatge dels canvis de comportament de les persones visitants a conseqüència del canvi d'horari, amb el doble objectiu d'optimitzar els recursos utilitzats i, alhora, assolir la maximització dels marges obtinguts.

La temporada 2019 ha suposat un repte per a l'equip de persones que treballen i conviuen al Parc d'atraccions Tibidabo a causa dels diferents motius que es detallen a continuació.

El Funicular del Tibidabo ha estat aturat des del mes de novembre del 2018 fins al 16 d'abril de 2019, a causa d'esllavissades en els terrenys dels vorals de les vies. Posteriorment va reprendre l'activitat, fins que va quedar

fora de servei el 15 de setembre de 2019, a causa de l'execució del projecte de substitució dels vehicles i de les obres a les plataformes de les vies.

En anys anteriors en què no hi havia hagut incidències significatives, l'activitat del funicular havia generat ingressos a l'entorn dels dos milions euros. Aquest exercici, a causa de les aturades explicades, ha generat uns ingressos d'1,02 milions d'euros.

Amb l'objectiu de minimitzar aquesta disminució dels ingressos, la societat ha posat en marxa un servei alternatiu d'autobusos durant els períodes d'aturades del funicular. Per accedir a aquest servei, la clientela ha d'adquirir una entrada per accedir al Parc. Aquest servei ha generat uns ingressos de 505.000 euros.

Actualment la llançadora d'autobusos que substitueix el funicular per traslladar la clientela fins al Parc és a l'avinguda del Tibidabo, a tocar de la plaça de John F. Kennedy.

PATSA no disposa d'estats financers consolidats, ja que depèn de B:SM, que és l'ens que disposa d'aquesta documentació.

	2015	2016	2017	2018	2019
VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT					
Ingressos	15.051.182,03	15.797.250,47	16.541.824,90	15.998.718,89	15.781.808,38
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	12.533.295,42	13.087.675,40	14.216.987,85	13.849.900,87	13.662.145,31
Costos operatius	6.831.720,03	7.074.785,29	7.537.735,67	7.264.344,85	7.317.864,42
Despeses de personal	5.567.875,37	5.905.919,66	6.575.182,72	6.448.955,77	6.204.173,45
Pagaments a proveïdors de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagaments a governs	39.108,13	40.943,96	44.282,60	45.161,18	45.802,74
Inversions en la comunitat	94.591,89	66.026,49	59.786,86	91.439,07	94.304,70
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	2.517.886,61	2.709.575,07	2.324.837,05	2.148.818,02	2.119.663,07
VENDES NETES	15.014.911,76	15.762.543,97	16.539.789,71	15.998.718,89	15.783.887,18
CAPITALITZACIÓ TOTAL					
Patrimoni net	38.361.306,29	39.533.929,68	39.820.783,66	39.688.341,82	40.006.050,32
Passiu no corrent	67.666,89	65.505,89	63.555,29	61.776,69	60.215,48
Passiu corrent	3.178.512,21	3.716.419,77	3.626.001,19	3.710.188,53	6.104.898,72
Total passiu	41.607.485,39	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52
ACTIUS TOTALS					
Actiu no corrent	32.668.033,03	31.370.929,43	37.736.439,73	33.242.978,11	38.026.077,99
Actiu corrent	8.939.452,36	11.944.925,91	5.773.900,41	10.217.328,93	8.145.086,53
Total actiu	41.607.485,39	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52

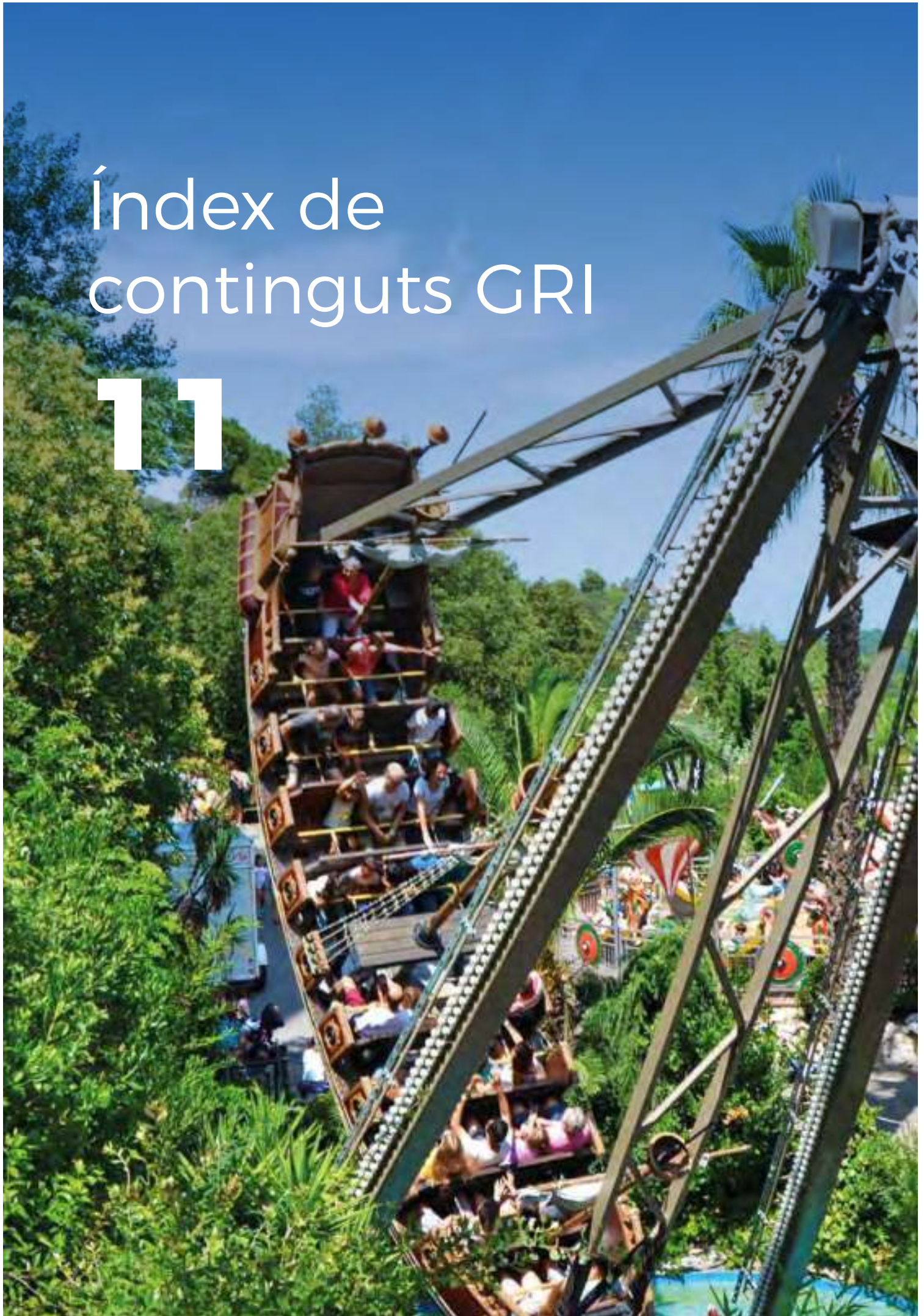
Taula 27. Resum econòmic de PATSA. Imports en euros.

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.

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 2019 Bloc 8. Proveïdors
	102-11: Plantejament o principi de precaució	Bloc 9. Medi ambient
	102-12: Suport a iniciatives externes	Bloc 6.3. Acció social i cultural Bloc 7.2. Contractació i rotació
102-13: Afiliació a associacions	Bloc 4.6. Altres compromisos subscrits voluntàriament i reconeixements	
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. Missió, visió i valors del Tibidabo	
GOVERNANÇA		
102-18: Estructura de govern de l'organització	Bloc 4.3. Organització de PATSA	

CONTINGUTS GENERALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS		
	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 2019
	102-54: Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Bloc 12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2019
	102-55: Índex de continguts GRI	Bloc 11. Índex de continguts GRI
	102-56: Verificació externa	Bloc 12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2019

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
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 4.5. 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 2019 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

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
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 CO ₂ equivalent
	103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	Bloc 9.2. Emissions de CO ₂ equivalent
GRI 305: Emissions	305-1: Emissions directes de GEH (abast 1)	Bloc 9.2. Emissions de CO ₂ 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

TEMES MATERIALS		
Estàndard GRI	Indicador	Bloc
SALUT I SEURETAT 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

TEMES MATERIALS		
Estàndard GRI	Indicador	Bloc
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 2019 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.

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
---------------	-----------	------

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
-----------------------------------	--

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Indicador	Bloc
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 SEGURETAT		
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 2020 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 2019

12



12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2019

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





Parc d'atraccions Tibidabo
Plaça Tibidabo 3-4 · 08035 Barcelona
tibidabo.cat

