

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO **2020**





Índex

1. Carta de la presidència	4	7. Equip humà	47
		7.1. El nostre equip	48
2. Abast i perfil de la Memòria de Sostenibilitat	6	7.2. Contractació i rotació	53
2.1. Xifres i fets destacats del 2020	8	7.3. Promocions internes	56
		7.4. Pla de formació	56
3. Materialitat	10	7.5. Conveni col·lectiu	58
		7.6. Seguretat al Parc	58
4. Organització i estratègia	13	7.6.1. Instal·lacions del Parc	58
4.1. La nostra història	14	7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball	59
4.2. Les instal·lacions del Parc	16	7.7. Salut i absentisme de les treballadores i treballadors	61
4.3. Organització de PATSA	20	7.8. Escolta activa de les treballadores i treballadors	63
4.3.1. Estructura executiva ⁷⁸	20	7.9. Igualtat de gènere en la retribució	64
4.3.2. Estructura de direcció i gestió	21		
4.3.3. Relació de PATSA amb l'Ajuntament de Barcelona i B:SM	24	8. Empreses proveïdores	65
4.4.1. Missió, visió i valors del Tibidabo	25		
4.4.2. Directrius estratègiques	26	9. Medi ambient	68
4.4.3. Riscos i Oportunitats	26	9.1. Recursos naturals	72
4.5. Sistema de gestió	28	9.2. Emissions de CO ₂ equivalent	75
4.6. Altres compromisos subscrits voluntàriament i reconeixements	31	9.3. Mobilitat	76
4.7. Relació amb els grups d'interès	32	9.4. Biodiversitat	78
		9.5. Residus	78
5. Clientela	38	10. Balanç econòmic	83
5.1. Índex de satisfacció de la clientela	39		
5.2. Comunicació	40	11. Índex de continguts GRI	86
5.3. Oferta	41		
5.3.1. Atraccions i espectacles	41	12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020	96
5.3.2. Restauració	42		
5.4. Accessibilitat	42		
6. Societat	44		
6.1. Sòcies i socis Tibiclub	45		
6.2. Educació	45		
6.3. Acció social i cultural	46		

Carta de
la presidència

01



Carta de la presidència

Em complau presentar-vos la setena 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.**

Un dels objectius principals de la gestió del Parc d'atraccions és donar la màxima satisfacció a la ciutadania i a la clientela, integrant dins la cultura de l'organització el concepte d'acostar-nos a l'excel·lència empresarial, tal com ho constata el segell EFQM d'excel·lència empresarial +400 i el sistema de gestió integrat.

Destaquem d'aquest any 2020 els esforços que ha fet l'empresa per adaptar-se a la situació inesperada que ens ha tocat viure, una pandèmia mundial a causa de la Covid-19. **El Parc d'atraccions Tibidabo ha lluitat de valent per posar en marxa els protocols i les mesures de seguretat i neteja amb l'objectiu de garantir el seu espai com un espai segur i amb segell *Global Safe Site Excellence*, atorgat per *Bureau Veritas*.** La Covid-19 ha obligat a PATSA a aplicar ERTOS un temps determinat a gran part de les treballadores i treballadors de la seva plantilla, sent l'estiu de 2020 atípic on el Parc s'ha marcat l'objectiu de recuperar la il·lusió dels infants i les famílies sempre garantint la seguretat dels seus visitants.

Destacar la implementació amb èxit del projecte del **Pla de mobilitat sense Funicular i les reformes de l'estació superior i inferior i la construcció de la via i del mateix funicular anomenat *Cuca de Llum*,** un important impuls per fer del Tibidabo un Parc més sostenible i compromès amb el medi ambient i l'entorn que l'envolta.

Com a reptes principals per a l'any 2021 destaca el projecte estratègic de mobilitat: la inauguració de **la *Cuca de Llum*, posicionant-se com la primera experiència que acompanyarà als visitants a la porta del Parc i que connectarà el Tibidabo amb la ciutat de Barcelona.** Aquesta mirada al futur s'està treballant tenint present les expectatives de les parts interessades que ens acompanyen de manera permanent en el desenvolupament dels nostres reptes: Ciutadania, clientela, treballadores i treballadors, societat i empreses proveïdores.

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

Afrontem aquest repte amb il·lusió i avalats sempre pel nostre compromís amb la qualitat i el respecte pel medi ambient. Tot això en un entorn únic, com és el Parc d'atraccions Tibidabo, un espai màgic i emblemàtic de la ciutat de Barcelona. Un Parc centenari, renovat i modern que respecti el passat, valora el present i avança cap al futur.

Albert Batlle

President de PATSA

Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat

02



2. Abast i perfil de la Memòria de sostenibilitat

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

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

La memòria avalua anualment el compliment dels objectius de l'empresa i 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 socials, ambientals i econòmiques i les actuacions i activitats destacades de l'any 2020**.

El fet que ha marcat l'any 2020 tan a nivell mundial ha estat la pandèmia del Coronavirus, que va obligar a l'Estat ha decretar l'estat d'alarma el 14 de març de 2020 i, com a conseqüència, al tancament del Parc d'atraccions Tibidabo fins a principis de juliol. Posteriorment, el Parc va haver de tancar des del 24 de juliol a l'1 d'agost per una nova onada i, finalment, des del 15 d'octubre fins a finals d'any va estar tancat per les restriccions imposades pel PROCICAT.

Això ha comportat un any excepcional, amb molts menys dies i hores d'obertura, restriccions d'aforament, màxima vigilància sanitària, tan per les persones treballadores com per la clientela i ha condicionat tot l'exercici. Això ha fet que moltes de les dades no siguin comparables amb els exercicis anteriors, doncs la Covid-19 ha tingut un gran impacte en el Parc, condicionant els dies d'obertura, els horaris, els aforaments, les instal·lacions obertes, els centres i l'oferta de restauració...

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 el seu anàlisi i seguiment al llarg de l'any 2020.

La Memòria de Sostenibilitat 2020 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 2020. Les dades comparatives que s'analitzen al llarg d'aquest document, reflecteixen els períodes compresos entre l'any 2016 i l'any 2020, 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 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Plantilla mitjana	292	334	329	274	169
Vendes netes	15.762.543,97	16.539.789,71	15.998.718,89	15.781.808,38	2.944.334,56
Capitalització total	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31
Actius totals	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31
Dies d'obertura	155	157	155	152	54
Nombre de visitants	725.293	732.574	719.064	718.326	110.801
Nombre de visitants al dia	4.679	4.666	4.639	4.726	2.052
Nombre de polseres o tiquets	866.021	879.211	872.123	925.534	147.827

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

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

SOLIDARITAT



- El Parc **ha becat 1.844 persones de col·lectius vulnerables** o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social.
- Degut a la situació de la COVID, el Tibidabo ha **digitalitzat les aliances amb les entitats solidàries** amb les quals col·labora cada any.

SOSTENIBILITAT I AUTOSUFICIÈNCIA



- Un **26%** de les persones que han visitat el Parc han accedit a les nostres instal·lacions en **transport públic**.
- Disminució del **45%** del **consum elèctric** respecte l'any anterior (pandèmia)

EDUCACIÓ



- El Parc ha acollit més de **4.600 alumnes de centres educatius i casals**.
- Degut a la situació de la COVID, les **activitats didàctiques** no s'han pogut realitzar al Parc de manera presencial però s'ha facilitat la descàrrega del temari via web per oferir la possibilitat de treballar el temari a l'aula. descàrrega del temari via web per oferir la possibilitat de treballar el temari a l'aula.

EXPERIÈNCIES



- 339 suggeriments i RRCC rebuts de la clientela, dels quals se n'han donat resposta a 92,63%
- S'han rebut 9 felicitacions al llarg de l'any, un 2,55%.
- S'ha obtingut una puntuació d'un **7,2 en l'índex de satisfacció global de la clientela**.

De les diverses accions i projectes realitzats en el transcurs d'aquest 2020 destaquen les següents:

A nivell tecnològic:

- Venda entrades on-line.
- Nova APP per consultar els temps d'espera.
- Digitalització de les tasques de les coordinadores i coordinadors mitjançant l'APP pròpia.
- Control des de l'ERP de comptabilitat de tota la traça de la compra: vigència de contracte, imports màxims, comandes, factures, proveïdors...

Qualitat:

- Pla retorn per la Covid-19:
 - Control d'aforament. Reserva prèvia.
 - Ús obligatori de mascareta.
 - Manteniment de distància entre unitats familiars.
 - Noves operatives de càrregues d'atraccions
- Certificació del ICTE i Bureu Veritas d'aquest Pla.
- Manteniment de les certificacions de les ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015.

Persones:

- Implementació de la nova organització al Departament d'Operacions.
- Nova organització i control del procés de contractació i compres, depenent de la Unitat d'Administració:
 - Creació d'un lloc de treball, interlocutor amb els Serveis Jurídics Corporatius, recolzant en el processos de contractació de la resta d'Unitats i concentració de tasques.
- Revisió i millora del lideratge mitjançant coaching individual on-line: formació i gestió d'equips i valoració mitjançant l'enquesta de clima laboral.

- Aprovació del Pla d'Igualtat de l'empresa.
- Atorgament del premi "Ets un sol".
- Premis B:SM Crea.

Per la clientela:

- Enquestes de sortida a les clientes i clients (VoC).
- Aprovació d'un nou model tarifari pel 2021, que arrencarà en el moment de la posada en marxa del Funicular.
- Aliança amb el Departament d'Infància i Joventut de l'Ajuntament Barcelona per donar oportunitats de gaudir del Parc a tothom.
- Suport a organitzacions i col·lectius del tercer sector, com ara UNICEF.

Obres i infraestructures:

- Finalització fabricació nous vehicles Funicular.
- Continuació obres de construcció de la nova Plataforma de Via per al Funicular i adequació de les estacions inferior i superior.
- Adequació sistema de ventilació Edifici Oficines i vestuaris Planta 4.
- Estabilització talussos Tibidabo Express.
- Inici obres del nou dipòsit de subministrament d'aigua per al sistema de protecció contra incendis i reg del Jardí Vertical.

A nivell global, 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)*.

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

Materialitat

03



3. Materialitat

La Memòria de Sostenibilitat 2020 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.

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 - Efluent 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				

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 priorització.

Organització i estratègia

04



4. Organització i estratègia

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

4.1. La nostra història

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

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

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

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

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

Des de l'any 2002, el Tibidabo és propietat de l'Ajuntament de Barcelona, que n'ha atorgat la gestió a l'empresa municipal B:SM i n'ha mantingut la característica de societat anònima (PATSA). Des d'aleshores, el Parc ha estat en constant evolució i ha aconseguit fites importants, com la posada en marxa d'un sistema d'escolta activa per incorporar la clientela a la gestió; l'obtenció de la certificació de qualitat ISO 9001, la certificació de medi ambient ISO 14001 i, el segell 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 Miralls Màgics, l'Embruixabruixes i el Castell dels Contes (l'antic Castell Misteriós) i l'actualització del Tibidabo Express per incorporar-hi la realitat virtual de manera pionera.

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

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

Però, sense dubte, el projecte més important d'aquests últims anys és el projecte del nou funicular. Durant el 2020 s'han fet les obres, que està previst que s'enllesteixin la primavera del 2021.

Com als inicis, el Tibidabo s'acosta a Barcelona per continuar formant part de la vida i l'imaginari de les barcelonines i les barcelonins. La Cuca de Llum serà la porta d'entrada i la primera experiència 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
- La incorporació de tancaments laterals a tot el traçat de la línia amb la col·locació d'una passarella per facilitar l'evacuació.
- La instal·lació de portes a les andanes abans d'accedir al vehicle per evitar la caiguda accidental de passatgeres i passatgers al fossat.
- La millora de l'accessibilitat per a persones de mobilitat reduïda. El nou funicular 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 persones adultes.

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

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

Espectacles

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

- Espectacle La Muntanya màgica, amb el Dr. Fly
- Ball i *meet&greet* amb les Mascotes del Tibidabo
- Pícnic de Marionetes
- La nit de les Ànimes, espectacles protagonitzat pels personatges de l'Hotel *Krüeger*.

Activitats #TIBIDABODESDECASA i #TIBIDABOAUNCLIC

- *Durada*: 30 de març 2020 al 30 de maig 2020.
- *Activitats*:
 - Receptes de cuina amb Fundació Alícia
 - Màgia amb el Dr. Fly
 - Conta contes amb Abacus Cooperativa
 - Espectacles amb Marionetarium i Viu el Teatre
 - Manualitats amb Abacus Cooperativa i Marionetarium
 - Manualitat especial Sant Jordi
 - Manualitat especial Dia de les Famílies
 - Activitat física amb Clubs Claror
 - Experiments amb atraccions i física amb Fisidabo
 - Creació de figures amb Lego Education
 - Informació sobre el Tibidabo Sense Fum
 - Concurs de dibuix "Amunt la creativitat"

per un sorteig d'un lot dels 4 peluixos de les Mascotes

- *Visualitzacions totals:* 61.661

El #TIBIDABOAUNCLIC va ser la segona campanya d'activitats digitals i es va llançar amb el tancament del Parc a l'octubre amb l'objectiu de mantenir la notorietat de la marca Tibidabo i donar visibilitat a la campanya de *Halloween* i a les entitats col·laboradores del mes dels hàbits saludables, per la impossibilitat de realitzar-lo de manera presencial.

- *Duració:* 30 d'octubre 2020 al present
- *Activitats:*
 1. Manualitats de Halloween amb Abacus
 2. Espectacle La Família Monstre de Viu el Teatre
 3. Maquillatge terrorífic amb Abacus
 4. Videorecepta de tardor de Fundació Alicia
 5. Calendari d'Advent amb Abacus
- *Visualitzacions totals:* 28.102

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 públic.

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 públic i el 40% ho fa en transport privat) i es van dur a terme accions per incentivar l'ús del transport públic.

El 2020, i en paral·lel al projecte del nou

funicular, s'ha concretat l'estudi global de mobilitat en l'accés al cim del Tibidabo per impulsar encara més l'accés al Parc amb transport públic. La plaça del Doctor Andreu s'ha de convertir en la "porta d'entrada" al Parc d'atraccions, ja que s'han fet convergir a l'estació inferior totes les llançadores que actualment van fins al cim provinents des de Sant Genís, la Plaça de Catalunya i des de la Plaça de John F. Kennedy. Per potenciar l'ús de la llançadora amb origen la Plaça Kennedy s'han iniciat les obres d'adequació d'un nou local destinat a la venda de tiquets al Passeig de Sant Gervasi.

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.

Durant aquest 2020 la restauració del Parc s'ha adaptat per fer front a les mesures sanitàries establertes per reduir el contagi de la Covid-19. S'han revisat tots els procediments tant de producció d'aliments, magatzematge i neteja adaptant els registres i anàlisi de perills i punts crítics al nou escenari que ha provocat la Covid-19. També s'ha realitzat una oferta als centres on es promou el *take away* per consumir a les àrees del Parc situades a l'aire lliure.

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

Entre els diversos centres destaca el restaurant La Masia, que disposa d'una oferta per a tots els públics, i la Terrassa de l'Aeroport, amb una oferta de *focccacies* 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, ubicada a l'entrada del Parc, ofereix una àmplia gamma de productes de marxandatge, records, complements i decoració, amb una col·lecció dedicada a les Mascotes del Parc, una altra a la ciutat de Barcelona, una altra al passatge de por Hotel Krüeger i una última a l'atracció emblemàtica de l'Avió, a més d'altres productes diversos per a totes les edats. També s'han adaptat els procediments i aforaments conforme al pla sectorial referent a establiments comercials de venda al detall.

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

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

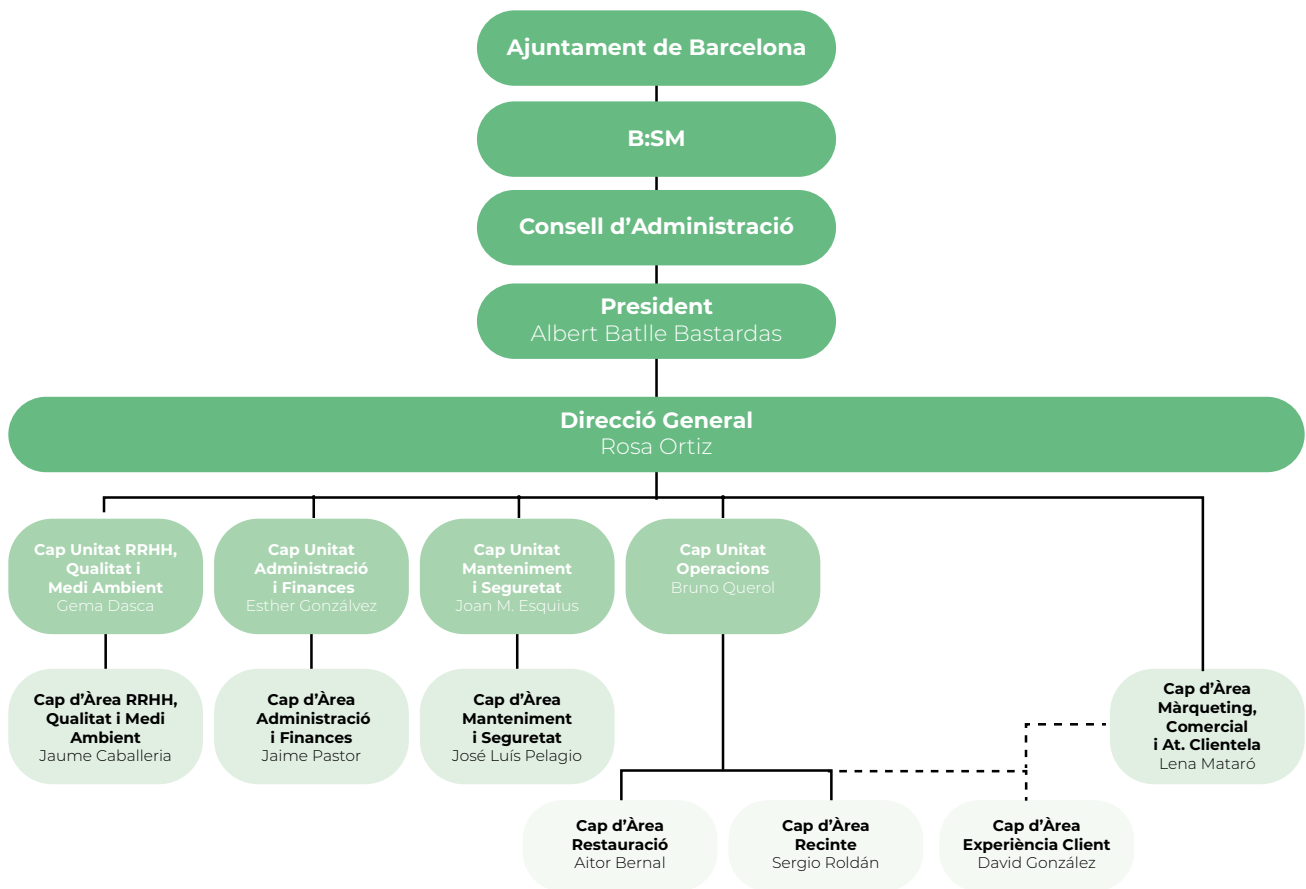
Se segueix una línia empresarial de lideratge compartit, i l'actitud de les i els líders és coherent amb la missió, la visió i els valors; a més, és un model de referència. Per fomentar una bona comunicació entre les i els responsables i el personal, de manera transversal es duen a terme les comunicacions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

4.3.1. Estructura executiva

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

- Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient
- Unitat d'Administració i Finances
- Unitat de Manteniment i Seguretat
- Unitat d'Operacions
- 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 es va canviar l'organització de la Unitat d'Operacions, incorporant un cap a l'Àrea de Restauració, i a partir d'aquest 2020 s'organitza en tres àrees: Experiència de la Clientela, Recinte i Restauració; a més, s'ha eliminat l'organització en miniparcs i s'ha passat a tenir 11 zones (1 d'Experiència de la Clientela, 5 de Recinte i 5 de Restauració).



4.3.2. Estructura de direcció i gestió

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

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

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

- 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 Subdirecció General de B:SM, la Direcció General, les persones responsables de les unitats de la companyia, la tècnica o tècnic de Qualitat i Medi Ambient i RSC i les persones responsables de Qualitat de B:SM. L'objectiu del comitè és fer el seguiment i el control del sistema de gestió segons la certificació ISO 9001 i ISO 14001. Les reunions són 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, les persones Caps de l'Àrea d'Operacions i les persones Coordinadores d'operacions. En aquest comitè es fa el seguiment dels indicadors referents a l'ús de les atraccions, els centres de restauració i les cues als accessos, es consensuen les mesures que cal prendre per millorar-los i es fa el seguiment dels suggeriments tant de la clientela com del clima laboral entre les treballadores i treballadors.

El **Comitè de Màrqueting, Comercial i d'Atenció a la Clientela** es reuneix quinzenalment per fer el seguiment del pla de màrqueting i de les accions comercials. Integren aquest comitè la persona Cap de la unitat, 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 un cop l'any amb l'objectiu de revisar acuradament totes les instal·lacions per proposar accions de millora. Aquest comitè l'integren la Direcció General, les persones Caps d'unitat i la persona Cap de l'Àrea de Manteniment.

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

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

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

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	2	0	2
Comitè del Sistema de Gestió integrat	0	3	0	3
Comitè de Coordinació d'Operacions	1	6	0	7
Comitè de Màrqueting	0	1	0	1
Comitè d'Inspecció	0	3	0	3
Comitè de Projectes	0	3	0	3
Comitè de Comunicació	0	3	0	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. Des del 2019, fruit dels acords entre els partits polítics de l'Ajuntament de Barcelona, ocupa aquest càrrec el Sr. Albert Batlle Bastardas.

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

El **Comitè de Direcció de B:SM** és l'òrgan en què s'examinen els temes que requereixen una informació o un tractament específics de cada una de les divisions o empreses participades de B:SM. Es configura també com la mesa de contractació administrativa de la companyia i els seus acords es configuren com a proposta que s'ha d'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 2019.

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'alinear 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 donar suport i dur a terme actes culturals.
- **EDUCACIÓ.** El Tibidabo, Parc educador, serà participi 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.

Des del segon semestre de 2020 s'ha treballat el nou Pla estratègic 2021-2025, que a principis del 2021 ja s'ha aprovat.

4.4.3. Riscos i Oportunitats

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

sense ser acceptable, s'estableix un pla de contingència per gestionar-ho.

S'ha identificat 44 riscos, per als quals hi ha diferents mesures de control, pla d'accions preventives i contingències. Els 15 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
 - Riscos ambientals: seguiment requisits legals, gestió residus, reutilització, ...
 - Riscs en la gestió de les persones: pla d'igualtat, gestió accidents, coordinació activitats empresarials, PRL, manca de planificació i organització...
 - Concentració o saturació del Parc
 - Crisi de comunicació
 - Manca de competitivitat, mal servei a la clientela
 - Falta de visitants per manca d'interès en el Parc
 - Problemes per accedir al Parc
 - Avaries que no permetin la venda d'entrades
 - Caiguda dels sistemes informàtics
 - Documentació tècnica incorrecte o incompleta dels Projectes realitzats, degut a un traspàs deficient per part de Serveis Tècnics o Departaments de Manteniment de les diferents Unitats de Negoci.
 - Incapacitat de donar resposta a les Intervencions de millora per dificultat de contractació
 - Falta d'acords amb el Comitè d'Empresa.
- Configuració de l'oferta segons el Pla Director.
 - Tibidabo: Espai segur.

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

Finalment, **s'han identificat set oportunitats** relacionades amb diferents processos, 5 amb prioritat alta:

- Gestió cap a l'excel·lència.
- Projecte La Masia.
- Estratègia de penetració i desenvolupament de mercats: Àrea Panoràmica, noves i nous residents i turisme.

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 du 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 du a terme un seguiment acurat dels esdeveniments solidaris del Parc i de les incidències amb la clientela mitjançant indicadors. En tots dos casos tot l'equip directiu de PATSA en fa un seguiment, mitjançant el Comitè de Gestió i la resta de reunions establertes.
- **Econòmic.** La Unitat d'Administració i Finances és l'encarregada de recollir dades i fer un seguiment dels temes econòmics relacionats amb l'empresa. Cada any es fa una auditoria financera externa, i l'última es va fer el 31 de desembre de 2020.

- **Ambiental.** Les responsabilitats derivades de medi ambient recauen en la o el Cap de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient, que és qui garanteix que anualment es faci una anàlisi d'aspectes ambientals i es faci un seguiment dels aspectes ambientals significatius al llarg de l'any. Paral·lelament, la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient és l'encarregada de recollir totes les dades ambientals de l'empresa i fer-ne un seguiment juntament amb la Unitat de Manteniment, que fa un seguiment continu dels consums d'aigua, electricitat i gas, a fi de poder implantar propostes de millora.

Assoliments

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

Degut a la pandèmia, i previ a la reobertura del mes de juliol de 2020, PATSA va obtenir les certificacions *Global Safe Site*, *Safe Travels* i *Safe Tourism Certificate*.

L'any 2019 es va renovar el segell +400 EFQM i, a partir de l'informe de l'avaluació, 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. Aquest any 2020 s'ha treballat amb el nou model EFQM 2020 que introdueix forces canvis respecte la versió anterior i PATSA ha fet un gran esforç per l'adaptació, amb l'objectiu d'assolir una puntuació +500 en la propera avaluació el 2021.

El mes de novembre del 2020 es van fer les auditories de les certificacions ISO corresponents: la 9001:2015 i la 14001:2015, que es van completar malgrat el tancament del Parc per la pandèmia, que va impedir auditar molts processos de l'explotació diària del Parc.

Reptes

Per l'any 2020 es van plantejar quatre grans reptes per a la companyia, lligats als objectius estratègics, i malgrat la pandèmia, aquests han estat els resultats:

- **Àrea Panoràmica:** Tot i que es van definir les accions, va ser impossible implementar-les a causa del tancament de l'Àrea Panoràmica pel coronavirus.
- **Excel·lència en els serveis:** el tancament del Parc per la Covid-19 va causar una davallada de visitants i va condicionar totes les accions.
- **Experiència de la treballadora o treballador:** es va haver de prioritzar el pla de retorn i la seguretat de les persones treballadores, i algunes accions no es van poder fer a temps.
- **Accessibilitat:** s'ha fet el Pla de Mobilitat, i malgrat la pandèmia i les aturades de les obres, aquestes van poder seguir la replanificació.

En matèria de qualitat, l'any 2021 es treballarà per complir les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. També es treballarà per renovar el segell EFQM amb el nou model 2020 i obtenir una puntuació de +500.

Igualment està previst renovar les

certificacions Global *Safe Site, Safe Travels*” i *Safe Tourism Certificate*, vinculades a la pandèmia.

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:

- **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. Aquest any, davant la impossibilitat de celebrar els esdeveniments de manera presencial, s'ha donat visibilitat a les entitats col·laboradores a través de les xarxes socials.
- **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.
- 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 i el 2020:

APORTACIONS 2019	APORTACIONS 2020
UNICEF: 70.000 €	UNICEF: 5.000,00 €
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: 116.015,38 €	TOTAL: 5.000,00 €



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
Clientela	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	Bianual
Parc Natural de Collserola	Consoi 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

Grups d'interès de PATSA.

A finals de 2020, a causa de l'adequació del sistema de gestió al nou model EFQM 2020, es modifica l'anàlisi dels *stakeholders* mitjançant una analítica més profunda de l'ecosistema. El resultat es veurà durant el 2021.

Clientela

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

- **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.

- **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 seu servei de la resta de serveis, i per això es du a terme una enquesta anual de satisfacció de 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 gran objectiu del 2020 ha estat “cuidar” a totes les empleades i empleats del Parc, en tots els sentits (sanitari, emocional....) i per això s'ha fet un gran esforç per assolir-lo (comunicació, informació, acompanyament, formacions, econòmic...).

El 2019 es va treballar en el nou pla de benvinguda, que malauradament el 2020 no es va poder implementar i es farà el 2021, potenciant el campus virtual i les formacions on-line i buscant un major acompanyament per les noves persones treballadores.

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 empleades i empleats.

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.

Proveïdors

Qualsevol empresa que vulgui esdevenir proveïdora del Parc ha d'estar alineada amb els objectius, la missió, la visió i els valors de PATSA, així com amb les seves polítiques de qualitat i medi ambient. A més, la seva posició

al mercat en què operi ha de ser de lideratge, i complementària a l'estratègia de PATSA.

PATSA estableix línies i estratègies amb empreses proveïdores, que aporten la màxima qualitat de servei

a través de la seva notorietat de marca i canals de distribució, amb altres parcs d'atraccions i amb organitzacions socials que permeten la contribució a la millora de la societat, una de les directrius estratègiques.

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

L'any 2019 es va fer una avaluació de les empreses proveïdores, i a partir d'aquest any 2020, es revisen anualment mitjançant l'anàlisi del compliment de terminis, de la qualitat del servei, del preu, del servei postvenda, 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 2020 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, 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, Universitat Politècnica de Catalunya, Institut Català d'Oncologia, Escola de Música Trèmol, 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

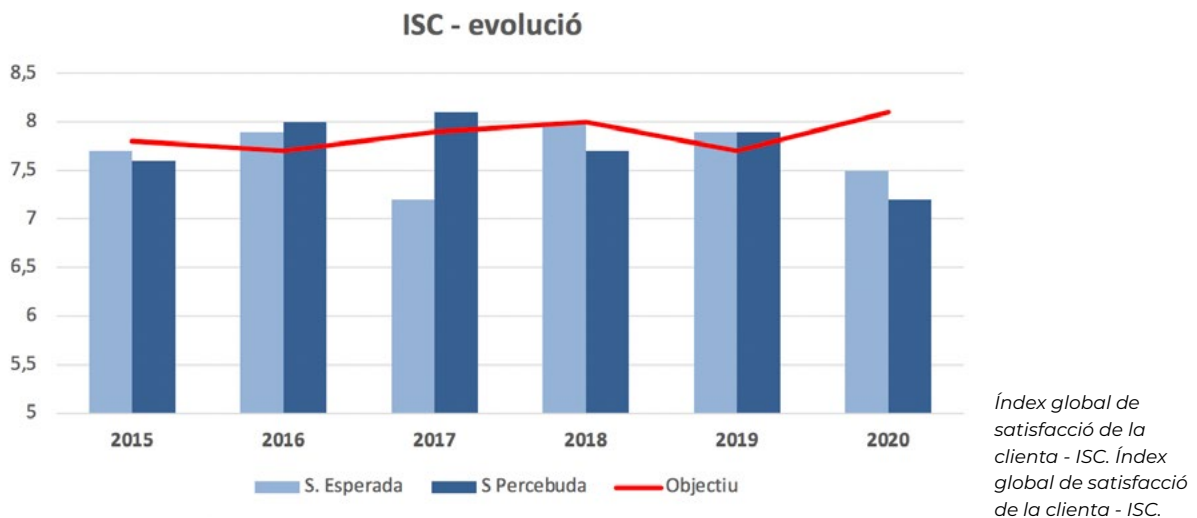
05



5. Clientela

5.1. Índex de satisfacció de la clientela

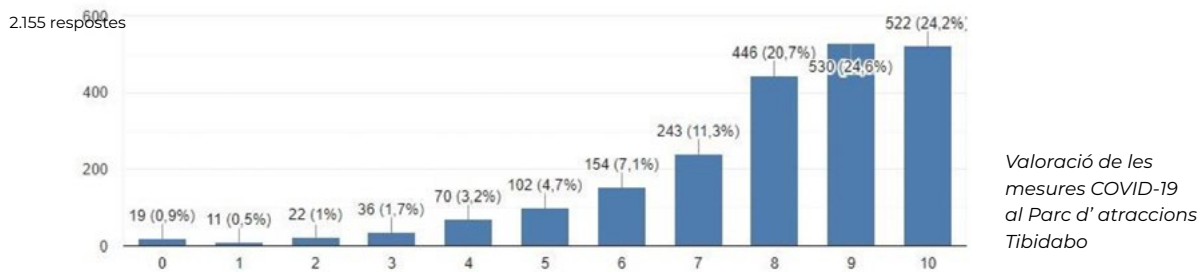
PATSA cada any du a terme un estudi per fer un seguiment de l'índex de satisfacció de la clientela (ISC – Gràfic), el qual serveix de guia per plantejar nous reptes i aspectes de millora de cara a la següent temporada. La mostra de l'estudi de l'any 2020 és de 1.319 entrevistes, amb un nivell de confiança del 97.25% i han estat escollides del conjunt de persones visitants que han vingut a les nostres instal·lacions.



L'índex de satisfacció d'aquesta temporada és de 7,2 punts de valoració global del Parc. Aquest resultat, lluny de l'objectiu establert abans de la pandèmia, és resultat de l'obligació de tancament de moltes de les instal·lacions degut a la COVID-19, el fet de no disposar de l'oferta dels serveis 100% operatius per les restriccions marcades per les autoritats incideix directament en la satisfacció de les nostres clientes i clients.

Val a dir que la nostra clientela, en el període o períodes que el Parc ha estat obert, ha valorat molt positivament les mesures preses per mantenir-nos com un espai segur i Certificat (veure - Quadre de certificacions) com així ho indica el resultat de les 2.155 enquestes rebudes (Gràfic inferior) amb una valoració mitja de les mesures preses per Tibidabo de 7.95 sobre 10.

2. Valora les mesures preses pel Tibidabo respecte la COVID-19 / Valora las medidas tomadas por Tibidabo respecto la COVID-19
Rate the measures taken by Tibidabo in relation to COVID-19



Global Safe Site Excellence, que assegura la correcta implementació dels procediments de prevenció d'higiene, seguretat, neteja i desinfecció davant la pandèmia de la Covid-19, i garanteixen la màxima seguretat individual i col·lectiva.

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

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

Quadre de Certificacions COVID-19

Tot i la dificultat durant l'any 2020 de poder oferir el 100% dels nostres serveis, les clientes i clients han valorat molt positivament l'atenció rebuda per el personal de Tibidabo, incrementant la valoració de l'any anterior en 0.2 punts sent aquesta de 8.5 sobre deu, així doncs és la valoració més alta de tots els ítems valorats a l'informe de l'ISC de 2020 i, per tant, reforça el fet que l'atenció que reben els nostres visitants és un valor clarament diferencial del Tibidabo.

5.2. Comunicació

Assoliments

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

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

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

S'ha continuat impulsant el programa de Comunicació Interna i s'han potenciat els mitjans digitals com l'SMS, el correu electrònic

o la plataforma Teams per estar a prop de tot l'equip del Tibidabo, mantenir el vincle amb les treballadores i treballadors i reduir els efectes negatius de la falta de contacte directe amb les companyes i companys.

El Parc d'atraccions Tibidabo s'ha consolidat en la indústria cinematogràfica, publicitària i televisiva com un escenari ideal per a rodatges d'espots, pel·lícules i programes de televisió. Entre les pel·lícules més reconegudes que s'hi han rodat, destaquen Vicky Cristina Barcelona, de Woody Allen; El maquinista, dirigida per Brad Anderson i protagonitzada per Christian Bale i Jennifer Jason Leigh, o Els sense nom, el primer llargmetratge dirigit per Jaume Balagueró.

La fidelització de la clientela del Parc, amb la política d'escolta activa, ens ha permès recollir les seves aportacions i incorporar-les a la gestió. L'any 2020 s'han recollit un total de 339 suggeriments i RRCC. Per temes, les atraccions són l'àmbit que rep més suggeriments per part de la clientela amb un 29.79 % del total, seguit de la reserva web i l'aforament amb un 23.30 % i en tercer lloc cal destacar l'accessibilitat al Parc amb un 12.09 % sobre el total rebut.

Reptes

Durant el 2021 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 de la nova mobilitat fins al cim del Tibidabo. A més, la temporada 2021 vindrà carregada de celebracions: la inauguració de la Cuca de Llum, el 120è aniversari del Parc, el 15è aniversari del Tibiclub i els 100 anys de la Talaia.

Com cada any, tot l'equip del Tibidabo continuarà 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.

5.3. Oferta

5.3.1. Atraccions i espectacles

Assoliments

Per tal de poder reprendre l'activitat al Parc en un context de pandèmia amb la màxima normalitat possible i amb total garantia de seguretat, s'han adaptat algunes activitats i espectacles i alguns espais o atraccions han estat fora de servei de manera temporal en compliment de la normativa vigent. Dels assoliments del Parc al 2020, destaquem:

- Adaptació de totes les atraccions i espectacles disponibles amb les mesures de prevenció i seguretat, segons marca el Pla de Retorn.
- S'ha presentat l'espectacle La Muntanya màgica, amb el Dr. Fly, a la Plaça dels Somnis.
- Les marionetes del Marionetàrium s'han traslladat a l'exterior i els visitants del Parc han pogut gaudir de l'1 al 16 d'agost de l'espectacle de titelles a l'aire lliure "Pícnic de Marionetes".
- Els personatges de l'Hotel Krüeger també han sortit a l'exterior per protagonitzar "La nit de les ànimes" l'espectacle de terror que s'ha pogut gaudir a la Plaça dels Somnis del 10 al 30 d'agost.
- Les mascotes del Tibidabo han seguit fent el seu ball i han adaptat el format meet&greet a la nova normalitat per tal que les nenes i nens les puguin sentir més a prop.
- Dins del marc d'actuacions de renovació del funicular, s'ha fet la posada en via dels vagons de la nova Cuca de Llum.

Reptes

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

Pel que fa a espectacles i aprofitant el 120è aniversari del Tibidabo és produirà un espectacle làser amb el fil conductor de la història del Parc. Es continuarà amb la posada en escena de les mascotes en format *meet&greet* del 2020.

El Tibidabo participarà activament amb la promoció de Barcelona com a Capital Mundial de l'alimentació sostenible, oferint tallers d'alimentació sostenible conjuntament amb la Fundació Alicia, incorporant plats del menú de les estacions i serà un punt de la ciutat per dur a terme un espectacle al setembre del 2021 amb el *latemotiv* de l'alimentació sostenible conjuntament amb l'Ajuntament.

Tibidabo continuarà amb la seva aposta d'espectacle de *Halloween* que tants visitants aporta i en gaudeixen, així com la Mostra de Titelles durant el mes de novembre.

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 va ser el 2019 i va ser estructural, ja que es va incorporar la figura de cap d'Àrea de Restauració al Departament d'Operacions per definir i millorar les activitats de restauració. El 2020, amb la nova organització d'Operacions, es van organitzar els centres de

restauració per zones, amb coordinadores i coordinadors dedicats únicament a la gestió dels centres.

S'ha mantingut la col·laboració amb la reconeguda Fundació Alicia 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 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 sense gluten.
- Implantació del *take away*.

Reptes

De cara al 2020 es preveia dinamitzar el nou espai de la Plaça del Jardí, per ubicar nous centres, per així convertir-lo en un espai d'activitats i de moments per menjar alguna cosa, mentre es veuen els espectacles. La pandèmia va impedir portar a terme aquest projecte. El 2021 es preveu reprendre aquest projecte.

5.4. Accessibilitat**Assoliments**

Des del Parc d'atraccions Tibidabo treballem per adaptar les nostres

instal·lacions, atraccions i serveis a les persones amb mobilitat reduïda, així com a persones amb diversitat funcional, perquè tothom pugui gaudir del Parc amb les mateixes oportunitats. Cal destacar que el Parc fa més de 20 anys que organitza l'esdeveniment Estiu Sense Barreres, una festa en què es conviden entitats i associacions que treballen amb personal amb diferents capacitats.

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

Aquest any 2020, el plànol informatiu per a la clientela, s'ha passat a l'APP (ja no és en paper), i s'ha canviat, anant per geolocalització i properament s'indicaran en el plànol aquelles atraccions adaptades, tot i que ja hi ha un apartat, amb les atraccions adaptades pels visitants que van amb cadira de rodes.

L'any 2019 es va potenciar la contractació de persones amb discapacitat intel·lectual, col·laborant amb la Fundació ACIDH. Aquestes persones, l'any 2020 han passat a tenir contractes indefinits amb l'empresa.

Els darreres anys s'ha fet formacions al personal en el tractament a les persones amb deficiències auditives i de llenguatge de signes.

S'ha facilitat la venda d'entrades bonificades,

incorporant un nou punt de venda a l'aparcament i així s'eviten tenir que pujar fins a la Plaça.

I com a novetat per aquest 2021, és que el nou Funicular, 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.

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 2021, 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–, en un any especialment complicat per la crisi sanitària i econòmica, s'ha treballat per mantenir el nombre d'abonats minimitzant les baixes, i per seguir aportant valor amb accions específiques dirigides a aquest col·lectiu com:

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

Activitats específiques per a les dates amb alta afluència de sòcies i socis com Setmana Santa, la campanya de Halloween o Nadal.

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

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

Amb aquestes accions, s'ha tancat el 2020 amb un total de 18.323 famílies Tibicub, equivalent a unes 70.000 persones sòcies i socis, reduint en un 15% la mateixa xifra a l'inici de temporada.

En l'acumulat de 2020, el Parc ha acollit més de 110.000 persones, en un aforament màxim diari de 2.000 visitants. Més de la meitat d'aquests visitants són clientela habitual del

Parc i el 54% dels visitants han estat famílies sòcies del Tibiclub, que han vingut al Parc en els grups bombolla de convivència de 3-4 persones per família.

Reptes

El repte principal d'aquesta temporada en relació al Tibiclub és incrementar el total de sòcies i socis i mantenir el rati de renovacions òptim. Per fer-ho, es llançaran dues campanyes específiques, una de captació i una altra de fidelització per tal de millorar la seva satisfacció. A més, durant la temporada 2021, el Parc commemorarà el 15è aniversari del Tibiclub amb accions específiques dirigides a les sòcies i socis i seguirà oferint com cada any activitats i tallers exclusius com els d'alimentació saludable i altres 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 Parc promou el mètode STEAM: ciència-experimentar (science), tecnologia-construir (technology), enginyeria-dissenyar (engineering), art - expressar plàsticament (arts), matemàtiques-calcular (mathematics). Es tracta d'un model d'innovació pedagògica i metodològica en què pren rellevància el treball en equip, el foment de la curiositat, l'intercanvi d'idees i el mètode d'assaig-error.

PATSA ha promogut que el projecte STEAM s'ampliï a altres divisions de B:SM.

Degut a la situació de pandèmia, el 2020 s'han hagut d'interrompre els programes educatius:

Les activitats didàctiques de ciència i tecnologia, que es realitzen en el marc del programa educatiu, amb la participació d'alumnes de 4t d'ESO i batxillerat. El Parc ha posat a disposició de les escoles els continguts didàctics en format digital per tal que les escoles ho puguin treballar a les aules.

La jornada Fisidabo LabShow, un projecte educatiu creat juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en què el Parc d'atraccions Tibidabo es converteix en el laboratori de física més divertit del món ha cancel·lat l'edició 2020 per reprendre-la la següent temporada.

Reptes

El Parc continuarà potenciant les activitats educatives, per exemple amb l'ampliació de la jornada Fisidabo, per a més de 2.500 nens de secundària, o amb la creació de nous continguts educatius a les pantalles interactives de la nova Cuca de Llum, relacionats amb el coneixement del Parc Natural de Collserola o amb el funcionament del nou Funicular.

6.3. Acció social i cultural

Assoliments

L'obertura del Parc durant l'estiu ha permès la posada en marxa, un any més, del programa

de beques "Estiu solidari" amb col·laboració amb l'Àrea d'Infància de l'Ajuntament. Aquest any el Tibidabo ha becat 1.844 persones de col·lectius vulnerables o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social.

El Parc és un centre d'acollida de sortides diàries d'escoles i centres d'esplai de la ciutat. Durant el 2020, ha acollit més de 4.600 alumnes de centres educatius i casals i totes les persones que disposen de la targeta rosa han pogut gaudir del Parc de manera gratuïta.

Aquesta temporada les jornades solidàries no s'han pogut celebrar de manera presencial al Parc. Tot i això, s'ha donat visibilitat a la labor de tots els aliats solidaris a través de les xarxes socials del Tibidabo. A més, les entitats que ho han volgut, han participat al "missatge de Pau" que es va llançar través de l'Instagram oficial del Parc d'atraccions, en motiu de la celebració de la "Jornada de la Cançó de Pau" aquest any en format digital, celebrada al mes de desembre com cada temporada.

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

Reptes

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

Equip humana

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 magnífica experiència, per això treballem per fomentar el compromís i la implicació del nostre equip humà.

Aquest any, excepcionalment, per les restriccions de la pandèmia, no s'han establert dos torns els dies de jornades més àmplies, a fi de reduir el nombre d'hores de presència al Parc en temporada alta, i només hi ha hagut

un únic torn els mesos de juliol i agost, doncs l'horari d'obertura del Parc ha estat més reduït (12.00-22.00). Aquest fet ha comportat molt poques contractacions per la temporada d'estiu, contràriament als darrers anys.

Això es pot observar al gràfic, el 2020, la contractació es manté més estable al llarg de l'any (sense contractació d'estiu), i disminueix fins a final d'any, en comparació amb la resta d'anys, i és menor en volum, comparat amb la resta d'anys.



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

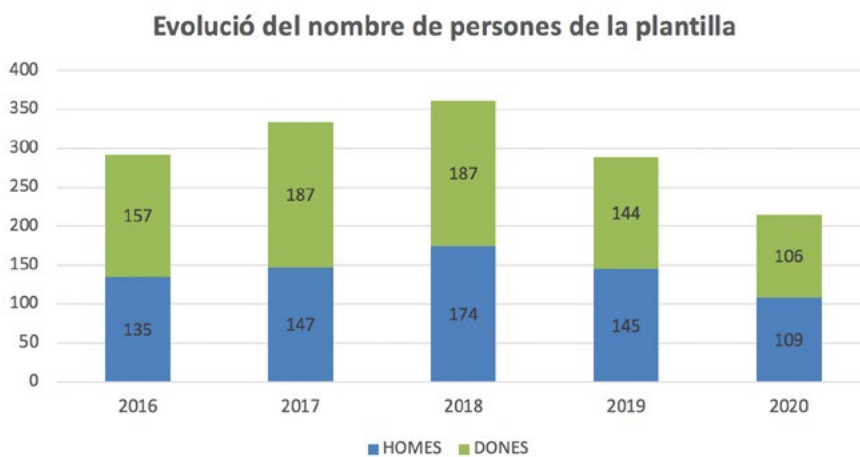
Per elaborar les dades que es presenten a continuació, s'ha tingut en compte la mitjana anual de treballadores i treballadors, ja que, pel tipus d'activitat que es desenvolupa al Parc, la mida de la plantilla té un comportament estacional (vegeu el gràfic). No obstant això, per elaborar alguns indicadors s'ha utilitzat el nombre total de persones treballadores o de contractes que han estat en vigor durant l'any 2020; 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.

Com s'observa al gràfic, l'any 2020 un 49,30 % de la plantilla estava formada per dones, i el 50,70 % restant, per homes. La mitjana anual de treballadores i treballadors ha estat de 215 (dades a finals de mes).



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 49,74% i 50,26%, respectivament.

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

	Homes	Dones
2016	55,51%	44,49%
2017	49,34%	50,66%
2018	49,56%	50,44%
2019	54,62%	45,62%
2020	50,56%	49,44%

Percentatges de treballadores i treballadors fixos per sexe.

	Homes	Dones
2016	38,74%	61,26%
2017	43,88%	56,12%
2018	45,92%	54,08%
2019	45,60%	54,31%
2020	46,19%	53,81%

Percentatges de treballadores i treballadors eventuals per sexe.

Grups d'edat

Si tenim en compte els grups d'edat de les persones que tenien un contracte amb PATSA l'any 2020, 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.



Dades anuals dels anys 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020 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
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
2020	Homes	9	10	6	163
	Dones	4	12	10	166

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 potencii la igualtat d'oportunitats de totes les persones que formen part de l'organització i eviti qualsevol tipus de discriminació**. Aquest pla es va aprovar a principis del 2020 amb una durada de 3 anys..

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

Durant el 2020, al Tibidabo no s'ha detectat cap tipus de discriminació a la feina ni en l'ocupació, tal com s'evidencia en les enquestes i entrevistes que s'han fet a les treballadores i treballadors (ISC i qüestionari sortida).

Homes	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'homes que tenen dret a acollir-se a la baixa per paternitat	2	1	0	1	1
Nombre d'homes que s'han acollit al permís de paternitat durant l'any	2	1	0	1	1
Nombre d'homes que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	2	1	0	1	1
Nombre d'homes que continuen a l'organització dotze mesos després	2	1	0	1	1
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	100%

Llicències de paternitat.

Dones	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dones que tenen dret a acollir-se a la baixa per maternitat	0	0	0	0	2
Nombre de dones que s'han acollit al permís de maternitat durant l'any	0	0	0	0	2
Nombre de dones que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	0	0	0	0	2
Nombre de dones que continuen a l'organització dotze mesos després	0	0	0	0	2
Taxa de retorn a la feina	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenció	100%	100%	100%	100%	100%

Llicències de maternitat.

El Parc disposa del protocol de gestió de conflictes, un pla d'actuació davant de riscos psicosocials i d'assetjament sexual o per raó de gènere i orientació sexual, identitat i expressió de gènere. Aquest protocol està disponible per a totes les treballadores i tots els treballadors al Portal de l'Empleat.

L'any 2020 han treballat a PATSA 3 homes i 12 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 discapacitat. De cara al 2021 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

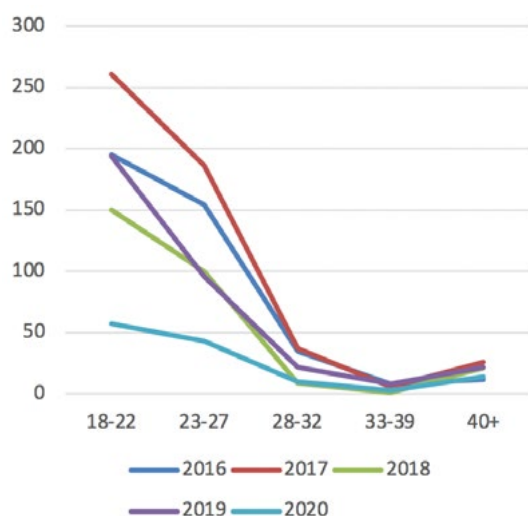
Contractació

El 2020 s'han formalitzat un total de 235 contractes a treballadores i treballadors diferents. D'aquests 235, un 45,96% els han signat homes i un 54,04%, 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.

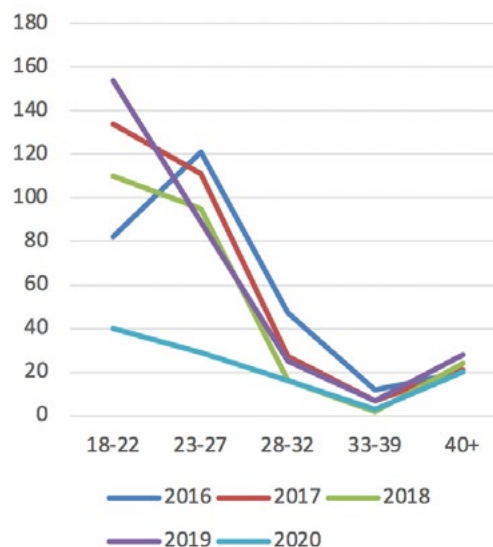
	2016		2017		2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Contracte eventual	215	341	258	423	222	279	244	275	45	61
Contracte fix discontinu	55	53	53	71	68	83	59	58	58	59
Contracte fix	12	10	7	7	1	8	1	1	5	7
TOTAL	282	404	318	501	291	380	304	334	108	127

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.



Contractes formalitzats amb dones segons l'edat.



Contractes formalitzats amb homes segons l'edat.

Treballadores i treballadors de 40 anys o més

Any	Sexe	Nombre
2016	Homes	20
	Dones	12
2017	Homes	21
	Dones	26
2018	Homes	21
	Dones	39
2019	Homes	28
	Dones	23
2020	Homes	20
	Dones	14

	Dones	Homes
Personal 18 a 22	57	40
Personal 23 a 27	43	29
Personal 28 a 32	10	16
Personal 33 a 39	3	3
Personal 40+	14	20

Contractes formalitzats amb treballadores i treballadors de 40 anys o més. Tenint en compte els contractes eventuais, nous fixes complets i l'alta dels fixes discont a partir de febrer.

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

Beneficis socials per al personal 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 de persones adultes, que es lliuren en dos terminis: 25 vals abans del 28 de febrer de cada any i els 25 restants abans del 31 de maig de cada any.

Totes les treballadores i treballadors 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 diagnosi i tots els aspectes relacionats amb els metges especialistes.

Rotació

La rotació del 2020 ha estat d'un 10,58% 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 4,32% i un 6,33% respectivament. Si diferenciem la rotació entre dones i homes, els resultats obtinguts són 11,46% i 9,72%, respectivament. L'índex de rotació també canvia si diferenciem les treballadores i treballadors per grups d'edat. S'observa que els grups on hi ha més rotació són els de les franges de 18-22 anys i de 23-27 anys, per les característiques pròpies dels llocs de treball compaginables amb els estudis. Un detall que podem observar és que el 2020 s'ha reduït la rotació, en comparació amb la resta d'anys, ja que el calendari ha permès fer contractes de 6 mesos i, per tant, s'ha eliminat un dels períodes de contractació, i la situació de pandèmia ha fet disminuir les baixes voluntàries i excedències, per la situació general del mercat laboral a Barcelona i Catalunya.

Grups d'edat	18-22 anys	23-27 anys	28-32 anys	33-39 anys	40 anys o més
Rotació 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%
Rotació 2020	4,90 %	3,12 %	0,97 %	0,27 %	1,34 %

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Dones	Homes	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%	5,56%	4,25%
23-27 anys	28,32%	28,75%	45,27%	34,15%	35,58%	38,46%	5,31%	5,50%	3,68%	2,57%
28-32 anys	32,74%	23,68%	24,41%	30,69%	3,20%	6,47%	1,36%	1,56%	0,78%	1,15%
33-39 anys	17,92%	11,33%	5,31%	10,86%	0,35%	0,80%	0,40%	0,39%	0,31%	0,23%
40 anys o més	11,23%	8,05%	13,65%	9,07%	7,47%	7,00%	1,27%	1,47%	1,13%	1,53%

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

Dades comptabilitzades segons el nombre de contractes.

7.3. Promocions internes

El 2020 s'ha cobert una plaça mitjançant processos de promoció interna per fomentar el desenvolupament professional del personal. Les promocions internes han permès cobrir un 33% dels llocs oferts. A la taula de sota, es mostren les promocions fetes l'any 2020, que com es pot veure ha disminuït molt respecte la resta d'anys pels pocs dies d'obertura del Parc per la Covid-19 i la disminució de l'activitat

Promocions internes 2020	Vacants ofertes	Persones presentades		Persones seleccionades	
		Homes	Dones	Homes	Dones
Tècnic/a d'administració i finances	1	1	1	0	1
Tècnic/a al Departament de Màrqueting (interna i externa)	1	0	1	0	0
Administratiu/a al Departament de Màrqueting (interna i externa)	1	0	0	0	0

Promocions internes del 2020.

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

Dades de les promocions internes per anys.

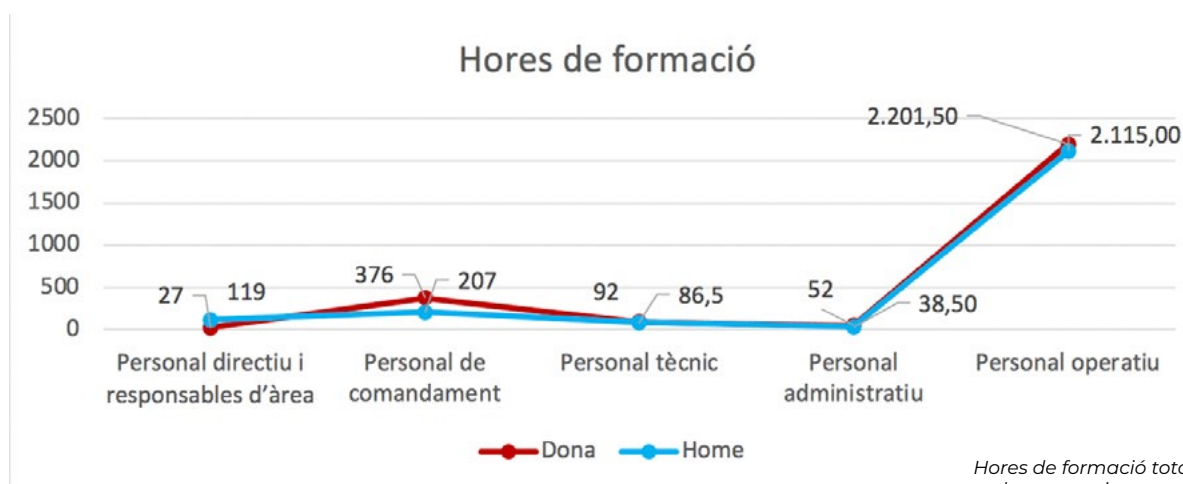
7.4. Contractes de formació

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. Pel 2020 s'ha fet 22,35 hores de formació de mitjana per cada persona treballadora.**

De l'any 2020 destaca la formació impartida al personal fix discontinu en matèria de prevenció de riscos laborals principalment envers la Covid, en atenció a la clientela i en atenció a persones amb diversitat funcional. Cal destacar que en motiu de la pandèmia, en el moment de re-apertura del Parc es va implantar el Pla de Retorn on es va realitzar a principis de juliol una formació específica en mesures preventives davant la Covid-19 a tot el personal tant en

format on-line a través del Campus de B:SM com presencial al Parc. El personal eventual de nova incorporació rep una formació d'acollida a través d'un programa de benvinguda impartit per la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi Ambient i la Unitat d'Operacions, així com una formació interna en atenció a la clientela, amb l'objectiu de donar-los les mateixes eines que al personal fix.

A més, destaquem la continuació del *coaching* en lideratge per a les coordinadores i coordinadors de la Unitat d'Operacions, que ja es va iniciar l'any 2019. De la formació que fa el personal d'oficines, es van realitzar íntegrament en mode online com a mesura preventiva davant la pandèmia, sessions de coaching, formació en igualtat i formació en EFQM, entre les més destacades. També estan a disposició de tot el personal, i amb una ampliació constant dels continguts, diferents cursos en matèria de digitalització, salut i medi ambient, habilitats i idiomes; aquests cursos s'imparteixen en línia a través del campus de B:SM, i durant aquest 2020, han tingut força acceptació.



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

Categoria	Sexe	Any	Valor
Personal directiu i responsables d'àrea	Dona	2020	27
Personal directiu i responsables d'àrea	Home	2020	119
Personal de comandament	Dona	2020	376
Personal de comandament	Home	2020	207
Personal tècnic	Dona	2020	92
Personal tècnic	Home	2020	86,5
Personal administratiu	Dona	2020	52
Personal administratiu	Home	2020	38,5
Personal operatiu	Dona	2020	2.201,5
Personal operatiu	Home	2020	2.115

Taula 15.2. Hores de formació totals anuals per sexe i categoria laboral. Dades segons el nombre de persones que han treballat a PATSA anualment.

En total, 190 dones (50,53%) i 186 homes (49,47%) van rebre formació; el personal operatiu destaca com el que en va rebre més.

7.5. Conveni col·lectiu

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

L'any 2020, un 94,47% 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.

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Mitjana de treballadores o treballadors	94,81	97,45	95,24	97,86	96,71	94,57	95,56	97,73	92,49	96,48
Treballadores o treballadors fora de conveni	5,19	2,55	4,76	2,14	3,29	5,43	4,44	2,27	7,51	3,52

*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 2020 es van certificar totes les atraccions del Parc amb data de 2 de juliol de 2020. 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 totes les operadores i operadors tenen la formació en matèria de seguretat de les atraccions que operen. Paral·lelament, el Parc disposa d'un Pla d'autoprotecció (PAU).

L'any 2020 s'ha seguit la mateixa línia pel que fa als indicadors de seguretat del Parc i s'ha mantingut el percentatge de disponibilitat de les atraccions. Durant aquest any 2020 s'ha iniciat la licitació per a la prestació del Servei de Manteniment Integral al Parc que regula entre d'altres els aspectes i indicadors relatius a seguretat, manteniment i disponibilitat de les atraccions i instal·lacions.

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

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

Estat actual en matèria de seguretat.

d'aturada de l'atracció amb o sense clientela; en restauració, es duu a terme el control dels punts crítics; en els espectacles es fa un seguiment exhaustiu per part de la coordinadora o coordinador de l'espectacle en concret, i en l'accessibilitat del Parc hi ha un protocol d'actuació en cas de tall de circulació a la carretera de l'Arrabassada o a la carretera de Vallvidrera, d'accident de l'autobús llançadora o de la impossibilitat d'utilitzar l'aparcament.

7.6.2. Seguretat i salut en el lloc de treball

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

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

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

El SPM està capacitat per a prestar les especialitats de seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia i psicopsicologia aplicada a la prevenció de riscos laborals. L'especialitat de medicina del treball,

que no és assumida com a pròpia per part del SPM, es contracta a través del Servei de Prevenció Aliè.

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

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

Donada la situació pandèmica soferta durant l'any 2020, la gran majoria de les actuacions del Servei de Prevenció han estat dirigides a la prevenció del contagi del SARS-CoV-2 i a controlar les possibles cadenes de transmissió interna. Fruit de tot això, al juliol, es va aconseguir per a tots els centres de treball, la certificació Global Safe Site Excellence, atorgada per Bureau Veritas, en compliment de Bones Pràctiques de Prevenció i Test en Superfície de Covid-19.

Durant l'any 2020, el Servei de Prevenció ha realitzat les següents actuacions:

- Adaptació de l'avaluació de riscos al risc d'infecció de Covid-19
- Auditories internes de manteniment de les mesures Covid-19
- Actuacions d'anàlisis i/o control dels riscos existents als llocs de treball: protocols de seguretat, estudis higiènics, informes de teletreball, inspeccions de seguretat i altres.
- Transversament s'ha realitzat els següents procediments:
 - Coordinació d'activitats amb empreses externes Covid-19
 - Criteris plans de retorn a l'activitat
 - Adequació plans d'emergència Covid-19
 - Funcions i responsabilitats
 - Gestió de mercaderies Covid-19
 - Neteja i desinfecció Covid-19
 - Seguiment mesures Covid-19
 - Gestió i Control d'infecció Covid-19
 - Teletreball.

Les accions transversals dirigides a la gestió del coneixement en matèria de Prevenció de Riscos Laborals durant 2020 han estat les següents:

- Formació/Informació en PRL de totes les noves incorporacions dintre dels Plans d'Acollida.
- Creació del curs de Teletreball
- Creació del curs Covid-19
- Campanyes informatives Covid-19 (sensibilització, utilització de mascaretes, gel hidro-alcohòlic, equips de protecció, etc.)

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

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de PATSA en matèria de prevenció de riscos laborals. El Comitè està format per tres representants de les treballadores i treballadors i tres representants de l'empresa (les o els caps de la Unitat de Recursos Humans, Qualitat i Medi ambient, de la Unitat d'Operacions i de la Unitat de Manteniment i Seguretat). Això permet que el personal participi i col·labori en tots els plans de seguretat i salut que es

promouen a l'empresa. Al llarg del 2020 s'han celebrat vuit reunions del Comitè de Seguretat i Salut. A les reunions s'han tractat diversos temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals, sobretot en relació a la Covid-19, la utilització d'equips de protecció personal, la participació de les i els representants de les persones treballadores en avaluacions de riscos i inspeccions periòdiques, les formacions que s'han impartit en la matèria i les recerques d'accidents, incidents i actes insegurs.

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

Donades les especials circumstàncies esdevingudes durant l'any 2020 per la pandèmia, una gran part de les actuacions dutes a terme pel Servei de Prevenció han estat relacionades amb la prevenció de la Covid-19:

- Creació, manteniment i implantació del procediment funcions i responsabilitats per mitigar l'impacte de la Covid-19.
- Creació, manteniment i implantació del procediment supervisió mesures accions enfront de la Covid-19.
- Auditoria de certificació Global Safe Site Excellence de compliment de bones pràctiques de Prevenció i Test en Superfície de Covid-19 (Bureau Veritas).
- Creació, manteniment i implantació del procediment de seguiment de certificació Covid-19.
- Creació, manteniment i implantació del procediment de gestió de la prevenció vers l'exposició a la Covid-19.
- Creació, manteniment i implantació del Protocol de Prevenció i Protecció Laboral per al Pla de Retorn.
- Creació, manteniment i implantació del

Protocol per la manipulació, desinfecció i neteja de la documentació i/o paqueteria enfront la Covid-19.

- Creació, manteniment i implantació del Protocol de neteja i desinfecció de centres de treball, equips de treball i vehicles.
- Creació, manteniment i implantació del Protocol Específic de Coordinació d'Activitats Empresariales Covid-19.
- Creació, manteniment i implantació del Procediment Implantació de Teletreball com a mesura preventiva enfront de la Covid-19.
- Elaboració del curs: Mesures Preventives davant la Covid-19.
- Elaboració del curs: Mesures Preventives durant el Teletreball.
- Elaboració del Decàleg Pautes de Prevenció Covid-19.
- Elaboració i distribució de les següents notes informatives: Nou Coronavirus 2019-nCov, informació sobre la Covid-19, recomanacions Coronavirus a Unitats Operatives, informació personal sensible, utilització de l'esprai desinfectant, higiene de mans, utilització dels equips de protecció individual (EPI), utilització de la mascareta reutilitzable, informació sobre l'ús dels guants i recomanacions d'ús telèfon fix i mòbil.
- Realització de la campanya informativa sobre mesures per prevenir la Covid-19.

7.7. Salut i absentisme de les treballadores i treballadors

Cada any el servei de vigilància de la salut fa una revisió mèdica a tot el personal que voluntàriament la sol·licita, així com la fa de manera obligatòria el personal que per norma

convencional o legal ho 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 terceres persones.

Al 2020 s'han realitzat un total de 11 exàmens de salut específics. Les actuacions relacionades amb vigilància de la salut han estat un total de 15 actuacions. Un 73,34% dels exàmens de salut realitzats varen ser inicials, i un 26,67% correspon a visites. Donada la situació de pandèmia, no es van fer exàmens de salut periòdics específics.

En relació a les activitats de vigilància de la salut relacionades amb la Covid-19 les actuacions dutes a terme per part del Servei de Prevenció han estat les següents:

- Personal sensible: anàlisi de tota la plantilla de PATSA i identificació del personal sensible que pogués presentar vulnerabilitat davant la Covid-19.
- Serologies: realització de 172 estudis serològics voluntaris al personal de PATSA.

Dada	Tipus	Sexe	Valor
Núm. Accidents	amb baixa	Dona	6
Núm. Accidents	amb baixa	Home	1
Núm. Accidents	sense baixa	Dona	0
Núm. Accidents	sense baixa	Home	0
Núm. accidents in itinere amb baixa	in itinere	Dona	1
Núm. accidents in itinere amb baixa	in itinere	Home	0

Dades accidents any 2020

- Seguiment casos Covid-19: Amb la finalitat de realitzar un seguiment de tots els possibles casos de Covid-19 i actuar de manera ràpida per a tallar les cadenes de transmissió en cas de positius s'han dut a terme rastrejos, test d'antígens, test d'anticossos i test PCR.

El 2020 s'han produït 7 accidents amb baixa i cap sense baixa. D'aquests, un ha 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 7 accidents amb baixa, 6 els han patit dones i 1 homes.

		2016	2017	2018	2019	2020
Índex d'accidents	Homes	3,88	2,77	3,81	4,28	3,41
	Dones	6,74	2,92	3,56	3,47	3,45
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	6,43%	0,55%	0,69%	0,73%	0,42%
	Dones	5,12%	0,37%	0,87%	0,31%	0,78%
Taxa d'absentisme	Homes	4,11%	4,55%	2,13%	2,98%	2,88%
	Dones	5,03%	5,12%	2,46%	2,70%	2,53%

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.

Tal com es reflecteix a la taula inferior, la taxa d'absentisme no ha incrementat. Si analitzem els motius, observem que hi han hagut menys baixes mèdiques de llarga durada a causa de malalties comunes i que les baixes per accident no han incrementat, segurament per la disminució de l'activitat.

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 pengen a la plataforma perquè tots els membres de l'organització puguin interactuar amb la idea. Posteriorment, l'equip de selecció d'idees, anomenat Equip Crea, en valora la implementació, decideix si la idea s'aprova i la resolució es comunica a la treballadora o treballador.

PATSA adopta el compromís anual d'implementar un percentatge de les idees rebudes. **L'any 2020, 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. Aquest any 2020 s'han rebut 18 idees de les que 8 s'han implementat, 2 estan en fase d'implantació i 8 estan pendents de valorar.

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'idees aportades	97	78	267	150	18
Nombre d'idees acceptades per PATSA	68	39	116	125	10
Nombre d'idees implementades	36	15	14	19	8
Percentatge d'idees implementades	52,94%	38,46%	5,24%	15,20%	80,00%

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

La davallada en les idees es deu a l'excepcionalitat de l'any que ha condicionat tota l'activitat del Parc i ha fet prioritzar altres aspectes.

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

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

Un PUM té un valor simbòlic de 2 euros, i es poden bescanviar als centres de restauració o a la botiga del Tibidabo per productes del Parc. Al 2020 es van atorgar 1227 PUMS repartits entre la plantilla de treballadores i treballadors del Parc.

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

Programa "Ets un sol"

Aquest programa és pel qual la clientela agraeix el treball, o el servei que els han donat les operadores i operadors del Parc, lliurant-los un SOL, alhora que els dirigim al nostre fet diferencial i que més valor aporta que són les persones que hi treballen. En aquest any 2020 aquest programa s'ha vist aturat temporalment per evitar la propagació de la COVID-19, de la mateixa forma que no s'han donat mapes al Parc; i és que la mesura de prevenció consistia en evitar, tot el que fos possible, l'intercanvi d' objectes entre les persones. En aquest cas evitar entregar "SOLS" i que anessin de mà en mà entre operadores, operadors i clientela.

Identity

L'*Identity* és un programa que consisteix a ocupar un lloc de treball que no és el propi durant un dia, d'aquesta forma no només es treballa el sentit de

pertinença i d'equip sinó que, a més, s'estableixen nous vincles entre les persones, es potencia l'empatia vers a la feina dels altres, i creix la visió global i general de la companyia per part de totes i tots els que hi participen. Durant el 2020, i per causa dels llargs períodes d'aturada de la activitat degut a la pandèmia, no s'ha pogut dur a terme aquest programa i ha quedat aturat de forma temporal.

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 que s'ha prorrogat pels anys 2020 i 2021. Pel 2020, han entrat en vigor unes noves taules salarials pels diferents grups professionals del Parc:

- Grup 5: coordinadores/s i tècniques i tècnics
- Grup 6: supervidores/s i administratives/us de primera
- Grup 7: administratives/us de segona, OAC, auxiliars d'administració i operadores/s

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 2020 el Consell de Ministres, per mitjà del Reial decret 231/2020, de 4 de febrer de 2020, va fixar el salari mínim interprofessional en els valors següents:

- Salari mínim diari: 31,66 €
- Salari mínim mensual: 950,00 € (14 pagues)
- Salari mínim anual: 13.300,00 €

Revisant les taules salarials del 2020, podem afirmar que **estem per sobre del salari mínim interprofessional fixat.**

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

L'any 2020 s'han adjudicat 53 contractes i s'han executat 128 contractes, 75 d'anys anteriors, 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, però per efectes de la pandèmia, l'any 2020 no es va poder fer.

Arrel de la declaració de l'estat d'alarma pel Govern de l'Estat, per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19,

les autoritats competents van decretar el tancament del Parc d'atraccions Tibidabo des del 14 de març de 2020. Donada aquesta situació d'excepcionalitat, els contractes amb empreses proveïdores es van adaptar a les necessitats del Parc modulant la prestació de serveis a l'activitat desenvolupada durant l'any 2020.

Empreses proveïdores destacades de l'any 2020:

COPCISA SA Y VIALOBRA SL UTE, TELEFERICOS Y NIEVE S.L., COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT S.A.U., COBRA INSTALACIONES Y SERV. SL., Servicios Industriales Reunidos, SA (SIRSA), CENTRAL BAR, NEXUS ENERGIA, TRANSPORTS CIUTAT COMTAL 2, SL, VESTA REHABILITACION SL, METROPOLIS, MCONGRESS, PAC, ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS S. A. U., SERVICIOS MICROINFORMÁTICA, SA, TÜV SÜD INDUSTRIE SERVICE, Vestilab Clean Room Control SLU, ASSOCIACIÓ CULTURAL VIU EL TEATRE, ALPE SERVICIOS GENERALES SL, ISTEM SL, Nivell Publicitari Digital, S.L., Agrotècnica del Segrià, RD COMUNICACIÓ 2018, S.L., UTE INFINITY COMUNICATIOS, S.L.-MEDIALOG COMMUNICATIONS, S.L., COCA-COLA EUROPEAN PARTNERS IBERIA SL, BE ONE MCP APPS SL, 3ASIDE CONSULTORS, S.L., Enginyeria Classe A, S.L.P., HIBERUS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, SL, DOUBLET IBERICA, S.A., PREVENCONTROL, S.A., COMUNICACION INTEGRAL NEORG, S.L., INGENIERIA DEL TRAFICO, GESEME 1996, ULMA C Y E SCOOP, CENTRE DE CÀLCUL DE GIRONA, SL, The Juice Films Limited, MAIN IMAGEN GLOBAL CORPORATIVA, S.A., TRIOTECH AMUSEMENT INC, CODISYS DISTRIBUCIÓN DE SISTEMAS Y CONSULTING INFORMÁTICO, S.L., GENERAL FRUIT IBERICA (HAPPY PUPPY).



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 (159 contractes vigents en el 2020 amb alguna clàusula d'aquest tipus).

Durant el 2020, amb la situació d'emergència sanitària per la Covid-19, ha incidit directament a un dels pilars de la gestió ambiental com és l'accés al cim del Tibidabo mitjançant el transport col·lectiu, que s'ha vist molt reduït per les restriccions del seu ús i les recomanacions d'utilitzar el vehicle privat amb només la bombolla de convivència. Malgrat aquestes anomalies en la prestació del servei, les emissions de GEH derivades pel transport s'han vist reduïdes considerablement pel tancament del Parc el 59,76% de les hores planificades.

Durant el 2020 s'ha treballat en la conservació i divulgació del medi natural del Parc, entre altres accions per contribuir als objectius del

Pla especial de protecció del medi natural del Parc de Collserola amb la visita de les tècniques i tècnics del Parc de Collserola i el posterior informe per realitzar les actuacions pertinents.

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 2020 han estat el consum d'energia, el consum d'aigua i d'envasos lleugers i les emissions derivades dels vehicles. Tot i que no ha sortit significatiu, es considera fer el seguiment per part del Tècnic de Qualitat i Medi Ambient els indicadors de residus d'oli vegetal. 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 2020 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.

Degut a la situació extraordinària generada per la Covid-19, no és possible realitzar anàlisis

comparatius amb l'històric de valors per determinar tendències en els aspectes. Pels propers anys, els valors del 2020 no s'agafaran com valors de referència.

Es va realitzar una revisió el 3 de juliol de 2020 canviant els objectius:

- En el cas dels consums de recursos naturals, es va decidir que la comparativa no fos amb l'any anterior, sinó amb la mitjana dels darrers 3 anys, ja que al tancar el Parc durant tant de temps les diferències no eren realistes.
- En quant els envasos lleugers, a l'eliminar el programa de gots reutilitzables i altres mesures per assolir el plàstic 0 a causa de les mesures sanitàries, l'objectiu ha estat buscar alternatives compostables per evitar elevar el consum d'envasos.
- En les emissions, les restriccions i les recomanacions en matèria de mobilitat han comportat un canvi de tendència en l'ús del transport col·lectiu. Això ens va portar a plantejar un canvi d'objectiu al 50%.

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

- Millorar l'accessibilitat al Parc, van seguir les obres del nou funicular tot i l'aturada per les restriccions.
- Millorar la gestió de residus i els consums d'aigua i energia mitjançant auditories internes a restauració i inspeccions internes de residus a COMSA.

Al 2020 no hi ha hagut incompliments de la legislació i normativa ambiental. A més, tot

el personal extern a PATSA que opera a les nostres instal·lacions ho ha de fer de manera respectuosa amb el medi ambient, d'acord amb la **política de qualitat i medi ambient** de l'empresa i del que s'exposa a continuació:

1. Cal vetllar durant el transcurs de l'activitat per mantenir l'entorn en bon estat i fer un ús responsable dels recursos naturals.
2. Els residus generats a les instal·lacions de PATSA derivats de l'execució dels serveis prestats se separaran i s'emmagatzemaran d'acord amb la logística operativa establerta per a la recollida selectiva de residus que disposa PATSA.
3. Cal gestionar els residus que es generin a les instal·lacions de PATSA sempre que la gestió d'aquests residus no l'hagi assumit expressament PATSA com a derivada de l'execució dels serveis prestats; a més, cal gestionar-los d'acord amb la legislació vigent.
4. En cap cas està permès realitzar abocaments de líquids o sòlids no biodegradables als lavabos, a la xarxa de clavegueram o a les zones enjardinades.
5. En cas de dubte o en situació d'emergència, el personal de l'empresa externa, el personal col·laborador o les empreses proveïdores es posaran en contacte immediatament amb PATSA (telèfon: 932 117 942) per seguir les seves indicacions d'actuació en cas d'accident.
6. En cas que el desenvolupament de l'activitat pugui perjudicar el medi ambient o incomplir la política de qualitat i medi ambiental de PATSA, s'informarà la persona responsable de Qualitat i Medi

Ambient perquè prengui les mesures necessàries.

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

Assoliments

Pel que fa al medi ambient, en el marc de la norma ISO 14001 i el compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022, de les accions dutes a terme durant l'any 2020 al Parc, cal destacar-ne les següents:

- El 2020 s'ha seguit amb el projecte de remodelació del Funicular, que acabarà durant el primer semestre de 2021. Aquesta fita suposarà una gran millora en l'accés en transport públic 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 públic.
- 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. Per part interna com per part del vehicle de l'empresa de neteja.
- 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, iniciant un projecte per fer l'acompliment de la nova llei 03/2020 de Catalunya.
- A causa de la pandèmia es va paraitzar, per les recomanacions sanitàries, el projecte de "Plàstic 0", on en els primers mesos es van començar a eliminar els envasos d'un sol ús com les monosodis d'oli o vinagre. Un altre pas enrere ha estat el fet de no poder utilitzar el gots reutilitzables de Tibidabo i tornar a begudes PET. Per mirar de minimitzar aquest impacte es van buscar alternatives biodegradables.
- Al 2020, es va modificar el criteri de mesura de les emissions GEH, incorporant també l'Abast 3. Tot i que Tibidabo no n'és el generador principal, sí que es participa per la seva activitat.

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 públic.

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 2020 el Parc ha fet un pas endavant a l'iniciar les obres d'un dipòsit d'aigües pluvials a la Plaça del Jardí per abastir els sistema de PCI i el reg del Jardí Vertical de l'edifici d'oficines. Finalitzant els primers mesos del 2021.

Al 2021 s'elaborarà un nou Pla de Sostenibilitat per millorar la gestió de la part ambiental al Tibidabo.

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 2020 s'han consumit un total de 4.620,84 GJ d'energia i 13.929 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 2020 el Parc d'atraccions s'havia posat com a objectiu **impulsar la sostenibilitat ambiental**.

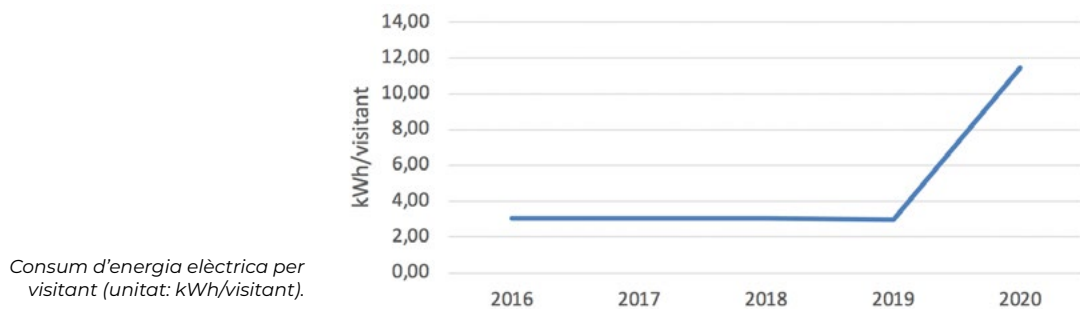
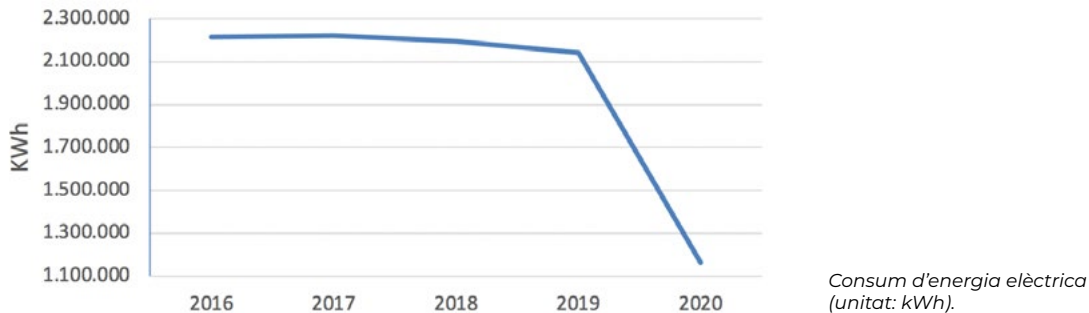
En els indicadors per fer el seguiment de l'objectiu, destaca el consum d'energia, el qual calculem mitjançant la variació percentual de quilowatts hora de l'any que s'analitza respecte a l'any anterior. La **meta** era aconseguir una variació del 0% o inferior per reduir el consum energètic.

Al 2020 es visualitza un descens molt notable, d'un 45% en el consum d'energia a causa del tancament de les instal·lacions i la reducció de l'activitat. A causa d'aquestes dades anòmales, en la revisió dels objectius ambientals es va decidir fer el comparatiu amb els darrers 3 anys i no amb l'any anterior.

	2016	2017	2018	2019	2020
Energia elèctrica (kWh)	2.216.072	2.223.038	2.193.783	2.139.912	1.163.068
Energia elèctrica (GJ)	7.977,86	8.002,94	7.897,62	7.703,68	4.187,04
Energia elèctrica per visitant (kWh/visitant)	3,06	3,03	3,05	2,98	11,43

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

Tal com s'observa als gràfics, s'ha consolidat el descens del consum elèctric de l'any anterior, a causa del tancament. En el consum energètic per visitant es veu el negatiu del gràfic del consum energètic, ja que la davallada de visitants ha estat molt més gran que el de l'energia per activitats de manteniment, obres i oficines. es registra un descens notable tant en el valor absolut com per visitant.



Gas propà

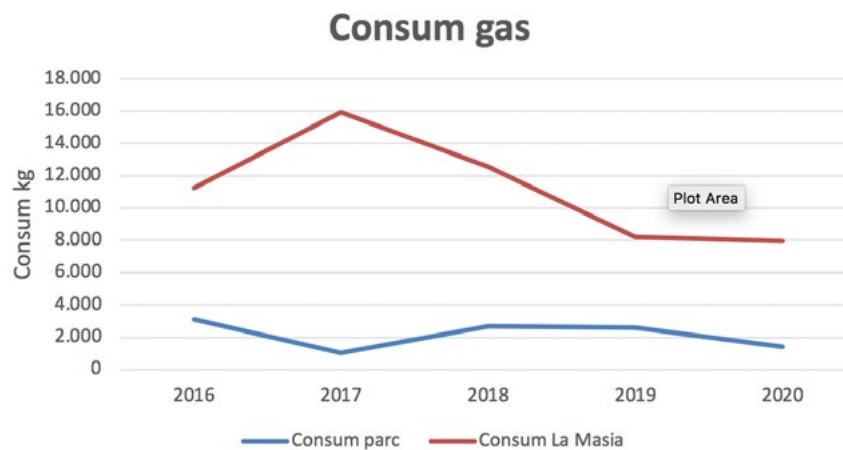
PATSA disposa de 2 dipòsits per emmagatzemar el gas propà que s'utilitza per cuinar als centres de restauració. Un dels dipòsits pertany a La Masia, un centre de restauració que es va començar a gestionar el març del 2014.

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

El dipòsit del Parc si que ha tingut el descens esperat, ja que l'activitat de centres de restauració, com el Bar Estació, es va reduir durant pels pocs mesos d'obertura.

	Consum en quilograms					Consum en gigajoules				
	2016	2017	2018	2019	2020*	2016	2017	2018	2019	2020
Consum del Parc	3.118	1.027	2.661	2.606	1.400	144,7	47,7	123,5	120,9	65
Consum de La Masia	11.249	15.909	12.558	8.220	7.950	522,0	738,2	582,7	381,4	368,9
Consum total	14.367	16.936	15.219	10.826	9.350	666,6	785,8	706,1	502,3	433,8

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.
*Estimació realitzada amb el % dels dipòsits de gas



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 m³ 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 2020 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Consum d'aigua (m3)	38.487,70	31.730	33.536	35.135	13.929
Nombre de visitants (visitants)	725.293	732.574	719.064	718.326	101.759
Consum d'aigua per persona (m3/visitant)	0,053	0,043	0,047	0,049	0,137

Consum d'aigua. Font de les dades: Factures de la companyia d'aigua per el 2016; telelectura per als anys 2017, 2018, 2019 i 2020.



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.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Emissions indirectes (Abast 2)					
CO ₂ equivalent d'energia elèctrica	682,55	871,43	855,57	542,08	280,30
Emissions directes					
CO ₂ equivalent de gas propà	42,24	49,79	44,74	31,86	15,05
CO ₂ equivalent de gasolina	0,55	0,50	1,01	0	1,58
CO ₂ equivalent de recàrregues de gasos refrigerants	355,00	8,87	37,15	95,98	0
Altres emissions indirectes (Abast 3)					
CO ₂ equivalent del transport					0,82
CO ₂ equivalent de residus					47,96
CO ₂ equivalent d'aigua					5,66
Total d'emissions directes i indirectes					
Total CO ₂ equivalent	1.080,34	930,59	938,47	669,87	351,38

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

A partir de 2020 s'analitza l'Abast 3 d'altres emissions indirectes.

9.3. Mobilitat

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

La situació inicial el 2006 era que un 60% de les persones visitants que accedien al cim del Tibidabo ho feien en transport privat, mentre que un 40% hi anaven en transport col·lectiu. Amb l'afany de donar solucions a la nostra clientela i de ser més respectuosos amb l'entorn, l'any 2008 es va implementar la política 60-40. Aquesta política pretén que un mínim del 60% de les persones que visiten el Parc hi arribin amb transport col·lectiu. A fi d'assolir aquest objectiu, el Parc posa a disposició de les persones visitants el funicular i el 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.

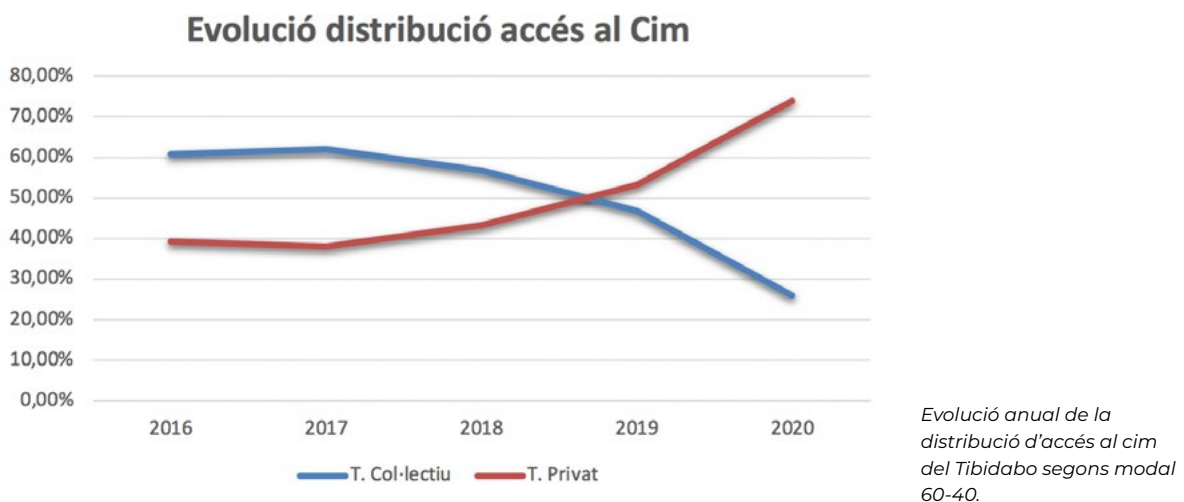
La construcció del nou funicular, la Cuca de Llum, incrementarà de manera molt important

l'ús del transport públic per accedir al Parc i, per tant, hi haurà una reducció dràstica de les emissions causades per la mobilitat. Durant el 2019 s'ha iniciat el projecte de la Cuca de Llum, i ja se n'han iniciat les obres, que culminaran el 2021.

Respecte al Funicular del Tibidabo, 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.

La tendència de l'increment de l'ús del transport privat ha estat molt evidenciada durant el 2020 per les recomanacions sanitàries en la situació de pandèmia, en decrement del transport col·lectiu i les restriccions de la capacitat dels autobusos. Aquestes circumstàncies, juntament amb la inactivitat del funicular durant tot el 2020, han portat a que només un 26% hagin arribat al cim del Tibidabo en transport col·lectiu.

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



Tant la Cuca de Llum com el nou Pla de mobilitat 2021 pretenen revertir la tendència a l'alça del transport privat que s'observa els darrers anys. Així com la modificació dels recorreguts del servei d'autobusos, que finalitzaran el recorregut a Plaça Dr. Andreu i s'aconseguirà una pacificació de la muntanya.

9.4. Biodiversitat

Les oficines del Parc d'atraccions 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'eríçó 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 2020, 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 2020 cada visitant va generar 0,96 kg de residus sòlids urbans, aquest increment, duplicant dades d'anys anterior ve per la manca visitants per l'aforament reduït del Parc durant la Covid-19.

Per poder gestionar tots els residus, PATSA disposa de dues zones d'emmagatzematge

que permeten segregar-los in situ. Els residus, un cop separats, es retiren mitjançant un transportista i un gestor autoritzat; d'aquesta manera, PATSA s'assegura que es gestionen correctament.

Un dels indicadors per fer el seguiment de l'objectiu d'impulsar la sostenibilitat ambiental són els quilograms de residu sòlid urbà de recollida selectiva sobre els quilograms totals de residu sòlid urbà. **L'objectiu marcat pel Tibidabo era d'un 30%, com a mínim.** El resultat al 2020, va estar del 28,9%, una dada que es considera dins del llindar adequat de l'objectiu. 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Residus no especials	377,54	358,75	380,46	342,77	133,32
Residus especials	2,24	0,99	1,05	1,769	1,878
Residus sòlids urbans	316,11	310,60	320,68	307,19	97,22
Residus sòlids urbans per visitant*	0,44	0,42	0,45	0,43	0,96

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

Residus sòlids urbans



Generació de residus sòlids urbans (unitat: kg).

Residus no especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2016	2017	2018	2019	2020
Mescla de residus municipals	200301	NE	-	T21, T12, T62	217,92	234,02	227,04	230,93	69,13
Paper i cartró	200101	NE	V11, V61	-	13,84	13,79	13,27	11,21	0
Vidre	200102	NE	V14	-	6,23	5,07	3,61	3,16	1,76
Envasos lleugers	200139	NE	V12, V61	-	72,46	51,47	73,08	58,25	23,37
Matèria orgànica	200108	NE	V83	T12	5,65	6,25	3,68	3,64	2,96058
Poda	200201	NE	V81, V83	-	23,25	17,27	23,30	4,88	26,88
Fusta	200138	NE	V15, V61	T12	11,72	9,93	12,65	9,45	8,34
Metalls i ferralla	200140	NE	V41	-	7,732	2,86	3,63	1,59	0,56
Tònners	80318	NE	V54	T12	0,06	0,06	-	-	-
Runa	170904	NE	V71	T15, T33	13,77	10,46	12	3,68	-
Olis vegetals	200125	NE	V33, V61	T21	2,72	4,37	2,97	3,66	0,32
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	-	1,74	-	1,83	-

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

Residus especials

Residus produïts a la instal·lació	Codi CER	Clas.	Val.	Trac.	2016	2017	2018	2019	2020
Olis minerals	130205	E	V22	-	0,34	0,21	-	-	0,28
Bombetes, fluorescents	200121	E	V41	-	0,04	0,06	-	0,10	0,15
Envasos que contenen restes perilloses	150110	E	V51	T21, T13	0,00	0,03	-	0,18	0,43
Piles	160603	E	V44	-	0,03	0,02	0,008	0,104	0,039
Aerosols	160504	E	V24	T32, T21, T22	0,01	0,02	-	-	0,079
Equips elèctrics i electrònics	200135	E	V41	T32	1,14	0,61	0,47	1,19	0,47
Bateries	160601	E	V44	-	0,66	-	0,58	0,46	-
Objectes tallants i punxants	180103	E	-	T34, T23	-	0,0005	0,001	-	0,002
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	-	-	0,42

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 2020 ha sigut el quart any natural en què s'han emprat els gots reutilitzables dins de les instal·lacions del Parc. Tot i que per les mesures sanitàries només es van poder utilitzar un total de 6 dies d'obertura i es van servir 2.585 gots.

Als centres de restauració i al menjador de personal es disposa de fonts d'aigua que utilitzen garrifes de plàstic reutilitzables; a més, a aquest últim s'han eliminat els gots de plàstic de manera permanent i s'han substituït per gots de vidre.

Balanç
econòmic

10



10. Balanç econòmic

Ll'exercici 2020 ha estat clarament marcat pels efectes de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, la qual ha impactat negativament en els resultats de la societat des de l'inici de la temporada.

El Parc d'atraccions va obrir les seves portes el dia 7 de març però, 6 dies després, el Govern de l'Estat va declarar l'estat d'alarma per a la gestió de la pandèmia, publicant-se al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) el Reial Decret 463/2020 de 14 de març. En els seus articles 9 i 10, es declara la suspensió de totes aquelles activitats relacionades a l'annex de la disposició, entre les quals es troba l'activitat "parcs d'atraccions".

El dia 4 de juliol, un cop finalitzat l'Estat d'Alarma, el Parc va tornar a obrir les portes amb aforament reduït, però el 17 de juliol, es va veure obligat a tancar de nou d'acord amb la Resolució SLT/1746/2020 de la Conselleria de Salut. Quinze dies més tard, l'1 d'agost, el Parc va reiniciar l'activitat fins el 15 d'octubre que, de nou, d'acord amb la Resolució SLT/2546/2020 de la Conselleria de Salut, es va haver d'aturar l'activitat fins l'any 2021.

Degut als fets anteriorment descrits, el número total de dies d'obertura del Parc, previstos inicialment en 154, han estat de 54, molt inferior a l'any 2019 que van ser 152. Això suposa un 65% menys d'activitat del previst en quant a dies d'obertura de Parc, amb el conseqüent impacte en la societat, que ha suposat un resultat negatiu de 6.965.257 euros.

El número de visitants total ha estat de 110.801, el que representa un 85 % de davallada respecte a l'any 2019. Així mateix, els ingressos totals

del Parc s'han vist minvats en un 81%. Cal destacar que, durant els dies d'obertura del Parc, l'aforament ha estat limitat a 1/3 de la seva capacitat, com a mesura de prevenció sanitària.

Respecte al col·lectiu de socis del Parc (Tibiclub) aquest any han representat gairebé un 53% de les visites al Parc. Aquest col·lectiu està format per 18.323 famílies (equivalent a quasi 70.000 persones) al tancament de l'exercici 2020, el que ha representant un 16% de davallada en número respecte al desembre de 2019. Durant els mesos de tancament del Parc, els contractes dels socis han estat interromputs i les dates de finalització dels mateixos s'han allargat pel mateix període, amb l'objectiu que el soci pugui gaudir de l'annualitat sencera i no es vegi perjudicat per l'aturada del Parc.

Davant l'escenari de la situació pandèmica a la temporada d'estiu, i amb l'objectiu de garantir la seguretat dels visitants així com la sostenibilitat econòmica de l'empresa, l'oferta d'atraccions i punts de restauració disponibles del Parc va superar el 70%. Així mateix, durant el mes d'agost, es van oferir espectacles a l'aire lliure.

En quant a la despesa, la societat ha pres mesures per tal d'ajustar l'estructura del seu cost a aquesta situació extraordinària, a excepció de la partida de manteniment en la qual s'ha volgut continuar apostant per la seguretat de les revisions, inspeccions i millores a tot el Parc, amb l'objectiu de mantenir-ho en condicions òptimes, i preparat per a qualsevol obertura immediata.

Cal destacar la partida de despesa extraordinària de 92 mil euros destinada a la compra de material per a la prevenció de la Covid-19: gels hidroalcohòlics, mascaretes, pantalles, mampares, guants, saboneres òptiques, termòmetres, proves serològiques, etc.

	2016	2017	2018	2019	2020
VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT					
Ingressos	15.797.250,47	16.541.824,90	15.998.718,89	15.781.808,38	2.944.334,56
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	13.087.675,40	14.216.987,85	13.849.900,87	13.662.145,31	8.544.592,51
Costos operatius	7.074.785,29	7.537.735,67	7.264.344,85	7.317.864,42	3.938.135,74
Despeses de personal	5.905.919,66	6.575.182,72	6.448.955,77	6.204.173,45	4.528.725,31
Pagaments a proveïdors de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagaments a governs	40.943,96	44.282,60	45.161,18	45.802,74	42.213,20
Inversions en la comunitat	66.026,49	59.786,86	91.439,07	94.304,70	35.518,26
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	2.709.575,07	2.324.837,05	2.148.818,02	2.119.663,07	(5.600.257,95)
VENDES NETES	15.762.543,97	16.539.789,71	15.998.718,89	15.783.887,18	2.944.334,56
CAPITALITZACIÓ TOTAL					
Patrimoni net	39.533.929,68	39.820.783,66	39.688.341,82	40.006.050,32	32.449.193,36
Passiu no corrent	65.505,89	63.555,29	61.776,69	60.215,48	10.058.732,77
Passiu corrent	3.716.419,77	3.626.001,19	3.710.188,53	6.104.898,72	4.137.377,18
Total passiu	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31
ACTIUS TOTALS					
Actiu no corrent	31.370.929,43	37.736.439,73	33.242.978,11	38.026.077,99	43.254.128,17
Actiu corrent	11.944.925,91	5.773.900,41	10.217.328,93	8.145.086,53	3.391.175,14
Total actiu	43.315.855,34	43.510.340,14	43.460.307,04	46.171.164,52	46.645.303,31

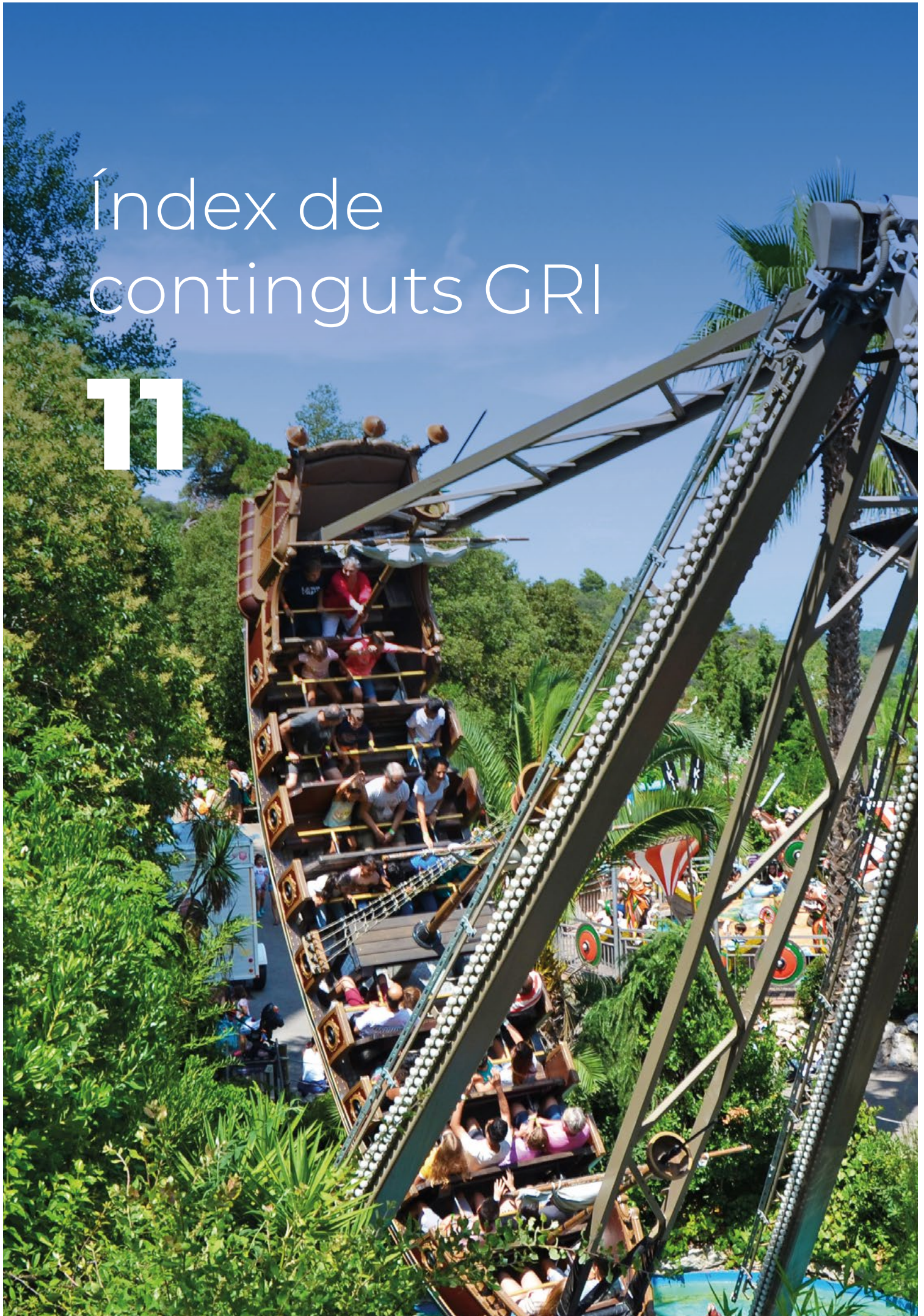
Resum econòmic de PATSA. Imports en euros.

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 2020 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 2020
	102-54: Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Bloc 12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020
	102-55: Índex de continguts GRI	Bloc 11. Índex de continguts GRI
	102-56: Verificació externa	Bloc 12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020

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 2020 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 2020 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 103-2: Enfocament de gestió i components 103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	El Parc d'atraccions Tibidabo no ha identificat cap violació dels drets dels pobles indígenes durant el període objecte de l'informe.
----------------------------------	---	---

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 103-2: Enfocament de gestió i components 103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	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.
----------------------------------	---	--

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 103-2: Enfocament de gestió i components 103-3: Avaluació de l'enfocament de gestió	El Parc d'atraccions Tibidabo no ha identificat cap incompliment relacionat amb comunicacions de màrqueting durant el període objecte de l'informe.
----------------------------------	---	---

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 capacitats en polítiques o procediments de drets humans	



Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020

12



12. Verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020

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





ÍNDEX

	Pàgina
Informe de verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2020	2
Memòria de Sostenibilitat 2020.....	5





INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT DEL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO, S.A. (PATSA) DE L'EXERCICI 2020

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

D'acord amb els principis establerts a la Guia d'Estàndards GRI del Global Reporting Initiative, hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de la Memòria de Sostenibilitat corresponent a l'any 2020, de **Parc d'Atraccions Tibidabo, S.A.U. (PATSA)** (la Societat) de conformitat amb l'opció exhaustiva, analitzant tant els continguts bàsics generals com els específics.

Responsabilitat dels administradors

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

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

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

Els administradors de la Societat són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels que s'obté la informació necessària per la preparació de la Memòria.

La nostra independència i control de qualitat

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

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

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

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem portat a terme el nostre treball en acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'encàrrecs d'assegurament 3000 revisada en vigor, "Encàrrecs d'assegurament diferents de l'auditoria o de la revisió d'informació financera històrica" (NIEA 3000 Revisada)





emesa pel Consell de Normes Internacionals de Comptadors (IFAC) i amb la guia d'actuació sobre encàrrecs de verificació de l'estat d'informació no financera emès per l'Institut de Censors Jurats de Comptes de Espanya.

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

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

- Reunions amb el personal de la Societat per tal de conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos a la Memòria a l'exercici 2020 segons l'anàlisi de materialitat realitzat per la Societat, considerant els continguts requerits en la normativa de referència.
- Anàlisis dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a la Memòria de l'exercici 2020.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats a la Memòria de l'exercici 2020.
- Revisió de l'aplicació dels requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative*, de conformitat amb l'opció.
- Comprovació, mitjançant proves, en base a la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos a la Memòria de l'exercici 2020 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una Carta de Manifestacions dels Administradors i de la Direcció.

Conclusió sense excepcions

En base als procediments realitzats i a les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que faci creure que la Memòria de Sostenibilitat de la Societat corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2020, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* i seguint els criteris generalment acceptats en el sector d'activitat de la societat.

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

Barcelona, 2 de setembre de 2021

Faura-Casas, Auditors Consultors, S.L.

Enric Ripoll Ros

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

FAURA-CASAS,
Auditors
Consultors, S.L.
2021 Núm. 20/21/16898
IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions





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

Memòria de Sostenibilitat
Exercici 2020





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

