

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD OCEANOGRÀFIC 2022


OCEANOGRÀFIC
VALÈNCIA



FUNDACIÓN
OCEANOGRÀFIC
VALÈNCIA

ÍNDICE

1. LA ORGANIZACIÓN: AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.

- a. Historia y actividad de la organización
- b. Principales cifras
- c. Misión, visión y valores

2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

- a. Estrategia ESG y objetivos
- b. Principales objetivos
- c. Órganos del gobierno y organización

3. EXPERIENCIA DEL VISITANTE

- a. Gestión de las comunicaciones
- b. Encuestas de satisfacción
- c. Comunicaciones en redes sociales
- d. Experiencias con impacto positivo
- e. Accesibilidad

4. DIVULGACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

- a. Divulgación y concienciación
- b. Colaboraciones externas

5. INVESTIGACIÓN Y CONSERVACIÓN

- a. Bienestar animal
- b. Investigación científica
- c. Conservación

6. SOSTENIBILIDAD, BIODIVERSIDAD Y CAMBIO CLIMÁTICO

- a. Biodiversidad
- b. Cambio climático

7. NUESTRO EQUIPO HUMANO: EMPLEADOS

8. CADENA DE SUMINISTRO

ANEXO I. ACERCA DE ESTE INFORME

ANEXO II. GRUPOS DE INTERÉS

ANEXO III. IMPACTOS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

1

**LA ORGANIZACIÓN:
AVANQUA OCEANOGRÀFIC, S.L.**

HISTORIA Y ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Avanqua Oceanogràfic S.L., abrió al público el 14 de febrero de 2003, y es el mayor complejo marino de toda Europa.



La propuesta consiste en un recorrido por los mares y océanos del planeta, que lleva a sus visitantes a los más singulares ecosistemas marinos con sus más de 15.000 animales de 600 especies distintas.

La actividad principal del Oceanogràfic consiste en la gestión y explotación de instalaciones de acuarios, de espacios destinados a actividades multifuncionales, de entretenimiento y eventos lúdicos, audiovisuales y culturales.

Adicionalmente, se realizan otras actividades de:

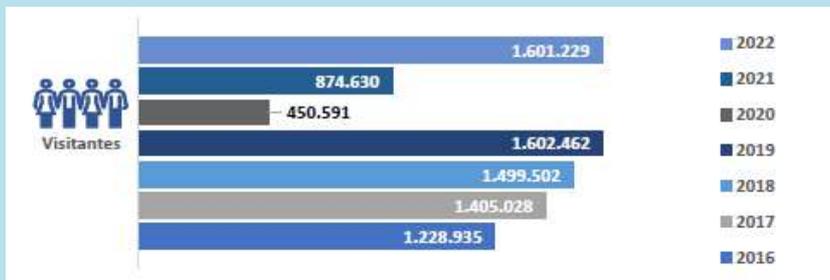
- conservación investigación y divulgación
- comunicación y marketing
- eventos y restauración
- actividades educativas y formativas
- actividades por al conservación y sostenibilidad



Es una sociedad limitada constituida por tres socios (Global Omnium, Ocean Wise1 y KET Gestión) por lo que su naturaleza jurídica es empresa colectiva.

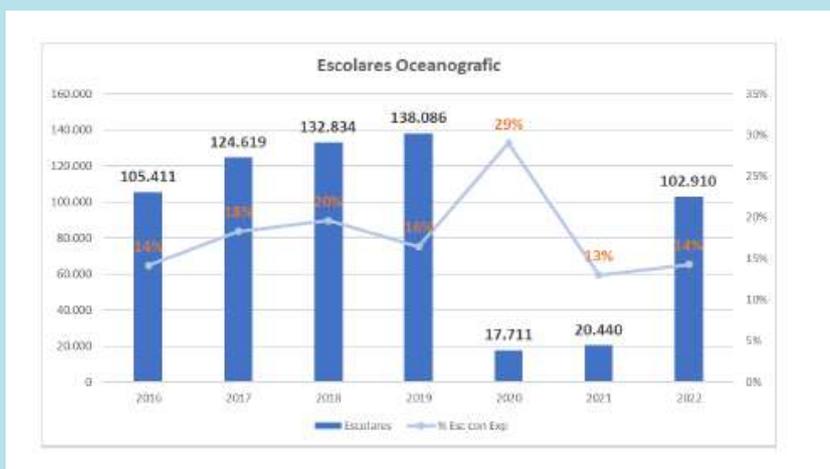
PRINCIPALES CIFRAS

A lo largo de los últimos años, el Oceanogràfic ha mantenido su espíritu y compromiso de mejora continua



Cierre de año con **1,6 millones** de visitantes

Una cifra que iguala a la obtenida en 2019, cuando se registró el primer récord de visitas



Del total de visitante, más de **100.000** han sido escolares.

Una cifra que aumentó gracias a la amplia oferta educativa en torno a la conservación del medio marino y las tortugas

REFLEJADO EN SU MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN: Poner al alcance del mayor número posible de personas las maravillas del mundo marino, promoviendo programas de investigación y conservación.

VISIÓN: Conseguir que todos los mares y océanos del planeta sean saludables y prósperos y, para ello, ser una entidad de referencia a nivel mundial en generación de conocimiento y concienciación.

VALORES: El respeto y cuidado del mundo marino es uno de los principios del Oceanogràfic. En esta línea nace la Fundación Oceanogràfic, para dar respuesta y fomentar la investigación y divulgación del medio marino y los seres que en él habitan.

Trasladado a los grupos de interés a través de los canales de comunicación:



CLIENTES: a través de la página web y redes sociales.



SOCIEDAD: público en general y resto de grupos de interés a través de la memoria de sostenibilidad, página web y redes sociales.



EMPLEADOS: a través del portal de intranet al que todos tienen acceso.



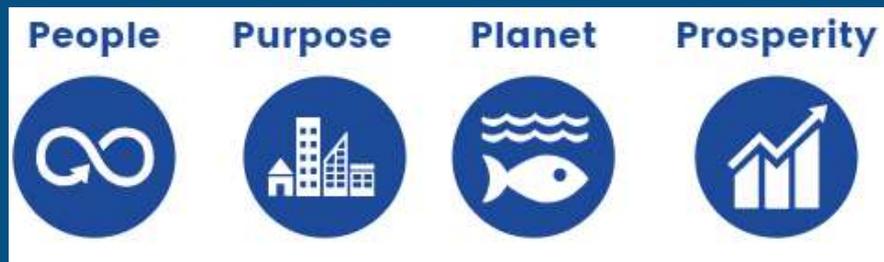
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

ESTRATEGIA ESG Y OBJETIVOS

Durante este año 2022 el Oceanogràfic ha llevado a cabo el desarrollo de su nuevo **Plan Director** para el periodo 2023-2027

En esta revisión del Plan Director, se detallan las **estrategias de investigación, conservación, operaciones zoológicas, contenidos y negocios**. Se incluyen el Plan de Colección Animal para los próximos años.

De forma paralela, se ha comunicado e integrado la Estrategia de Sostenibilidad del grupo alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, permitiendo incorporar los criterios de sostenibilidad en la estrategia empresarial.



01

People

Cuidar y preservar un recurso esencial como es el agua, para nuestras generaciones futuras.

02

Planet

Impulsar una economía neutra en carbono, liderando la lucha contra el cambio climático y pérdida de biodiversidad

03

Purpose

Empoderar las ciudades del futuro para que sean resilientes, sostenibles e inteligentes.

04

Prosperity

Crear un impacto positivo en la sociedad a través de de nuevas oportunidades de negocio vinculadas a la innovación, tecnología y sostenibilidad



PRINCIPALES OBJETIVOS

Los principales objetivos perseguidos dentro de la estrategia del Oceanogràfic son:

- 1 Buscar la excelencia en el **bienestar animal** 
- 2 Inspirar actitudes individuales de concienciación para la preservación del mundo marino (promover hábitos de **compromiso social y ambiental**). 
- 3 Centro de referencia y prestigio a nivel nacional e internacional en el sector y en la **atención al público**. 
- 4 Fomentar y promover el desarrollo, la participación y el conocimiento de los proyectos de **investigación y conservación** con interés local, regional e internacional. 
- 5 Promover y mejorar el diseño y desarrollo de un proyecto **innovador** educativo. 
- 6 **Comunicación**. Dar a conocer a la ciudadanía la grandeza y fragilidad del mundo marino. 
- 7 Participación y **transparencia** promoviendo encuentros y colaboraciones entre instituciones, profesionales, asociaciones y expertos del sector. 
- 8 Ser un **motor del turismo** en Valencia y la Ciudad de las artes y las ciencias. 
- 9 Gestión y explotación eficiente del acuario y crecimiento económico **sostenible** en el tiempo, con una adecuada **gestión ambiental**. 
- 10 Apostar por un **empleo de calidad**, enmarcado en valores de diversidad e igualdad. 

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN



ESTAS ÁREAS TIENEN RELACIÓN DIRECTA CON LA FUNDACIÓN OCEANOGRÀFIC

En 2016 se constituyó una **Fundación**, de tal modo que toda la actividad científica y proyectos de conservación del Oceanogràfic se realizan a través de ella.

Cuenta con el total apoyo por parte del personal de Avanqua para lo cual se firmó un Convenio de Colaboración entre Avanqua y Fundación Oceanogràfic.

El área de **sostenibilidad** es transversal a toda la compañía con la finalidad de coordinar acciones y potenciar sinergias con las distintas áreas.



EXPERIENCIA DEL VISITANTE



GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Oceanogràfic busca la **satisfacción sus clientes**, tratando siempre de conseguir el equilibrio entre las necesidades y expectativas de los mismos, actuales y futuras.

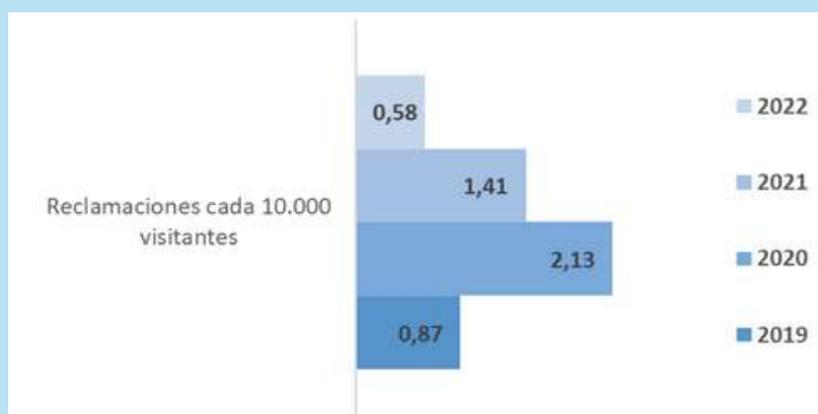
Así, gracias a las valoraciones de los usuarios y clientes en Tripadvisor, el Oceanogràfic de València se posicionó como uno de los cinco mejores acuarios de Europa, sin bajar de esa posición desde el año 2018.

Desde el Oceanogràfic medimos la satisfacción con nuestros servicios a través de diferentes canales de comunicación:

1. Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, recogidas a través de Smart Aquarium
2. Encuestas de satisfacción, mediante formularios Forms
3. Comentarios en redes sociales, recogidos en la plataforma They say

Este año se han reducido las reclamaciones y han aumentado felicitaciones y sugerencias.

Además, al haber aumentado sustancialmente el número de visitantes se ha reducido el índice de reclamaciones cada 10.000 visitantes a **0,58 reclamaciones/10.000 visitantes**.





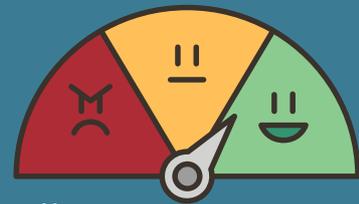
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Otra de las formas en las que obtenemos información de las valoraciones de nuestros usuarios es a través de las encuestas de satisfacción, con las que se obtiene el grado de satisfacción global del cliente con el Centro, pudiendo hacer una comparación interanual de los resultados.

Hasta este año la respuesta a la pregunta "recomendarías" analizaba como un promedio, pero como novedad este año se ha implementado el NPS como indicador.

El **Net Promoter Score**, o NPS, nos proporciona información sobre el grado de satisfacción de los clientes de una empresa, así como sobre su lealtad hacia ella.



Este indicador puede obtenerse gracias a un cálculo muy sencillo.

En primer lugar, se les pide a los encuestados que den una respuesta entre 0 (no es probable) y 10 (es muy probable) a la pregunta.

Según la nota atribuida, los clientes se dividen en las siguientes categorías:

0-6: Detractores - no recomendarán a tu empresa, pueden desanimar a amigos y conocidos de convertirse en clientes. Tienen a escribir reseñas negativas.

7-8: Pasivos - no está particularmente insatisfecho, pero tampoco recomendaría tu empresa. Se comporta de manera neutral. Los pasivos se pueden ignorar en el cálculo del NPS.

9-10: Promotores - perciben tu empresa como muy positiva y probablemente la recomiendan a su círculo de conocidos.

Se calcula el porcentaje de detractores/promotores respecto al total



En la encuesta de satisfacción general se ha obtenido un **NPS** de **43** (56,73% promotores, 13,53% detractores) para la pregunta de si 'recomendaría' la visita al Oceanográfico.

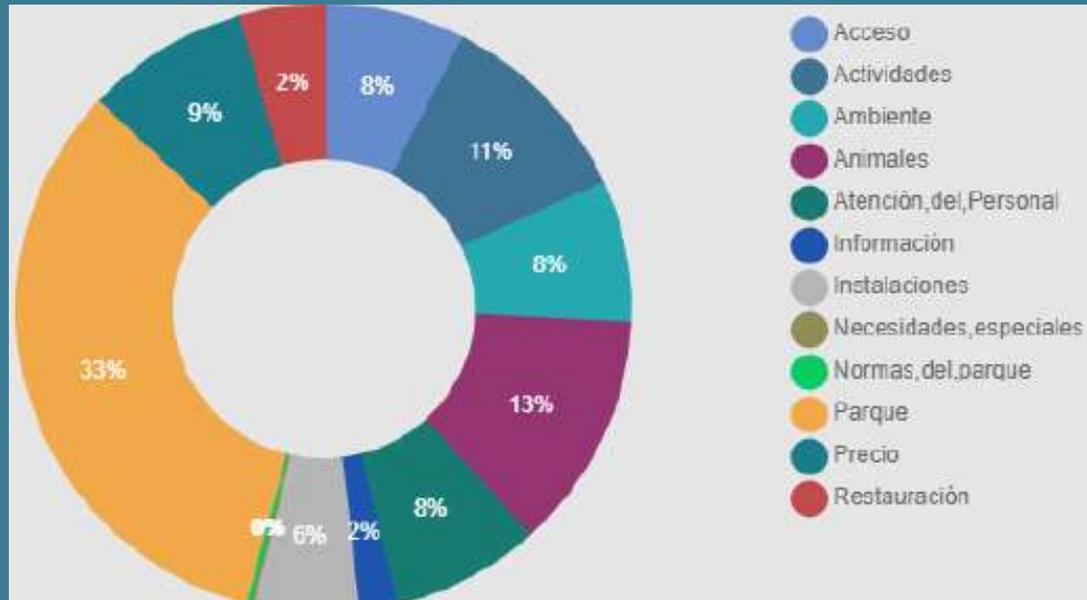


COMUNICACIONES EN REDES SOCIALES

Como novedad, en el año 2022 hemos implementado las funcionalidades de la plataforma They Say para el análisis de los comentarios en redes sociales:

- Facebook
- Foursquare
- Google
- TripAdvisor
- Yelp

Categorías de comunicaciones recibidas



el **NPS** obtenido en redes sociales ha sido **66** (74,5% promotores, 8,5% detractores), siendo mayor al NPS obtenido en encuestas de satisfacción.

Además, la herramienta permite la comparación de los comentarios en redes sociales con otras empresas del sector.

Es así como podemos comparar el NPS obtenido de 66 con la media del sector (54) y observar que el Oceanogràfic esta por encima de esta media.

Para el análisis del sector se han incluido centros zoológicos nacionales y europeos.



EXPERIENCIAS CON IMPACTO POSITIVO

Durante este 2022 se han consolidado, con gran acogida, las experiencias que ofrece el Oceanogràfic.

Destacamos:

- **Tour Tortugas:** creado con motivo de la nueva campaña tortugas permite conocer los tipos de tortugas que existen, amenazas, adaptaciones al medio y trabajos del Oceanogràfic para su conservación y recuperación.

Satisfacción media: 99,6%

- **El mar en tus manos:** experiencia interactiva que permite a los visitantes conocer de cerca las especies emblemáticas del Mediterráneo, explorar muestras biológicas de diversos animales y visitar el ARCA del Mar.

Satisfacción media: 94,2%

- **Backstage Tour** (antiguo EOLA): permite conocer el acuario más grande de Europa desde el otro lado, los visitantes podrán ver de primera mano las zonas que brindan soporte al funcionamiento del centro (sistemas de filtración Mediterráneo, cuarentena, océanos y Galería Técnica).

Satisfacción media: 96,2%

- **Presentación de delfinario:** ha obtenido una valoración superior a la de años previos, pudiendo deberse a mejoras didácticas, inclusión del speaker y Kahoot.

Satisfacción media: 93,4%



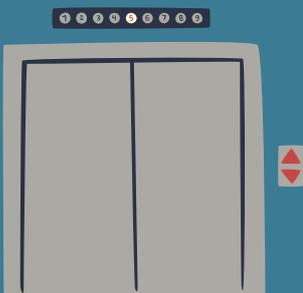
Más información de las experiencias:
www.oceanografic.org/actividades/



ACCESIBILIDAD

El Oceanogràfic es consciente de la importancia que tiene la accesibilidad a las instalaciones para aquellas personas que tienen cualquier tipo de diversidad funcional, ya sea física o sensorial.

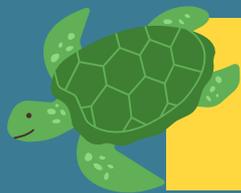
Dentro de las medidas de accesibilidad que se adoptan, distinguimos:



- 20 **plazas de aparcamiento adaptadas** a minusválidos. Señalización vertical y horizontal con acceso sin desnivel al ascensor.
- **Señalización visual de alto contraste** en plaza de accesos, presencia de personal de atención al público y atención preferente a personas con movilidad reducida.
- Punto de información en planta baja con **itinerario accesible**.
- **Ascensores** de dimensiones amplias, **información sonora y visual**, botonera en alto relieve, en **braille**.
- **Pavimento homogéneo y antideslizante** en el interior de las instalaciones, itinerario libre de obstáculos sin elementos voladizos sin señalar.
- **Aseos** señalizados con pictogramas homologados de contraste cromático, banda libre inferior y superior en puerta de cabina, **acceso sin desnivel** y lavamanos sin pedestal.
- La sala de proyecciones dispone de **puertas de doble hoja permanentemente abiertas** con ancho libre de paso superior a 120 cm y pasillo y escalones con señalización lumínica.
- Posibilidad de **adaptación** de experiencias y escuelas de verano/pascua.



DIVULGACIÓN Y CONCIENCIACIÓN



DIVULGACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

Entre las labores más destacadas del Oceanogràfic está el compromiso social de aportar nuevo conocimiento, mejorar el cuidado y bienestar de los animales e informar y sensibilizar a toda la sociedad, con la finalidad de mejorar la conservación de las especies y su hábitat natural.

GRANDES HITOS DE ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LA FUNDACIÓN OCEANOGRÀFIC

	2019	2020	2021	2022
<i>Limpiezas de playa</i>	15	7	3	12
<i>Presentaciones en congresos</i>	8	3	20	23
<i>Entidades colaboradoras</i>	35	13	36	48
<i>Acciones de divulgación⁴</i>	40	36	47	85

Cabe destacar el aumento de noticias de prensa, radio y televisión, durante este año, el cual duplica la cifra señalada para el año 2021.

Durante este año 2022 también ha habido un notable **aumento** de las **peticiones** para realizar actividades educativas y de divulgación por parte de asociaciones, centros escolares, etc.

De esta forma, la Fundación Oceanogràfic pretende **transmitir** el conocimiento sobre las diferentes especies, su hábitat y los principales problemas de conservación en el ambiente natural, con el fin de generar un cambio en la sociedad, a través de nuevos **hábitos** que beneficien el Planeta.



El ODS 4 busca promover las oportunidades de aprendizaje permanente al alcance de todos los colectivos de nuestra sociedad.

Así, los pilares básicos del Oceanogràfic y su Fundación son:

- **Formación y educación**, a través del desarrollo anual de numerosos cursos de formación, talleres y actividades, dirigidos a la comunidad escolar y universitaria.
- **Divulgación y sensibilización**, comunicando los principales proyectos de investigación y conservación y participando en actividades relacionadas.

La Marea del Cambio
Ciclo de conferencias

Proyecto Posidonia
Xàbia





COLABORACIONES EXTERNAS

Con el inicio de actividad de Avanqua y alineados con la misión, visión y valores del nuevo Oceanogràfic, se consolidó la participación en las asociaciones existentes, **AIZA** (Asociación Ibérica de Zoos y Acuarios) y **EAZA** (European Association of Zoos and Aquariums) o la **EAAM** (Asociación Europea de Mamíferos Marinos).

Así mismo, el Oceanogràfic se ha inscrito y participa activamente como nuevo miembro en otras asociaciones como son la **AZA**, **Humane** y **UICN**.

El Oceanogràfic está presente en diversas asociaciones y organizaciones del sector empresarial, tanto de índole provincial como nacional.

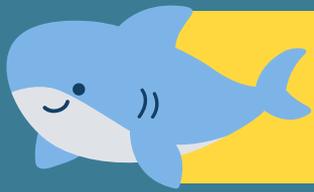
Para llevar a cabo los diferentes estudios, la Fundación Oceanogràfic de la Comunitat Valenciana, ha establecido lazos de **colaboración con diferentes instituciones**



1. AGUAS DE VALENCIA SA
2. ALMADRABA LA AZOHÍA
3. AMBIENS PROYECTOS AMBIENTALES
4. ASOCIACIÓN CHELONIA,
5. ASOCIACIÓN DE GUÍAS BIRDING CV
6. ASOCIACIÓN DE NATURALISTAS DEL SURESTE (ANSE)
7. ASOCIACION OCEANOGRAFICA REEFERS
8. AVANQUA OCEANOGRAFIC-AGORA SL
9. CACSA-FUNDACION OCEANOGRAFIC
10. CAIXA POPULAR
11. CARNEGIE MELLON
12. CHICAGO ZOOLOGICAL SOCIETY
13. CONSEJERÍA DE AGUA, AGRICULTURA, GANADERIA, PESCA MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA
14. CONSELLERÍA D'AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO, DESARROLLO RURAL
15. CRUZ ROJA
16. CSIC
17. CZECH UNIVERSITY OF LIFE SCIENCES
18. D. RAMÓN FERRER CARRALS
19. ECOEMBES
20. EL PARADOR DE JÁVEA
21. EUCRANTE,
22. FACULTY OF VETERINARY SCIENCE, PRINCE OF SCOLA UNIVERSITY
23. FROSCH
24. FUNDACIÓN HOSPITAL GENERAL DE VALENCIA
25. FUNDACIÓN VET+i
26. INSTITUTO INVEST. SANITARIA FUND. PARA LA INVEST. HOSPIT. UNIV. LA FE
27. INSTUTUTE OCÉANOGRAPPHIQUE FONDATION ALBERT 1er , PRINCE DE MONACO
28. L'AYUNTAMENT DE SUECA,
29. MARCH ASSET MANAGEMENT, SGIIC, SAU
30. MEDICAL COLLEGE OF WISCONSIN
31. OFTALMOVET
32. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL MARINE STEWARDSHIP COUNCIL
33. PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E.S.A
34. RARA AVIS BIOTEC SL, CACSA
35. REAL CLUB NAÚTICO DE VALENCIA
36. SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ORNITOLOGÍA,
37. SOCIETAT ANÒNIMA DE MITJANS DE COMUNICACIÓN - À MÈDIA
38. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA
39. UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA
40. Universidad de Murcia
41. UNIVERSIDAD DE OVIEDO
42. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA
43. UNIVERSITAT DE VALENCIA-ESTUDI GENERAL
44. UNIVERSITY OF MICHIGAN
45. UNIVERSITY OF ST ANDREWS
46. VANCOUVER AQUARIUM
47. XALOC,
48. ZOETIS SPAIN S.L.U.

5

INVESTIGACIÓN Y CONSERVACIÓN

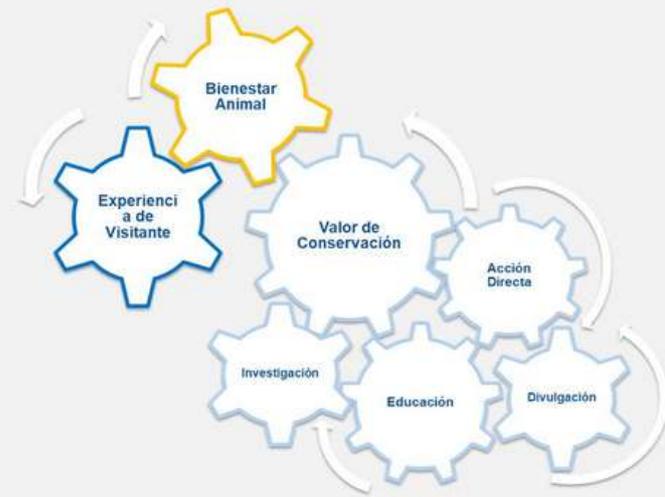


BIENESTAR ANIMAL

El Oceanogràfic considera el bienestar animal como piedra angular sobre la que asienta y se desarrolla el cumplimiento de su misión: promocionar la conservación de los océanos.

Para ello está permanentemente implementando nuevas aproximaciones que aseguren la consecución del bienestar de todas las especies, así como diferentes sistemas de verificación en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Así, en este 2022 se ha revisado y modificado la política de bienestar animal, poniendo en alza el compromiso institucional de garantizar que cada animal prospere, y no sólo sobreviva, considerando las necesidades específicas y comportamiento de la especie.



Para asegurar su cumplimiento se realiza un ciclo de auditoría interna llevado a cabo por múltiples miembros de la institución, incluyendo cuidadores, conservadores, veterinarios y científicos del bienestar animal, para lograr fiabilidad, objetividad y resultados significativos.

Estas evaluaciones pueden proporcionar un medio importante de retroalimentación frecuente y de mejora continua.

SEBII

(Sistema de Evaluación del Bienestar en Inspecciones Internas)



CONCEPTUALIZACIÓN

Basado en los 5 dominios



OBJETIVO

Identificación de puntos críticos y establecimiento de prioridades



MEJORA CONTINUA

Evaluación en el tiempo y comparativa entre áreas



PERIODICIDAD

Todas las instalaciones al menos una vez al año



EVALUADORES

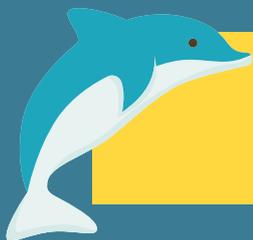
- Sistema en 2 etapas:
- RBA y responsable directo de la instalación
- Visita in situ CCBA

RESULTADO

Plan de acción para reducción de puntos críticos

Dentro de las auditorías internas también hay evaluaciones que son llevadas a cabo por un evaluador externo que conoce la institución, el responsable de bienestar animal.

Estas evaluaciones se ayudan del Sistema de Evaluación del Bienestar en Inspecciones Internas (SEBII), que consiste en un sistema de dos fases más la cumplimentación final.



INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Por otra parte, los proyectos de investigación científica que se realizan desde la Fundación Oceanogràfic, están destinados a **incrementar el conocimiento actual** sobre diferentes **aspectos biológicos** de las especies que alberga y conserva el acuario, pero también se centra en el estudio de especies o ecosistemas **silvestres** que requieren de un mayor conocimiento para su **protección o recuperación**.

De esta forma, el programa de investigación MAR (Marine Animal Research), ha agrupado durante el ejercicio de 2022 las siguientes áreas de investigación:

I. Fisiología de los vertebrados marinos

- Energética cardiorrespiratoria de vertebrados marinos
- Imagen médica y estudios de acústica
- Estado sanitario, trabajo de campo y rehabilitación de especies marinas
- Trabajo de modelización de mecanismos fisiológicos
- Otros estudios de fisiología.

II. Sanidad marina

- Medicina forense en fauna marina
- Detección y cuantificación de virus que afectan a los mamíferos marinos
- Detección de patógenos en agua
- Estudio cinético de grupos terapéuticos en elasmobranquios
- Estudio cinético de antifúngicos en aves
- Determinación de valores clínicos de referencia en elasmobranquios

III. Investigación basada en la conservación

- Reproducción asistida
- Estudios de acústica en el medio marino
- Estudio del comportamiento migratorio y hábitos alimenticios en pingüinos antárticos en su hábitat natural
- Uso de radiotrazadores para el estudio de ecosistemas marinos y oceánicos

IV. Bienestar animal

- Definir indicadores comportamentales de bienestar animal relevantes para animales acuáticos (tortugas, elasmobranquios y mamíferos marinos)
- Uso de diferentes matrices para la evaluación de los niveles de hormonas en vertebrados marinos
- Creación de un banco de matrices para análisis hormonal

V. Biodiversidad y sociedad

Evaluación de expectativa e impacto de los contenidos y actividades desarrolladas por el Oceanogràfic en visitantes, escolares y sociedad general.





CONSERVACIÓN

Desde el punto de vista de la conservación, el principal instrumento de la Fundación Oceanogràfic es el **Área de Recuperación y Conservación de Animales Marinos** (ARCA del Mar).

En colaboración con la Generalitat Valenciana y la Universitat de València, el Oceanogràfic y su Fundación forman parte fundamental de la **Red de Varamientos de la Comunidad Valenciana**, atendiendo diversas especies de elasmobranquios, cetáceos y tortugas marinas.

Desde la creación del ARCA del Mar en 2007, se han atendido más de **790** individuos en situación de varamiento o con problemas asociados a la interacción antrópica, incluyéndose mamíferos marinos, elasmobranquios y tortugas marinas (*a fecha de la realización del informe*).

Durante el ejercicio de 2022 la Fundación Oceanogràfic ha trabajado en las siguientes áreas de conservación:

I. Centro de recuperación de fauna marina

- Centro de recuperación ARCA del Mar
- Recogida y atención de varamientos en playa

II. Trabajos de refuerzo/reintroducción

- Programa de head-starting tortugas marinas
- Programa de cría en cautividad de especies en peligro (tortuga mediterránea, galápagos europeo, gallipato, y petxinot)
- Seguimiento satélite de hembras de tortuga nidificantes
- Recuperación de huevos de elasmobranquios obtenidos de descarte
- Programa de recuperación de caballitos de mar y corales

III. Trabajos de monitorización y seguimiento de hábitat

- Monitorización pasiva de ruido marino
- Rescate y estado sanitario del delfín mular
- Aproximación al conocimiento, interpretación y conservación de las praderas de Posidonia oceanica en la Marina Alta

IV. Trabajos de restauración de hábitat

- Restauración de charcas para anfibios



GRANDES HITOS DE ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN-CONSERVACIÓN DE LA FUNDACIÓN OCEANOGRÀFIC⁷

	2019	2020	2021	2022
<i>Líneas de investigación</i>	22	26	38	34
<i>Publicaciones científicas</i>	14	37	34	25
<i>Líneas de conservación⁸</i>	14	14	13	14
<i>Necropsias con objetivo científico⁹</i>	42	32	42	33
<i>Animales varados atendidos</i>	80	52	70	147
<i>Tortugas rescatadas en el ARCA del mar</i>	83	49	64	102

6

SOSTENIBILIDAD, BIODIVERSIDAD Y CAMBIO CLIMÁTICO



BIODIVERSIDAD

A través de la Fundación Oceanogràfic se transmite el mensaje de conservación y concienciación de la importancia de cuidar nuestros mares y océanos. Sin embargo, no hay que olvidar que, de forma paralela, en la gestión interna del centro, se cuida el respeto por el medio ambiente, la sostenibilidad y el cambio climático.

En este sentido, a lo largo del año 2022, el grupo Global Omnium, que incluye, entre otras empresas al Oceanogràfic ha suscrito un nuevo compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas al aceptar voluntariamente el cumplimiento de los Principios de Océanos Sostenibles.

El Oceanogràfic se ha situado como centro de referencia en la **conservación y el cuidado animal**.



Como ejemplo de ayuda a aumentar la biodiversidad del Oceanogràfic está el cambio producido en el lago. Se cuenta con el proceso de naturalización del **"Lago Vivo"**, la extensión de agua dulce que ocupa gran parte de la superficie del acuario, está llegando a la fase final. Los lagos han sufrido una transformación desde la apertura del Oceanogràfic en 2003.





BIODIVERSIDAD

LISTA ROJA DE LA IUCN

En 2022, La Fundació Oceanogràfic ha ingresado en el Comité Español de la Unión Internacional (IUCN) para la Conservación de la Naturaleza en calidad de miembro observador, lo que le permite participar de la estrategia y la hoja de ruta común de la naturaleza en España, trabajar en el seguimiento de la Lista Roja de Especies Amenazada a nivel nacional, europeo, del Mediterráneo y Norte de África y ayudar en la creación de manuales de buenas prácticas en el ámbito de la conservación.

La lista roja considera nueve criterios estructurados de mayor a menor riesgo:

- Extinta (EX)
- Extinta en estado silvestre (EW)
- En peligro crítico (CR)
- En peligro (EN)
- Vulnerable (VU)
- Casi Amenazada (NT)
- Preocupación menor (LC)
- Datos insuficientes (DD)
- No Evaluada

En el Oceanogràfic:



Actualmente las siguientes especies están en planes de conservación y/o de reintroducción:

anguilas, loina, planta *Ceratophyllum submersum*, petxinot *Unio anodonta*, tortuga marina y caballitos, erizos y corales, éstos tres últimos incluidos en función del acuerdo de colaboración con la Subsecretaría de Pesca de la Conselleria de Agricultura que se está tramitando en el momento actual.

Además, las siguientes especies se continúan reproduciendo en medio controlado gracias a los esfuerzos del equipo del Oceanogràfic y sus colaboradores:





CAMBIO CLIMÁTICO

El Oceanogràfic está realmente concienciado en mitigar las consecuencias del cambio climático, ya que afecta directamente al desarrollo de nuestra actividad y a nuestros animales. Por ello, durante 2022, se sumó a la declaración de Cambio Climático del Comité Español de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), junto a otras 47 ONGs, fundaciones, sociedades científicas y administraciones locales, regionales y nacionales.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

El Oceanogràfic calcula y verifica de forma anual, desde el año 2017, sus emisiones de efecto invernadero. Obteniendo en el año 2021 el sello "Calculo y Reduzco" el Ministerio para la Transición Ecológica

Adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Uno de los efectos directos es el aumento de la acidificación de los océanos producida por el incremento de las emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera causando graves consecuencias para la fauna marina.

El Oceanogràfic colabora en un proyecto multidisciplinar liderada por el Instituto de Física Corpuscular (IFIC, CSIC-UV) en el que analizarán los efectos del cambio climático en corales y moluscos con una técnica pionera en España

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



CÁLCULO HUELLA DE CARBONO



Ilustración 28 Gráfico por tipo de emisión 2018-2021

ACCESO AL INFORME

Disminución en la Huella de Carbono por emisiones indirectas (E) debido a la compra de Energía con GDO de grupo

Aumento de otras emisiones indirectas por aumento compras en negocios, reactivación de la actividad

¡SOMOS VERDES!





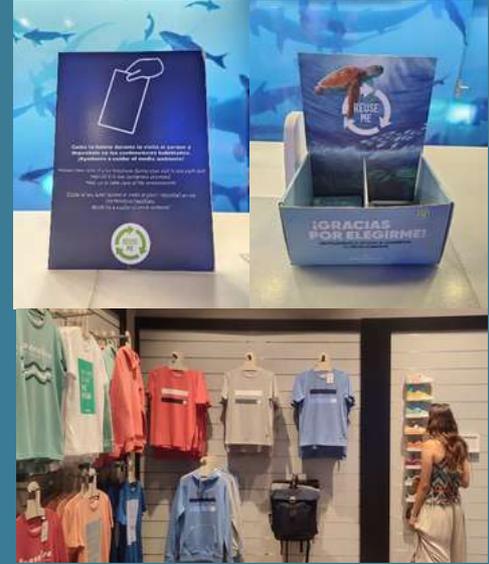
CAMBIO CLIMÁTICO

INICIATIVAS EN MATERIALES Y CONSUMOS

- Reutilización de planos visitantes
- Creación de una Tienda sostenible (antiguo rincón marino)

DIGITALIZACIÓN

Dentro de la apuesta del Oceanogràfic por ser un referente en materia de sostenibilidad, se está apostando por la sustitución de los plásticos de un solo uso y otros elementos, todo ello enmarcado dentro de un proyecto de digitalización del centro que, le permitirá mejorar su capacidad de respuesta ante los cambios, marcar la diferencia y ser un referente para clientes y empleados.



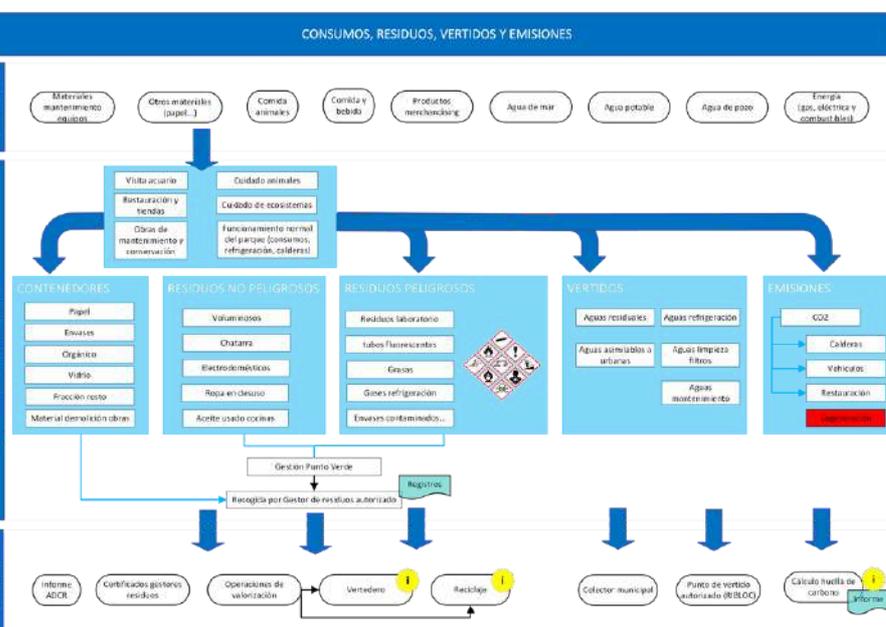
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Garantizar la disponibilidad y la gesti6n sostenible del agua y saneamiento.

El agua utilizada en el sistema de condensaci6n de Avanza es devuelta al medio sin alterar sus propiedades m6s all6 de una ligera variaci6n en la temperatura.

De los residuos generados por el Oceanogràfic, por un lado, los residuos asimilables a urbanos (org6nico, envases, papel y cart6n, vidrio y restos) se gestionan a trav6s de los servicios de recogida municipales, mientras que el resto de los residuos se tratan a trav6s de gestores autorizados.





**NUESTRO EQUIPO HUMANO:
EMPLEADOS**



EMPLEADOS

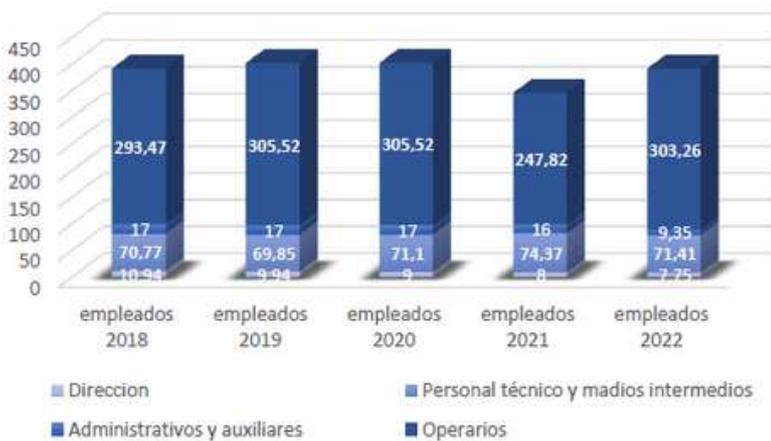
El Oceanogràfic busca crear un entorno de trabajo caracterizado por las relaciones laborales que favorezcan el desarrollo profesional y personal, respeten el principio de igualdad de oportunidades y promuevan un entorno de trabajo seguro y saludable.

Mejora de las condiciones laborales y aumento de la productividad laboral.

En Avanqua, durante el ejercicio 2022 se ha firmado un nuevo convenio revisado por el comité de empresa y los representantes de los trabajadores, llegando a un acuerdo beneficioso para todas las partes en el que, entre otros, se han conseguido mejoras salariales y disminuciones en la tarifa de pàrking para empleados.



Composición de la plantilla 2018-2022



La plantilla media del Oceanogràfic puede variar según temporalidad hasta un 15%

El Plan de igualdad, y el Protocolo para la prevención y tratamiento de casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, están pendientes de registro, siendo en estos momentos revisado y maquetado por el Comité.

FORMACIÓN

Los planes de formación anuales de Avanqua, la Política de beneficios sociales, y la evaluación del clima laboral se están ejecutando de acuerdo con lo establecido en nuestra Oferta.

Media horas de formación (h)



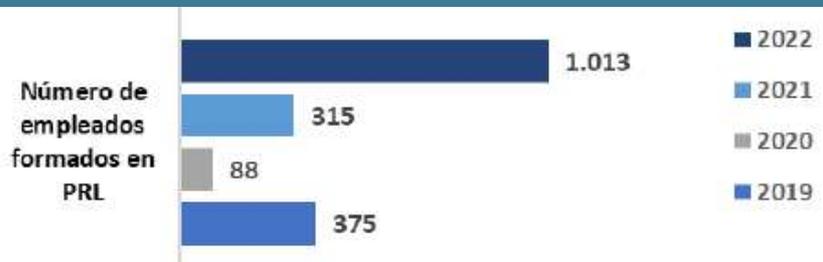
Número participantes



SEGURIDAD Y SALUD

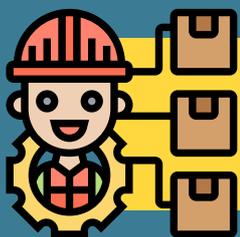
Avanqua está adscrito al SPM del grupo Aguas de Valencia, que asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía desde el 1 de enero de 2019. Además dentro de la empresa existe un técnico de Seguridad y Salud. La especialidad de Medicina del Trabajo (Vigilancia de la Salud) está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.

Comunicación con los trabajadores a través de la web del empleado donde está disponible, además de información de nóminas, vacaciones y permisos, información relativa a temas de SST.





CADENA DE SUMINISTRO



PROVEEDORES

Avanqua reconoce el valor de promover relaciones a largo plazo con los proveedores. Por este motivo, colaboramos con ellos para su mejora continua y capacitación y trabajamos conjuntamente para lograr relaciones sólidas y que fomenten la resiliencia de la cadena de suministro en paralelo a la del negocio.

Se clasifican como proveedores principales aquellos que suman el 80% de la facturación total. En 2022 se consideraron 32 proveedores como principales, reduciéndose significativamente este dato respecto a años anteriores debido a la vuelta a la normalidad tras el COVID que supuso un gran aumento de proveedores para poder llegar a los plazos establecidos.

Para el Oceanogràfic es muy importante favorecer la **economía local**.

Como local se entiende que este ubicando dentro de la Comunidad Valenciana.

Se entiende por operaciones significativas todas las adquisiciones de bienes o servicios que el parque realiza para poder cumplir con las obligaciones que tiene con sus clientes.



**ANEXO I:
ACERCA DE ESTE INFORME**

ACERCA DE ESTE INFORME

Avanqua ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

El informe se ha sometido a verificación externa por la entidad AENOR, entidad independiente y de referencia nacional en materia de auditoría externa y certificación, encargada de su verificación, por decisión de la dirección de la empresa, que es concedora del proceso de solicitud de verificación, así como de los resultados de la misma.

La memoria completa está a disposición de aquellas partes interesada que la soliciten a través del punto de contacto del Oceanogràfic

**ANEXO II:
GRUPOS DE INTERÉS**

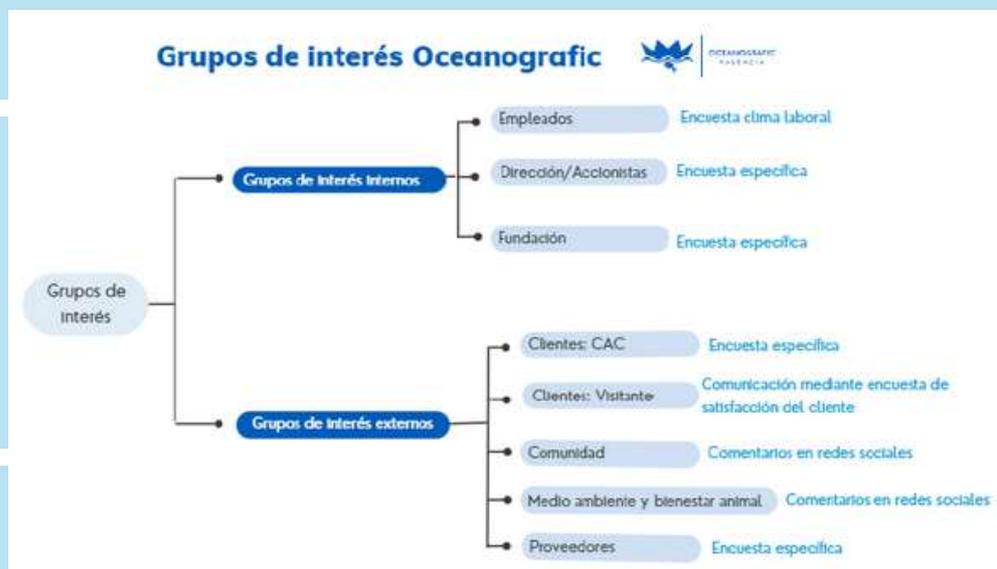
GRUPOS DE INTERÉS

IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

El Oceanogràfic entiende por “grupo de interés”, a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la organización y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todas aquellas personas o colectivos a los que sus actividades puedan afectar.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de minimizar cualquier impacto negativo, Avanqua busca siempre el diálogo con estos colectivos, estableciendo vías de comunicación, que permita la identificación de sus necesidades y expectativas para darles cumplimiento en la medida de lo posible.



El Oceanogràfic dispone de diferentes canales de comunicación activa con sus grupos de interés:

- **Gestión de las comunicaciones** (reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) recibidas a través de los diferentes canales disponibles.
- **Encuestas de satisfacción**, mediante formularios Forms
- **Comentarios en redes sociales** y medios de comunicación, recogidos en la plataforma They say
- **Encuestas personalizadas** por grupo de interés

Por otra parte, con todos los grupos de interés se lleva a cabo comunicación pasiva, a través de:

- Comunicaciones **científicas**
- **Reuniones**, foros y afiliación a asociaciones referentes del sector
- **Newsletter** a nivel interno
- Punto de **contacto directo**: A través del e-mail de la organización o página web corporativa (<https://www.oceanografic.org/>).

**ANEXO III:
IMPACTOS Y ANÁLISIS DE
MATERIALIDAD**

IMPACTOS

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

Para definir los impactos del Oceanogràfic se ha utilizado el canal de comunicación con cada grupo de interés, lo que permite obtener los temas más relevantes y comentados por cada uno de ellos. Los impactos recogidos se han agrupado según temática, y a su vez estas temáticas se clasifican en los temas materiales, quedando la agrupación de la siguiente forma:

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS MATERIALES 2022	IMPACTOS
Clientes	Bienestar animal	Motivos biológicos
	Comunicación y transparencia	Comunicación
		Información errónea/Falta de información
	Servicios e instalaciones	Campaña publicitaria
		Aforo
		General
		Instalaciones
		Normativa
	Empleo de calidad	Instalaciones exteriores del parque
		Limpieza
Organización		
Impacto económico	Falta Medidas Seguridad	
	Medidas de seguridad	
Educación y divulgación	Producto/Precio	
	Tarifa	
Sostenibilidad y gestión ambiental	Show del finario	
	Cine 4d	
	Medio Ambiente / Conservación	
	Colas	
	Experiencia del cliente	Encuesta
		Servicio / Atención Personal
		Venta Online
		Ajeno al parque
		instalación cerrada al público
		Mal estado del producto
Ticketing		
Falta de personal		
Idioma		
Comunidad, Medio ambiente y bienestar animal	Colas taquillas	
	Bienestar animal	Animales
	Comunicación y transparencia	Información
		Accesos
	Servicios e instalaciones	Instalaciones
		Parque
	Diversidad e igualdad	Restauración
	Impacto económico	Necesidades especiales
Educación y divulgación	Precio	
	Actividades	
Experiencia del cliente	Ambiente	
	Atención del Personal	
Clientes: CACSA	Normas del parque	
	Bienestar animal	Bienestar animal y Biodiversidad
	Comunicación y transparencia	Comunicación y Transparencia
	Servicios e instalaciones	Servicios e Instalaciones
	Investigación y Conservación	Investigación y Conservación
	Diversidad e igualdad	Diversidad e Igualdad
	Empleo de calidad	Empleo de calidad
	Impacto económico	Impacto económico y Tarifas
	Educación y divulgación	Educación y Concienciación
	Sostenibilidad y gestión ambiental	Sostenibilidad y Gestión ambiental
Experiencia del cliente	Satisfacción del cliente	

IMPACTOS

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS MATERIALES 2022	IMPACTOS
Empleados	Bienestar animal	Bienestar animal
	Comunicación y transparencia	Comunicación Transparencia
	Digitalización	Digitalización
	Empleo de calidad	Prevención y seguridad
	Educación y divulgación	Concienciación Formación
	Sostenibilidad y gestión ambiental	Sostenibilidad Gestión ambiental
	Experiencia del cliente	Atención al cliente
Accionistas	Bienestar animal	Bienestar animal
	Comunicación y transparencia	Comunicación y Transparencia
	Servicios e instalaciones	Servicios e Instalaciones
	Digitalización	Digitalización
	Investigación y Conservación	Investigación y Conservación
	Diversidad e igualdad	Diversidad e Igualdad
	Empleo de calidad	Empleo de calidad
	Impacto económico	Impacto económico
	Educación y divulgación	Educación y divulgación
	Sostenibilidad y gestión ambiental	Sostenibilidad y Gestión ambiental
Proveedores	Experiencia del cliente	Satisfacción del cliente
	Bienestar animal	Bienestar animal
	Comunicación y transparencia	Comunicación Transparencia
	Digitalización	Digitalización
	Empleo de calidad	Prevención y seguridad laboral
	Educación y divulgación	Concienciación Formación
	Sostenibilidad y gestión ambiental	Sostenibilidad Gestión ambiental
Fundación Oceanográfica	Experiencia del cliente	Atención al cliente
	Bienestar animal	Bienestar animal y Biodiversidad
	Comunicación y transparencia	Comunicación y Transparencia
	Servicios e instalaciones	Servicios e Instalaciones
	Investigación y Conservación	Investigación y Conservación
	Diversidad e igualdad	Diversidad e Igualdad
	Empleo de calidad	Empleo de calidad
	Impacto económico	Impacto económico
	Educación y divulgación	Educación y Concienciación
	Sostenibilidad y gestión ambiental	Sostenibilidad y Gestión ambiental
Experiencia del cliente	Satisfacción del cliente	

La organización ha tenido en cuenta a la hora de valorar los impactos de los diferentes grupos de interés los contenidos de la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) de debida diligencia para una conducta empresarial responsable, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a principios y derechos fundamentales en el trabajo.

PRIORIZACIÓN DE IMPACTOS



Para llevar a cabo la priorización de los impactos se han marcado dos metodologías según disponibilidad del dato de partida:

1. **Comunicaciones** (reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) recibidas a través de los diferentes canales disponibles y comentarios en redes sociales y medios de comunicación, recogidos en la plataforma They say.

- a. Se ordenan las comunicaciones/impactos de forma ascendente por número total
- b. Se obtiene el % ponderado de cada impacto dentro de cada una de los tipos de comunicación.
- c. Se lleva a cabo una puntuación propia de priorización, según la siguiente escala:
 - Puntuación de 10 → Si representan más del 10% sobre el total
 - Puntuación de 8 → Representa menor de 10% y mayor o igual a 7%
 - Puntuación de 6 → Representa menor de 7 y mayor o igual a 3%
 - Puntuación de 5 → Representa menor de 3 y mayor o igual a 1%
 - Puntuación de 3 → Menor de 1%

2. **Encuestas** mediante formularios, a proveedores, Fundación Oceanogràfic, empleados, clientes externos y accionistas.

Las encuestas nos proporcionan información directa de la priorización cualitativa de cada uno de los impactos, sin embargo, no da un ponderación entre 1-10 que necesitamos para obtener nuestra matriz de materialidad. Por lo que se han asociado los siguientes valores de puntuación:

- Puntuación de 10 → Los dos impactos mejor valorados
- Puntuación de 9,8,7,6 → A los cuatro impactos siguientes por orden
- Puntuación de 5 → al resto de impactos menores

DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES Y MATRIZ DE MATERIALIDAD

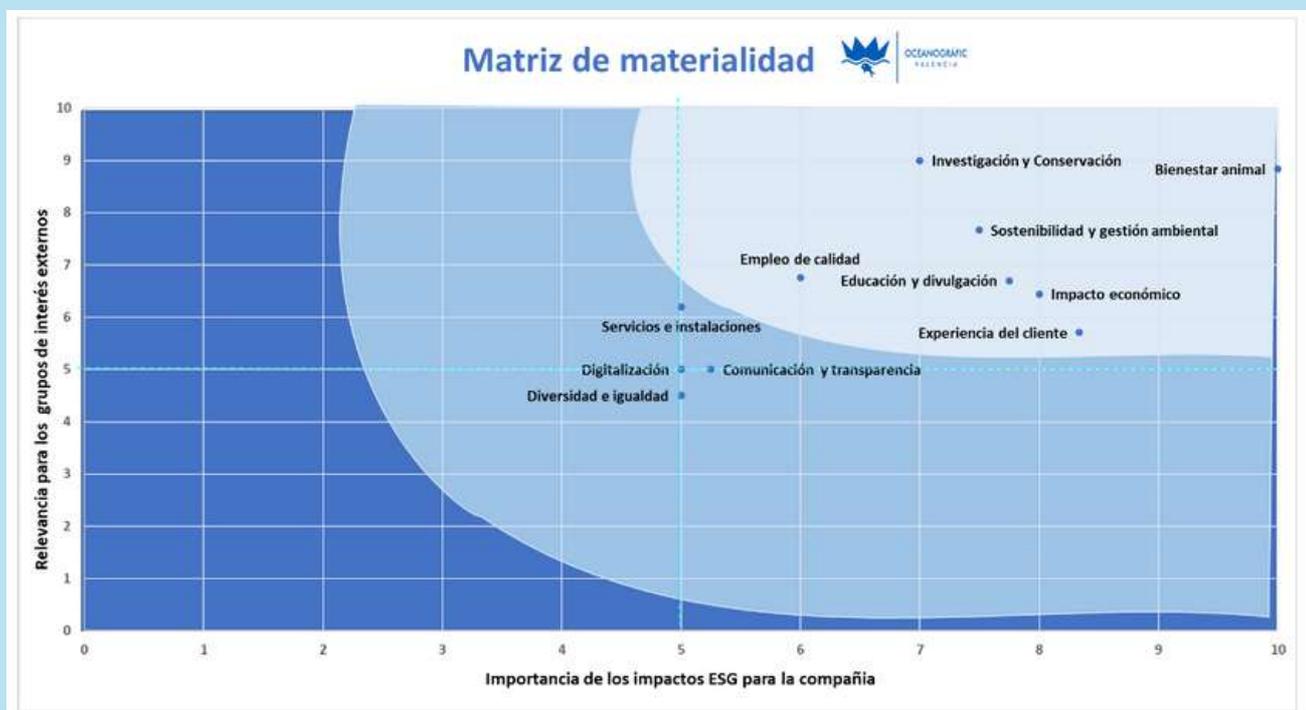
Los temas materiales desarrollados en la memoria de sostenibilidad son aquellos sobre los cuales el Oceanogràfic ha querido **priorizar su inclusió**n por impacto a nivel económico, ambiental o social, su influencia sobre los grupos de interés y/o su relación con el Plan Estratégico.

El año 2022 se ha producido la siguiente unificación de los temas materiales:

TEMAS MATERIALES 2021	TEMAS MATERIALES 2022
Concienciación	Educación y divulgación
Actualización de contenidos / Educación	
Formación	
Innovación	Investigación y conservación
Presencia en foros del sector	
Transparencia	Comunicación y transparencia
Comunicación	
Atención al cliente	Experiencia del cliente
Diversidad e igualdad	Diversidad e igualdad
Empleo de calidad	Empleo de calidad
Prevención y seguridad laboral	
Conciliación	
Bienestar animal	Bienestar animal
Sostenibilidad	Sostenibilidad y gestión ambiental
Gestión ambiental	
Continuidad del servicio	Servicios e instalaciones
Digitalización	Digitalización
Cumplimiento condiciones contractuales	Impacto económico

Tras llevar a cabo la revisión de los impactos, las necesidades y expectativas de cada grupo de interés, se llevó a cabo la revisión por la dirección (enero 2023).

El proceso de identificación de los asuntos materiales se realiza siguiendo las recomendaciones recogidas en los principios del **estándar GRI 3: Temas Materiales 2021**.






OCEANOGRÀFIC
VALÈNCIA



FUNDACIÓN
OCEANOGRÀFIC
VALÈNCIA


LA CIUTAT
DE LES ARTS I LES CIÈNCIES



AVANQUA