



# Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad

**INFORME ANUAL 2011**

**BALEARIA+**

# BALEARIA+



**3.000.000**  
pasajeros

**3.100.000**  
m.l. carga transportada

**475.474**  
vehículos

**224.000.000€**  
facturados

**16**  
delegaciones

**837**  
empleados

**15**  
buques (6 ferries y 9 fast ferries)

**14**  
líneas (12 nacionales y 2 internacional)

**144**  
convenios con la sociedad civil y administraciones

**122**  
actividades culturales, solidarias y medio ambientales

**12.356**  
participantes en las actividades de la Fundació Baleària

**4.864**  
Proveedores (73% locales, del cual el 32% corresponde a las poblaciones donde Baleària tiene delegación)

**4 gr. CO<sub>2</sub>/Txmilla**  
Índice de Ecoeficiencia de la flota de Baleària.

**0,4 gr. CO<sub>2</sub>/milla**  
emisiones medias/pasajero

**8 gr. CO<sub>2</sub>/milla**  
emisiones medias/m.l. carga



# ÍNDICE

<b>➤ CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>➤ PRESENTACIÓN DEL INFORME</b>	<b>5</b>
<b>➤ NUESTRA MANERA DE SER RESPONSABLES</b>	<b>7</b>
Misión, visión y valores	8
Código de Conducta y Ética Empresarial	9
Estructura de gobierno	11
La innovación sostenible	12
<b>➤ DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>18</b>
Quiénes somos	20
Compromiso de calidad con los clientes	21
Compromiso con los proveedores	24
<b>➤ DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>25</b>
Compromiso con el medio ambiente	25
<b>➤ DIMENSIÓN SOCIAL</b>	<b>29</b>
Compromiso con el equipo	29
Compromiso con la sociedad	37
<b>➤ TABLA DE CONTENIDOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (G3.1) Y PACTO MUNDIAL</b>	<b>42</b>

Éste es el informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de Baleària, correspondiente al 2011, en el que reportamos nuestro desempeño en maximizar nuestra apuesta por el desarrollo sostenible. Este informe ha sido elaborado de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía del Global Reporting Initiatives (GRI 3.1) en un nivel B autodeclarado. Hemos recogido las sugerencias, siempre que nos ha sido posible, de la ISO 26000 y hemos tenido presente nuestra aportación a los compromisos adquiridos al firmar el Pacto Mundial. El informe completo está disponible en la [www.balearia.com](http://www.balearia.com). Pueden enviarnos sus comentarios a [info@fundacio.balearia.com](mailto:info@fundacio.balearia.com)



# CARTA DEL PRESIDENTE

4

Con este segundo informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad cumplimos con la obligación que toda empresa responsable tiene de informar a sus grupos de interés del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, y de los impactos que la actividad de la compañía tiene sobre sus intereses y expectativas.

Si realmente queremos ser líderes en transporte marítimo, el liderazgo social y ambiental no es una opción. Ser líderes significa hacer las cosas mejor que bien y servir de inspiración de todos nuestros grupos de interés para que también se esfuercen por ser responsables y sostenibles. Es bueno para el planeta y para la sociedad pero también para sus bolsillos.

La rendición de cuentas que nos planteamos en este informe, siguiendo las directrices del GRI 3.1, de la ISO 26000 y del Pacto Mundial, tendrá un impacto positivo para la compañía y para la sociedad en su conjunto. A pesar de haber cometido errores, que se reflejan en el informe, cabe destacar que se han tomado las medidas correctoras necesarias para que no vuelvan a ocurrir.

En 2011 hemos redefinido nuestro modelo de negocio, dimensión y organización para conseguir adaptarnos con éxito al escenario en el que nos encontramos. Hemos avanzado en todos los retos que teníamos planteados.

El esfuerzo dedicado a consolidar las líneas de Baleares y del Estrecho, así como la inversión realizada para modernizar la flota de *ferries* llevada a cabo en estos últimos años, está dando sus frutos. También es importante señalar los avances realizados en el Sistema de Gestión del Cambio. El nuevo plan de organización interna y de gestión de equipos nos permite ser rápidos y flexibles en la toma de decisiones, lo que aporta una gran eficiencia a la organización.

En lo que se refiere a la internacionalización, la apertura de la conexión en *fast ferry* entre Estados Unidos y Grand Bahama marca uno de los principales hitos de este año. Así, más allá de la entrada en un nuevo mercado, también nos enorgullece haber exportado el modelo de transporte marítimo, que durante años hemos configurado en España y que nos ha permitido posicionarnos como empresa líder.

La adhesión al Pacto Mundial reafirma nuestra decisión de empresa ciudadana, consciente de su corresponsabilidad en la construcción de una buena sociedad. El impulso a la innovación con la participación en programas de I+D+i, la puesta en marcha del taller de ideas Balidea, los primeros pasos hacia la escuela de empresa de Baleària y el salto cualitativo en la creación de capital social a través de la Fundació Baleària ponen unas bases sólidas para seguir trabajando y convertirnos en referentes de responsabilidad y sostenibilidad.

Teniendo en cuenta los resultados económicos que se reflejan en este informe, el contexto actual para afrontar el 2012 nos exige un esfuerzo mayor que el que hemos realizado durante este año. Continuaremos manteniendo una política de control y reducción de costes así como con un intenso trabajo en el área comercial. Nuestro gran reto es conseguir la máxima eficiencia y productividad en todos los ámbitos.

La apuesta de la compañía por la ecoeficiencia se evidencia en un índice medio de la flota de 4 gramos de CO<sup>2</sup> por tonelada y milla transportada, y de 0,4 gramos de CO<sup>2</sup> por pasajero y milla y de 8 gramos de CO<sup>2</sup> por metro lineal y milla de carga. Esto reafirma nuestro convencimiento de que el transporte marítimo no es parte del problema de la degradación ambiental o el cambio climático, sino una parte fundamental de la solución para la sostenibilidad y el desarrollo mundial.

Trabajar con el objetivo de mantener el liderazgo y contribuir a que los resultados y la cultura de la empresa sean la herencia para los trabajadores que vengan es la meta de todos los que formamos parte de Baleària. Este es nuestro proyecto, que solo podrá llegar a ser realidad con la máxima cohesión y compromiso de toda la organización.

**Adolfo Utor**  
Presidente de Baleària



# PRESENTACIÓN DEL INFORME

En 2011 continuamos trabajando para fortalecer el diálogo con nuestros grupos de interés que permita la creación de capital social y el desarrollo de oportunidades entre sus miembros. Y lo seguimos haciendo intentando dar respuestas que generen valor compartido para el negocio y para las partes interesadas.

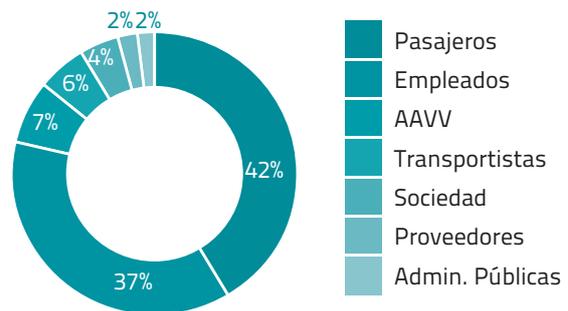
El diálogo con nuestros grupos de interesados lo hacemos a través de diferentes medios.

## ▶ CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS

	Cientes	Empleados	Accionistas	Proveedores	Sociedad civil	Administración
Encuestas	■	■	■	■	■	■
Web corporativa	■	■	■	■	■	■
Reuniones	■	■	■	■	■	■
Redes sociales / Club	■	■	■	■	■	■
Convenios	■	■	■	■	■	■
Comunicados internos	■	■	■	■	■	■
Newsletter	■	■	■	■	■	■
Revista interna	■	■	■	■	■	■
Baleària Magazine	■	■	■	■	■	■
Correo electrónico	■	■	■	■	■	■
Notas de prensa	■	■	■	■	■	■

Además de estos instrumentos y espacios de diálogo, para definir los contenidos de la memoria elaboramos una encuesta que se envió a todos nuestros grupos de interés con la intención de dar respuestas a sus expectativas. La participación más numerosa se ha dado entre clientes y empleados seguidos de agencias de viajes, proveedores, transportistas, sociedad y administraciones públicas.

## ▶ PORCENTAJE DE RESPUESTA POR GRUPOS DE INTERÉS



El análisis ha consistido en valorar cuantitativamente algunos de los aspectos de la responsabilidad social de la compañía: medio ambiente, economía, sociedad, servicios a bordo, atención al cliente, formación, derechos humanos, seguridad laboral, etc.

Las gráficas siguientes representan los resultados.

## ▶ EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



## TEMAS DE MAYOR Y MENOR INTERÉS

	Empleados	Clientes	Agencias viajes	Transportistas	Sociedad	Proveedores	Administraciones
Aspecto económico	46%	37%	40%	40%	49%	40%	50%
Presencia en el mercado	42%	31%	41%	43%	41%	42%	31%
Impactos económicos indirectos	43%	35%	41%	62%	55%	42%	50%
Productos y servicios	43%	45%	46%	43%	49%	49%	37%
Empleo	73%	44%	50%	48%	55%	54%	50%
Salud y seguridad laboral	73%	38%	44%	38%	36%	66%	60%
Formación y educación	71%	42%	35%	33%	36%	46%	50%
Sociedad	72%	40%	40%	33%	45%	56%	50%
Corrupción	56%	42%	47%	48%	45%	23%	62%
Derechos Humanos	55%	33%	44%	43%	45%	15%	37%
Atención al cliente	51%	59%	56%	50%	31%	29%	56%
Servicios a bordo	62%	65%	59%	43%	45%	27%	62%
Comunicaciones de marketing	48%	35%	50%	38%	54%	23%	50%

Se indica el ítem con más respuestas en las encuestas, así como el %.

<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#008080;"></span>	Mucho interés
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#00A0A0;"></span>	Interés medio
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#A0D0D0;"></span>	Poco interés
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#D0E0E0;"></span>	Nada Interés

Para los **empleados**, los aspectos a los que dan mayor importancia de los presentados en las encuestas son la salud y seguridad laboral, la formación y educación y los temas relacionados con la sociedad. Muestran un interés medio en aspectos económicos, presencia en el mercado, empleo y productos y servicios ofertados.

Para los **clientes**, la atención al cliente y los servicios a bordo son los temas a los que dan mayor importancia. El aspecto económico y la presencia en el mercado son los que menos interesan.

Las **agencias de viajes** muestran un interés muy marcado en aspectos de atención al cliente, servicios a bordo y comunicaciones de marketing, seguidos de corrupción y Derechos Humanos.

Los **transportistas** reflejan un interés medio acentuado en los impactos económicos indirectos y en la presencia en el mercado, mientras que muestran un interés más alto en el empleo, la corrupción y la atención al cliente.

El empleo es el aspecto más importante para la **sociedad** por encima de cualquier otro, seguido muy de cerca por los productos y servicios ofertados. Los aspectos que menos importancia le dan son las comunicaciones de marketing y los servicios a bordo. Los proveedores han mostrado un interés medio en salud y seguridad laboral, empleo, productos y servicios a bordo y temas relacionados con la sociedad. También dan importancia al aspecto económico y presencia en el mercado.

Las **administraciones públicas** tienen interés en los aspectos relacionados con la corrupción, la atención al cliente, los servicios a bordo, el empleo y un interés medio en el aspecto económico, salud y seguridad laboral, formación y educación y sociedad.



# NUESTRA FORMA DE SER RESPONSABLES

7

Para Baleària, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es el compromiso, compartido por toda la compañía, de adopción de un sistema de políticas y gestión equilibrado de los intereses y expectativas generalizables de nuestras partes interesadas en los ámbitos social, económico y ambiental y los valores, compromisos y principios expresados en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial; es la apuesta por el desarrollo sostenible a través de la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

La creatividad es nuestra energía y la innovación nuestra herramienta de cambio. Y con ellas, cada año avanzamos en la búsqueda de excelencia, el diálogo con nuestros grupos de interés, el cuidado de nuestros clientes y el compromiso con la sociedad y los territorios donde operamos. Esto nos llevó en 2011 a entrar en la Red Española del Pacto Mundial, a participar en un proyecto de I+D+i del 7PM (Séptimo Programa Marco) europeo, poner en marcha nuestro Taller de Ideas Balidea, avanzar en el nuevo modelo de Gestión del Desempeño o iniciar nuestro proyecto de cooperación al desarrollo en Honduras.

## ➤ HITOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN 2011

- Pacto Mundial
- 7 Programa Marco (Troughlife)
- Balidea
- Gestión del Desempeño
- 100x100 Proyectos de Vida en Honduras

## ➤ NUESTROS COMPROMISOS

El cumplimiento de los compromisos derivados de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial nos permite crear valor compartido con nuestros grupos de interés y actuar como parte interesada de la sociedad en la que actuamos. Iniciativas como Xpedicionaria, los bonos de viajes de los empleados, la participación en plataformas de diálogo, el diálogo con los proveedores por el LNG, son ejemplos de involucración de proveedores, clientes y empleados.

## ➤ PACTO MUNDIAL

Baleària se adhirió el mes de junio de 2011 a la red Pacto Mundial, una iniciativa propuesta por las Naciones Unidas mediante la cual las empresas se comprometen de forma voluntaria a regir sus acciones en unos principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Baleària, como miembro del Pacto Mundial debe elaborar anualmente el Informe de Progreso para informar a sus grupos de interés, así como a la sociedad en general, sobre sus avances en los compromisos adquiridos.

## ➤ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

1. Protección de los Derechos Humanos fundamentales.
2. No vulneración de los Derechos Humanos.
3. Libertad de afiliación y negociación colectiva.
4. Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción.
5. Erradicación del trabajo infantil.
6. Abolición de la discriminación en el empleo.
7. Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Iniciativas para el respeto medioambiental.
9. Difusión de tecnologías ecológicas.
10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.

El año 2011 hemos continuado creando alianzas que apoyen el crecimiento de nuestro modelo de RSC con proveedores, empleados, universidades, clientes, asociaciones de empresarios, organizaciones no gubernamentales, gobiernos y demás partes implicadas en nuestro modelo de negocio.

## ➤ INICIATIVAS Y ALIANZAS

1. Exceltur
2. Etnor
3. Club de Excelencia en Sostenibilidad
4. ADEIT
5. Conexus
6. 144 convenios Fundació Baleària



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### ➤ MISIÓN

Dar respuesta a las necesidades de transporte marítimo de la sociedad, ofertando a los clientes un servicio de calidad que sea respetuoso con el medio ambiente, garantizando a los accionistas una rentabilidad adecuada, proporcionando a sus empleados la posibilidad de desarrollarse tanto en el ámbito profesional como en el personal.

### ➤ VISIÓN

Constituir un grupo naviero líder y en continuo crecimiento, con presencia global, que se caracterice por ofrecer servicios de excelente calidad gracias a la mejora continua y a la óptima gestión, que sea medioambientalmente sostenible, que promueva el fortalecimiento y la creación de vínculos entre las sociedades a las que une con sus líneas marítimas, contribuyendo a su desarrollo y progreso.

### ➤ VALORES

#### **Compromiso firme con los clientes**

Baleària es una empresa orientada a los clientes y tiene por objetivo ofrecerles servicios de calidad que garanticen su seguridad y satisfacción, y establecer con ellos unas relaciones honestas, respetuosas, duraderas, gracias a un trato personalizado y cercano.

#### **Compromiso con la sociedad**

Cumpliendo con su responsabilidad como empresa, Baleària desarrolla actuaciones para mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural y la sostenibilidad ambiental de los territorios y comunidades allá donde desarrolla su actividad.

#### **Respeto al medio ambiente**

Uno de los principales hitos de la compañía es preservar el medio ambiente con actuaciones y políticas eficaces y realistas que vayan por delante del mero cumplimiento de las normativas.

#### **Innovación y mejora continua**

Baleària apuesta por la mejora continua y la innovación tecnológica en sus buques y servicios para ser competitiva y alcanzar la excelencia en la gestión.

#### **Compromiso con los empleados**

El principal activo de la compañía son los empleados y, por ello, se apuesta por unas relaciones laborales adecuadas y estables en un marco de igualdad de oportunidades que permitan crecer profesionalmente. Asimismo, la estabilidad laboral basada en la competitividad, depende de la actitud y compromiso de los empleados y de la inversión en formación e innovación de la empresa.

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

*Hacer un pacto y esperar que se cumpla, eso es el compromiso.*

Baleària integra los valores, principios y normas del Código de Conducta en su modelo de negocio. El Código de Conducta y Ética Empresarial es la hoja de ruta del área de RSC de la compañía. Durante el año 2011 (y después del plan de implementación llevado a cabo, con un total de 57 sesiones y 432 empleados formados), se elaboró un informe con las sugerencias recogidas que se repartió a todos los departamentos afectados.

Con la intención de conseguir la máxima adhesión al Código de Conducta se elaboró una campaña de comunicación interna que incorporaba el Decálogo de Código aprobado por el Comité de Conducta y los carteles de la vía de contacto.

Durante el año 2011 se diseñó el *Manual de acceso* a Baleària donde se incorpora un módulo de RSC y una unidad didáctica sobre el Código de Conducta y Ética Empresarial. Este *Manual de acceso* se prevé esté disponible en la Plataforma *e-learning* de la Escuela de Baleària el próximo año. Durante el cuarto trimestre del 2011 se forman a miembros de las nuevas tripulaciones (17 en España y 67 en Honduras).

El texto íntegro del Código de Conducta está disponible en el sitio web de Baleària [www.balearia.com](http://www.balearia.com).

### COMITÉ DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

El Comité de Conducta y Ética Empresarial de Baleària es el organismo responsable de velar por el adecuado cumplimiento del Código de Conducta de Baleària y garantizar su cumplimiento a partir de la recepción, trámite y decisión de las quejas de los trabajadores que puedan derivarse de actos no éticos, y sugerencias que mejoren el comportamiento responsable en la empresa.

Está formado por el secretario general y miembro del Consejo de Administración, David Fernández; el director de Responsabilidad Social Corporativa y miembro de

la Comisión Ejecutiva, Josep V. Mascarell; el responsable de Relaciones Laborales, Francisco Carrillo y Vicent Pérez, en representación de los trabajadores de tierra, y Gabriel Batle por los trabajadores de Flota. Entre sus cometidos principales, que vienen regulados en su reglamento, se encuentran:

➤ La recepción de dudas y propuestas relacionadas con la aplicación del Código de Conducta por parte de cualquier empleado que se quiera identificar o, de manera anónima a través de denuncia presentada por la vía de contacto (teléfono 900, correo electrónico o postal).

➤ La tramitación de expedientes relacionados con la aplicación del Código de Conducta y Ética Empresarial y la resolución de los mismos.

➤ La prevención o resolución de conflictos que, si no, podrían conducir a comportamientos no adecuados al Código.

➤ El establecimiento de mecanismos y formación para que se informe de Código sin miedo a represalias.

El Comité de Conducta y Ética Empresarial se reúne trimestralmente de manera ordinaria y cuantas veces haga falta de manera extraordinaria. En el ejercicio 2011 se resolvieron oportunamente las quejas presentadas.

### ACCIONES DESTACADAS EN 2011

#### Carteles

Difusión de la vía de contacto con el Comité. Se colocaron los carteles en todas las delegaciones y barcos, en puntos estratégicos de paso de empleados. Además, esta comunicación se publicó también a la revista interna *InBaleària*





### Decálogo CC

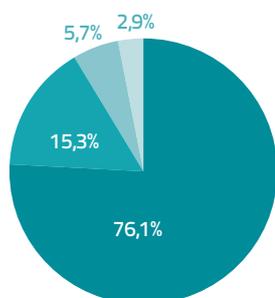
Difusión de los valores, principios y prácticas que guían la actividad de Baleària. Este decálogo se envió junto a la revista interna que reciben trimestralmente los empleados en sus casas.

### VALORACIONES CUESTIONARIOS CÓDIGO DE CONDUCTA

Para poder hacer el seguimiento del Plan de implementación del Código de Conducta se realizaron unos cuestionarios a los empleados para obtener las impresiones acerca del sistema llevado a cabo para comunicar el Código, así como sus valoraciones globales sobre el mismo. La participación fue del 26'8% de los asistentes en las sesiones de formación y los resultados fueron satisfactorios. Se enviaron 413 encuestas y se recibieron 116.



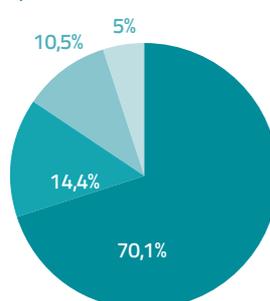
1. En general, ¿crees que se está aplicando el CC?



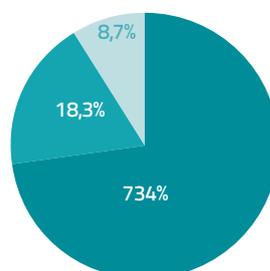
2. ¿Qué aspecto de los que recoge el CC te ha llamado más la atención?

Los aspectos más destacados son no poder aceptar regalos, el medio ambiente, el compromiso con los empleados y la formación.

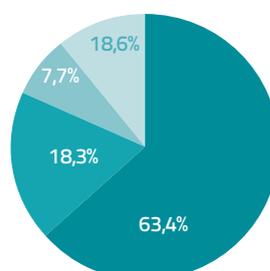
3. ¿Consideras que en tu área de trabajo se cumple con lo que establece el CC?



4. ¿Consideras suficiente el canal utilizado para transmitir el actual código?



5. ¿Pondrías en conocimiento del Comité un incumplimiento del Código?



## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El máximo órgano de Baleària es el Consejo de Administración. Los miembros de dicho Consejo, con aquellos que son independientes, son los siguientes:

- D. Adolfo Utor Martínez
- D. Víctor Terricabras Balada
- D. Juan Lladó Oliver (Independiente)
- D. David Fernández Martínez
- D. Ricardo Climent Escriche
- D. Abel Matutes Juan (Independiente)
- D. José Bonet Ribas (Independiente)

Durante el año 2011 se han celebrado 3 reuniones del Consejo de Administración.

## ORGANIZACIÓN POR COMITÉS

Los principales mecanismos de coordinación de Baleària son los distintos comités, cada uno con objetivos específicos y que se reúnen de forma periódica

### COMISIÓN PERMANENTE

Periodicidad mensual

#### Objetivos

- Planificar e implantar la estrategia de la compañía.
- Analizar y decidir sobre aspectos esenciales de la actividad.

#### Asistentes

- Presidente
- Secretario General
- Director General de Negocio
- Director General de Finanzas

### COMISIÓN EJECUTIVA

Periodicidad mensual

#### Objetivos

- Coordinar la planificación e implantación de la estrategia de la compañía.
- Seguimiento y propuestas sobre los aspectos esenciales de la actividad.

#### Asistentes

- Comisión Permanente
- Director de Carga
- Director de Flota
- Director de Recursos Humanos
- Director de RSC
- Delegado del Estrecho
- Delegado de Eivissa-Formentera
- Director de Carga
- Responsable de Comunicación

### COMITÉ DE DIRECTIVOS Y MANDOS

Periodicidad trimestral

#### Objetivos

- Comunicar las decisiones y objetivos estratégicos y los resultados de la compañía.
- Poner en común los proyectos de futuro que consoliden la visión y los valores de la empresa.

#### Asistentes

- Directores de Área
- Directores de Zona
- Delegados
- Responsables de departamento
- (También pueden asistir mandos intermedios e invitados puntuales).



## LA INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Como viene establecido en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, en Baleària estamos comprometidos con la innovación, y la hemos convertido en una competencia cultural de todos los que formamos parte de ella. Sabemos que la continuidad de nuestra empresa depende de nuestra capacidad para innovar.

La innovación exige adoptar unos valores y unas normas que favorezcan la iniciativa y la creatividad. En esta línea, durante el 2011 la compañía puso en marcha el departamento de Innovación, el Sistema de Gestión de la Innovación y el Taller de Ideas Balidea.

El departamento de Innovación se ubica dentro del Área de RSC e Innovación, porque para Baleària la gestión ética de la innovación nos permite crear conocimientos que puedan generar valor para nuestros clientes, proveedores, accionistas, trabajadores y la sociedad. Indirectamente nos ayuda a crear confianza y reputación como empresa responsable.

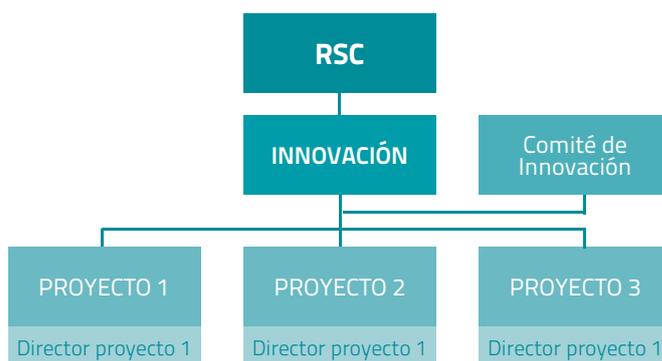
### HITOS

- Departamento de Innovación y Comité de Innovación
- Sistema de Gestión de la Innovación y Catálogo de Proyectos
- Taller de ideas: Balidea
- Participación en 7PM (SÉPTIMO PROGRAMA MARCO)

## DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN

El departamento de Innovación en Baleària surge por la necesidad de dar respuesta a uno de nuestros valores como empresa: la innovación. Por tanto, tiene como objetivo fundamental que la innovación contribuya a la estrategia de Baleària. En marzo de 2011, el director de Recursos Humanos presenta el nuevo organigrama de la empresa, en el que se ha incorporado dentro del área de RSC el Departamento de Innovación con un responsable.

### ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



### COMITÉ DE INNOVACIÓN

#### Funciones

- Promover la creatividad.
- Garantizar que la creatividad esté asociada a la estrategia de la empresa
- Acompañar en la vigilancia de la implementación.
- Garantizar que la innovación cree valor para los grupos de interés de la empresa.
- Aprobar en primera instancia los planes de I+D+i para su elevación a la Comisión Ejecutiva.
- Resolver las propuestas del Taller de Ideas y emitir informes a la Comisión Ejecutiva u otra comisión

#### Integrantes

El Comité de Innovación está formado por responsables de todos los ámbitos de la empresa, por lo que tiene una visión amplia de la misma y de la innovación. Su composición favorece la participación interdepartamental y la optimización de los recursos asignados a cada proyecto.

- Director RSC e Innovación
- Director Marketing
- Director Servicios a Bordo
- Director Sistemas de Información
- Director Nautas Technologies
- Director de Calidad y Medio Ambiente
- Responsable de Presupuestos
- Responsable de Innovación

Durante 2011 el comité de innovación se ha reunido en 9 ocasiones de manera ordinaria.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

En agosto de 2011 el Comité aprueba apostar por el diseño del Sistema de Gestión y dejar para el 2012 la redacción de un Plan de I+D+i, que en un principio se había considerado como prioritario.

Como primera fase del Sistema de Gestión se trabajó en la elaboración de un Catálogo de Proyectos.

El principal objetivo del sistema de gestión de la innovación es definir el proceso por el cual se transforman las ideas en proyectos. Este proceso de creatividad arranca con la información recabada del sistema de vigilancia tecnológica, de las ideas salidas de Balidea, de los resultados de los talleres de creatividad, de las propuestas de los distintos departamentos y finaliza con la verificación del transfer a la empresa.

## TALLER DE IDEAS: BALIDEA

En Baleària hablamos de personas con talento. Captar el talento y ponerlo al servicio de la organización es el objetivo del Taller de Ideas Balidea. Esto nos permite seguir siendo una empresa innovadora y diferenciarnos de nuestra competencia.

Balidea es una herramienta de uso sencillo, de modo que ninguna idea se pierda por insignificante que parezca. Cualquier persona que ocupe un puesto de trabajo en Baleària puede poner a disposición de la empresa sus ideas. Se han puesto los mecanismos para que sea fácil participar.

En Balidea, las ideas son clasificadas como innovación o mejora continua, mejora de procesos o reducción de costes, mejora sobre sostenibilidad o ecoeficiencia, sobre temas de atención al cliente, RRHH, sistemas informáticos o responsabilidad social corporativa.

El proceso de selección es interno y realizado por parte de representantes de todos los departamentos. Las ideas que reciben más puntuación se premian con cien euros que se ingresan en la nómina. Una vez al año el Comité

de Innovación seleccionará las mejores ideas y las enviará a la Comisión Ejecutiva para que decida la cuantía de los premios a recibir.

Los premios se publican cada año en los tablones de anuncios de los buques y delegaciones, y vía correo electrónico a toda la organización. Se ponen en marcha todas las ideas que superan una cierta puntuación según decide el Comité.

## RESULTADOS 2011

➤ Ideas | 116

➤ Participantes | 67

➤ Barcos participantes | 8 (*Borja I, Llull, Nixe I, Martín i Soler, Abel Matutes, García Lorca, Passió per Formentera y Alhucemas*)

➤ Delegaciones participantes | 8 (*Dénia, Eivissa, Barcelona, Palma, Algeciras, Maó, Ciutadella, València*).

➤ Ideas premiadas | 4

## PARTICIPACIÓN EN EL 7º PROGRAMA MARCO (7PM)

Aunque Baleària venía teniendo una importante participación en proyectos de I+D en el ámbito nacional, es en 2011 cuando por primera vez participa en el 7PM. Sin duda este hecho marca un hito en la empresa y pone de manifiesto la capacidad técnica de la empresa.

El proyecto se inició en mayo de 2011, y tiene por objeto el estudio de la corrosión en distintos tipos de buques. Baleària ha aportado su conocimiento y experiencia en esta materia con la pretensión de mejorar la competitividad de los astilleros y empresas navieras europeas.

## CATÁLOGO DE PROYECTOS 2011

### ➤ THROUGH LIFE PROPOSAL

Es un proyecto financiado por la EU, y su objetivo es el estudio de la corrosión en los buques. En concreto se centra en tres posibles soluciones: el uso de pinturas con micro cápsulas, uso de *composites* y posibles aplicaciones de los nuevos aceros en las partes que sufren un mayor deterioro.

Durante el 2011 se ha hecho un estudio pormenorizado de los elementos del buques que más se ven afectados por la corrosión, y en colaboración con los técnicos involucrados en este proyecto se ha decidido qué tecnologías son las más adecuadas para la resolución del problema.

**Socios** Meyerwerft, Balance Technology consulting, APC Composite, D'Appolonia, IFAM Fraunhofer, TNO, Uljanik | **Presupuesto** 3M € | **Tiempo ejecución** 36 meses

### ➤ MOPESSIM

Uno de los campos a los que dirigimos nuestra atención desde el Área de Innovación es al desarrollo de elementos que nos ayuden a poder ofrecer más fiabilidad y más puntualidad, bases principales de nuestro servicio.

Durante el 2011 se analizaron las posibles alternativas que permitieran cargar el buque a dos niveles:

- Estructuras fijas en el puerto
- Estructuras elevables que se ajusten a la altura de las distintas cubiertas
- Módulos fijos acompañados de una estructura flotante.

**Socios** SP Consultores y Servicio | **Presupuesto** 2,85M € | **Tiempo ejecución** 36 meses

### ➤ EFICIENCIA ENERGÉTICA

El proyecto de eficiencia energética afecta a toda la flota de Baleària y pretende poner en marcha medidas de reducción de emisiones y control del uso de la energía lo que nos hace aumentar nuestra coeficiencia.

Plantea medidas innovadoras como la obtención de energía eléctrica a partir del calor generado por los motores. Esta energía se utiliza para alimentar los servicios de aire acondicionado sin un requerimiento adicional de energía. También se desarrolla un sistema de control de la carga-revoluciones en los motores. De esta manera se puede generar energía eléctrica a más bajas revoluciones con la consiguiente reducción de emisiones. También se analiza el uso de variadores de frecuencia, mejoras en la propulsión de los buques, etc.

Por otro lado, el incremento continuado del precio del petróleo y el nuevo marco legal que puede convertir a corto plazo el Mediterráneo en zona de emisiones controladas, obliga a las empresas navieras a estudiar nuevas propuestas en torno a la eficiencia energética e incluso a valorar el uso de combustibles alternativos como el LNG. Una vez más, el modelo de transporte marítimo de Baleària forma parte de la solución a los grandes problemas ambientales de la actualidad.

**Socios** Coteneval | **Presupuesto** 122M € | **Tiempo ejecución** 60 meses

### ➤ PLATAFORMA DE LA EDEB (ESCUELA DE EMPRESA DE BALEÀRIA)

En 2011 se conceptualizó lo que será la Escuela de Empresa de Baleària en 2012. La EdEB nace con la vocación de dar respuesta a las necesidades de formación del Grupo Baleària, y de aprovechar esa experiencia para extender sus actividades a la formación continua de trabajadores de otras empresas y a la ocupación de aquellos que quieran incorporarse al mundo del trabajo.

La oferta de formación puede ser presencial, *e-learning* o *blended* (semi-presencial). La EdEB dispone de un sistema propio de elaboración de los planes de formación o cursos en base a los objetivos de impacto que se busquen y las competencias profesionales asociadas a los puestos de trabajo implicados: reducción de quejas, mejora de la atención al cliente, mejora de la gestión de equipos, elaboración de proyectos, incremento de la creatividad y la innovación.



## ESTADO PROYECTOS DE INNOVACIÓN 2011

	Grado de consecución
<b>MOPESSIM</b>	Planteado
<b>DESARROLLO DE UN SISTEMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> Disponer de un sistema de mantenimiento preventivo supone una forma de ahorrar costes y disponer en cualquier momento del estado de mantenimiento de los diferentes equipos del buque. Esto se traduce en una mejora de la seguridad del pasaje, al tiempo que contribuye a controlar las emisiones, lo que permite mantener el compromiso de Baleària con el medio ambiente.	100% ejecutado
<b>WWW-LEARNING</b> En estos momentos hay muchas dificultades para formar a las tripulaciones, por lo que el objetivo del proyecto es desarrollar una plataforma interactiva, que permita la formación <i>on-line</i> del personal embarcado y a un coste asequible.	100% ejecutado
<b>EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS</b> El actual Sistema de Reservas sufre modificaciones y adaptaciones permanentemente en base a las necesidades de la dinámica de la empresa. Estas adaptaciones no siempre pueden realizarse a la misma velocidad con las que son requeridas, es decir que los recursos marcan la disponibilidad de las peticiones, y entonces el sistema se resiente. Por todo ello, se realizará un análisis del software que hay en el sector, para valorar la idoneidad de la incorporación de una herramienta comercializada por un tercero, o si por el contrario se planifica una migración del mismo y de los procesos que permita afrontar con garantías de éxito la incorporación de las nuevas tecnologías a los canales de venta y permita la adaptabilidad de los sistemas con menores costes.	Se ve la imposibilidad de adaptarse a un SW Standard por lo que se propone desarrollar uno nuevo
<b>EDO (ENCUESTAS DE OPINIÓN)</b> Se hace necesaria la implantación de un sistema de elaboración de encuestas Internas y Externas y de una herramienta de valoración de resultados, para optimizar los servicios a clientes internos (empleados) y externos (pasajeros y proveedores).	Cancelado

### SGI (SISTEMA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN) O BMS (BALEARIA MANAGEMENT SYSTEM)

Se hace necesaria la implantación de una única base de datos, que permita integrar los registros de los diversos sistemas que proveen de información a la organización, así como la de generar sus propios indicadores, e integrarlos en un único sistema de información que permita la explotación de los mismos (indicadores y/o resultados) a cuadros de mando homogéneos...

Así los sistemas de Calidad, los de Seguridad, los de la normativa de la Flota, y los de RRHH, podrán y deben tener un único repositorio de los datos que serán necesarios para dar respuestas a las necesidades de la Dirección.

Aplazado

## RETOS 2011

- Poner en marcha el SGI
- Poner en marcha Balidea
- Poner en marcha la EdEB
- Incorporar innovación a criterios de productividad

La inversión en innovación ha sido el 0'38% del valor generado. Los proyectos a los cuales se ha distribuido la inversión son:

- Amos
- Throughlife
- Epsilon
- Estudio del sistema de reservas.

## ECOINNOVACIÓN

Entendemos que nuestras ideas son innovadoras cuando triunfan en el mercado respetando el medio ambiente. Por este motivo, hemos definido el Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB) que relaciona las emisiones de gases de efecto invernadero con la ocupación real de pasaje, coche y carga por milla. Con el objetivo de mejorar este índice, muchas de nuestras ideas innovadoras van dirigidas a disminuir las emisiones de CO<sup>2</sup> y a incrementar la ocupación.

### ➤ÍNDICE DE ECOEFICIENCIA BALEÀRIA (IEB)

Debido a la diversidad de carga transportada en el caso de los buques de Baleària, en los que simultáneamente viajan pasajeros, vehículos privados y carga rodada se realiza una estimación de las toneladas que realmente se están transportando. Esto se realiza de la siguiente manera:

$$m_{\text{carga}} = (0,1T \times n^{\circ} \text{ pasajeros}) + (1,5T \times n^{\circ} \text{ coches}) + (2T \times \text{metro lineal de carga})$$

De forma práctica la ecoeficiencia de la flota de Baleària la calculamos de la siguiente manera:

$$\text{IEB} = \frac{(\text{Toneladas de CO}_2 \text{ emitidas})}{[(0,1T \times n^{\circ} \text{ pasajeros} + 1,5 \times n^{\circ} \text{ coches}) + (2T + ml)] \times n^{\circ} \text{ millas navegadas}}$$

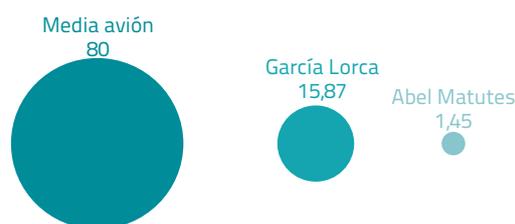
$$= 4 \text{ gr CO}_2/\text{T. milla}$$

Las emisiones medias respecto a metros lineales y pasajeros son:

➤Pasajero: 0,4 grs CO<sub>2</sub>/milla

➤Mt lineales de carga: 8 grs CO<sub>2</sub>/milla

A partir de los resultados obtenidos se hizo una comparativa de emisiones para una misma ruta (Valencia - Palma) para distintos buques, y a su vez comparándolos con el avión obteniéndose el siguiente resultado (KG de CO<sub>2</sub> emitidos).



### ➤TRIMADO

En nuestros días vivimos un replanteamiento de las soluciones energéticas a nivel general, fruto de los avances tecnológicos que permiten un mayor aprovechamiento de energías nuevas o ya existentes, tratando de alcanzar un mayor equilibrio económico entre el uso de las distintas energías, una mayor eficiencia del uso de los distintos tipos en función de su destino, sin olvidar la disminución del impacto que sobre el medio ambiente deba tener.

El sector marítimo no es ajeno a dicho escenario, tradicionalmente ha sido un motor impulsor en la búsqueda de esta mayor eficiencia energética, y dado el papel tan destacado que tiene dicho sector en el comercio mundial como pieza clave del transporte hace que dicho estudio de las energías tome un papel relevante.

Por otra parte, el incremento continuado del precio del petróleo y el nuevo marco legal que puede convertir a corto plazo el Mediterráneo en zona de emisiones controladas obliga a las empresas navieras a estudiar nuevas propuestas en torno a la eficiencia energética.

Todos nuestros buques se han construido a partir de estudios hidrodinámicos basados en CFD y se han ensayado en canales de experiencias, lo que nos asegura la optimización de los cascos desde el punto de vista hidrodinámico. Nuestro reto es operarlos en condiciones de mínima resistencia al avance de forma que no se vea penalizado el consumo de combustible.

Una de las variables que influye en la formación de olas, y por tanto en el consumo de combustible, es el trimado. Cada barco está diseñado para navegar con un trimado óptimo, pero en estos momentos el capitán no dispone de medios para calcularlo puesto que éste depende de múltiples variables (velocidad de navegación, estado del



mar, carga del buque, velocidad del viento, mareas, etc). Por este motivo se han realizado los estudios necesarios para dotar al buque de un sistema que procese todas las variables y en cada momento devuelva el trimado óptimo.

### ➤CORRECCIÓN DE SISTEMAS DE POTENCIA

Los sistemas eléctricos de potencia sufren varios tipos de perturbaciones que reducen de forma considerable la calidad de la energía suministrada. Estas perturbaciones incrementan los costes por la reducción del rendimiento de la instalación y de la vida media de los equipos. En concreto se realizaron estudios encaminados a:

ACCIONES	BENEFICIOS
➤Corrección del factor potencia.	➤Reduce el consumo de energía eléctrica.
➤Reducción del nivel de armónicos.	➤Reduce el consumo de energía eléctrica.
➤Protección contra picos de tensión.	➤Aumenta la vida de servicio de aparataje eléctrica.
➤Eliminación de la alta frecuencia.	➤Aumenta la vida de servicio de aparataje eléctrica.
	➤Mejora la precisión de los equipos de medida eléctrica.
	➤Aumenta la vida de servicio de aparataje eléctrica.
➤Prevención contra la resonancia.	➤Reduce el riesgo de sobrecalentamiento en toda la aparataje eléctrica.

### ➤LNG (GAS NATURAL LICUADO)

Recientemente la UE se ha comprometido a reducir sus emisiones de CO<sup>2</sup> entre un 25 y 40 por ciento de aquí al 2020. Según el Secretario de Estado británico para Cambio Climático, Ed Miliband, el hecho de que la UE mantenga su objetivo de reducción de CO<sup>2</sup> envía un mensaje al mundo sobre la urgencia de actuar contra el cambio climático.

Desde su creación en el año 1998, Baleària tiene una responsabilidad contraída con la protección del medio ambiente, y la capacidad y experiencia para integrar el cambio climático en su modelo de negocio.



# DIMENSIÓN ECONÓMICA

## RESULTADOS 2011

Las principales cifras de Baleària a octubre de 2011 nos muestran un incremento del valor económico generado por prestación de servicios de un 2'56%. La decisiones y los esfuerzos realizados han permitido generar a la compañía un EBITDA de 51 millones de euros, un 7,78% menor que el año 2010, y aún así cumplir con los objetivos marcados.

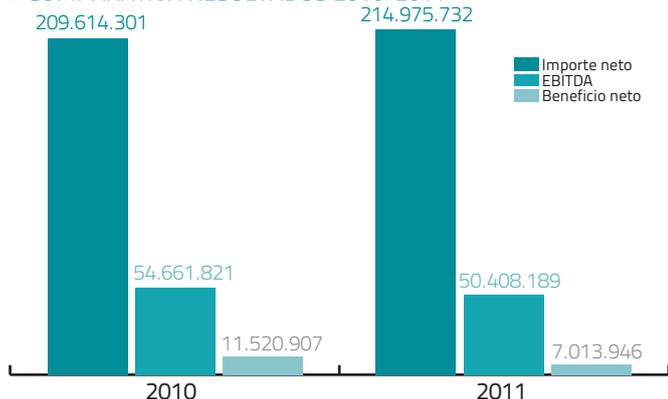
Los ingresos totales de Baleària al cierre del ejercicio alcanzan los 224 millones de euros. El beneficio neto acumulado muestra un importe de 7 millones de euros, cabe destacar la fuerte política de reducción de costes durante este ejercicio habiéndose alcanzado una elevada eficiencia operativa durante los últimos meses.

Así mismo se ha reducido el ratio deuda/EBITDA de la compañía. A cierre del 2010 teníamos un 5,17, pasando en el 2011 a un 5,02, así como una reducción importante de la deuda neta, que descendió un 11,46%.

### ▶ TABLA DE RESULTADOS

	2010	2011	Variación	
			Euros	%
Importe neto cifra negocio	209.614.301	214.975.732	5.361.430	2,56%
EBITDA	54.661.821	50.408.189	-4.253.632	-7,78%
Beneficio neto	11.520.907	7.013.946	-4.506.961	-39,12%

### ▶ COMPARATIVA RESULTADOS 2010-2011



### ▶ PRINCIPALES CIFRAS DE BALEÀRIA A 31 DE OCTUBRE DE 2011

	2011	2010
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	223.543.269,00	233.734.262,00
Prestación de servicios	214.975.732,00	209.614.302,00
Otros ingresos	8.567.537,00	24.119.960,00
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	191.680.929,87	187.449.712,00
Proveedores	148.130.399,00	138.505.506,00
Inversión en personal	28.405.875,00	29.274.264,00
Gastos financieros	13.340.946,00	18.959.384,00
Inversión en medio ambiente*	506.651,38	578.632,00
Inversión en innovación	847.515,00	nd
Inversión en RSC	449.543,49	131.926,00
Inversión en formación	188.078,00	83.541,00

\*En el año 2011 baja la inversión en medio ambiente respecto a 2010 debido a que la gestión de recogida de residuos está incluida en las tasas portuarias y hasta entonces se pagaba por separado.

### LA APUESTA POR LA RESPONSABILIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD

El 2011 se incrementa la aportación a los proveedores fundamentalmente debido al incremento del precio del combustible. La tabla, no obstante, muestra los esfuerzos de adaptación de la compañía a un nuevo contexto disminuyendo los gastos de personal (aunque creando empleo neto), y los gastos financieros. Hemos conseguido ser más eficientes y productivos y además mantener nuestra apuesta decidida por ser una empresa responsable y sostenible. La inversión en medio ambiente disminuye debido a que la gestión de recogida de residuos va incluida en las tasas portuarias, pero crecen los dedicados a la innovación, la RSC y la formación.

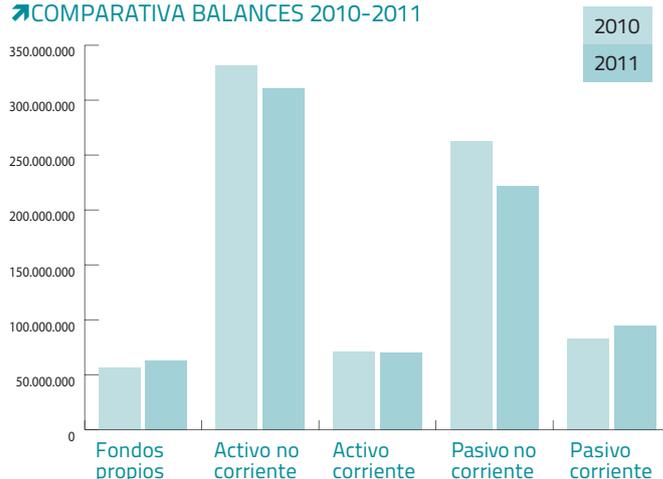


Proveedores	66,26	59,26
Inversión en personal	12,71	13,10
Gastos financieros	5,97	8,48
Inversión en medio ambiente*	0,23	0,26
Inversión en innovación	0,38	nd
Inversión en RSC	0,20	0,06
Inversión en formación	0,08	0,04

Como podemos comprobar durante el ejercicio se incrementaron considerablemente los fondos propios debido a los beneficios generados por la empresa durante el 2010, vemos una bajada del activo no corriente producida por una amortización contable de los activos.

Un esfuerzo considerable en la gestión del cobro ha producido una disminución de nuestro activo corriente, así como una amortización de deuda a largo plazo al cumplir con nuestro compromiso con los bancos y otros proveedores.

#### COMPARATIVA BALANCES 2010-2011



#### TABLA DE BALANCE

	2010	2011	Variación	
			Euros	%
Fondos propios	56.645.307	63.685.237	7.039.930	12,43%
Activo no corriente	331.674.086	311.134.351	-20.539.735	-6,19%
Activo corriente	71.036.136	70.112.086	-924.050	-1,30%
Pasivo no corriente	262.654.719	222.171.082	-40.483.637	-15,41%
Pasivo corriente	83.384.212	95.390.118	12.005.906	14,40%



## QUIÉNES SOMOS

Baleària es una naviera española líder en transporte de pasajeros y mercancías rodadas en el Mediterráneo. Opera los trayectos entre la Península (puertos de Barcelona, Valencia y Dénia) y las Islas Baleares, además de conectar las islas entre sí, siendo la única con enlaces diarios, mediante *ferry* o *fast ferry*.

Somos uno de los mayores operadores del Estrecho de Gibraltar (punto de conexión entre Europa y África) con las líneas entre Algeciras -Tánger y Algeciras -Ceuta. En octubre de 2011 conseguimos la adjudicación por parte del Gobierno de España de la línea de Interés Público entre Algeciras y Ceuta por un plazo de dos años.

Con la finalidad de conseguir nuevos mercados donde poder desarrollar nuestro modelo de negocio, hemos abierto una línea, desde finales de 2011, entre Fort Lauderdale (al norte de Miami, Estados Unidos) y la isla de Gran Bahama, con la marca Bahamas Express.

El equipo humano de Baleària lo forman 837 personas de media, que significan más de 1.200 en temporada. Distribuidas entre 15 barcos y 16 delegaciones. Los servicios centrales de la compañía están en Dénia (Comunidad Valenciana).

La flota de Baleària está formada por 8 *fast ferries*, 4 *ferries* +, 2 *super fast ferries* y 1 *ferry* convencional. Las banderas en las que opera son Malta (5), España (8), Chipre (1) e Italia (1).

En las líneas de Baleares y Estrecho hemos transportado 3 millones de pasajeros y 3,1 millones de metros lineales de carga.

## COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS CLIENTES

La compañía Baleària mantiene un firme compromiso con los clientes. La búsqueda de la excelencia a través de la eficiencia en los procesos, la transparencia en las actuaciones y un trato personalizado y cercano que garanticen su seguridad y satisfacción son objetivos prioritarios de la compañía. Tener una clara orientación al cliente y establecer con ellos unas relaciones honestas, respetuosas y duraderas es una competencia cultural de todos los empleados de Baleària. Fruto de este compromiso es el Sistema de Gestión de la Calidad implantado y certificado según la norma ISO 9001:2008.

### OBJETIVOS

- Premiar la fidelidad de los pasajeros y conseguir el mayor número de socios posible para el club de fidelización.
- Aumentar el número de promociones con empresas para aportar valor añadido a los viajes.
- Realizar estudios de mercado para la implementación de un sistema de reservas de servicios a bordo *on-line*.
- Potenciar la comunicación con nuestros clientes a través de dispositivos móviles y en web realizando mejoras para facilitar el proceso de compra al cliente.

### EXCELENCIA EN CALIDAD

Baleària dispone de distintas herramientas que nos ayudan a medir la satisfacción del cliente y la percepción que de nuestros servicios tienen, así como a definir su perfil.

En los periodos de máxima afluencia (Navidad, Semana Santa y verano) y en los barcos de mayor recorrido se realizan encuestas telefónicas mediante un muestreo aleatorio estratificado. Se consideran estratos los buques, las acomodaciones, el sistema de reservas y las estaciones marítimas de embarque.

En el año 2011, 94,03% de los pasajeros (seguro el 77,80% y probablemente el 16,23%) admiten que volverían a viajar con Baleària.

## Valoración global de Baleària

Año	Universo	Encuestas	Valoración*
2010	134.372	2.050	8,00
2011	212.507	2.147	7,47

\* De 0 a 10

La introducción de algunos ítems que permitieran resultados más rigurosos y fiables ha hecho que bajaran las puntuaciones en algunos buques, lo que se ha repercutido en la nota final.

### Valoraciones 2011

➤ Servicio de la compañía	7,4
➤ Personal de tierra	7,8
➤ Personal del buque	7,7
➤ Estaciones marítimas	7,4
➤ Sistema de reservas	8,4

### Control de procedimientos a bordo

Desde nuestro departamento de Servicios a Bordo se realizan auditorías periódicas para contrastar el cumplimiento del Manual de Servicios a bordo (Manual SAB), habilitación, limpieza. A continuación se indican los porcentajes de cumplimiento.

Buque	Manual SAB	Habilitación	Limpieza
Jaume I	84,3	86,5	86,3
Federico García Lorca	77,0	86,7	87,3
Ramon Llull	--	90,1	85,3
Nixe	--	94,6	89,0
Visemar	86,3	98,2	86,4
Martín i Soler	79,7	82,0	77,4
Passió per Formentera	86,3	88,5	79,9
Alhucemas	87,0	96,1	95,3
Abel Matutes	86,7	91,6	90,9
<b>MEDIA</b>	<b>83,9</b>	<b>90,5</b>	<b>86,4</b>

## Mystery Shopper

Además de las valoraciones percibidas por los clientes, las auditorías de procedimientos y normas, el departamento de Servicios a Bordo realiza periódicamente auditorías con la metodología de Mystery Shopper para determinar la adecuación de los servicios a los estándares definidos por la compañía. En la última auditoría del año 2011, la de diciembre, realizada sobre 9 buques de la compañía, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) llegaba al 69,1%, aumentando en 7,1 puntos sobre la auditoría anterior. El buque mejor valorado, el *Ramon Llull*, alcanzaba los 83,5 puntos sobre 100, con una mejora significativa de 18 puntos. Todos los buques muestran una mejora significativa, siguiendo con la tendencia reflejada en la segunda oleada de la auditoría.

	Limpeza acomodación	Baños buques	Instalaciones	Trato al cliente	Productos consumidos	Índice Satisfacción Cliente
Martín i Soler	97	70	85	63	70	65,8
Passió per Formentera	93	78	89	60	83	86,6
Abel Matutes	90	90	96	66	75	70,3
Nixe	93	85	100	63	70	71,3
Visemar	88	88	91	72	70	74,0
Federico García Lorca	96	83	85	63	79	67,2
Ramon Llull	93	87	93	81	81	83,5
Alhucemas	88	85	67	55	74	60,0
Jaume I	90	93	70	57	70	61,3
MEDIA	92	84	86	64	75	69,1
EXCELENCIA CON EL CLIENTE	>95	>95	>90	>80	>95	>85

## Atención al cliente

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que Baleària utiliza para aumentar la satisfacción de nuestros clientes, disminuir el nivel de quejas y mejorar la calidad de nuestros servicios.

	2008	2009	2010	2011
Número de quejas recibidas	2.269	4.771	2.331	2.148
Número de quejas por cada 1000 pasajeros	1,16	2,72	1,27	1,06
% de quejas con origen en el servicio de la propia empresa	82%	80%	66%	64%

Las quejas y reclamaciones son analizadas y, en caso de ser necesario, se piden aclaraciones al buque o a las taquillas de la delegación donde se han originado. Después se notifica al cliente la resolución de su reclamación a través del mismo medio por el que se ha recibido: correo electrónico, fax o correo postal.

## Campañas y promociones

La orientación al cliente es una de las competencias culturales de los que trabajamos en Baleària y es uno de los compromisos de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial. Con el objetivo de potenciar la comunicación con nuestros clientes se desarrolló una estrategia para conseguir mejorar nuestra posición en las redes sociales y facilitar nuestro diálogo con nuestros grupos de interés, fundamentalmente los clientes.

### ➤ Campaña correo electrónico

Se realizaron 48.011 envíos a agencias de viajes con un impacto total del 21% y 101.564 a particulares con un impacto del 26%.

➤ Campaña de refuerzo Eivissa – Formentera verano 2011, Ofertas (escapadas y billete a mitad de precio), prensa, envío newsletter, redes sociales, publicidad en las taquillas.

➤ Campaña publicitaria conjunta con las Fiestas Supermartxé.



### Web (datos 2011)

- ↗ Total visitas: 3.103.127
- ↗ Promedio páginas vistas por visita: 8
- ↗ Total de páginas vistas: 25.897.311.
- ↗ Usuarios únicos: 1,5 millones.
- ↗ Se mantiene el comportamiento cíclico tanto del número de páginas vistas como del número de usuarios únicos a causa de la temporalidad, alcanzando la cota máxima en el periodo estival y la mínima en el periodo invernal.
- ↗ El 70% de las páginas vistas del web comercial corresponden al proceso de venta *online*.
- ↗ El 21,3% de los usuarios que consultan tarifas en el formulario online confirman la reserva.
- ↗ Las páginas vistas por agencias logadas corresponden al 8,3% del total.

### Web (Novedades y mejoras)

- ↗ **Baleària Bahamas Express**  
Se pone en marcha este nuevo web, que incluye venta la *online* entre EEUU y Bahamas, además de información sobre la compañía.
- ↗ **Aplicación para Iphone**  
Permite a los pasajeros hacer reservas desde su dispositivo móvil, además de consultar reservas, información del tiempo de destino, cómo llegar a estación marítima, y ver las características del buque en el que viajan.
- ↗ **Mejoras en el web de Baleària**
  - Pago con la tarjeta de un titular que no viaja, habilitación de opción de pagos para que viajen terceros para evitar las reclamaciones en taquilla de los usuarios en esta situación.
  - Avisos de retrasos en la hora de llegada en la home.
  - Descripción de todas las acomodaciones, se añade imágenes por cada barco, describiendo de que acomodación se trata.

### Mejoras en los servicios a bordo (temporada alta)

- ↗ **Zona wellnes:** En algunos buques, se ofrecen servicios de masaje en silla, masajes capilares, manicura y maquillaje.
- ↗ **Gastronomía local:** en las tiendas de a bordo los clientes disponen de productos típicos de las Baleares.
- ↗ **Animación infantil:** la mayoría de los buques cuentan con servicio de animación infantil en los que se realizan talleres y gincamas.
- ↗ **Alquiler iPads y DVD:** En algunos buques existe la posibilidad de alquilar reproductores de DVD portátiles con películas o iPads.
- ↗ **Oferta gastronómica:** Se amplía la oferta gastronómica a bordo, con diferentes tipos de menús y productos.

### Estrategias en redes sociales

#### Objetivos 2011

- ↗ Consolidar la presencia de la compañía en las redes sociales.
- ↗ Incrementar notoriedad y transmitir información útil y positiva.
- ↗ Aumentar la interacción con los diferentes públicos. Impulsar la comunicación bidireccional en tiempo real y ofrecer un mensaje personalizado que muestre a la empresa accesible.
- ↗ Generar tráfico hacia la web corporativa,.
- ↗ Comunicar a los diferentes públicos las novedades, ofertas, promociones e información de la compañía.

	Facebook	Twitter
Permanencia	15 meses	11 meses
Usuarios / seguidores	5.500	186
Publicaciones muro / tweets	190	265
	( 987.920 impresiones)	



## COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

En Baleària tenemos en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de nuestras decisiones de compras y adquisiciones a nuestros proveedores, y ponemos el cuidado necesario para minimizar los impactos negativos que mediante estas operaciones pudiéramos producir.

En nuestro interés por estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables firmamos acuerdos y convenios de colaboración con distintas empresas de economía social y ONG con causa. Estos convenios forman parte de la política de creación de capital social de la Fundación Baleària.

Baleària ha integrado, a través de su sistema de evaluación y homologación de proveedores y de su política de compras, prácticas de compra con criterios éticos, sociales, ambientales y de salud y seguridad. Animamos a nuestros proveedores a que adopten políticas similares a las nuestras dándoles a conocer nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial así como nuestra política de compras.

### LA POLÍTICA DE COMPRAS DE BALEÀRIA

Nuestra política de compras tiene por objetivo establecer un marco de relaciones estables entre Baleària y sus proveedores que promueva relaciones comerciales estables, lícitas, éticas y respetuosas que permitan la obtención de beneficios mutuos y el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa de la compañía y sus proveedores.

La relación de Baleària con sus proveedores se realiza dentro del marco del código ético y ética empresarial, nuestra cultura corporativa, la legislación vigente y la normativa interna que regula la relación con los proveedores.

La política de compras de Baleària se basa en los siguientes principios de actuación: actuación ética y responsable, competencia y objetividad, independencia y honestidad, transparencia y confidencialidad.

La responsabilidad de una empresa sobre un territorio y la economía local que se genera va más allá de los empleos

directos y el pago de salarios e impuestos. La contratación de proveedores locales impulsa el desarrollo local y puede atraer inversiones adicionales. Con la contratación de empresas locales y la política de la Fundació Baleària de crear capital social, Baleària consigue reforzar su "licencia social para operar".

Baleària contrata con proveedores locales, entendidos estos como los más cercanos a las delegaciones, siempre que:

- Los repuestos o los materiales tengan que ser oficiales y los proveedores no se encuentren cerca de la delegación
- Que los proveedores sean homologados por cumplir con los estándares de calidad y los principios y normas estipuladas en nuestra política de Compras.

La contratación con proveedores de proximidad, además de ayudar al desarrollo local, explicita nuestro compromiso con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

	2008	2009	2010	2011
Núm. total de empresas proveedoras y contratadas	7861	8734	9705	4864
% de empresas proveedoras y contratadas locales	60%	67%	75%	73%

La diferencia entre el año 2011 y los anteriores en el número de proveedores locales obedece a una corrección del criterio que ha hecho que se eliminaran a todas las agencias de viajes como comisionistas. En aplicación de este nuevo criterio, aunque han disminuido en un 50% el número de empresas, el porcentaje de empresas proveedoras locales solo ha disminuido en un 2%.

# DIMENSIÓN AMBIENTAL

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Uno de los principales compromisos de la compañía es preservar el medio ambiente con políticas eficaces y realistas que vayan por delante del mero cumplimiento de las normativas, tal y como viene explicitado en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial.

En ejercicio de nuestra responsabilidad ambiental y reconociendo los límites ecológicos, en Baleària nos esforzamos por mejorar nuestro desempeño. Durante el año 2011 hemos realizado la evaluación de los aspectos ambientales de la compañía como paso previo para su certificación en la ISO 14000. A finales de 2011 se realizó una preauditoría. Uno de los objetivos del 2012 es conseguir la certificación mixta calidad y medio ambiente.

La compañía no ha realizado una estrategia cuantitativa de las implicaciones financieras del cambio climático para la organización (costes de seguro, créditos de carbono).

En Baleària apostamos decididamente por cumplir con nuestra misión, dar respuesta a las necesidades de transporte marítimo de la sociedad, ofertando unos servicios de calidad a precios competitivos al tiempo que reducimos los impactos ecológicos: adoptamos mejoras de protección ambiental buscando el beneficio económico y la competitividad.

## MEJORAS EN LA NAVEGACIÓN

Durante el año 2011 pusimos en marcha distintas mejoras en la navegación: navegación de acuerdo con las condiciones del mar, velocidad económica con un óptimo consumo de combustible, índice de carga de los motores principales con ahorros de combustible del 8% o utilización –en la navegación a menos de 12 millas de la costa– de combustibles con bajo contenido en azufre con el objetivo de reducir a la atmósfera las emisiones de óxido de azufre, causantes de la lluvia ácida.

Todo ello nos ha dado un total de emisiones por milla de la flota para el año 2011 de 4gr CO<sup>2</sup> / txmilla. Las emisiones de Tmilla/flota nos permiten evaluar nuestra ecoeficiencia.

Millas 2011	770.224
Gasoil	42.860,315 M3
Fuel	65.970,471 T

CO <sup>2</sup>	Factor	Cantidad t CO2
Gasoil	3,206 (t CO2)/(t GO)	0,1 M
Fuel	3,1144 (t CO2)/(t FO)	0,2 M
t CO2 emitidas por flota		0,3 M

Media de emisiones por milla de la flota	4gr CO <sup>2</sup> / txmilla
--	-------------------------------

En el año 2011 la inversión en medio ambiente disminuyó debido a que la gestión de los residuos de los buques iba incluida en las tasas portuarias (ver apartado de innovación).

Gastos e inversiones ambientales		
2010	578.632,00	0,26%
2011	506.651,38	0,23%

## CONSUMO DE MATERIALES Y GENERACIÓN DE RESIDUOS

El consumo de electricidad en las oficinas y almacenes de la compañía se ha reducido en 8% como consecuencia de las medidas de eficiencia que gradualmente vamos implementando con la intención de reducir la demanda de energía.

Consumo electricidad (KWh/año)	
2010	362.692,89 kWh
2011	333.412,04 kWh
Diferencia	-8,1%

Durante el año 2011 se ha incrementado el consumo de agua tanto en las delegaciones como en los buques.

Consumo total de agua (m <sup>3</sup> /año)		
	Delegaciones	Buques
2010	3.115	15.497
2011	3.450	18.958
Diferencia	+9,7%	+18,3%*

\*Aunque el incremento del consumo total de agua en los buques ha aumentado, el ratio por pasajero disminuye respecto al año pasado.

Sobre el consumo de papel en 2010 se hizo una estimación aproximada, mientras que en 2011 las cifras están certificadas. El papel reciclado y certificado durante el 2011 por trabajador es de 5'1 kg/empleador y el de cartón de 11'5 kg/empleador.

Materia prima reciclada		
	Papel reciclado	Cartón reciclado
2010	3.240 kg	nd
2011	4.260 kg	9.630 kg
Diferencia	+24,3%	--

Los materiales consumidos en mayor proporción se plasman en la tabla adjunta. En oficinas y demás instalaciones de Baleària, los residuos generados son recogidos selectivamente y gestionados mediante gestores autorizados y plantas de reciclaje.

	2010	2011	Destino
Papel	4.200 kg	8.250 kg	Planta reciclaje
Envases	2.080.000 uds.	2.088.000 uds.	Planta reciclaje
Absorbentes y trapos	120 bidones	127 bidones	Gestor autorizado
Fluorescentes	150 uds.	161 uds.	Planta reciclaje
Cartuchos y toners	350 uds.	347 uds.	Empresa informática

## Residuos peligrosos

Se ha identificado la producción de todos los residuos peligrosos. Durante 2011 se retiraron un total de 1.633,2 toneladas de residuos pertenecientes a Marpol I (hidrocarburos) y un total de 7.484,6 m<sup>3</sup> pertenecientes a Marpol V\* (basuras de los buques). No se detectaron vertidos al agua. (\*No están incluido los residuos pertenecientes a las delegaciones de Dénia y Barcelona).

## Protección del medio ambiente marino y la biodiversidad

La biodiversidad incluye la variedad de ecosistemas, de especies o la diversidad genética. Valorar y proteger la biodiversidad forma parte de nuestra responsabilidad social. Durante el 2011 hemos continuado realizando acciones dirigidas a identificar impactos negativos sobre la biodiversidad que nos permitan tomar medidas para eliminar o mitigar esos impactos.

### PROYECTOS

#### Proyecto de localización y cuantificación de especies de medusas

Conjuntamente con el departamento de ecología de la Universidad de Alicante y el Institut de Ciències del Mar (CSIC) de Barcelona, Baleària ha participado en el proyecto científico de avistamientos de organismos gelatinosos (principalmente medusas). Se utilizan avistadores de estas instituciones para evaluar la presencia de medusas en el trayecto de los ferries de Baleària. Se correlacionan las densidades y especies con temperatura del mar y niveles de clorofila, datos obtenidos mediante satélite.

#### Proyecto de localización y cuantificación de basura flotante de origen humano

Proyecto liderado por el departamento de ecología de la Universidad de Alicante y el Institut de Ciències del Mar de Barcelona (CSIC). Al igual que en el proyecto anterior, son los científicos los que evalúan la presencia de basura flotante y restos orgánicos (cañas, ramas, etc.) en el trayecto a bordo de los ferries de Baleària. Se analiza la influencia



de las corrientes en el patrón de distribución, así como el origen las salidas naturales o artificiales de restos orgánicos (cañas) o sintéticos (plásticos principalmente).

### Proyecto LIFE Cubomed

LIFE Cubomed es un proyecto de conservación de la naturaleza, enmarcado dentro del programa europeo LIFE+, que aborda la problemática ocasionada por la proliferación masiva de la cubomedusa *Carybdea marsupialis* algunos puntos del litoral mediterráneo español.

Las acciones de este proyecto se orientan a reducir y/o eliminar las poblaciones locales de esta especie de carácter invasor, tanto por los problemas ambientales que puede ocasionar en el ecosistema marino, como por las interferencias con el uso de las playas por las personas, ya que al contacto produce picaduras dolorosas.

Se han realizado dos trayectos mensuales por parte de científicos especializados que han estado trabajando a bordo de los barcos de Baleària y realizando un estudio minucioso de esta especie de medusa invasora.

### Sant Antoni Net a Fons

Conjuntamente con el consistorio de Sant Antoni (Eivissa) y con la colaboración de principalmente de Voluntaris sense Fronteres de Mallorca, participamos en la iniciativa Sant Antoni Net a Fons. El objetivo de la iniciativa que lleva nueve años funcionando es la de limpiar el fondo de la bahía de Portmany y concienciar a la gente de la importancia de mantener limpio el fondo de la bahía. Han participado un centenar de personas y han colaborado el Club CAS s'Embarcador, Ports de Balears y la empresa Active Dive, además del consistorio y la Fundació Baleària. En las ocho ediciones anteriores se recogieron 20 Tn de residuos, y una media de 2Tn de residuos por jornada.

## BALEÀRIA CARGO

Por primera vez, damos cuenta de nuestro desempeño en Baleària Cargo, nuestra empresa de logística y transporte por carretera, y lo hacemos utilizando los indicadores complementarios del GRI para logística y transporte. Inicialmente haremos uso de seis indicadores; en posteriores memorias podremos establecer comparaciones y observar su evolución.

### ➤USO DE NEUMÁTICOS RECICLADOS

En Baleària Cargo hemos apostado por el transporte sostenible planificando rutas y complementándonos con otros medios de transporte. Durante el 2011 hemos optado por el uso de neumáticos reciclados de primera calidad en los semirremolques; son ecológicos, seguros y económicos. Se reutilizan las carcassas, lo cual ahorra petróleo y evita emisiones extra de CO<sub>2</sub> a la atmósfera durante su fabricación. Sólo se utiliza el proceso de recauchutado en caliente.

Gradualmente toda la flota operativa se ha ido dotando de este tipo de neumáticos: 460 semirremolques (100% de la flota operativa) ha pasado a esta modalidad. Es ya un estándar demandado a nuestros proveedores de neumáticos.

### ➤PLANIFICACIÓN COMBINADA DE CARGAS Y DESCARGAS

Por otra parte, se ha trabajado con los clientes para que en una misma expedición se pudiera hacer carga y descarga, con el ahorro consiguiente de combustible y reducciones de emisiones. Estas planificaciones están en fase de implantación con los clientes. En este momento ya se ha conseguido con el 17% de las expediciones.

### ➤PLANIFICACIÓN DE TRANSPORTE SUBCONTRATADO

Con el objetivo de optimizar los recursos técnicos y humanos, se envía diariamente el trabajo a realizar a nuestros subcontratistas. Este proceso se ha implantado comple-



tamente en Valencia, Palma, Eivissa y Menorca, lo que conlleva una gestión del 48% de las expediciones. El 52% restante, desde Barcelona, en proceso de implantación.

#### ➤CONTAMINACIÓN URBANA

Durante 2011 hemos puesto en marcha una serie de iniciativas para el control de las emisiones: gestión integral del mantenimiento de semirremolques y planificación del transporte subcontratado, facilitándoles previamente los trabajos a realizar para que puedan optimizar sus recursos.

#### ➤CONGESTIÓN DE TRÁFICO

Hemos adaptado gradualmente la logística de recepción y entrega a los posibles atascos por hora punta, festivos.

#### ➤MODELOS DE GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES CON MOVILIDAD

Durante el año 2011 se ha trabajado con los clientes la adaptación de las horas de descanso de los conductores sean compatibles con los horarios a cumplir.

#### ➤SEGURIDAD VIAL

Tenemos pendiente poner en marcha un sistema de gestión de los accidentes, directos o indirectos.

#### ➤CONTINUIDAD EN EL EMPLEO

Hemos iniciado este año la planificación de los recursos humanos con nuestros subcontratistas para dar respuesta a los trabajos estacionales o discontinuos. Definición de qué recursos nos hacen falta, dónde, cuándo y durante cuánto tiempo. Facilitar que los subcontratistas, con esta planificación, puedan gestionar con diferentes modalidades de contratación.



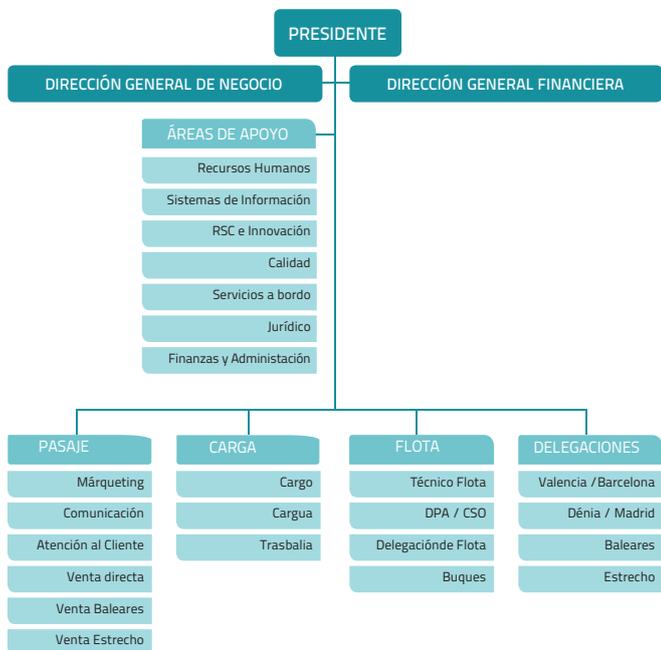
# DIMENSIÓN SOCIAL

## COMPROMISO CON EL EQUIPO

Solo con la eficacia y la eficiencia, la profesionalidad de las personas que conforman nuestros equipos, podemos alcanzar la excelencia. Su compromiso y dedicación son imprescindibles para responder a las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, tanto a bordo de los buques como en tierra.

### HITOS

- SGDB: Organigrama y Descripción de puestos
- Descripción competencias culturales de Baleària
- Formación Directiva para la implementación del SGDB
- Plataforma e-learning de la EdEB



A lo largo del 2011 se estructuró el organigrama de la empresa, se definieron los puestos de trabajo con sus funciones y competencias y se formó a los mandos y directivos de la empresa para la implementación del Sistema de Gestión del Desempeño de Baleària.

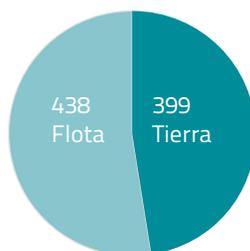
Las políticas de RRHH pretenden conseguir la máxima implicación y compromiso de todas las personas que forman el equipo humano de Baleària fomentando la participación, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional.

El compromiso de la compañía con sus empleados implica una apuesta clara por unas relaciones laborales adecuadas y estables en un marco de igualdad de oportunidades que permitan crecer personal y profesionalmente.

En esta línea se desarrolló el Sistema de Gestión del Desempeño que permitirá ayudar a mejorar las competencias de los empleados, reforzar la cohesión y facilitar el desarrollo profesional. El Sistema de Gestión propone al final de su ciclo anual un plan de mejora para cada uno de los empleados de Baleària. Con la intención de dar respuesta a los planes de mejora, durante el año 2011, se conceptualizó la Escuela de Empresa de Baleària (EdEB) y se encargó la plataforma e-learning que le servirá de base.

## PERFIL DEL EQUIPO

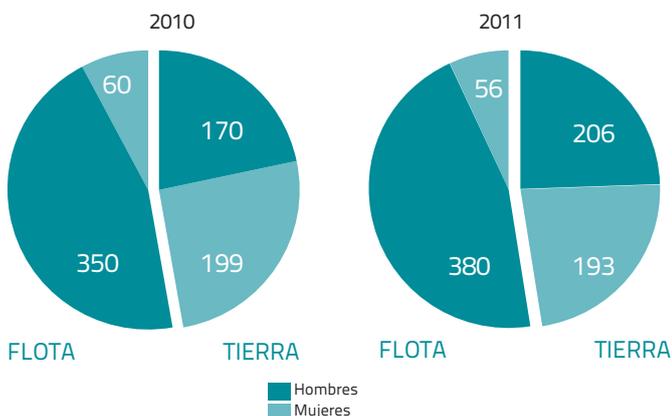
En 2011, Baleària ha contado con una plantilla media de 837 personas (un 7'3% más que en el año 2010), de las cuales 399 trabajan en tierra y 438 en flota.





### PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE EN TIERRA Y FLOTA SEGÚN GÉNERO

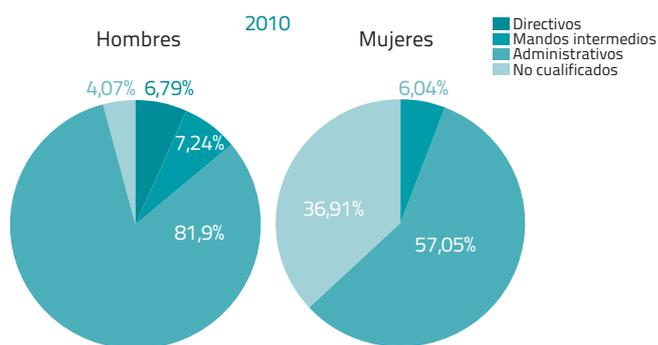
El porcentaje de hombres de la plantilla de la empresa (69'33%) es superior al de mujeres (30'67%). Esto viene determinado por la estructura de la plantilla de flota donde la presencia de mujeres es de 12'92 %, mientras en tierra se llega al 48'25%.



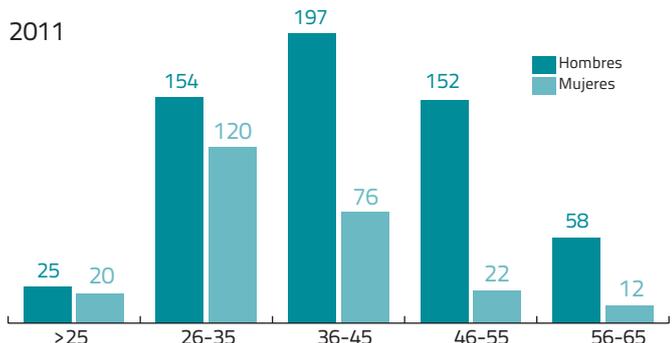
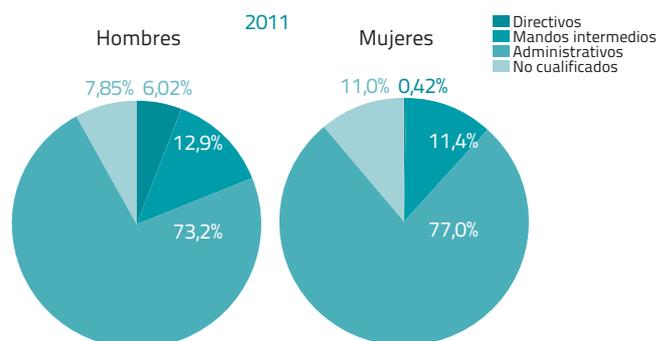
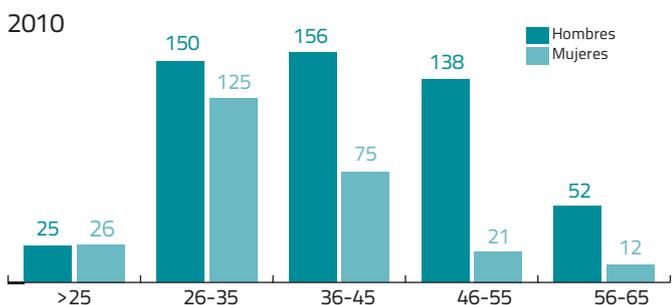
Se puede observar en la tabla como en las edades comprendidas entre los 26 y los 36 años, el porcentaje de mujeres es muy superior que en el colectivo de edades más avanzadas.

Esto lo podemos comprobar en las gráficas en las que se representa el porcentaje de hombres y mujeres según categoría laboral en flota y tierra.

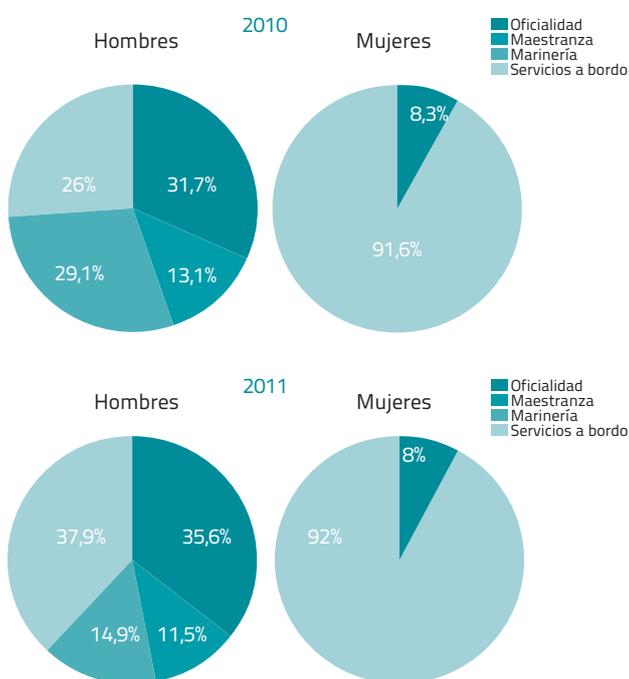
### PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE DEL PERSONAL DE TIERRA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO



### DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD Y GÉNERO



## PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE DEL PERSONAL DE FLOTA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO



Por el tipo de actividades que se realizan en flota se puede comprobar cómo las mujeres tienen más presencia en oficialidad y en servicios a bordo, no teniendo representación en el resto de categorías laborales. Los porcentajes entre el año 2010 y el 2011 son muy similares y la distribución entre categorías también, lo que indica la apuesta de la compañía por la sostenibilidad del colectivo de trabajadores.

Tanto en tierra como en flota se muestra una mayor representación de los hombres en los cargos de mayor responsabilidad. En cumplimiento del compromiso explícito en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial de establecer un marco de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, el año 2010 se inició un plan de igualdad que se acabó en el 2011 quedando a expensas de su aprobación por la alta dirección.

No obstante, en Baleària no existen diferencias retributivas por cuestión de género. El salario base es exactamente el mismo para hombres y mujeres. Por otra parte

el salario inicial estándar es cerca del 2'5 veces el salario mínimo interprofesional para el personal de flota y el 1'8 para el personal de tierra.

Con referencia a la contratación de personal discapacitado, la empresa tiene aprobadas por la Administración la aplicación de medidas alternativas de contratación conforme a la LISMI, mediante contratos con centros especiales de empleo y donaciones a centros con el mismo carácter.

### ESTABILIDAD, SATISFACCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Baleària trabaja por conseguir la satisfacción y el compromiso de todo su equipo humano. El orgullo y sentimiento de pertenencia al proyecto es imprescindible y básico para afrontar los retos que la compañía se ha planteado para los próximos años. Este sentimiento de pertenencia solo lo será desde la corresponsabilidad entre trabajadores y empresa de construir unas relaciones laborales que permitan la máxima estabilidad y cohesión social.

### TIPOS DE CONTRATO

En este camino de construcción de la identidad empresarial de Baleària, durante el año 2011 hemos incrementado en un 6'5% el número de personal fijo en la empresa, pasando del 36% al 42'15%. Como se puede comprobar en el gráfico adjunto la mayor parte de los contratos temporales se concentran en el personal de flota, siendo el 67'7% del personal de tierra fijo, frente al 18'88% de flota.

*	TIERRA		FLOTA	
	Fijo	Temporal	Fijo	Temporal
Hombres	127	86	26	332
Mujeres	106	80	0	80

\* Media

La media de contratos en Tierra es de 399, y en Flota de 438.

La media de personal fijo ha aumentado en 2011 con respecto al 2010, en un 3,35% de trabajadores; sin embargo el número de eventuales ha aumentado en mayor medida,



en un 19,71% sobre todo debido a las contrataciones a través de agencias externas de contratación de tripulaciones.

El 96'96% del personal de tierra y prácticamente el 100% (99'97%) del personal de flota tienen contrato a jornada completa. Con media jornada había el 6'38% de los trabajadores de tierra y el 0'03 de flota.

Durante el año 2011, 18 trabajadores (un 2'14%) han disfrutado de otros tipos de contrataciones con jornada especial.

La rotación de la plantilla en tierra (en flota, por el tipo de actividad, su estacionalidad, y la diversidad de condiciones hemos optado por no incluirla en estos datos) ha sido la siguiente: 121 empleados que han finalizado contrato por baja voluntaria, despidos, jubilaciones o fallecimientos; se han dado 59 nuevas contrataciones. Ha sido superior en hombres, un 65,88% de las nuevas contrataciones, mientras que en mujeres ha sido un 34,12%.

#### ➤ NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS SEGÚN GÉNERO Y GRUPO DE EDAD

Edad	Bajas registradas		Nuevas contrataciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<25	24	20	14	14
26-35	153	119	18	12
36-45	189	72	12	5
46-55	141	22	3	1
56-65	52	12	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>	<b>245</b>	<b>48</b>	<b>34</b>

Nº nuevas contrataciones: 170 (Esto es el nº de nuevas contrataciones reales). Hombres: 112 Mujeres: 58

#### ➤ NÚMERO DE ALTAS REGISTRADAS

	2010	2011
Núm. de puestos de nueva creación consolidada	2	4
Núm. de puestos por obra/servicio	238	15
Núm. de puestos por sustitución	60	7
Núm. de puestos por bajas de maternidad	4	2
Otros. Eventual	-	105
Otros. Indefinidos Buquebús	-	40
<b>Total nuevas contrataciones reales</b>	<b>304</b>	<b>170</b>

#### COMPROMETIDOS CON LOS EMPLEADOS

En el marco etimológico de la competitividad (cum petere, "competir juntos") se sitúa el compromiso con los empleados, y así se explicita en el Código de Conducta y Ética Empresarial de la Compañía: la estabilidad laboral se debe conseguir a través de la corresponsabilidad en conseguir la máxima competitividad. Baleària vela por la satisfacción de todos los empleados en sus puestos de trabajo y desde el Área de RSC se tiene como objetivo llegar a ser una buena empresa. En este sentido, la compañía analiza los riesgos psicosociales de sus empleados y fomenta el sentimiento de pertenencia mediante acciones y programas (en el apartado dedicado a los programas de la Fundació Baleària podemos ver algunos ejemplos). Todos los empleados de la Compañía Baleària están cubiertos por un convenio colectivo.

#### ➤ NUEVO CONVENIO PARA FLOTA

En enero del 2011 se firma el nuevo convenio de flota por unanimidad entre los representantes de la empresa y del Comité de Flota, para los próximos 12 años. Se destaca en este convenio el Fondo Flexible de Excelencia, que combina la retribución variable por objetivos y el sistema tradicional de tablas salariales, en línea con los valores de la compañía de reconocer el esfuerzo individual y colectivo e incentivar la eficiencia y la productividad de la compañía. También en el convenio se potencia la presencia del personal de flota a través de sus representantes de participar en los órganos de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo que contribuyan a la implantación de los



valores y a la co-creación de la cultura de la empresa y la identidad corporativa. Todos los barcos de la compañía pasarían a pabellón español.

El convenio fue denunciado por parte de los sindicatos y la empresa se allanó en el verano del 2011. Se reiniciaron las conversaciones y el diálogo entre el Comité de Flota y la empresa para mantener la filosofía y llegar a un acuerdo en los términos reflejados en el convenio.

## ➤ COMUNICACIÓN INTERNA

El personal de Baleària dispone de diferentes herramientas para informarse de la actualidad de la naviera.

### Revista interna en papel (*InBalèaria*)

Durante el 2011 se han editado tres revistas dirigidas al personal, que se envían por correo postal a su domicilio o a los buques, y en las que se da a conocer las novedades de la empresa y sus nuevos proyectos. Con el fin de implicar y acercar la publicación a sus destinatarios, se pone énfasis en las personas y en los departamentos, mediante entrevistas y reportajes ilustrados con fotografías de los trabajadores.

### Hemeroteca on-line

El departamento de Comunicación también hace el seguimiento de las informaciones publicadas en los medios de comunicación relacionadas con Baleària, la competencia, el sector o de las diferentes regiones en las que opera la compañía. Se recogen principalmente las informaciones de los medios de comunicación *on-line* y de la prensa escrita. Estas informaciones se archivan y clasifican por temáticas en una base de datos que se puede consultar por internet (con contraseña). Durante este 2011 se han introducido en la hemeroteca de la compañía unas 1.800 noticias.

De lunes a viernes, a primera hora de la mañana se envía por correo electrónico un boletín con las últimas informaciones recogidas, dirigido al Presidente, Comisión Ejecutiva y responsables de departamento o de área. En 2011, se han enviado unos 240 boletines *on-line*.

### Web

El web [www.balearia.com](http://www.balearia.com) se actualiza periódicamente, tanto la parte de contenidos comerciales y de ofertas como el apartado de contenidos corporativos, donde se incluyen las novedades de la organización, la guía del pasajero y la descripción de la flota entre otros.

### Correo electrónico y bases de datos

El personal también tiene acceso a diferentes bases de datos, que contienen la información y documentación necesaria para el funcionamiento u operatividad de los diferentes equipos. El correo electrónico también se utiliza para enviar circulares internas.

Además, cuando se trata de cambios organizativos, de decisiones de la Dirección que afectan al personal se envía por un correo electrónico a cada persona. En el caso de flota se distribuye a través de los capitanes.

### Intranet

Se ha empezado a trabajar en la creación de esta herramienta que permitirá impulsar la comunicación interna en la compañía. Se requiere que sea útil para informar a los empleados de los distintos procesos de cambio de forma inmediata y que facilite la cohesión y potencie el buen clima laboral. Se ha diseñado la estructura con los contenidos y recursos que debería contener esta herramienta y se ha empezado a diseñar las diferentes páginas.

## ➤ BENEFICIOS SOCIALES ESTÁNDAR

Baleària ofrece una serie de beneficios sociales que van más allá de los previstos en la legislación vigente.

### Bonos empleados

En el año 2011 se pone en funcionamiento la nueva política de bonos de viajes para empleados de Baleària. Todo personal de Baleària que esté dado de alta en el momento de la solicitud y tenga una antigüedad de más de tres meses en la empresa, podrá solicitar su bono de viaje para cualquier época del año siempre que exista disponibilidad de plazas.



Podrán acompañar al empleado cualquier miembro de su familia: cónyuges, hijos, hermanos o padres. Cada empleado dispone de 20 bonos (40 en caso de ser residente en Baleares o Ceuta, debido a su condición de insularidad). Solo se abonan 5 euros por bono en concepto de tasas.

➤ Han viajado 196 personas (empleados y acompañantes)

➤ Se han emitido 613 billetes (que suponen 1.903 bonos)

### Descuentos en productos y servicios

Los empleados disfrutan de descuentos en productos y servicios que proveedores y empresas externas ofrecen y de los que se informa a través de los distintos canales de comunicación que los empleados tienen en la empresa. Descuentos en tiendas, hoteles, centros de ocio, seguros de vida, automóvil, alquiler de coches.

### Gestión del Cambio

En el marco de Gestión del Cambio en el que se encuentra la compañía, en 2011 se ha definido al detalle el organigrama de la compañía incorporando todos los puestos y relaciones jerárquicas existentes y, además, se han definido los requerimientos de cada uno de estos puestos. El organigrama y la descripción de los puestos de trabajo son dos herramientas fundamentales para la gestión de equipos, que es una responsabilidad definida en el Código de Conducta de los mandos. Con estas herramientas la empresa facilita la comunicación interna y el desarrollo del talento.

Siguiendo con la estrategia de Gestión del Cambio y con el organigrama y los puestos de trabajo definidos, la compañía establece unas reuniones mensuales de todas sus unidades organizativas, denominadas Comités de Unidad. El objetivo de estos comités es "disponer de un foro de comunicación y organización profesional que posibilite y potencie la comunicación y el seguimiento de la empresa.

### Conciliación de la vida laboral

En su esfuerzo por promover el equilibrio entre el esfuerzo requerido para la consecución del éxito de la misión de la organización y las necesidades sociofamiliares de las personas, Baleària ofrece, siempre que la especificidad de la actividad de la naviera lo permite, medidas que ayuden a

la conciliación laboral y familiar, tales como reducción de jornada o adecuación de horarios.

En la tabla siguiente se muestran datos en relación a la tasa de retención de empleados después de los permisos de maternidad y paternidad en 2011

	2010		2011	
	H	M	H	M
Se han acogido a permisos parentales	9	7	7	9
Han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo tras el permiso	8	7	7	9
Continúan en la empresa 12 meses después del permiso	8	7	7	8

## ➤ CORRESPONSABILIDAD Y DIÁLOGO

Sin la corresponsabilidad y el diálogo entre los empleados y la empresa no se pueden construir ni los valores ni la identidad corporativa de la compañía. Es por ello que Baleària pone a disposición de los trabajadores varios sistemas de contacto y comunicación para que esta comunicación sea posible: la vía de contacto con el Comité de Conducta y Ética Empresarial como sistema formalmente establecido de evaluación, aplicación y seguimiento de las quejas y demandas; el Taller de Ideas, Balidea, para toda mejora o innovación; el Buzón de Sugerencias de Servicios a Bordo, las reuniones de los Comités de Unidad o las reuniones de los Comités Directivos y Mandos.

Con el fin de garantizar el diálogo sobre los cambios organizativos significativos y poder contar con los empleados y sus representantes para la negociación e implementación de los mismos, Baleària establece un periodo mínimo de 15 días de preaviso.

## ➤ FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Para Baleària la estabilidad laboral basada en la competitividad, depende de la actitud de los empleados y de la inversión en formación e innovación de la empresa. Como se puede ver en el siguiente cuadro, la inversión en formación no ha dejado de subir desde el 2008. El año 2011, el tipo de formación –se empezó la Formación de Directivos y Mandos para la implementación del Sistema de Gestión de Desempeño– hizo disminuir el porcentaje de personas que recibieron la formación, pero no las horas totales de formación ni la inversión por participantes.

	2008	2009	2010	2011
% de personas que han recibido formación respecto al total de trabajadores	34%	55%	76%	50'78%
Inversión total en formación	58.912€	76.282€	83.541€	258.075€*
Inversión en formación por participante	64'60€	93'48€	106'83€	223'83€**
Horas totales de formación	13.531h.	16.464h.	12.925h.	17.098h.

\*A partir del año 2011 la fórmula para calcular la inversión incorpora las horas/nómina de trabajador y formador interno

\*\*El número de participantes en la formación fueron 1153.

En 2011 se imparten 4 horas más de formación por empleado (20'42) que en el 2010 (16'57).

### Por categorías laborales

(Horas por persona)	2010	2011
Directivos	18'87	25,03
Mandos	20'56	26,03
Técnicos	15'50	21,43
Operativos	16'65	11,28

La dedicación media por persona dedicada a la formación es la que nos muestra la tabla de categorías laborales.

## Por temáticas

Las 17.098 horas de formación impartidas durante el 2011, se reparten de la siguiente forma en cuanto a temáticas. Los cursos de formación específica de la empresa significaron el 19'37% y aumentan significativamente (del 7'32% al 23'62%) los dedicados a Competencias como consecuencia de la implantación del SGDB.

	2010	2011
Idiomas	20'59%	8'69%
PRL	2'29%	1,91 %
Medio ambiente		2,08 %
Competencias	7'32%	23,62 %
Aspectos de responsabilidad social	6'04%	0,89 %
Informática	6'00%	4,32 %
Formación Marítima	39'40%	25,80 %
Administración	2'10%	12,34 %
Formación específica empresa	6'31%	19,37 %
Marketing	1'32%	0,94 %

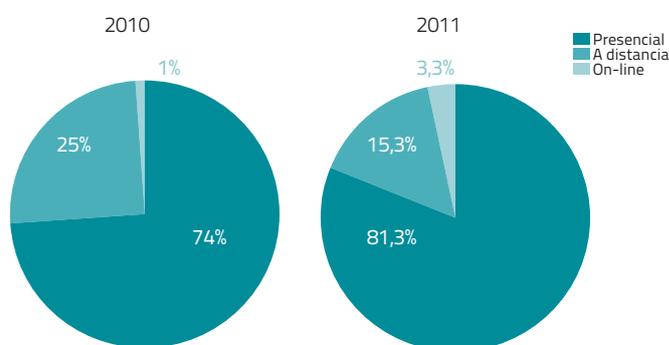
% respecto el total de horas de formación impartidas

## Metodología

Las características de la empresa (centros de trabajo dispersos, horarios en los barcos, estacionalización, etc.) dificultan enormemente las acciones y los programas de formación. La eficiencia de la formación, los resultados o la metodología hacen que la formación no contribuya como debiera al proyecto y a la estrategia de la empresa, ni permita cumplir con los compromisos derivados de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial con los empleados y trabajadores. Estas han sido las razones de poner en marcha el proyecto Escuela de Empresa de Baleària (EdEB), que permitirá equilibrar las modalidades de formación y aumentar la eficiencia y la productividad de la formación.

En el año 2011 las 17.098 horas de formación se distribuyeron de acuerdo con la tabla siguiente. Como se puede observar la formación presencial, con los costes altísimos que por las características de la empresa significa, ocupan

el 81'3% de las horas totales, no teniendo prácticamente relevancia las *on-line*. El hecho de que la mayor parte de las horas presenciales fueran dirigidas a mandos y directivos hace que los costes de formación sean mayores.



Durante el año 2011 no se hicieron evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo profesional, pero se puso en marcha la formación para directivos y mandos que permita implementar el Sistema de Gestión del Desempeño en el año 2012

## Manual de Acceso

Durante el año 2011 se diseñó e implementó el Manual de Acceso a Baleària. Se formaron a 67 personas en Honduras y a 17 en España. Con los participantes que pasaron las pruebas de acceso se creó una bolsa de empleo. Baleària ha ido contratando según necesidades de esta bolsa de empleo.

La metodología de formación del Manual es presencial durante 24 horas. Consta de 8 módulos en los que se tratan las áreas más importantes de la empresa, desde la presentación de la empresa hasta la RSC, la innovación, la gestión del cambio, seguridad o atención al cliente. La formación se realizó por parte de responsables de cada una de las áreas y según los estándares de la compañía.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Como empresa responsable del sector transporte, Baleària se comporta como una empresa ciudadana que se implica activamente en las sociedades donde opera la compañía para crear capital social. Baleària se reconoce como parte interesada de la comunidad y con intereses comunes con ella.

La Fundació Baleària es la encargada de canalizar este compromiso de participación activa en la vida de la comunidad que viene reflejado en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial. Y la hace a través del desarrollo de acciones y proyectos en cada una de sus áreas de actuación: Baleària Cultural, Baleària Solidaria y EcoBaleària. La actividades llevadas a cabo en cada una de estas áreas persiguen ayudar a mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural y la sostenibilidad ambiental de los territorios y comunidades donde desarrolla su actividad la compañía con un compromiso basado fundamentalmente en la operativa de nuestro negocio de transporte marítimo.

### ➤ MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA FUNDACIÓ BALEÀRIA

#### Misión

Realizar actividades de carácter ambiental, social, cultural o deportivo que ayuden a mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural y la sostenibilidad ambiental de los territorios y comunidades en donde la compañía Baleària desarrolla su actividad.

#### Visión

Ser el instrumento de referencia de Baleària para crear valor compartido con todos aquellos grupos de interés de Baleària que, teniendo que ver con el medio ambiente o la sociedad, permitan cumplir con los compromisos derivados del Código de Conducta de la empresa o de la firma de acuerdos y tratados nacionales o internacionales y ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas que viven o trabajan en los territorios donde opera la naviera y su entorno.

#### Principios

Transparencia, Honestidad, Confianza, Empatía

## ➤ PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓ BALEÀRIA

### Baleària Cultural

Dentro del campo de Baleària Cultural, la Fundació promueve el fomento y difusión de los valores propios de cada cultura y sus expresiones constitutivas, como elementos necesarios para las relaciones interculturales. En la Fundació Baleària entendemos la interculturalidad como la convivencia participativa entre distintas culturas, más que su coexistencia pacífica. Todos los proyectos y actuaciones de la Fundació Baleària en el campo Baleària Cultural ponen el énfasis en el derecho y el respeto a la diferencia.

#### ➤ Proyecto destacado: Centro Cultural Es Polvorí

La Fundació Baleària está llevando a cabo la gestión del espacio multicultural Es Polvorí, del Ajuntament d'Eivissa. La Fundació Baleària realiza una programación cultural basada en el intercambio de producciones culturales entre sus entidades colaboradoras, tanto de las Baleares como de la Península.

#### ➤ Otros proyectos y convenios

Universidad de Alicante, Ajuntament d'Eivissa, Documental Litoral de Retrobament, Campus Vida Coetània, La Ruta dels Borja, Fundació Frax, etc.



### Baleària Solidària

La Fundació Baleària pretende promover iniciatives que sirvan para mejorar la calidad de vida de los colectivos con riesgo de exclusión social o de regiones desfavorecidas, trabajando en proyectos que fomenten la igualdad de oportunidades, la interculturalidad, la integración, la no discriminación y la diversidad. Este campo de trabajo en torno a la solidaridad forma parte fundamental de su responsabilidad social como empresa y pretende crear valor compartido entre voluntarios corporativos, departamentos de la naviera e iniciativas de otros grupos, ONG o entidades que coinciden con los valores de la compañía.

#### ➤ Proyecto destacado: Xiquets de Tànger

Voluntarios de la Fundació Baleària recogen cada año material de ropa, juguetes, biberones, mantas, pañales, mobiliario infantil, alimentos y material higiénico para entregarlo a la congregación de las Monjas Adoratrices de la ciudad norteafricana, que atiende a niños sin recursos económicos cuyas familias se enfrentan a graves problemas sociales..

#### ➤ Otros proyectos y convenios

Amadiba, Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears, Visió Sense Fronteres, Intermón-Oxfam, Fundació Magna Pityusa, Cruz Roja Balear, Intermun2, etc.

### Ecobaleària

Baleària comparte y asume la necesidad -en términos de valores y de sostenibilidad integral- de preservar el medio ambiente y combatir una de las manifestaciones de su degradación, el cambio climático, con actuaciones, acciones y políticas eficaces y realistas que vayan muy por delante del mero cumplimiento de las normativas o directrices. El escenario en el que Baleària desarrolla sus operaciones, el mar, es un medio especialmente sensible, que se refleja en las políticas normativas de prevención de la contaminación de la compañía. A través de la Fundació, Baleària, extiende su compromiso ambiental entre todos sus grupos de interés a la vez que crea valor compartido.

#### ➤ Proyecto destacado: Expedicionària

Es un proyecto que permite a los alumnos de centros escolares participar a bordo de los *ferries* de la naviera en programas de educación medioambiental para observar la biodiversidad del medio marino, conocer la eficacia energética del transporte marítimo y constatar los efectos del cambio climático en el mar, tanto en el Mediterráneo como en el Estrecho de Gibraltar. También podrán visualizar especies marinas, entre las que destacan las de los grandes cetáceos. Una vez llegado al punto de destino, los alumnos acuden a distintos centros de educación ambiental para estudiar nociones básicas de desarrollo sostenible.

#### ➤ Otros proyectos y convenios

Programa Life- Cubomed- Universidad de Alicante, Colectivo Ornitológico Cigüeña Negra, GOB Grup Ornitològic Balear, Proyecto Custòdia del Territori.

### ➤ PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

A través de los convenios, proyectos conjuntos y programas de creación de valor compartido, la Fundació Baleària busca oportunidades para involucrarse con una amplia gama de partes interesadas. En el desarrollo de las actividades en cada una de las áreas en las que hemos estructurado nuestro desempeño, tenemos muy presentes identificar, consultar y apoyar siempre que podemos a los grupos vulnerables, discriminados o insuficientemente representados.

La Fundació Baleària mantiene convenios de colaboración con 144 entidades (sociales, culturales, ambientales, gu-



bernamentales) y ha movilizado con sus actuaciones a lo largo de 2011 a más de 10.000 personas. El análisis de nuestros grupos de intereses dirige la firma de los convenios que nos sirven posteriormente para mantener un diálogo permanente y podernos comportar como una empresa ciudadana.

**➤ CIFRAS POR ACTIVIDAD**

Programas	Convenios	Personas movilizadas
Baleària Solidaria	24	993
Baleària Cultural	112	5.130
Ecobaleària	8	4.141
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>10.264</b>

Desde la Fundació mantenemos relaciones transparentes con representantes de entidades gubernamentales (gobiernos locales, autonómicos o estatales).

Estamos convencidos que la promoción de la educación tiene un impacto positivo sobre la cohesión social. Los programas Xpedicionària, Coneix l'illa Veïna, La Ruta dels Borja o Campus Vida Coetània forman parte de este compromiso con el desarrollo comunitario de la compañía.

El desarrollo económico y social esta íntimamente asociado a la creación de empleo. En Baleària, además de haber creado empleo –pasamos de un plantilla media de 750 a otra de 830 empleados– a lo largo del año 2011, también firmamos un convenio de colaboración con Novaterra para el desarrollo de acciones que promovieran la creación de empleo para grupos especialmente vulnerables o con especiales dificultades de inserción.

En Baleària somos conscientes que podemos ayudar a crear un entorno y desarrollar unas habilidades que hagan prosperar el espíritu emprendedor. Colaboramos con ADEIT en la cátedra de emprendedores, primamos la relación con proveedores locales que ha llegado el 2011 a un 73% y hemos puesto en funcionamiento nuestro Taller de Ideas, Balidea.

**➤ 100X100 PROYECTOS DE VIDA**

Con este proyecto de cooperación al desarrollo, pretendemos ayudar a la creación de cien proyectos de vida. A partir de la remuneración equitativa y satisfactoria del trabajador, asegurar al participante en el proyecto (la del propio trabajador y a su familia), una existencia digna, acceso a la alimentación, vivienda, asistencia médica o educación. Y además, fortalecer sus capacidades y empleabilidad mientras el trabajador está en plantilla y pensando en su futuro. El proyecto se va a desarrollar en Honduras, en concreto en la zona de El Ceiba de donde vienen la práctica totalidad de los trabajadores contratados por Baleària. Se está negociando un convenio de colaboración con la Comisión Centroamericana de Transporte Marítimo (COCATRAM).

**➤ INDICADORES APORTACIÓN DE LA FUNDACIÓ EN LOS TERRITORIOS**

En la Fundació Baleària hemos construido un sistema de indicadores que nos permiten discernir nuestra aportación a la creación de capital social en los territorios en los que la empresa desarrolla sus operaciones. Anualmente se recogen en un Inventario de Acciones todas las actuaciones, proyectos y programas que se han desarrollado. A través de un sistema propio de valoración analizamos la cantidad de las acciones emprendidas y la calidad de las organizaciones.



		Catalunya	C. Valenciana	Estrecho	Balears
Baleària Solidaria	Nivel 1	-	5	1	8
	Nivel 2	1	1	6	7
	Nivel 3	-	2	1	-
Balèria Cultural	Nivel 1	1	12	13	33
	Nivel 2	1	12	-	2
	Nivel 3	-	2	-	5
Ecobaleària	Nivel 1	-	-	1	-
	Nivel 2	1	-	1	4
	Nivel 3	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>61</b>
		3,30%	27,90%	18,80%	50,00%

➤ **Nivel 1.** En un contexto de empresa y sociedad, las acciones sociales, de patrocinio o de mecenazgo permiten a Baleària devolver a la sociedad parte de los beneficios que obtiene de ésta. Tiene un bajo nivel de compromiso, escaso valor estratégico y poca capacidad de generar capital social.

➤ **Nivel 2.** En un contexto de empresa en la sociedad, Baleària se obliga con sus distintos grupos de interés a responder de sus expectativas e intereses. Tiene un nivel medio de compromiso, se mantienen objetivos distintos para cada parte, empresa y grupos de interés, se construye reputación a corto plazo y una razonable capacidad de generar capital social.

➤ **Nivel 3.** En el mismo contexto de empresa en la sociedad, Baleària dialoga con sus grupos de intereses, mantiene objetivos conjuntos con ellos, comparte valores, participa de la gobernanza local y representa una alta contribución al bien común y a la construcción de una buena sociedad.

En la tabla se puede comprobar la diferenciación que se hace de los proyectos o acciones realizadas dentro de cada una de las áreas de actuación de la Fundació Baleària. Esta clasificación nos ayuda a decidir las estrategias de penetración en las distintas comunidades de las que nos sentimos parte y cumplir con nuestra responsabilidad como empresa ciudadana.

### ➤ INVERSIÓN EN DESARROLLO COMUNITARIO

El año 2011 ha supuesto un punto de inflexión en la inversión en el desarrollo de proyectos y acciones para el desarrollo de la comunidad. La inversión social en Baleària no excluye la filantropía, pero tenemos muy presentes evitar las acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las acciones filantrópicas de la compañía.

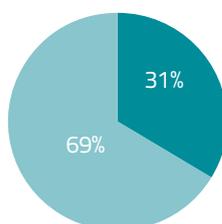
#### Porcentaje de inversión en la comunidad respecto a los beneficios netos

	2009	2010	2011
	100.078,24€	131.926,24€	449.234'49€
	(0,04%)	(0'06%)	(0'20%)

### ➤ VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La Fundació Baleària gestiona y promueve el programa de voluntariado corporativo de Baleària. La participación de los empleados en proyectos promovidos por la Fundació Baleària o por algunos de nuestros colaboradores hizo que nos planteáramos promover la creación del Voluntariado Corporativo de Baleària. Con ello conseguimos un impacto social positivo de la empresa a través de las capacidades profesionales y humanas de nuestros empleados. De esa manera, los empleados pueden actuar de acuerdo con sus valores y aprender sobre sí mismos, personal y profesionalmente, sobre la empresa y sobre cómo colaborar con otros y sus objetivos o conseguir objetivos conjuntos.

Gracias al compromiso de los voluntarios, la Fundació ha podido colaborar este año con un total de 5 proyectos, en los que han participado, al menos, 30 voluntarios que pertenecían a las delegaciones donde se han desarrollado dichos proyectos.



Voluntarios Corporativos	
Hombres	31
Mujeres	68
<b>Total</b>	<b>99</b>



## ➤EVOLUCIÓN DATOS

	2010	2011
Personas beneficiadas	7.674	12.356
Voluntarios	89	99
Convenios	85	144

## COMUNICACIÓN

### ➤MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Baleària trabaja para mantener una relación fluida con los diferentes medios de comunicación de los territorios donde opera. El crecimiento de la compañía en las líneas que opera en España junto con la apuesta de expansión internacional hace preciso un mayor esfuerzo en la creación y consolidación de vínculos.

El departamento de Comunicación atiende diariamente a todos los medios de comunicación que solicitan información vía telefónica o por correo electrónico sobre incidencias de los servicios, programaciones futuras, nuevos servicios, proyectos futuros, entrevistas o informaciones del sector entre otros.

Además, el departamento de Comunicación también mantiene una comunicación proactiva principalmente con los medios de las zonas donde opera; Catalunya, Comunitat Valenciana, Baleares y Estrecho con el envío de notas de prensa.

Durante el 2011 se han remitido unos 40 comunicados con informaciones corporativas y comerciales, además de otras 20 relacionadas con las actividades de la Fundació, que mayoritariamente se pueden encontrar en la página web de la compañía.

### ➤REVISTA CORPORATIVA

La naviera elabora la revista *Baleària Magazine*, que es una publicación gratuita cuatrimestral de unas 80 páginas

con diferentes reportajes sobre viajes, rutas, naturaleza, deportes, cultura, arte, moda, música, gastronomía de los territorios donde opera, además de noticias corporativas, información sobre la flota, clubs, guía del pasajero...

La revista tiene una difusión de 22.435 ejemplares y se pueden encontrar en todos los buques y puntos de embarque así como, en ferias y eventos donde participa la compañía. Esta publicación está controlada por la Oficina de Justificación de la Difusión (OJD)

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

### ➤EMPRESA DEL AÑO 'EJECUTIVOS'

*Ejecutivos* es una revista especializada en economía y empresa, que se edita desde hace más de 22 años, y que reconoce cada año la labor de los ejecutivos, empresas e instituciones más destacados en el ámbito económico, tanto a nivel nacional como autonómico. Baleària ganó el premio a la Empresa del Año 2011 de la Comunidad Valenciana.

### ➤PREMIO 'DIRIGENTES' A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

La revista *Dirigentes*, que se edita desde hace 25 años, otorga desde hace 4 años unos premios. En 2011 Baleària fue galardonada con el "Premio Dirigentes a la Excelencia Empresarial de la Comunidad Valenciana" en la categoría de Eficacia, gracias a su liderazgo en el transporte de pasajeros y mercancías, así como a su capacidad de innovación.

### ➤RECONOCIMIENTO AL CERTIFICADO AENOR

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) realizó un acto de reconocimiento a Baleària por su compromiso con la calidad, en reconocimiento al certificado AENOR del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y a la mejora continua de los servicios de la naviera.



# Indicadores de la guía G3.1 del Global Reporting Initiative

## Estrategia y análisis Página/sección

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4

## Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización.	20
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	20
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (jointventures).	20
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Estación marítima s/n. 03700 DÉNIA (Alicante)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	20
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Baleària Euro-líneas Marítimas S.A.
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	20
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público), capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) y cantidad de productos o servicios prestados.	18, 19, 29
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	20
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el período informativo.	41

## Parámetros de la memoria

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Año natural
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	2010
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria e identificación de los Grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	5

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	5
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (jointventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No aplica, no hay información que pueda afectar la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Especificado en cada caso.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hay efecto.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica, no ha habido cambios significativos.
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Pág. 42-49
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	La memoria no se verifica externamente.

#### Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de interés

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	11
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Sí, el presidente ocupa también cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	11
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	9
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No hay retribución.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	9
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No existe.



4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8, 9
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Cuenta de resultados y código de conducta y ética empresarial.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No existe.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	25
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	7
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios y tenga consideraciones estratégicas.	37-39
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	5, 12
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los Grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	5
<b>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ECONOMICO</b>		<b>Página</b>
<b>Enfoque de gestión</b>		18
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	18
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	25
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	29
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	18, 19
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	29
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	18, 19
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No disponible



EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No aplica, no se han desarrollado infraestructuras para el beneficio público.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No disponible.

#### INDICADORES DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		Páginas
<b>Enfoque de gestión</b>		25
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	25, 26
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No disponible.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	25, 26
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	25, 26
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	25, 26
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	25, 26
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No disponible.
EN8	Captación total de agua por fuentes.	25, 26
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica, no se han afectado fuentes de agua.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	25, 26
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica, Balearia no tiene terrenos dentro de espacios protegidos
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica, no se producen impactos significativos a la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	25
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica.
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	25
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	12



EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	12, 25, 26
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	25, 26
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	25, 26
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se han producido derrames accidentales.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	12, 25, 26
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica, no se venden productos.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se han recibido multas significativas.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	25, 26
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	18

## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

Enfoque de gestión		29
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	31, 32
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	30-32
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	32-33
LA15	Tasa de retención y retorno al trabajo después de los permisos parentales, desglosado por género.	34
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	34
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Un mes.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	29, 30



LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	31, 32
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	35, 36
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No disponible.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	35, 36
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No disponible.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	35, 36
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	11, 29-31
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	31

#### Enfoques de gestión

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No disponible.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No disponible.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	31-36
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se han producido
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	31, 32
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No aplica.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No aplica.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No se ha formado al personal en materia de derechos humanos.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisión y/o evaluación de impactos en materia de derechos humanos.	No aplica.
HR11	Número de quejas recibidas relacionadas con los derechos humanos, gestionadas y resueltas mediante los mecanismos formales de recepción de quejas.	No se han recibido.



### Enfoque de gestión

SO1	Porcentaje de operaciones con implicación de la comunidad local en la ejecución, las evaluaciones de impacto y los programas de desarrollo.	37-41
SO9	Operaciones con impactos negativos, potenciales o reales, sobre las comunidades locales.	No aplica.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	No aplica.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	9
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	9
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se han producido incidentes de corrupción.
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No aplica.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No aplica.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No aplica.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se han recibido.

### Enfoque de gestión

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Cumplimiento de la normativa SOLAS (Safety of Life at Sea).
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han producido incidentes en este sentido.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No aplica.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	21-23
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No aplica.



PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se han recibido reclamaciones.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se han recibido multas significativas.

## LOGÍSTICA Y TRANSPORTE POR CARRETERA

### Enfoque de gestión

LT1	Número de buques desglosado por bandera	4.2
LT2	Desglose de la composición de la flota	No disponible
LT3	Descripción de las políticas y programas sobre el control de impactos medioambientales	Apartado 5. Pág 45
LT4	Descripción de las iniciativas para utilizar fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética.	No disponible
LT5	Descripción de las iniciativas para controlar las emisiones del aire urbano en relación con el transporte por carretera	Apartado 5. Pág 46
LT6	Descripción de política y programas puestos en práctica para manejar los impactos de congestión de tráfico	Apartado 5. Pág 46
LT7	Descripción de política y programas puestos en práctica para controlar los impactos de congestión de tráfico	No disponible
LT8	Resultados de evaluaciones de impacto medioambiental.	No disponible
LT9	Descripción de la política y programas para determinar el horario laboral y de descanso, las facilidades de descanso, y permisos para los conductores y operadores de la flota.	Apartado 5. Pág 46
LT10	Describe opciones para la provisión de facilidades que permitan a los trabajadores itinerantes mantener la comunicación personal mientras trabajan.	No disponible
LT11	Descripción de las políticas y programas con respecto al abuso de sustancias.	No disponible
LT12	Número de facilidades de rutas para conductores o terceras partes por millón de Kilómetros conducidos	Apartado 5. Pág 46
LT13	Enumere los incidentes acaecidos cuando la embarcación ha sido detenida por las autoridades portuarias.	No disponible
LT14	Descripción de las políticas y programas para el acceso del público a los servicios de correo.	No disponible
LT15	Provisión de los núcleos de logística y transporte para entrega de las necesidades locales y globales humanitarias y contribución para la preparación y respuestas en desastres.	No disponible
LT16	Criterios para la selección de los servicios de contratación y colocación. Especificar como estos criterios se refieren a los standards internacionales existentes como a las convenciones de la Organización Internacional de Trabajo (ILO).	No disponible
LT17	Describir las medidas actuales para implantar la seguridad y la continuidad del trabajo para trabajadores empleados/contratados repetidamente pero de forma intermitente.	Apartado 5. Pág 45