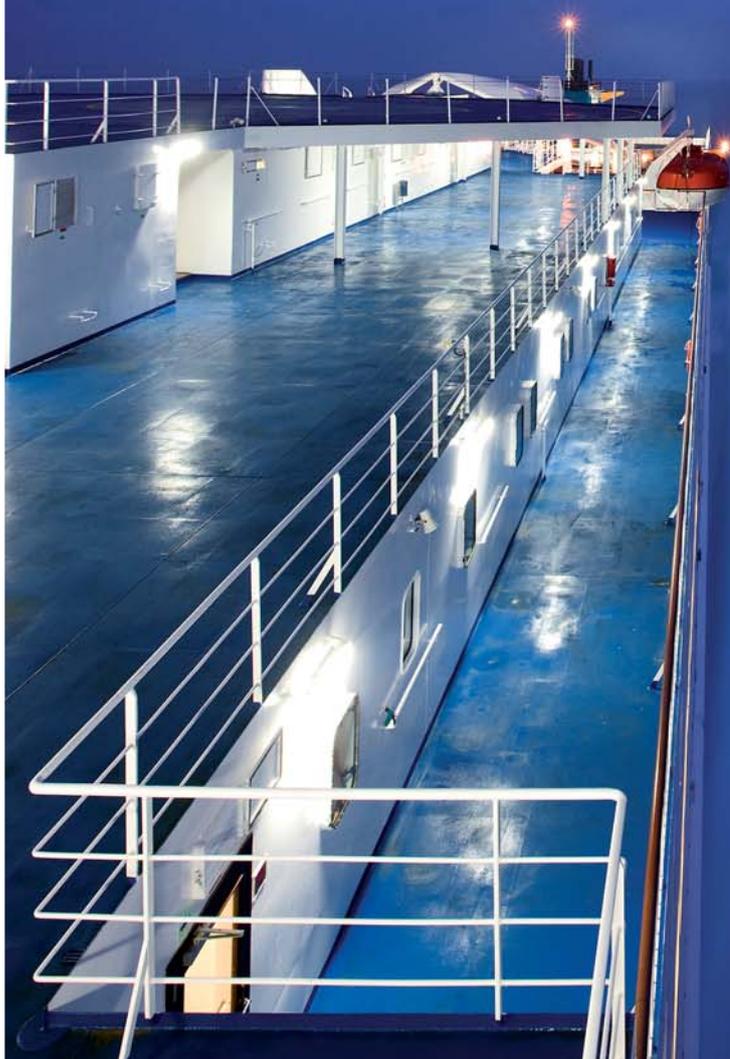


Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad

2012



BALEARIA+



2012 en cifras

3.000.000
pasajeros

3.500.000 m.l.
carga transportada

584.253
vehículos

249.000.000 €
facturados

16
delegaciones

991
empleados

18
buques
(10 fast ferries y 8 ferries)

15

líneas
(13 nacionales y 2 internacionales)

89

actividades de RSC

4.974

proveedores

0,34 kg. CO²/Txmilla
índice de Ecoeficiencia de la flota
de Baleària

0,034 kg. CO² /milla
emisiones medias /pasajero

0,68 kg. CO²/milla
emisiones medias/m.l. carga



Índice

➤ 0. Carta del presidente | 3

1. Presentación del informe | 5

1.1. Canales de comunicación con los grupos | 5

1.2. Presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2011 a grupos de interés | 5

➤ 2. Quiénes somos | 6

2.1. Una naviera líder | 6

➤ 3. Nuestra manera de ser responsables | 8

3.1. Introducción | 8

3.2. Estructura de gobierno | 10

3.3. Código de Conducta | 11

3.4. La innovación constante | 13

➤ 4. Dimensión económica | 19

4.1. Resultados económicos 2012 | 19

4.2. Compromiso de calidad con los clientes | 21

4.3. Compromiso con los proveedores | 25

➤ 5. Dimensión ambiental | 26

5.1. Compromiso con el medio ambiente | 26

5.2. Ecoeficiencia | 26

5.3. Posidonia ProjeB | 27

5.4. LNG | 27

5.5. Mejoras en la navegación | 27

5.6. Consumo de materiales y generación de residuos | 28

5.7. Buenas prácticas | 29

5.8. Baleària Cargo | 30

➤ 6. Dimensión social | 31

6.1. Compromiso con el equipo | 31

6.2. Compromiso con la sociedad | 39



En Baleària, nos sentimos parte del mundo global y asumimos nuestras responsabilidades como empresa ciudadana en la construcción de una buena sociedad, por eso nos hemos adherido al Pacto Mundial e intentamos cumplir con estándares internacionales como las ISO o el Global Reporting Initiative.

Comprometidos con todos vosotros y con el planeta, sirva este tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de rendición de cuentas de nuestra firme voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales en todas nuestras actuaciones, y de mostrar lo que somos y hacemos.

Que nuestro proyecto tenga éxito depende de que consigamos ser líderes en el transporte marítimo al tiempo que garantizamos la rentabilidad y el crecimiento sostenible; ello nos obliga a convertir nuestros valores en parte del proyecto. La búsqueda de la excelencia, la sostenibilidad de nuestras actuaciones, la corresponsabilidad o la innovación constante nos llevan al éxito.

Creemos que la transparencia es un principio ineludible y espero que este informe lo sea suficiente sobre todas nuestras actuaciones a todos los que formáis parte de alguno de nuestros grupos de interés. Estoy seguro que esto tendrá un impacto positivo para la compañía y para la sociedad en su conjunto.

Además de los canales utilizados años anteriores para dialogar con vosotros y ajustar nuestras decisiones y compromisos a vuestras expectativas, este año hemos creado los Encuentros para el Diálogo y el Acuerdo, que nos han resultado especialmente enriquecedores. Espero que podamos demostrar que con ello hemos mejorado en la consideración, la respuesta y el respeto a vuestros intereses.

Si en el año 2011 redefinimos nuestro modelo de negocio para conseguir adaptarnos al escenario en el que nos encontrábamos, este año hemos hecho hincapié en la estrategia de la internacionalización y de la innovación como hoja de ruta.

Nuestra reciente apuesta en Bahamas se va afianzando, los tráficos en Baleares se están consolidando, sigue funcionando bien la línea Algeciras-Tánger

mientras que la buena gestión realizada en la línea de interés público entre Algeciras y Ceuta nos ha consolidado como uno de los mayores operadores del Estrecho de Gibraltar.

La apuesta por la ecoeficiencia nos está dando resultados. Nuestros *ferries* de última generación, en los que hicimos una fuerte inversión en plena crisis, son cinco veces más ecoeficientes que los *fast ferries* y hemos conseguido llevar nuestro índice de ecoeficiencia (IEB) a 0'34 kg de CO₂/ t*milla. Este dato consolida el transporte marítimo, y en particular la flota de Baleària, como uno de las más eficientes del Mediterráneo, y nos alinea con la política energética de la UE.

La mejora de la ecoeficiencia de nuestra flota, la creación de valor a nuestros clientes y resto de grupos de interés o la mejora de los sistemas de gestión han centrado nuestros esfuerzos de innovación.

Con el convenio de flota aprobado en octubre de este año hemos hecho visibles cualidades relevantes para nuestro proyecto y cumplido con los compromisos adquiridos en nuestro Código de Conducta. Se ha constituido y ha empezado a funcionar la escuela de empresa (EdEB) y hemos conseguido ayudar a la creación de capital social, educación ambiental o promoción cultural con los programas y acciones de nuestra Fundació.

En la memoria del año pasado expresé que afrontar este año nos exigiría un mayor esfuerzo que el realizado el 2011. Hemos cumplido. Sin dejar la fuerte y necesaria política de reducción de costes y ajustes, y a pesar de caída del mercado, hemos gestionado más pasaje y metros lineales que el año anterior, incrementado un 11% el valor generado por nuestros servicios y además creado empleo.

Continuaremos esforzándonos para que nuestro proyecto tenga éxito, siendo conscientes que la responsabilidad social no es solo lo que hacemos con el valor económico generado, sino en cómo conseguimos generar ese valor económico.

ADOLFO UTOR
Presidente de Baleària



1. Presentación del informe

La búsqueda del consenso

Durante el año 2012, hemos intensificado el diálogo con nuestros grupos de interés, lo que nos ha permitido analizar los impactos de nuestra actividad y fijar objetivos que nos ayuden a fortalecer nuestro modelo de empresa plural, corporativa y constitutivamente responsable.

Hemos utilizado diferentes medios para entrar en contacto con cada uno de nuestros grupos de interés.

1.1. 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						

1.2. Presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2011 a grupos de interés: encuentros para el diálogo y el acuerdo

Sabemos que el diálogo y la búsqueda de acuerdo con todos nuestros grupos de interés es la mejor forma para responder a sus expectativas, por eso en 2012 hemos organizado 10 encuentros con representantes de estos grupos de interés.

Se han realizado encuentros para el diálogo y el acuerdo con los trabajadores en varias de las delegaciones. En las delegaciones de Ceuta, Eivissa y Palma de Mallorca, además se han mantenido encuentros con representantes significativos de nuestros grupos de interés externo. Más de 200 empleados y cerca de 60 entidades han participado en estas sesiones. Ello nos ha permitido contrastar e identificar los temas ambientales, sociales y económicos más relevantes para cada grupo, a la vez que escuchar sus opiniones respecto al comportamiento de la empresa.

➤ Encuentros para el diálogo y el acuerdo

Encuentros | 10
 Delegaciones | 8 (Eivissa, Barcelona, Menorca, Mallorca, Valencia, Dénia, Ceuta, Algeciras)
 Empleados | 200
 Entidades | 60



2. Quiénes somos

2.1. Una naviera líder

En Baleària somos líderes en transporte de pasajeros y mercancías rodadas en el Mediterráneo español, operamos 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 naviera 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 líneas entre Algeciras -Tánger y Algeciras -Ceuta. Durante el 2012 hemos gestionado la línea de interés público entre Algeciras y Ceuta. Además, contamos con una línea que une Estados Unidos (desde Fort Lauderdale, Miami) con la isla de Grand Bahama, bajo el nombre comercial de Bahamas Express.

El equipo humano de Baleària lo formamos 991 personas. Esta cifra se incrementa a más de 1.500 en temporada alta, distribuidas entre 17 barcos y en 16 oficinas. Los servicios centrales de la Compañía están en la delegación de Dénia (Comunidad Valenciana, España).

La flota está compuesta por 10 *fast ferries*, 6 *ferries* y 2 buques *ro-ro*. De estos, 12 buques han navegado bajo pabellón español, 4 con bandera de Malta, uno con bandera de Chipre y otro de Italia.

En 2012, hemos gestionado el transporte de más de 3 millones de personas y más de 3,5 millones de metros lineales (0,4 millones más que el año anterior), en las 13 líneas que componen las rutas de Baleares y el Estrecho.

Misión, visión y valores

Nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial es un instrumento básico para el diálogo con nuestros grupos de interés. Con él señalamos, además de nuestros objetivos y valores fundamentales, a qué nos comprometemos respecto a ellos. Estos valores guían nuestra conducta, y nos ayudan en la toma de decisiones y en la generación de confianza con nuestros grupos de interés internos y externos.

➤ 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

➤ LOS CLIENTES

Somos una empresa con una decidida orientación a los clientes con un claro objetivo: ofrecerles unos servicios de calidad que garanticen su seguridad y satisfacción, y establecer con ellos unas relaciones honestas, respetuosas, duraderas, con un trato personalizado y cercano.

➤ LA SOCIEDAD

Contribuimos a construir territorios socialmente responsables capaces de incrementar su patrimonio competitivo. Desarrollamos actuaciones para mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural, el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental que permita incrementar el nivel de bienestar de la sociedad y su capacidad para aumentarlo.

➤ EL MEDIO AMBIENTE

Apostamos por el desarrollo sostenible. 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.

➤ LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

A través de la innovación y la mejora continua trabajamos por nuestra perdurabilidad y por la sostenibilidad del planeta.

➤ LOS EMPLEADOS

Conseguir unas relaciones laborales adecuadas y estables en un marco de igualdad de oportunidades que permitan crecer profesionalmente, es un compromiso firme con el principal activo de la compañía. Esta estabilidad laboral basada en la competitividad, requiere de la actitud y el compromiso de todos los empleados y de la inversión en formación e innovación de la empresa.

LA MARCA BALEÀRIA

- Innovadora
- Corresponsable
- Excelente
- Sostenible



3. Nuestra manera de ser responsables

Contribuir a mejorar el nivel de bienestar de los habitantes de los territorios donde operamos y su capacidad de aumentarlo.

3.1. Introducción

Somos responsables en la medida que defendemos aquello que nos importa, aquello a lo que damos valor y que hemos puesto por escrito en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial. Definir lo que nos importa nos permite valorar y dar sentido a las actuaciones que hacemos y a sus consecuencias.

El firme compromiso con el corpus de nuestros valores (compartido cada vez más y por más miembros de la compañía y siempre enfocado a generar valor a nuestros grupos de interés), orienta nuestras actuaciones y nos permite generar bienestar en los territorios donde operamos.

Las actividades de la Fundació Baleària en el campo de la educación y sensibilización ambiental, la promoción de las artes y la cultura, el fortalecimiento institucional o el incremento de la inversión social nos acercan cada vez más a lo que entendemos por una empresa ciudadana responsable y sostenible.

En todas nuestras actuaciones, la creatividad alimenta la innovación y la pone al servicio de la excelencia, sea en la creación de valor para nuestros clientes, en la mejora de la calidad de vida de las personas que viven en los territorios donde operamos, en los procesos de formación y desarrollo de nuestros empleados o en el índice de Ecoeficiencia de nuestra flota.

Además, hemos seguido apostando por la sensibilización y la educación ambiental de nuestros clientes y de las comunidades que habitan en los territorios donde actuamos. Con ello nos unimos a los esfuerzos de la comunidad internacional en general, y al sector marítimo en particular, para proteger el medio ambiente y frenar el cambio climático.

Las tomas de decisión de la empresa requieren de instrumentos. Durante el año 2012 hemos puesto en marcha nuestro SGI (Sistema de Gestión de la Innovación), nuestra EdEB (Escuela de Empresa de Baleària), hemos presentado de manera integrada el primer Informe de Progreso y el informe de Sostenibilidad de acuerdo con el marco GRI 3.1 y la ISO 26000, hemos acabado el Plan de Igualdad, desarrollado nuestra intranet y consensado y aprobado el convenio colectivo de flota.

HITOS DE RSC EN 2012

- Escuela de Empresa de Baleària (EdEB)
- Informe de progreso y de Sostenibilidad del Pacto Mundial en el marco del GRI 3.1
- Código de Conducta en el Convenio Colectivo de Flota
- Sistema de Gestión de la Innovación (SGI)
- Plan de Igualdad
- Intranet



Nuestros compromisos

Dentro de nuestra estrategia de RSC, hemos continuado durante todo el año creando alianzas y acciones que apoyen el crecimiento de nuestro modelo y nos permitan cumplir con los compromisos adquiridos en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial. La creación y puesta en funcionamiento de la Intranet (que aumenta la cohesión de los trabajadores); el programa Terra de Retrobament (que permite el intercambio social y cultural entre las islas y la península), la apuesta por la innovación social y responsable en Ses Valls de Retrobament, el impulso de innumerables actividades relacionadas con la cultura o el deporte a través de la Fundació Baleària, la colaboración con entidades o la consolidación de Fun&Music como marca de entretenimiento a bordo, son iniciativas que reflejan la voluntad de avanzar en el cumplimiento de estos compromisos.

Pacto Mundial

En 2012 Baleària, a través de la memoria de sostenibilidad de 2011, y como miembro firmante del Pacto Mundial, ha presentado su primer Informe de Progreso, que da a conocer a sus grupos de interés y a la sociedad en general sus avances en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los ámbitos de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Iniciativas y alianzas

➤EXCELTUR

Asociación sin ánimo de lucro formada por 24 de los más relevantes grupos empresariales turísticos españoles, que surge como un nuevo foro de análisis, opinión y diálogo abierto.

➤FUNDACIÓN ÉTNOR (ÉTICA DE LOS NEGOCIOS Y DE LAS ORGANIZACIONES)

Organización sin ánimo de lucro que nace con el fin de promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en

la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

➤CLUB DE EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD

Asociación empresarial compuesta por un grupo de grandes empresas que apuestan por el crecimiento sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

➤FUNDACIÓN UNIVERSIDAD-EMPRESA DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Organización cuyos objetivos son que la sociedad aproveche las capacidades de la universidad y servir de cauce para transmitir a la universidad las necesidades e inquietudes de la sociedad en general y las de los sectores productivos en particular.

➤ASSOCIACIÓ CONEXUS. ATENCIÓ, FORMACIÓ I INVESTIGACIÓ PSICOSOCIALS

Formada por psicólogos con una amplia trayectoria y experiencia en la atención a personas en el ámbito familiar, social y de la salud, así como en la formación de equipos profesionales y la investigación.

➤ANAVE (ASOCIACIÓN DE NAVIEROS ESPAÑOLES)

Organización empresarial de ámbito nacional, constituida para la coordinación, representación, gestión, fomento y defensa de los intereses de las empresas navieras españolas.

➤AVE (ASOCIACIÓN VALENCIANA DE EMPRESARIOS)

Asociación de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que aglutina en su seno a 100 de los más destacados empresarios de las tres provincias de la Comunitat Valenciana.

➤CONFEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

Entidad privada sin ánimo de lucro, cuyo fin primordial es la defensa y representación de los intereses empresariales ante los poderes públicos y la sociedad.

➤FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365

Entidad turística sin ánimo de lucro y de gestión público-privada cuya finalidad es promocionar y fomentar el turismo de la ciudad de Palma de Mallorca.



3.2. Estructura de gobierno

Consejo de Administración

El máximo órgano de Baleària es el Consejo de Administración, que incluye también miembros independientes.

➤ **D. Adolfo Utor Martínez**
Presidente y consejero delegado

➤ **D. Víctor Terricabras Balada**
Director general de Negocio

➤ **D. Juan Lladó Oliver**
Independiente

➤ **D. David Fernández Martínez**
Secretaría general

➤ **D. Ricardo Climent Escriche**
Director general de Finanzas

➤ **D. Abel Matutes Juan**
Independiente

➤ **D. José Bonet Ribas**
Independiente

Durante el año 2012 se han celebrado dos 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).



3.3. Código de Conducta

Comité de Conducta y Ética Empresarial

Este órgano es responsable de la gestión, consulta y atención de dudas sobre el Código de Conducta por parte de los empleados de Baleària. El comité está compuesto por David Fernández (secretario General y miembro del Consejo de Administración), Josep V. Mascarell (director de RSC y miembro de la Comisión Ejecutiva), Francisco Carrillo (responsable de Relaciones Laborales), Vicent Pérez (representante de los trabajadores de Tierra) y Gabriel Batle (presidente del Comité de Flota).

Siguiendo con el esfuerzo de dar a conocer los valores y las normas de conducta de la empresa y ayudar a su cumplimiento, el nuevo Convenio de Flota redactado en 2012 reconoce el derecho de los trabajadores a participar en el Comité de Conducta y Ética Empresarial de la Compañía.

Cualquier queja derivada de actos no éticos o sugerencias para la mejora del comportamiento ético interno, es gestionada con el máximo rigor garantizando la confidencialidad. Hemos reforzado los mecanismos que permiten que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias. Los trabajadores de Baleària disponen de varias vías de contacto (teléfono, correo electrónico y postal) para denunciar (ya sea identificándose o de manera anónima) cualquier comportamiento no adecuado al Código de Conducta. Durante el año 2012 se han atendido las dudas de los empleados y se han abierto tres expedientes que han permitido evitar comportamientos no éticos.

Durante el último trimestre del año, 21 trabajadores de la empresa Euromaroc se han formado en RSC y Código de Conducta y Ética Empresarial a través de los módulos correspondientes que forman parte del Manual de Acceso. Esta formación se ha realizado por primera vez a través de la plataforma de *e-learning* de la EdEB (Escuela de Empresa de Baleària).

Resultados del test de confianza

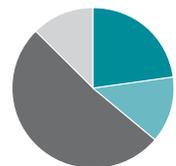
Por segundo año consecutivo, en 2012 se ha enviado un cuestionario a todos los empleados, tanto de flota como de tierra, para que mostraran sus inquietudes acerca del grado de confiabilidad con los mandos superiores y de éstos con sus colaboradores. La participación ha sido superior al 55% del total de envíos realizados. En Tierra, destaca una mayor participación de los mandos respecto a los colaboradores.

➤ Datos generales

Encuestas enviadas	460
Encuestas respondidas	252 (55%)
Encuestas no finalizadas	94
Comentarios totales	88
Comentarios de mandos	30

➤ Encuestas por Tierra/Flota y categoría laboral

	Mandos	Otros	Total
Tierra	58	130	188
Flota	33	31	64
Total	91	161	252



➤ Encuestas por delegaciones y categoría laboral

Delegación	Total	Mandos	Otros
Dénia	88	26	62
Eivissa	25	8	17
Palma	16	5	11
Barcelona	12	3	9
Alicante	12	4	8
Valencia	11	4	7
Sant Antoni	6	3	3
Madrid	3	2	1
Formentera	3	-	3
Alcudia	3	1	2
Algeciras	3	1	2
Ciudadella	1	-	1
Maó	1	-	1
Ceuta	1	-	1
Tánger	-	-	-



Encuestas por buques y categoría laboral

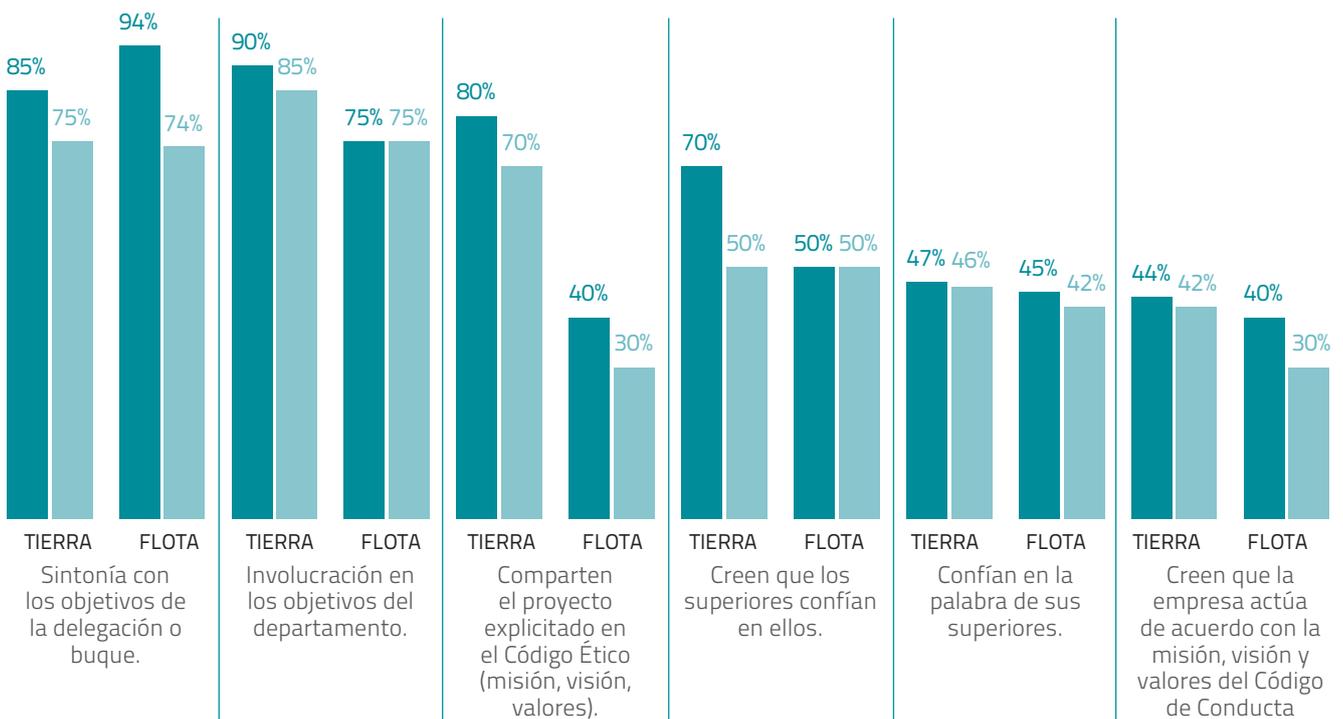
Buque	Total	Mandos	Otros
Daniya	37	8	29
Ramon Llull	9	7	2
Pinar del Río	3	3	-
Visemar One	2	2	-
Martín i Soler	2	2	-
Passió	-	2	2
Maverick	1	1	-
Lorca	1	1	-
Alhucemas	1	1	-
Abel Matutes	1	1	-

Conclusiones

- Destaca que el 80% de los mandos y el 70% de los trabajadores de Tierra **comparten el proyecto** explicitado en el Código Ético (misión, visión y valores).
- La involucración en los objetivos del departamento** supera el 90% en los mandos de Tierra y el 85% entre los trabajadores. En Flota, más del 75% de los mandos y casi el 75% de la tripulación se sienten involucrados.
- La **sintonía con los objetivos de la delegación o buque** es más del 85% entre los mandos de Tierra y del 75% entre los trabajadores. En Flota, es del 94% entre los mandos y del 74% entre la tripulación.

Resultados de la encuesta por Tierra/Flota y Mandos/Otras categorías

■ Mandos ■ Otros trabajadores





3.4. La innovación constante

En Baleària sabemos que la continuidad de nuestra empresa depende de nuestra capacidad para innovar; por ello tenemos el compromiso de convertir la innovación en una competencia cultural de todos los que formamos parte de Baleària.

Durante el 2012, se ha producido la consolidación del departamento de Innovación, el Sistema de Gestión de la Innovación y el Taller de Ideas, Balidea. Todas estas prácticas puestas en marcha permiten favorecer la iniciativa y la creatividad en la gestión interna y en la mejora de la productividad.

El departamento de Innovación recoge todas aquellas acciones innovadoras y de mejora continua que se están implementando (proyectos) y las que se están iniciando (anteproyectos). En ambos casos, y en función del grado de maduración y avance de las acciones, se hace una descripción de las actividades, los objetivos y los resultados que espera obtener la empresa.

Hitos alcanzados en innovación

Hitos alcanzados

- Estudio del uso del Gas Natural Licuado (LNG) como combustible
- Baleària Fun&Music
- Sistema Integral de Formación
- Consolidación de acciones dentro del 7º Programa Marco de I+D

➤ APUESTA FIRME POR EL USO DEL GNL COMO COMBUSTIBLE

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

Uno de los motivos por los que la naviera apuesta por el GNL es su bajo impacto medioambiental, puesto que reduce considerablemente las emisiones de CO², NOx, SOx y otras partículas.

Otra de las razones es el precio. La evolución de los precios de los distintos combustibles nos permite observar que el gasoil es cada vez más caro (y escaso) y el gas natural más económico (y abundante). Si bien el precio del GNL en estos momentos es volátil, el reciente desarrollo de nuevas tecnologías que posibilitan la obtención de gas natural a partir de los pozos de petróleo agotados y las minas de carbón podría estabilizar los precios y reducir la dependencia energética del exterior.

La búsqueda de la ecoeficiencia de los buques es el eje de orientación de numerosos estudios y acciones realizadas por la naviera.

➤ BALEÀRIA FUN&MUSIC

Baleària es sinónimo de diversión. Y la diversión y la música siempre van unidas. Por eso, lanzamos un producto nuevo, Baleària Fun&Music, un nuevo concepto que suma viaje y entretenimiento. Este concepto nace para elaborar una oferta de transporte a los pasajeros que integra viaje y actividades de ocio; la introducción de animación en los trayectos con organización de espectáculos y conciertos musicales adaptados a los diferentes segmentos de público se hace con la finalidad de que el usuario obtenga una experiencia lúdica emocional y diversa.



Catálogo de proyectos 2012

THROUGHLIFE

Es un proyecto europeo de I+D+i que estudia el uso de nuevos materiales y el desarrollo de nuevos procesos de construcción y mantenimiento aplicados al sector naval.

Objetivos

- Alargar la vida útil de los barcos y reducir los costes de mantenimiento.
- Utilizar materiales que sean respetuosos con el medio ambiente durante su vida útil, y que sean fácilmente reciclables cuando dejen de tener uso.

Líneas de acción

- Desarrollo de nuevos servicios que alarguen el ciclo de vida del barco y de los equipos instalados. Aquí se incluyen nuevos materiales, pinturas y la mejora de los procesos de construcción, reparación y mantenimiento.
- Desarrollo de herramientas que permitan monitorizar y evaluar la degradación de los componentes y su impacto medioambiental.

Resultados de impacto

Los resultados de impacto esperados son la reducción de costes de toda la flota, un ahorro muy significativo en los costes de explotación y optimización del mantenimiento debido a la monitorización, un ahorro anual de 30.000€ por el cambio de un material a híbrido biocomposite, promoción internacional y motivación del personal, entre otros.

Socios

Meyerwerft, Balance Technology consulting, APC Composite, D'Appolonia, IFAM Fraunhofer, TNO, Uljanik.

Presupuesto

3 millones de euros

Fecha finalización

Marzo 2014

JOULES

El proyecto Joules, presentado dentro del 7PM, se centra en los siguientes puntos:

- Optimización del proceso energético del buque.
- Desarrollo de soluciones que permitan el uso de combustibles alternativos al IFO y al MDO.
- Desarrollo de sistemas que permitan la recuperación y almacenaje de la energía.
- Medidas para reducir emisiones de CO² y otros contaminantes.
- Herramientas que permitan la gestión correcta de las emisiones a lo largo del ciclo de vida del buque.

Con este proyecto se pretende una reducción significativa de las emisiones de CO², SO_x, NO_x, PM, que será de al menos un 20% en 2025 y de 40% en 2050 con respecto a los buques actuales.

Socios

Flensburger, Damen, Meyer Werft, Navantia S.A., STX France S.A., Fincantieri, Man Diesel & Turbo SE, Waertsilä, Center of Maritime Technologies EV, Balance Technology Consulting GMBH, Universite de Liege, Det Norske Veritas AS, Technische Universitaet Hamburg-Harburg, Technische Universiteif Delft, Bureau Veritas, HyGear Fuel Cell Systems B.V., Marin, Cetena S.p.A., Saft SAS, Alto-Korkeakoulusaatio, Universidad Politécnica de Madrid, Rolls Royce PLC.

Presupuesto

8,5 millones de euros

Fecha finalización

Julio 2017



➤GRUPO DE TRABAJO GAS NATURAL LICUADO (LNG)

Por iniciativa de Gas Natural Fenosa se crea un grupo de trabajo con la intención de promover el uso del gas natural como combustible en buques. Este grupo de trabajo es el germen de la futura asociación del LNG, en la que la parte de marina será una subdirección y estará abierta al resto de empresas del sector que deseen asociarse.

España es uno de los países europeos más avanzados en cuanto al uso del gas natural, por lo que tiene que convertirse en un importante actor a nivel internacional en este tipo de combustible, ya que, como es conocido, nuestro país es uno de los que más desarrollada tiene su utilización a nivel terrestre, almacenamiento y distribución.

Uno de los escollos con los que puede encontrarse el uso del gas natural es la falta de normativa al respecto. El objetivo es el estudio de viabilidad y bajo qué condiciones debe darse la utilización de gas natural como combustible a bordo de buques, junto con la canalización a través de la administración de los intereses de la industria española en los organismos de reglamentación Internacionales.

Cabe destacar que en este proyecto y para su financiación en Baleària, se han establecido negociaciones con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), que avanza positivamente.

Socios

Gas Natural SGD, SA, Bureau Veritas Ibérica, SLU, Wartsila Iberica SA, Cotenaval SL

Presupuesto

A determinar.

Fecha finalización

Indefinida.

➤EFICIENCIA ENERGÉTICA

Este proyecto ya se había planteado en 2011, aunque con unos contenidos muy distintos. En la actualidad, el proyecto está presentado ante el Centro de Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) para su financiación por la Línea Directa de Innovación.

Una de las variables que influye en la formación de las 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 no se dispone de los medios para calcularlo, ya que depende de múltiples factores como la velocidad de navegación, el estado del mar, la carga del buque, el viento o las mareas. Por otra parte se pretende minimizar la resistencia debida a la fricción que produce la rugosidad del casco.

El proyecto se articula sobre dos acciones concretas: el control de trimado del buque *Martín i Soler* para analizar el consumo en navegación y la realización del revestimiento del casco con materiales anti-incrustantes basados en copolímeros autopulimentantes (SPC), libres de TBT y de biocidas, lo que garantiza un mínimo impacto en el medio marino.

El ahorro de consumos se acerca al 5%, con la consiguiente reducción de emisiones contaminantes.

Fecha finalización

Marzo 2014



➤ INVESTIMAR

El objetivo es poner la flota regular de Baleària a disposición de instituciones y entidades dedicadas a la investigación marina para colaborar en diferentes programas de investigación.

En colaboración con ECOIMA, se realiza el avistamiento de cetáceos y aves con el objeto de elaborar un listado de especies, un calendario de observación y otros datos que puedan ser utilizados para la educación ambiental. Esta información procesada se entregará a los pasajeros en un cuaderno.

El buque *Posidonia* está a disposición de IMEDEA y el Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) para la realización de distintos proyectos de investigación, entre los que se encuentra el que realiza sobre las praderas de *Posidonia*.

En el proyecto LIFE-Cubomed, se colabora en el análisis de las causas del aumento de las medusas y otros organismos gelatinosos en el Mediterráneo, en colaboración con la Universidad de Alicante y el CSIC. El incremento de las medusas muestra un agravamiento de la contaminación en el Mediterráneo y su estudio permite promover medidas para preservar el ecosistema marino.

Fecha finalización
Indefinido

➤ PLAN DE TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS Y NEGOCIO

El objetivo es la modernización de los principales sistemas de información de gestión de reservas que permitan su evolución futura, sobre plataformas y arquitecturas tecnológicamente más modernas. Así se podrá dar una respuesta más rápida y eficiente a los requerimientos funcionales que se deriven del modelo de negocio, como la internacionalización en la prestación de los servicios, o la gestión y comercialización de nuevos productos a bordo o en tierra.

Este nuevo sistema permitirá:

- Mejor conocimiento del cliente (necesidades, gustos y preferencias) derivado del análisis de la información y los registros de la base de datos.
- Se podrá reaccionar a las necesidades del mercado en un tiempo menor, se reducirán los costes de oportunidad y mejorará el posicionamiento del producto en el mercado.
- Reducción de costes en infraestructuras obsoletas y mantenimiento de aplicaciones.
- Optimización costes operativos y de gestión.
- Reducción de riesgos tecnológicos y de negocio.

Socios
IBM

Presupuesto
2.300.000 €.

➤ SGI (SISTEMA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN O BMS (BALEÀRIA 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.

75% implantado.



➤ ANDON

Supone la puesta en marcha de un sistema de explotación de datos y control de procesos a través de la información recogida durante el desempeño de las actividades relacionadas con los procesos claves de la empresa. La recogida sistemática de información y la utilización de una herramienta informática adaptada, permite la elaboración *ad hoc* de informes muy precisos con el objetivo de facilitar la toma de decisiones a todos los responsables de los procesos mencionados. ANDON es una puerta a la mejora continua que garantizará un gran ahorro de tiempo y recursos propios. Ya ha sido aplicado en Flota y está en proceso de implantación en Tierra.

➤ SERVICIO INTEGRAL DE TRANSPORTE DE CARGA

Ante una demanda de grandes volúmenes de carga que tenía dificultades para ser atendida por la oferta entre los operadores logísticos entre España y Marruecos, Baleària decide ampliar su oferta de transporte de carga y prestar un servicio completo que integra la recogida de carga, el transporte hasta Algeciras, el transporte en barco, la gestión en aduanas y la distribución en Marruecos.

Cada contrato se formula como un "proyecto" industrial en el que la demanda del cliente -definida en volumen (toneladas, camiones...), tiempos y frecuencia de entrega-, se planifica, se organiza y se entrega teniendo en cuenta la trazabilidad y la normativa aduanera.

Para operativizar este servicio, el transporte terrestre y la tramitación aduanera son subcontratados externamente al grupo Baleària, quien al tratarse de grandes volúmenes, consigue muy buenos precios.

Este proyecto, afecta fundamentalmente a Cargua, que como empresa "transitaria" aumenta sustancialmente su volumen de negocio.

100% implantado.



4. Dimensión económica

4.1. Resultados económicos 2012

Las cuentas anuales de las diferentes sociedades individuales de Baleària han sido preparadas de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados, con la finalidad de mostrar la imagen fiel de las mismas.

Se han verificado externamente, a través de una auditoría llevada a cabo por Deloitte S.L., todas aquellas sociedades que se encontraban dentro de los requisitos previstos en la legislación.

Así pues, la compañía ha logrado un incremento de un 10,84% del valor económico generado por prestación de servicios respecto al 2011, un total de 238 millones de euros.

La compañía ha recibido en 2012 un subvención a la gestión de la línea marítima de interés público Algeiras-Ceuta.

Aunque la Comisión Nacional de la Competencia nos ha impuesto una multa económica de 15 millones de euros, a finales del año 2012 la Audiencia Nacional ha admitido el recurso presentado por Baleària contra la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia al considerar que no se nos dio la oportunidad de defendernos y presentar alegaciones. Estamos convencidos que nuestra relación con otras organizaciones para promover relaciones positivas han sido prácticas justas de operación y nunca formas de conducta anti-competencia.

Comparativa resultados 2011-2012

	2011	2012	Variación	
			Euros	%
■ <i>Importe neto cifra negocios</i>	214.975.732	238.281.047	23.305.315	+10,84%
■ <i>EBITDA</i>	50.408.189	50.228.856	-179.333	-0,36%
■ <i>Beneficio neto</i>	7.013.946	5.061.669	-1.952.277	-27,83%

Cifras del grupo Baleària a octubre 2012.

Principales cifras

	2012	2011	2012	2011
<i>VALOR ECONÓMICO GENERADO</i>	248.916.003,00	223.543.269,00	100,00	100,00
<i>Prestación de servicios</i>	238.281.047,00	214.975.732,00	95,73	96,17
<i>Otros ingresos</i>	10.634.956,00	8.567.537,00	4,27	3,83
<i>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</i>	216.432.886,66	191.680.929,87	86,95	85,75
<i>Proveedores</i>	172.870.796,00	148.130.399,00	69,45	66,26
<i>Inversión personal</i>	27.972.329,00	28.405.875,00	11,24	12,71
<i>Gastos financieros</i>	13.533.559,00	13.340.946,00	5,44	5,97
<i>Inversión en medio ambiente</i>	701.317,30	506.651,38	0,28	0,23
<i>Inversión en innovación</i>	801.830,00	847.515,00	0,32	0,38
<i>Inversión en RSC</i>	553.055,36	449.543,49	0,22	0,20
<i>Inversión en formación</i>	297.348,46	188.078,00	0,12	0,08



La apuesta por la eficiencia y la sostenibilidad

La inversión a proveedores sigue aumentando un año más debido principalmente al encarecimiento del precio del combustible. La inversión en personal disminuye en un 1,47% como consecuencia de los esfuerzos de adaptación a un nuevo contexto, aunque en el año 2012 hemos creado empleo neto. Hemos conseguido ser más eficientes y productivos manteniendo nuestra apuesta decidida por ser una empresa responsable y sostenible.

Un dato muy significativo ha sido la inversión en medio ambiente, que ha aumentado un 27,76% respecto al 2011. También destaca el aumento de la inversión en RSC en un 18,72% y en formación en un 36,75%.

↗ Distribución del valor económico generado 2011-2012

	2011	2012
<i>Proveedores</i>	66,26	69,45
<i>Gastos de personal</i>	12,71	11,24
<i>Gastos financieros</i>	5,97	5,44
<i>Gastos medioambientales</i>	0,28	0,23
<i>Gastos innovación</i>	0,38	0,32
<i>Inversión en acción social</i>	0,20	0,22
<i>Inversión en formación</i>	0,08	0,12

↗ Comparativa balances 2011-2012

	2011	2012	Variación	
			Euros	%
<i>Fondos propios</i>	63.685.237	68.733.314	+5.048.077	+7,93
<i>Activo no corriente</i>	311.134.351	291.850.139	-19.284.212	-6,20
<i>Activo corriente</i>	70.112.086	68.906.192	-1.205.894	-1,72
<i>Pasivo no corriente</i>	222.171.082	199.690.413	-22.480.669	-10,12
<i>Pasivo corriente</i>	95.390.118	92.319.012	-3.071.106	-3,22



4.2. Compromiso de calidad con los clientes

Controles de calidad

Medir la satisfacción del cliente es clave para tener éxito a largo plazo. Su satisfacción nos da información sobre el modo en que nos relacionamos con ellos. Disminuir el nivel de quejas y aumentar la satisfacción del cliente son indicadores de la calidad de nuestros servicios.

Nuestro compromiso con los clientes nos lleva a estar continuamente analizando su nivel de satisfacción e introduciendo cambios para aumentarla y garantizar su seguridad.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Tres veces al año, 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 2012, el 93,79% de los pasajeros admiten que volverían a viajar con Baleària (con seguridad el 83,19%, y con probabilidad el 10,60%). En el 2011 este porcentaje fue del 94,03%, aunque los que lo afirmaban con seguridad solo fueron el 77'80%, o sea, un 5'39% menos que en el 2012.

Valoración global de Baleària

Año	Universo	Encuestas	Valoración*
2010	134.372	2.050	8'00
2011	212.507	2.147	7,47
2012	641.856	3.113	7,49

*de 0 a 10

La razón por la que hay tanta diferencia en el universo de las encuestas respecto al 2011 es debido a la incorporación en las encuestas de las líneas de Eivissa-Formentera y Algeciras-Tánger, donde sube considerablemente el número de trayectos diarios y pasajeros.

Valoraciones

	2011	2012
Servicio de la compañía	7,4	7,6
Personal de tierra	7,8	8,3
Personal del buque	7,7	8,2
Estaciones marítimas	7,4	8,3
Sistema de reservas	8,4	8,0

CONTROL DE PROCEDIMIENTOS A BORDO

Se trata de auditorías periódicas realizadas por el departamento de Servicios a Bordo que miden el cumplimiento del Manual de Servicios a Bordo (SAB), habilitación y limpieza. En la siguiente tabla se ven los porcentajes de cumplimiento.

Buque	SAB	Habilitación	Limpieza
Jaume I	87,3	90,7	92,7
García Lorca	81,3	92,8	94,3
Ramon Llull	88,6	90,2	90,5
Nixe	74,3	85,9	73,0
Visemar	87,9	95,9	90,3
Martín i Soler	79,8	81,7	77,0
Passió	86,3	85,7	80,5
Alhucemas	86,0	95,7	95,6
Abel Matutes	89,8	92,6	89,6
Daniya	73,3	78,6	77,4
Jaume III	80,0	76,7	89,9
Avemar	87,4	90,1	84,6
MEDIA	83,5	88,1	86,3



MISTERY SHOPPER

EL mystery shopper es otra metodología que utiliza periódicamente el departamento de Servicios a Bordo para determinar la adecuación de los servicios a los estándares definidos por la compañía.

	Limpieza acomodación	Baños buques	Instalaciones	Trato al cliente	Productos consumidos	Índice Satisfacción Cliente
<i>Martín i Soler</i>	90	74	96	61	48	64,2
<i>Passió per Formentera</i>	97	78	100	75	55	79,0
<i>Abel Matutes</i>	95	90	82	73	87	76,9
<i>Visemar</i>	73	75	88	77	77	77,0
<i>García Lorca</i>	76	74	78	90	80	85,7
<i>Alhucemas</i>	93	93	82	63	69	68,8
<i>Posidonia</i>	87	82	89	81	-	83,0
<i>Avemar</i>	77	74	87	67	75	69,5
<i>Daniya</i>	83	96	89	86	85	86,7
<i>Ramon Llull</i>	93	83	89	70	90	74,8
<i>Media</i>	86	82	88	74	74	76,6
<i>Excelencia con el cliente</i>	>95	>95	>90	>80	>95	>85

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Con el objetivo de satisfacer a nuestros clientes, disminuir el número de quejas y mejorar la calidad de nuestros servicios, ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de atención, apoyo y resolución de quejas.

	2009	2010	2011	2012
<i>Núm. quejas recibidas</i>	4.771	2.331	2.148	2.832
<i>Núm. quejas / 1.000 pasajeros</i>	2,72	1,27	1,06	1,11
<i>% quejas sobre servicio Baleària</i>	80%	66%	64%	71,5%

El aumento en el número de quejas respecto al 2011 es debido principalmente a las reprogramaciones de los buques *Martín i Soler* y *Daniya*, así como los retrasos y los problemas con el aire acondicionado del buque *Jaume I* durante el mes de agosto.

Las quejas y reclamaciones son analizadas y, en caso de ser necesario, se piden aclaraciones al buque o 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.

Respecto a la privacidad y la utilización o fuga de datos de clientes o consumidores, no hemos tenido reclamaciones.

Tampoco se han producido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de nuestros servicios en la salud o la seguridad, ni se han recibido multas significativas por el incumplimiento de la normativa en relación con nuestros servicios.

Mejoras en los servicios a bordo

- Se ha puesto en marcha el proyecto Merqal, un proyecto formativo reglado en colaboración con la EdEB y otros departamentos de la empresa, cuyo objetivo es capacitar en la mejora de la gestión y en la atención al cliente.
- Implementación del servicio de restauración en el *Pinar del Río*, buque de la filial Bahamas Express.
- Implementación del *room service* (desayuno en camarote) en buques con servicio de desembarque más tarde.



Objetivos de márketing 2012

- Fidelizar (especialmente a los residentes, tanto de Baleares como de Ceuta) a través del club de fidelización.
- Consolidar Baleària Fun&Music como marca del entretenimiento a bordo y diferenciación frente a la competencia y el transporte aéreo. Para ello se busca ampliar la oferta de entretenimiento, no solo fiestas y conciertos.
- Tener una presencia destacada en los canales de venta tanto en agencias de viajes y otros intermediarios como a través del marketing *online* con mejora continua de la web, posicionamiento en buscadores, redes sociales y lanzamiento y optimización de aplicaciones para móviles.

Campañas y promociones

La orientación al cliente es una de nuestras competencias culturales y uno de los compromisos de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial. Con el objetivo de potenciar la comunicación con nuestros clientes se ha desarrollado una estrategia para conseguir mejorar nuestra posición en las redes sociales y facilitar nuestro diálogo con todos nuestros grupos de interés, pero especialmente con nuestros clientes. No hemos tenido incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, publicidad o patrocinios.

➤ CAMPAÑAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO

Se han realizado 545 campañas comerciales, enviadas a un total de 787.245 destinatarios y con un impacto global del 13,44%.

En cuanto al envío de *newsletters* a particulares, destaca el grado de apertura de las enviadas a los socios del Club Ceuta (34% de los correos enviados).

➤ ALIANZAS ESTRATÉGICAS : GRUPO ATRESMEDIA

En la primera edición de Fun&Music, Baleària ha trabajado como socio principal con una cadena de televisión privada y generalista, Grupo Atresmedia, que en la actualidad tiene los mayores ratios de audiencia en mediaciones de GRP. Como resultado de esta alianza hemos conseguido aumentar los impactos mediáticos en TV, radio e internet, y el número de apariciones en prensa como noticia.

➤ OTRAS ACCIONES

- Ofertas promocionales.
- Campañas publicitarias: propias y con agencias de viajes.

Internet

➤ SITIO WEB (DATOS 2012)

- El número total de usuarios únicos absolutos aumenta respecto al año anterior.
- La curva anual dibuja una tendencia parecida todos los años, con un aumento de usuarios considerable en la temporada alta.
- El 70,3% de las páginas vistas corresponde al proceso de venta *online*.
- El 26,3% de los usuarios que consultan tarifas en el formulario de reserva acaban confirmando la reserva.
- Las páginas vistas por agencias logadas corresponden al 15,1% del total.



Comparativa datos web

	2011	2012
Total visitas	3.103.127	3.148.698
Total páginas vistas	25.897.311	27.911.058
Usuarios únicos	1,5 millones	1,9 millones
% páginas vistas pertenecientes al proceso compra online	70%	70,3%
% usuarios que confirman la reserva después de consultar tarifas	21,3%	26,3%
Páginas vistas por agencias logadas	8,3%	15,1%

NOVEDADES Y MEJORAS

A lo largo del año, se han aplicado distintas mejoras en la parte comercial del web.

- Visualización de las ofertas más económicas en el proceso de venta *online*.
- Creación de la aplicación Android de Baleària..
- Creación de un formulario *online* para el alta automática en el Club Baleària..
- A través de la venta *online* se ha empezado a cobrar el exceso de equipaje, los equipajes especiales y otros servicios, y se han puesto a la venta servicios adicionales a un precio más económico.
- Se han puesto a la venta paquetes de barco y hotel.
- Se ha mejorado la reserva de vehículos *online*.

REDES SOCIALES

Durante el 2012 se ha continuado impulsando la actividad en las redes sociales en las que Baleària tiene presencia: Facebook, Twitter y Youtube.

El perfil de Baleària en Facebook dispone de más de 7.200 fans y durante el 2012 se han realizado 160 publicaciones que han generado 20.689 interacciones (personas que han clicado compartir o me gusta).

Baleària cuenta en Twitter con 926 seguidores, y a lo largo de 2012 se han realizado 343 publicaciones, entre las que se encuentran informaciones y novedades de la compañía así como respuestas a usuarios que demandan información.

El canal de Youtube de Baleària ha registrado un considerable aumento de visualizaciones debido a la publicación de los videos relacionados con los eventos Baleària Fun&Music, así, a lo largo de 2012 los videos publicados han sido vistos 180.400 veces.

OBJETIVOS 2012

- Incrementar la notoriedad de la compañía y transmitir información útil y positiva (novedades, ofertas, promociones e informaciones de la compañía).
- Consolidar la presencia de la compañía en las redes sociales incrementando el número de fans y seguidores hasta en un 50%.
- Incrementar la presencia online y en redes sociales participando en nuevas plataformas (Instagram, Google+, Blog corporativo).
- Baleària Fun&Music: dar máxima difusión al evento entre los públicos objetivos e incrementar la venta de billetes.
- 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.

Comparativa redes sociales

	2011	2012
Permanencia Facebook	15 meses	27 meses
Permanencia Twitter	11 meses	23 meses
Usuarios Facebook	5.500	7.200
Seguidores Twitter	186	926
Publicaciones muro Facebook	190	160
Impresiones Facebook	987.920	20.689
Tweets	265	343



4.3. Compromiso con los proveedores

Procuramos actuar con la debida diligencia, identificando, previniendo y abordando los impactos negativos que se puedan derivar de nuestras operaciones, poniendo especial interés en nuestras decisiones de compra.

Damos a conocer a los proveedores nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, promoviendo la responsabilidad social en nuestra cadena de valor. Asimismo, con cada orden de pedido, les enviamos la política de compras que explicita nuestro compromiso por establecer unas relaciones comerciales estables, lícitas, éticas y respetuosas.

Durante 2012, la contratación de proveedores de proximidad (entendiéndose como próximos aquellos que se ubican en la provincia donde tenemos sede) ha aumentado respecto al año anterior. Esto ratifica nuestro compromiso con el desarrollo socioeconómico local y la reducción de gases de efecto invernadero.

	2010	2011	2012
Número total de empresas proveedoras y contratadas	9.705	4.864	4.975
Proveedores locales *con respecto al total	75%	73%	85.52%

Durante este año, nuestros principales distribuidores o contratistas no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y por lo tanto no se ha tenido en cuenta ningún tipo de medidas al respecto.

Acciones realizadas en 2012

- Envío de un comunicado a los proveedores, en fechas cercanas a Navidad, recordando la no aceptación de regalos ni favores, de acuerdo con nuestro Código de Conducta
- En la creación de nuevos proveedores generamos documento de Alta y Homologación proveedor y damos a conocer nuestra política de compras.
- Implantación de un nuevo sistema para validación de facturas *online* (ICC Validation), eliminando el envío de papel con archivos e impresión para firma (menor consumo de papel).
- Implantación de nuevo sistema de autorización de compras en workflow (Archivo Business). Hemos pasado de firmar las facturas físicamente para autorizar el pago, a la autorización de compra con pedido formalizado, reduciendo así el consumo de papel.
- Implantación de la digitalización de facturas de proveedores (VIM Analíticos) , que quedan registradas en el sistema con firma digital (menor consumo de papel).
- Potenciación de la comisión de compras para autorizar compras superiores a 1.000 euros.



5. Dimensión ambiental

5.1. Compromiso con el medio ambiente

En Baleària nos mantenemos firmes con nuestro compromiso con el medio ambiente, donde cada año nos esforzamos más para llevar a cabo acciones que vayan por delante del simple cumplimiento de las normativas. Nuestro IEB (Índice de Ecoeficiencia de Baleària) nos permite direccionar nuestros esfuerzos en pos de la protección del medio ambiente y de la mitigación del cambio climático, aunque no hemos realizado una estrategia cuantitativa de las implicaciones financieras que el cambio climático nos significaría.

El IEB nos permite identificar, medir, registrar y evaluar las emisiones significativas de GEI (gases de efecto invernadero) e implementar medidas optimizadas para reducir y mitigar de manera progresiva estas emisiones. En base a este índice hemos implementado programas para mejorar la eficiencia y la eficacia. Realizamos ahorros de energía allí donde nos es posible: adoptamos mejoras de protección ambiental buscando el beneficio económico y la competitividad.

Como medidas asociadas a la ISO 14001, se han implantado puntos limpios en los buques *Posidonia* y *Ramon Llull*. Se ha realizado formación de sensibilización en el *Posidonia* que se irá realizando progresivamente en el resto de barcos.

5.2. Ecoeficiencia

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 CO² y a incrementar la ocupación.

Nuestro compromiso con la ecoeficiencia puede comprobarse contrastando los índices (IEB) de nuestros ferries de última generación con los *fast ferry*.

➤ PROMEDIO IEB

➤ Ferry última generación: 0,15 kg CO₂ / t*milla.

➤ Fast ferry: 0,74 kg CO₂ / t*milla

Por lo tanto, los *ferries* de última generación son alrededor de 5 veces más eficientes.

Una gestión económica de la navegación y del trimado o la corrección de los sistemas de potencia son algunas de las medidas que hemos puesto en marcha para mejorar nuestro 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 hace de la siguiente manera:

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



El índice de Ecoeficiencia de la flota de Baleària del 2012 es:

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

↗ Promedio de la Flota 2012

IEB	0,34 KG CO2/t*milla
Emisiones Pax * milla	0,034 KG CO2/pax*milla
Emisiones Veh * milla	0,51 KG CO2/veh*milla
Emisiones m.l. * milla	0,68 KG CO2/m.l.*milla

5.3. Posidonia ProjeB

Baleària se alía con la Posidonia para mitigar los impactos del cambio climático. Dentro de nuestro compromiso con el medio ambiente defendemos la necesidad de regular la protección del mar, la defensa de la diversidad y protección de la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático. Hemos decidido bautizar el barco que hace la línea entre Eivissa y Formentera con el nombre de *Posidonia* y convertirlo en el referente del Posidonia ProjeB.

El Posidonia ProjeB tiene entre sus objetivos investigar, educar, difundir y reflexionar sobre el papel de la Posidonia Oceánica en el mantenimiento de la biodiversidad, la mitigación y la adaptación al cambio climático.

Las praderas submarinas entierran entre 165 y 695 g CO2 m-2 año-1 (Mcleod et al 2011). Por lo tanto, la capacidad de las praderas de acumular carbono a largo plazo en el sedimento es, en promedio, unas 30 veces superior a la del suelo de los bosques (Mcleod et al 2011). Según la cotización actual en el mercado de carbono la cantidad de CO2 atrapada por estas plantas valdría entre 3 y 45€ /mt2, es decir entre 17 y 250 veces más que los bosques tropicales. El carbono enterrado en las praderas puede formar depósitos milenarios de hasta más de 6 metros de potencia (Mateo et al 1998). Las praderas submarinas son uno de los

ecosistemas del planeta con las tasas de pérdida más rápidas (Waycott et al 2009). La pérdida de extensión de praderas reduce la capacidad sumidero de este ecosistema y a la vez expone los depósitos de carbono acumulados en el sedimento a posible erosión, aumentando el riesgo de emisiones de CO2. (Fourqurean et al 2012). Ello indica que es fundamental conservar las praderas submarinas como estrategia de mitigación del cambio climático.

Otros de los objetivos del Posidonia ProjeB son: evitar la pérdida de pradera de posidonia, así como su restauración, siempre que sea posible. Además se intenta promover la compensación de las emisiones de GEI que puedan significar beneficios fiscales para las empresas que participen.

5.4. LNG

Grupo de trabajo que pretende minimizar los daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades que se nos presentan promoviendo la utilización del GNL en los buques.

5.5. Mejoras en la navegación

Durante el año 2012 hemos continuado con las distintas medidas iniciadas el año anterior y que tan buenos resultados nos dieron: 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%.

Todo ello nos ha dado un total de emisiones por milla de la flota para el año 2012 de 0'34 Kgr. CO2/T*milla. Las emisiones de T*milla/flota nos permiten evaluar nuestra ecoeficiencia.



	2011	2012	Comparativa
Millas	770.244,00	748.459,00	-2,83%
Gasoil	42.860,32m ³	41.542,31 m ³	-3,08%
Fuel	65.970,47 t	64.273,24 t	-2,57%

Durante 2012 la flota de Baleària ha navegado 21.765 millas menos que en 2011 debido a la optimización de las líneas comerciales.

	2011	2012	Comparativa
Gasoil	115.424,54 t	111.875,09 t	-3,08%
Fuel	205.458,43 t	200.172,58 t	-2,57%
t CO ² emitidas por flota	320.882,98 t	312.047,67 t	-2,75%

Con estos datos nos alineamos con la política energética (objetivos 20-20-20 del Paquete de Energía y Cambio Climático) de la UE.

5.6. Consumo de materiales y generación de residuos

Consumo de electricidad

2011	333.412,04 kwh
2012	345.502,92 kwh
Comparativa	3,49%

La mejora en el sistema de control y seguimiento del consumo eléctrico permite obtener unos datos más reales, razón por la cual en 2012 hay un incremento del consumo de luz respecto a 2011, donde los datos eran estimaciones.

Consumo de agua

	Delegaciones	Buques
2011	3.450 m ³	18.958 m ³
2012	4.849 m ³	32.751,6 m ³
Comparativa	28,8%	42,1%

Durante el año 2012 se ha incrementado el consumo de agua tanto en las delegaciones como en los buques. La diferencia tan grande del consumo de agua en los buques es debido a las deficiencias metodológicas en la captación de datos de 2011. Por lo tanto, la cifra de 2011 es estimada y no real.

Materia prima reciclada

	Papel reciclado	Cartón reciclado
2011	4.260 kg	9.360 kg
2012*	8.626 kg**	-
Comparativa	-36,7%	-

* La cifra se refiere a papel y cartón reciclado en conjunto.
** Papel y cartón reciclado.

Las políticas de ahorro en el consumo de papel (el nuevo sistema de digitalización de facturas y visto bueno electrónico VIM Analítics y Archivo Business y un programa para validar facturas, ICC Validation) y la implantación del sistema de gestión ambiental han producido un ahorro del 36,7 % del papel y cartón respecto al año 2011. El papel y cartón reciclado por trabajador durante el año 2012 es de 8,7Kg/empleador.

Materiales consumidos

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

	2011	2012	Destino
Papel y cartón	13.620 Kg	8.626 kg	Planta de reciclaje
Envases	2.088.000 uds.	2.552.550 uds.	Planta de reciclaje
Absorbentes y trapos	127 bidones	59 bidones*	Gestor autorizado
Fluorescentes	161 uds.	N/D	Planta reciclaje
Cartuchos y toners	347 uds.	142*	Empresa informática

* Falta dato de algunos buques/ delegaciones.
Los fluorescentes no fueron recogidos por el gestor durante el año 2012.



Residuos peligrosos

Se ha identificado la producción de todos los residuos peligrosos. Si durante el año 2011 se retiraron un total de 1.633,2 toneladas de residuos pertenecientes a Marpol I (hidrocarburos), el año 2012 han sido 2.065,7 toneladas. Respecto a Marpol V (basuras en los buques), en 2011 fueron 7.484,6 m³ y en el 2012, 4.424,06 m³*. Por otra parte, se han recogido 1.963 Kg de absorbentes y trapos, 603 Kg de envases contaminados y 51 Kg de filtros de aceite.

*Son los datos correspondientes al puerto de Palma y de Alcúdia.

5.7. Buenas prácticas

Avistamiento de animales marinos

Durante todo el 2012 hemos colaborado con la entidad ECOIMA en el avistamiento de aves y mamíferos marinos, con la intención de utilizar los resultados de estos estudios en programas de sensibilización y educación ambiental. ECOIMA es un centro de educación ambiental, formado por un equipo de profesionales y voluntarios del mundo del medio ambiente, las ciencias naturales, la educación y las áreas sociales.

Durante 2012 han estado realizando avistamientos de aves marinas y mamíferos marinos, como los cetáceos, a bordo de los *ferries* de Baleària para realizar un estudio sobre la biodiversidad que se puede observar desde los barcos.

Los avistamientos se han llevado a cabo en las líneas que conectan con Barcelona, durante todo el año y en diferentes horarios. Está previsto que el estudio dure al menos un año más.

Resultado avistamientos 2012

Especie	Número máximo de ejemplares vistos
<i>Delfín listado</i>	62
<i>Rorqual común</i>	3
<i>Zifio de Cuvier</i>	2
<i>Delfín mular</i>	6
<i>Calderón gris</i>	1
<i>Cachalote</i>	4
<i>Orca</i>	1
<i>Delfín común</i>	5

Proyecto de Custòdia del Territori

Se trata de una actividad realizada por el voluntariado corporativo en Dénia consistente en una excursión para conocer la flora y la fauna del litoral y los espacios protegidos, y la posterior limpieza de una playa de Dénia. Además, aprovechando la actividad programada con anterioridad, se colaboró con la Setmana Europea de la Custòdia del Territori.

Los voluntarios, se han comprometido a realizar un seguimiento, mantenimiento y preservación de las comunidades terrestres y marinas del área realizando esta actividad anualmente.

Proyecto Águila Pescadora

La Fundació Baleària a través de su Programa Spill de ayuda a iniciativas sociales de entidades sin ánimo de lucro-, Acción Ecologista Agró y la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana, ha puesto en marcha el proyecto de recuperación del Águila Pescadora para la Reserva Marina del Cap de Sant Antoni, en Dénia. Se trata de una iniciativa para instalar nidos en los acantilados de este litoral del Parque Natural de Montgó, a fin de intentar que las águilas pescadoras vuelvan a colonizar este lugar que abandonaron hace más de treinta años. El proyecto incluye diferentes campañas para sensibilizar a la sociedad respecto a la situación del águila pescadora.



5.8. Baleària Cargo

Para informar de la actividad de Baleària Cargo, hemos usado los indicadores complementarios del GRI para logística y transporte. Así pues, la evolución ha sido la siguiente:

➤ GESTIÓN INTEGRAL DEL MANTENIMIENTO DE LOS SEMIRREMOLQUES

Se lleva a cabo tanto un mantenimiento preventivo (cuando los equipos se paralizan para una intervención) como correctivo. Durante 2012 se han realizado acciones de mantenimiento sobre 347 equipos.

➤ CONGESTIÓN DEL TRÁFICO

Además de adaptar la logística de recepción y entrega a los posibles atascos (por hora punta, festivos, etc.) en 2012 se han sincronizado los horarios de los barcos con las necesidades logísticas de los clientes. Durante 2012 se ha implantado en las líneas Barcelona-Palma y Valencia-Palma. Con esto se pretende facilitar los repartos capilares en Mallorca y garantizar el retorno del equipo vacío.



6. Dimensión social

6.1. Compromiso con el equipo

En Baleària es muy importante el capital humano y su compromiso en la eficacia y eficiencia del trabajo que desempeña, imprescindible para ofrecer un excelente trato a los grupos de interés con los que Baleària mantiene relación, tanto a bordo como en tierra.

Hitos alcanzados

- Convenio colectivo de Flota
- Implementación del SGD
- Formación e-learning de la EdEB

Durante 2012, el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) —que permite ayudar a mejorar la competencias de los empleados, reforzar la cohesión y facilitar el desarrollo profesional—, se llevó a cabo sobre 217 de empleados de un total de 268, esto es un 81% sobre el total realizó las entrevistas del SGD.

Perfil del equipo

En 2012 la plantilla media de Baleària ha sido de 991 personas (586 pertenecientes a Flota y 436 a Tierra), lo que supone un incremento de un 18,4% más que en 2011. Esta ha sido una de las contribuciones sociales y económicas más importantes de la compañía.

➤ PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE EN TIERRA Y FLOTA SEGÚN GÉNERO

Las mujeres no llegan a representar un tercio de los hombres en Flota; mientras en Tierra el porcentaje de mujeres (52,59%) supera al de los hombres (47,41%). Aun así, el número de mujeres en Flota respecto al año 2011 prácticamente se duplica pasando de 56 a 106, a la vez que incrementa su porcentaje con respecto al año 2011, del 12'85% al 18'09%.

➤ TIERRA

	2011	2012	Comparativa
Hombres	206 (51,63%)	213 (52,59%)	3,28%
Mujeres	193 (48,37%)	192 (47,41%)	-0,52%
	399	405	

➤ FLOTA

	2011	2012	Comparativa
Hombres	380 (87,15%)	480 (81,91%)	20,83%
Mujeres	56 (12,85%)	106 (18,09%)	47,17%
	436	586	



➤ DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD Y GÉNERO

En las edades comprendidas entre 26-35 es donde se encuentra el mayor número de mujeres (51,19%), seguido del intervalo de edades entre 36-45 años (con un 24,55%).

En lo que a hombres se refiere, predominan las edades entre 46-55 (con un 28,5%), seguidas del intervalo 36-45 (con un porcentaje de 26,91% sobre el total).

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
> 25	4,27%	8%	4,14%	5,13%
26-35	26,28%	48%	23,05%	51,19%
36-45	33,62%	30,40%	26,91%	24,55%
46-55	25,93%	8,80%	28,50%	4,99%
56-65	9,90%	4,80%	17,41%	14,14%

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

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	6,03%	0,43%	9,41%	0,18%
Mandos Intermedios	12,9%	11,42%	6,82%	4,79%
Administrativos	73,3%	77,07%	53,40%	90,47%
Operarios	7,86%	11,08%	30,37%	4,56%

El grupo de directivos se incrementa en 3 puntos porcentuales, fundamentalmente a partir de la representación masculina de la empresa. El grupo de mandos intermedios se reduce 13 puntos respecto al año 2011. El grupo de administrativos se mantiene, aunque disminuye notablemente la presencia de hombres, que pasan a incrementar visiblemente el grupo de operarios en 23 puntos.

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

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Oficialidad	35,62%	8%	26,87%	8,84%
Maestranza	11,52%	0%	8,44%	0%
Marinería	14,93%	0%	34,89%	0%
Servicios a bordo	37,93%	92%	29,8%	91,16%

Un año más, los porcentajes y distribución entre categorías son muy similares. En Flota, las mujeres siguen teniendo representación en oficialidad y servicios a bordo, y ninguna representación en el resto de categorías laborales. Tanto en Tierra como en Flota, se nota una mayor representación de los hombres en los cargos de mayor responsabilidad.

En Baleària no existen diferencias retributivas por cuestión de género, siendo el salario base el mismo para ambos casos. El salario inicial estándar es, aproximadamente, un 2,5 veces el salario medio interprofesional para el personal de Flota y el 1,8 para el personal de Tierra.

De conformidad con lo explicitado en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, el Plan de Igualdad de la compañía se ha sometido a consenso de la representación social durante el 2012.

En referencia a la contratación de personal discapacitado, y por las características de la empresa, tenemos aprobadas por la Administración la aplicación de medidas alternativas de contratación de acuerdo a la LISMI. Durante el 2012 se ha contratado a una persona discapacitada a tiempo parcial.

➤ ESTABILIDAD, SATISFACCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

La gestión del capital moral ocupa un lugar importante en la empresa. La consideración de ciertas cualidades como la responsabilidad, el compromiso, la cohesión social o la confianza como excelencias capaces de mo-



vilizarnos en pos de un proyecto común a largo plazo, nos obligan a dirigir y redirigir estos recursos morales disponibles con toda la eficacia que nos es posible. La voluntad de estabilizar las plantillas mostradas en el convenio colectivo de Flota o el incremento de beneficios sociales incorporados durante el 2012, son ejemplos de gestión del capital moral del que disponemos en la compañía.

↗Tipo de contrato

		Tierra		Flota	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2011	Fijo	127	106	26	0
	Temporal	86	80	332	80
2012	Fijo	149	123	119	10
	Temporal	64	69	361	96

La media de contratos en Tierra es de 405 y en Flota de 586. La media de personal fijo ha aumentado de forma global en 2012 respecto a 2011 en un 14,34 % y además, el número de trabajadores temporales ha disminuido en un 19,88 %. Es de destacar el incremento de trabajadores fijos en Flota como consecuencia de nuestro convenio colectivo. El incremento del personal fijo nos ayuda a reforzar la identidad corporativa, un recurso fundamental de la compañía para aumentar el orgullo y el sentimiento de pertenencia, básicos para afrontar los retos que nos hemos planteado para los próximos años.

El 100% del personal de Flota está trabajando a jornada completa, sin embargo, en Tierra el 96,80% de la plantilla trabaja a tiempo completo y el resto tienen jornada especial (17 empleados).

↗Número de bajas registradas según género y grupo de edad

En el análisis de 2011 se incluyeron las bajas de Flota, pero por el tipo de actividad, su estacionalidad y la diversidad de condiciones, para este año 2012 hemos decidido no incluirlas, lo que explica la diferencia entre las cifras de los dos años. Así pues, con las exclusiones de las bajas de flota, el dato real en el año 2011 de ba-

jas voluntarias, despidos, jubilaciones o fallecimientos fue de 121 empleados –como registramos en la memoria del 2011–, frente a 163 bajas en 2012.

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
> 25	24	20	16	16
26-35	153	119	32	49
36-45	189	72	22	7
46-55	141	22	10	5
56-65	52	12	5	1
TOTAL	559	245	85	78

↗Número de altas registradas

	2010	2011	2012
Nº puestos nueva creación consolidada	2	4	7
Nº puestos obra y servicio	238	15	7
Nº puestos por sustitución	60	7	2
Nº puestos por bajas maternidad	4	2	-
Otros eventual	-	105	79
Ordinario indefinido	-	40	2
Discapacitado a tiempo parcial	-	-	1
Total nuevas contrataciones reales	304	170	91

Del total de altas registradas durante el año, 40,6% han sido mujeres y 59,34% hombres. En la línea de reforzar el sentido de pertenencia, se puede observar en la tabla la progresión seguida desde el año 2010: se ha continuado con la consolidación de los puestos de trabajo, la reducción significativa de los contratos de obra y servicio y la disminución de los contratos eventuales.

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
> 25	14	14	8	7
26-35	18	12	30	21
36-45	12	5	12	3
46-55	3	1	2	3
56-65	1	1	2	3
TOTAL	48	34	54	37



Comprometidos con los empleados

El compromiso y la corresponsabilidad forman parte de los valores explicitados en nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial y constituyen recursos fundamentales en la movilización de todos los que formamos parte de Baleària en torno a nuestro proyecto común. En la línea de reforzarlos, todos los empleados de cualquiera de las empresas del grupo de Baleària están cubiertos por un convenio colectivo. Asimismo, no existen en la compañía actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos.

No se han registrado, y va en contra de nuestros valores y código de conducta, incidentes de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad, ni por cualquier otro motivo prohibido emergente como las relaciones familiares o el estado de salud; tampoco hemos desarrollado actividades que conlleven un riesgo de explotación infantil ni trabajo forzado o no consentido.

Además, y manteniendo nuestro compromiso con los derechos humanos explicitado en nuestro compromiso con el Pacto Mundial, no se han registrado quejas en relación con los derechos humanos ni incidentes relacionados con los derechos de los indígenas, y por lo tanto no han habido operaciones que hayan sido objeto de revisión o evaluación en esta materia fundamental.

La corresponsabilidad y el compromiso en promover el bienestar físico, mental y social en el trabajo y prevenir daños en la salud como consecuencia de las condiciones laborales, forman parte de los contenidos y objetivos de los comités de salud y seguridad, en la que están representados el 100% de los trabajadores de cualquiera de las empresas del grupo.

EL CONVENIO COLECTIVO DE FLOTA

Una de las formas más importantes del diálogo social como mecanismo de información y consulta y que más contribuye a establecer la participación y el entendimiento en la empresa es la negociación colectiva. Fruto de ésta, hemos aprobado el Convenio Colectivo de Flota el 18 de octubre de 2012. La búsqueda de la estabilidad de la plantilla como elemento de cohesión e identificación con el proyecto ha sido uno de los acuerdos más importantes del convenio. Desde el momento de su aprobación se han creado 50 puestos de trabajo fijos, 70 más con garantías de fijos y se ha establecido un sistema que permitirá que un 60% de los puestos de flota sean fijos. Esto implica la posibilidad de planificar el ocio y estabilizar las vacaciones.

Por otra parte, se crea la figura de Jefe de Cabina, que pasa de subalterno a maestranza con un cambio cualitativo salarial y de funciones, de acuerdo con el modelo de negocio de la compañía y en el que se basa toda nuestra estrategia de crecimiento.

Tres instrumentos ejemplares reconocidos en el convenio colectivo han sido el Fondo Flexible de Excelencia, el Fondo Social y los Criterios de Promoción. En el primer caso, el Fondo Flexible de Excelencia, combina la retribución variable por objetivos y el sistema tradicional de tablas salariales en línea con el reconocimiento del esfuerzo, tanto individual como colectivo. En el segundo, y con la intención de mejorar el nivel de vida y la cobertura social, se crea un fondo económico en el que los trabajadores deciden y la empresa gestiona su aplicación. En el tercero, los Criterios de Promoción reconocen y valoran la productividad, medida por unos índices específicos, propios y consensuados, el esfuerzo realizado en formación y la antigüedad como premio a la fidelidad.

Además, a través del acuerdo explicitado en el convenio, se potencia la participación de los trabajadores en distintos comités y órganos de representación como el Comité de Conducta, de Salud y Seguridad, el de Innovación o en la Escuela de Empresa (EdEB). El convenio reconoce explícitamente el Código de Conducta y Ética Empresarial y considera faltas desde leve a muy grave su incumplimiento.



➤ CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna la mantenemos a través de diferentes herramientas.

➤ REVISTA INTERNA EN PAPEL (INBALÈARIA)

Durante el 2012 se han editado tres revistas dirigidas al personal, que se envían por correo postal a su domicilio o a los diferentes buques, y en las que se da a conocer las novedades de la empresa y sus nuevos proyectos. Con el fin de implicar y cohesionar a todos los trabajadores, se pone énfasis en las personas y en los departamentos, mediante entrevistas y reportajes ilustrados con fotografías de los trabajadores.

➤ INTRANET

En diciembre de 2012 se ha puesto en marcha esta herramienta que permite impulsar la comunicación interna en la compañía. En ella se informa a los empleados de las distintas informaciones corporativas o procesos de cambio de forma inmediata, facilitando la cohesión y potenciando el buen clima laboral.

La intranet, que a finales de año dispone de 625 usuarios, contiene distintos apartados que proporcionan información y novedades sobre la compañía (novedades, hemeroteca, organización) y otros de consulta personal con información útil para el empleado (consulta de nómina, ficha del puesto de trabajo, calendario laboral). En la intranet se encuentran disponibles, también, recursos y documentación además de enlaces a la Escuela de Empresa Baleària (EdEB), el Taller de Ideas Balidea, la revista corporativa Baleària Magazine, la publicación interna InBaleària, ventajas para los empleados e información sobre los Voluntarios de Baleària.

➤ HEMEROTECA ONLINE

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 *online* y de la prensa escrita. Estas informaciones se archivan en una base de datos que se puede consultar por internet (con contraseña). Durante este 2012 se han introducido en la hemeroteca de la compañía unas 2.000 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 2012, se han enviado unos 254 boletines *online*.

➤ 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 un correo electrónico a las personas que disponen de correo corporativo. En el caso de flota se distribuye a través de los capitanes.

➤ BENEFICIOS SOCIALES ESTÁNDAR

➤ BONOS DE VIAJE PARA EMPLEADOS

En el segundo año de funcionamiento de la política de bonos de viaje en buques de la compañía para empleados -que tengan contrato en la empresa y más de tres meses de antigüedad-, ha tenido un aumento respecto al año anterior (+6,5%).

Durante 2012, 180 empleados más acompañantes (cónyuges, hijos, hermanos o padres) han viajado con los bonos. Se han emitido 656 billetes, que suponen 1.918 bonos.



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.

	2011	2012
Empleados + acompañantes que han viajado	196	180
Billetes emitidos	613	656
Bonos	1.903	1.918

➤DESCUENTOS EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los empleados disfrutan de descuentos en productos y servicios que ofrecen los diversos proveedores y empresas externas a las que se llega a acuerdos: tiendas, hoteles, centros de ocio, seguros de vida, alquiler de coches, etc. En 2012 se han establecido 4 nuevos acuerdos con establecimientos de la Comunidad Valenciana que ofrecen descuentos y ventajas a los empleados de Baleària.

➤CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL

Siempre que la especificidad de la actividad de la empresa lo permite, podemos disfrutar de ciertas medidas que nos ayudan a conciliar la vida personal y familiar: horarios especiales, permisos parentales, etc. No disponemos de un Plan de Conciliación Laboral.

	2011		2012	
	H	M	H	M
Se han acogido a permisos parentales	9	7	11	15
Han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo tras el permiso	8	7	10	12
Continúan en la empresa 12 meses después del permiso	8	7	10	13

➤CORRESPONSABILIDAD Y DIÁLOGO

Los valores y la identidad corporativa de la empresa se construyen a través de la corresponsabilidad y el diálogo entre los empleados. Así pues, y para que esto se cumpla, Baleària pone a disposición de los empleados diferentes mecanismos de contacto y comunicación interna: la vía de contacto con el comité de conducta y ética empresarial, que evalúa las quejas y demandas recibidas; Balidea, un taller de ideas para que cualquier persona que trabaje en Baleària pueda aportar ideas de mejora continua o innovación; las reuniones de los comités de unidad, 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

➤ESCUELA DE EMPRESA (EDEB): FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La Escuela de Empresa (EdEB) ha sido pensada y diseñada para poder incrementar la eficiencia y la eficacia de la formación en todas las empresas del grupo y, además, contribuir al desarrollo socioeconómico de los territorios en los que operamos. Los objetivos de la EdEB son la óptima utilización de los recursos, la identificación de las necesidades de formación y los objetivos de impacto requeridos, la evaluación en función de los distintos tipos de objetivos (didácticos, operativos o de impacto), el incremento de oportunidades de formación y el control de la calidad de formación de los proveedores de la compañía.

Actualmente la EdEB no dispone de programas que fomenten la empleabilidad, ni de asesoramiento para acceder a nuevos puestos de trabajo, ni relacionados con asesoramiento en enfermedades graves o en materia de derechos humanos. Sí que, a través de la EdEB, se ha mejorado el acceso al desarrollo de aprendizaje práctico, habilidades y oportunidades para la forma-



ción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

En cuanto a programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores o sus familias en relación con enfermedades graves, tampoco se ha realizado nada al respecto durante 2012.

Manual de Acceso

El Manual de Acceso se ha adaptado a la plataforma e-learning de la EdEB. Durante 2012 se ha llevado a cabo el primer curso on-line, formando a 18 personas de las delegaciones de Algeciras y Ceuta. Este manual contiene toda la información relacionada con la empresa, distribuida en 8 módulos. El Manual de Acceso permite entrar en el Sistema de Certificaciones de la EdEB.

RESULTADOS DE FORMACIÓN 2012

Comparativa formación

	2010	2011	2012
% personas que han recibido formación sobre el total de trabajadores	76%	50,78%	53,09%
Inversión total en formación	83.541€	258.075€	211.953€
Inversión por participante	106,83€	223,83€	222,41€
Horas totales formación	12.925	17.098	15.960

La inversión total en formación ha disminuido un 17%, en consonancia con la disminución de la cuota de formación que en el 2012 fue de 119.618 € frente a los 140.949 € del 2011. Sin embargo, las horas de formación tan sólo se han reducido en 6,66% respecto al 2011, y se ha incrementado el porcentaje de personas que han recibidos formación. Así la inversión en formación por participante se mantiene en valores muy similares a los del año anterior.

Otra de las razones de la disminución de horas de formación es la tipología de cursos, ya que respecto al ejercicio anterior han aumentado sólo los cursos más prácticos, que por norma general tienen una duración más corta. Durante este año se han impartido aproxi-

madamente las mismas horas de formación por persona (16h 10m) que en el 2010 (16h 57m), aunque 4 horas menos que en el 2011 (20h 42m).

Por categorías laborales / Horas por persona

	2010	2011	2012
Directivos	18,87	25,03	14,50
Mandos	20,56	26,03	14,02
Técnicos	15,50	24,43	16,17
Operarios	16,55	11,28	19,48

Por categorías laborales, se han reducido las horas de formación en los directivos (10,53 menos), los mandos (9,86 menos) y los técnicos (8,2 menos). Solo se incrementan las horas de los operarios en 8,2 horas.

Por temáticas

En 2012 se han dedicado 15.960 horas a la formación, de las cuales el 24,37% son cursos de formación específica (un incremento de 5 puntos respecto a 2011, y de 18 respecto a 2012).

Se mantienen los cursos dedicados a competencias como consecuencia de la implementación del SGDB. Destaca la inexistencia de cursos de idiomas y de administración.

	2010	2011	2012
Idiomas	20,59%	8,69%	0,00%
PRL	2,29%	1,91%	0,64%
Medio Ambiente	-	2,08%	0,36%
Competencias	7,32%	23,62%	22,91%
Responsabilidad social	6,04%	0,89%	0,00%
Informática	6,00%	4,32%	2,34%
Formación Marítima	39,40%	25,80%	32,68%
Administración	2,10%	12,34%	0,06%
Formación específica de empresa	6,31%	19,37%	24,37%
Marketing	1,32%	0,94%	0,51%
Gestión	-	0%	1,48%
Hostelería-Turismo	-	0%	14,66%

Durante este año, no se ha formado al personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado) en



materia de derechos humanos; tampoco se ha tenido que abrir expediente por quejas sobre el procedimiento o el personal de seguridad.

Como actividades de formación en materia de derechos humanos y responsabilidad social, se ha hecho difusión y divulgación a varias delegaciones y buques de la compañía de la Memoria de Sostenibilidad 2011 (que recoge aspectos relacionados con los derechos humanos y que son relevantes para las actividades laborales). También se ha hecho difusión de los compromisos adquiridos en temas de derechos humanos como firmantes del Pacto Mundial. En la misma línea, no hemos ayudado ni instigado ningún acto ilícito en el ámbito de los derechos humanos.

Metodología

Las características de la empresa dificultan las acciones de formación. El año 2012 se han incrementado en un 13% las acciones formativas *online* como consecuencia de la entrada en funcionamiento de la plataforma *e-learning* de la EdEB. Se ha mantenido la oferta formativa presencial.

	2011		2012	
<i>Presencial</i>	13.918	81,3%	12.764	80%
<i>A distancia</i>	2.616	15,3%	185	1%
<i>On Line</i>	564	3,3%	3.011	19%
Total	17.098	100%	15.960	100%

Datos globales 2012

CURSOS

	Total	Fundación Tripartita	Otros
<i>Presencial</i>	89	31	58
<i>A distancia</i>	2	2	0
<i>Online</i>	18	11	7
Total	109	44	65

ALUMNOS

	Total	Fundación Tripartita	Otros
<i>Presencial</i>	769	320	449
<i>A distancia</i>	16	16	0

<i>Online</i>	168	100	68
Total	953	436	517

HORAS

	Total	Fundación Tripartita	Otros
<i>Presencial</i>	12.764	4.898	7.866
<i>A distancia</i>	185	185	0
<i>Online</i>	3.011	1.566	1.445
Total	15.960	6.649	9.311



6.2. Compromiso con la sociedad

La Fundació Baleària

La Fundació Baleària asume los compromisos sociales y ambientales definidos en el Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària y colabora con el resto de empresas del grupo en el cumplimiento de su compromiso en preservar el medio ambiente con actuaciones y políticas eficaces y realistas que vayan por delante del obligado cumplimiento de la ley, ayudando a la compañía a cumplir con su responsabilidad social corporativa.

Son 10 años trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad y, especialmente, de los colectivos más vulnerables. La Fundació Baleària no podría llevar a cabo muchas de sus actividades sin la colaboración de los voluntarios corporativos y los colaboradores, que depositando su confianza en la entidad, contribuyen también a cumplir su misión y objetivos.

En Baleària ejercitamos la debida diligencia con el fin de asegurarnos que no nos involucramos en actividades que infrinjan, obstruyan o impidan los derechos económicos, sociales o culturales indispensables para la dignidad y el desarrollo de las personas que viven en los territorios donde operamos. Los programas de la Fundació Baleària, los instrumentos de relación, diálogo y colaboración con entidades para la creación de capital social y nuestro sistema de indicadores para medir la contribución de la compañía a la mejora del bien común de los territorios donde operamos, nos permiten evaluar los impactos y la participación de las comunidades en los programas que desarrollamos.

A través de la Fundació Baleària, constituida en 2003, la compañía participa activamente –bien individualmente o bien a través de asociaciones que buscan incrementar el bien público– en el desarrollo de las

comunidades donde opera. Esta participación va más allá de la colaboración con los grupos de interés, también consiste en el apoyo a las comunidades y la creación de relaciones con ellas, pero sobre todo implica el reconocimiento del valor de la comunidad.

Entre los asuntos clave a los que contribuimos están:

- La creación de empleo y la política de contratación ejecutada por nuestro departamento de compras y que prioriza los proveedores locales (el 85,5% de nuestros proveedores son locales).
- Las inversiones sociales, que generan riquezas e ingresos locales, se han incrementado desde el 2010 en un 76,1%
- La educación a través de la EdEB y sensibilización de diferentes aspectos mediante programas como Xpedicionaria, Ramon Llull, avistamiento, etc.
- La promoción de la cultura y las artes a través, por ejemplo, de la gestión del espacio cultural Es Polvorí en Eivissa; la colaboración con la Fundació Carulla en la promoción de "Un Tast de Clàssics" o los intercambios de Terra de Retrobament.

El fortalecimiento institucional y la creación de redes locales que involucren a múltiples instituciones como en la Asociación "Ses Valls de Retrobament". En nuestra aspiración de ser una empresa ciudadana responsable, fomentamos alianzas (aliaRSE) formales o informales con empresas, asociaciones o instituciones. Dialogamos con nuestros grupos de interés a través de los encuentros para la presentación de nuestra memoria de responsabilidad, participamos en asociaciones locales (Ses Valls de Retrobament, Urbanizarte, Territoris Socialment Responsables, etc), o en entidades y organizaciones como ETNOR o Exceltur.

➤ MISIÓN DE LA FUNDACIÓ BALEÀRIA

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.

➤PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓ BALEÀRIA

Durante 2012, no se han establecido acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de recursos humanos. Nos hemos ejercitado con la debida diligencia para evitar la complicidad en operaciones con impactos negativos, potenciales o reales sobre las comunidades locales, o incidentes de corrupción de cualquier tipo.

➤BALEÀRIA CULTURAL

De acuerdo con su compromiso con la contribución al fomento y difusión de los valores culturales y deportivos, la Fundació ha renovado y creado nuevos patrocinios y relaciones con entidades culturales (en especial aquellas que tienen el mar como eje principal) y deportivas. Se explican los dos programas más destacados.

➤Ses Valls de Retrobament

Formamos parte de la Associació Ses Valls de Retrobament, que se constituyó a mediados de mayo en Tàrbena (Alicante), con el fin de promover turística-mente los pueblos adheridos. Esta entidad tiene como objetivo conformar un Club de Producto en torno a un hecho histórico relevante (la expulsión de los moriscos y la posterior repoblación mallorquina en esta zona), y así poder introducir en el mercado turístico una serie de experiencias de calidad en torno a este hecho, basadas en la autenticidad y que atraigan a visitantes.

Esta asociación público-privada está compuesta, además, por empresas y asociaciones empresariales, ayuntamientos y otras instituciones públicas, con un ámbito de actuación que comprende la Comunitat Valenciana y las Illes Balears.

➤Espacio Cultural Es Polvorí

El espacio cultural de Es Polvorí en Dalt Vila (Eivissa), gestionado por la Fundació Baleària y en colaboración con el Ajuntament d'Eivissa, ha realizado una variada programación de exposiciones pictóricas, fotográficas y plásticas, además de ofrecer durante todo el año presentaciones de libros, documentales y representaciones teatrales y musicales.

Número actividades 2012

Exposiciones	14
Teatros, cuenta cuentos, espectáculos, monólogos, etc.	7
Conciertos musicales	8
Jornadas	5
Presentaciones libros, revistas, DVD, etc.	7
Otros	7
Total	48

Por otro lado, el centro ha recibido 8.869 visitas.

➤BALEÀRIA SOLIDARIA

La Fundació Baleària pretende promover iniciativas 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 como empresa y pretende crear valor compartido entre voluntarios corporativos, departamentos de la naviera e iniciativas de otros grupos, ONG o entidades que coincidan con los valores de la empresa. Se explican los programas más destacados.



➤ Fundació Handisport, vela adaptada

La Fundació Baleària firmó un convenio de colaboración con la Fundació Handisport, que es una entidad internacional sin ánimo de lucro cuyo objetivo es promover la integración real a través de la práctica deportiva. La Fundació Handisport ofrece una amplia oferta deportiva accesible: vela, piragua, esquí acuático, buceo, blokart –práctica de vela ligera en tierra–, golf, senderismo y 4x4.

➤ Programa Spill

Con el programa Spill, la Fundació Baleària quiere ayudar a aquellos proyectos factibles y próximos que impulsen las ONG. El objetivo es que estas acciones contribuyan a mejorar la felicidad de las personas que participan. Uno de los proyectos en los que se ha trabajado es la recuperación del águila pescadora para la Reserva Marina del Cap de Sant Antoni.

➤ Xiquets de Tetuán. Asociación Mediterránea para el Diálogo y la Cooperación

La Fundació Baleària ha firmado un acuerdo de colaboración con la Sociedad Mediterránea para el Diálogo y la Cooperación, por el cual la Fundació se compromete a apoyar la labor que esta ONG desarrolla en la casa cuna Dari de Tetuán y el comedor infantil de Larache. La Fundació Baleària, en colaboración con la misma ONG, un año más dio un premio escolar dirigido a los alumnos que más trabajaron por obtener productos de primera necesidad para los centros infantiles marroquíes. Los alumnos del curso ganador viajaron hasta Tetuán a cargo de la naviera Baleària para entregar la ayuda *in situ* y conocer a los niños destinatarios de la misma.

➤ 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 ac-

tuaciones, acciones y políticas eficaces y realistas que vayan muy por delante del mero cumplimiento de las normativas o directrices. El escenario en el cual 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 al mismo tiempo que crea valor compartido.

En el apartado que hace referencia a nuestro compromiso con el medio ambiente pueden observarse algunas de las actuaciones que se han llevado a cabo durante el 2012.

➤ PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

La Fundació Baleària mantiene relación y colabora con un total de 89 entidades (sociales, culturales, ambientales, gubernamentales) y ha movilizado a más de 10.000 personas con sus actuaciones a lo largo de 2012. A través de estas relaciones la Fundació se involucra con las partes interesadas y ayuda a la creación de capital social. Asimismo, la identificación y apoyo a grupos en riesgo de exclusión social forma parte de la hoja de ruta que mueve las actividades de la Fundació.

➤ INDICADORES DE IMPLANTACIÓN SOCIAL: LA CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

En 2011 se construyó un sistema de indicadores a través del cual analizamos la cantidad y calidad de las acciones emprendidas y la contribución al desarrollo y al bien común de los territorios donde operamos.

En las siguientes tablas se puede comprobar el grado de implantación social en las Islas Baleares, (con un 43%), frente Catalunya (6,7%), que sin embargo dobla el porcentaje de 2011. Esta clasificación nos ayuda a decidir las estrategias de actuación en las distintas comunidades de las que nos sentimos parte y cumplir con nuestra responsabilidad como empresa ciudadana.



Actividades realizadas

	Baleària Solidària			Baleària Cultural			EcoBaleària			
	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	
Catalunya	1			1	2	1			1	6
C. Valenciana	4	3	4	6	5	5				27
Estrecho	3	2		13						18
Baleares	3	4		21	6	1	1	1	1	38
Total	11	9	4	41	13	7	1	1	2	89

Implantación

	2012	2011
Catalunya	6,7%	3'30%
C. Valenciana	30 %	27'90%
Estrecho	20,3%	18'80%
Baleares	43%	50%

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.

INVERSIÓN EN DESARROLLO COMUNITARIO

Nuestro compromiso con la sociedad se constata en el aumento considerable de la inversión en actividades sociales: desde 2010 se ha incrementado en un 76,1 %.

	Inversión	% respecto beneficios
2010	131.926,24€	0,06%
2011	449.234'49€	0,20%
2012	553.055,36€	0,22%

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La inversión social que puede hacer una empresa en la comunidad donde opera puede adoptar formas variadas. Dentro de esta variedad de acciones responsables, el voluntariado empresarial constituye una opción estratégica excelente, ya que ofrece una serie de beneficios tanto para la empresa como para los empleados y la comunidad en la cual conviven todos los involucrados. Las actividades que se llevan a cabo por los voluntarios son: recogida de material para els Xiquets de Tànger, entrega del material por parte de dos voluntarios, Custodia del Territori, excursiones de educación ambiental (medio marino sobre todo)...

	2011	2012
Total voluntarios	99	102

El número de mujeres voluntarias (72) es superior al de hombres (30), y es en Dénia donde se concentra el mayor número de voluntarios de ambos sexos.



Comunicación

➤ MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Baleària trabaja para mantener un diálogo fluido, periódico y transparente con los diferentes medios de comunicación de los territorios donde opera. El crecimiento de la compañía en el número de las líneas en España junto con la de expansión internacional en Estados Unidos y Bahamas 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 y organización de presentaciones.

Durante el 2012 se han remitido unos 78 comunicados. Entre ellos 45 con informaciones corporativas y comerciales, además de otras 19 relacionadas con las actividades de la Fundació y Es Polvorí, que mayoritariamente se pueden encontrar en la página web de la compañía.

La web de la compañía también dispone de un apartado específico dirigido a los medios de comunicación (Sala de prensa) donde pueden encontrar las presentaciones de la compañía en los diferentes idiomas, fotografías de toda la flota en alta resolución y material corporativo que puedan requerir.

➤ PUBLICACIONES PERIÓDICAS

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).



Indicadores de la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI)

Estrategia y análisis		Página
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.	6
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	6
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (jointventures).	6
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.	6
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).	6
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.	6, 19-20
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).	6-10
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el período informativo.	No se han recibido premios ni distinciones durante este periodo.

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.	2011
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.	info@balearia.com
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.	44-50
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.	10
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).	10
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.	10
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	6, 10-11
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).	10
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	6, 10-11

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.	10
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.	6, 10-11
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.	5
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	6, 39-42
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.	9
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5-9
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5-9
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.	5-9, 13
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.	5-9

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ECONOMICO		Página
Enfoque de gestión		
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.	19
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	26
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	31-34
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	19
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	25
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		Páginas
Enfoque de gestión		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	26-29
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No disponible
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	26
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	26-29
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	26-29
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.	26-29
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	13, 15-16, 26
EN8	Captación total de agua por fuentes.	No disponible
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.	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.	No aplica
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	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	27-28
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No disponible
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	26
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	26
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.	No disponible
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	28-29
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.	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.	29
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	19-20

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES

Enfoque de gestión

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	31-33
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	31-32
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.	35-36
LA15	Tasa de retención y retorno al trabajo después de los permisos parentales, desglosado por género.	32-33
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.	36
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.	34
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	33
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.	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.	37
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.	36
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	31
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	10, 32
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	32

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.	40
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	25
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.	37-38

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	34
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.	34
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	34
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.	34
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.	37-38
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	34
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisión y/o evaluación de impactos en materia de derechos humanos.	34
HR11	Número de quejas recibidas relacionadas con los derechos humanos, gestionadas y resueltas mediante los mecanismos formales de recepción de quejas.	34

Sociedad

SO1	Porcentaje de operaciones con implicación de la comunidad local en la ejecución, las evaluaciones de impacto y los programas de desarrollo.	39-42
SO9	Operaciones con impactos negativos, potenciales o reales, sobre las comunidades locales.	39-40
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	39-40
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No aplica
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	11
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	40
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.	19
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	19

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.	21-22
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
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.	21-23
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	21-22
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.	21-22

LOGÍSTICA Y TRANSPORTE POR CARRETERA

Enfoque de gestión

LT1	Número de buques desglosado por bandera	6
LT2	Desglose de la composición de la flota	6
LT3	Descripción de las políticas y programas sobre el control de impactos medioambientales	No disponible
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	No disponible
LT6	Descripción de política y programas puestos en práctica para manejar los impactos de congestión de tráfico	30
LT7	Descripción de política y programas puestos en práctica para controlar los impactos de congestión de tráfico	30
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.	No disponible
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	No disponible
LT13	Enumere los incidentes acaecidos cuando la embarcación ha sido detenida por las autoridades portuarias.	No aplica
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.	No disponible