

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COSPORATIVA Y
SOSTENIBILIDAD**

2013

BALEÀRIA

Índice

Índice

1. CARTA DEL PRESIDENTE.....	3
2. 2013 EN CIFRAS.....	6
3. PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	7
4. PERFIL DE LA EMPRESA.....	9
4.1 UNA NAVIERA LÍDER.....	9
4.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	9
4.3 ESTRUCTURA DE GOBIERNO	10
4.4. DATOS ECONÓMICOS.....	13
4.5 INICIATIVAS Y ALIANZAS.....	15
5. NUESTRA MANERA DE SER RESPONSABLES	17
5.1 CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL.....	17
5.2 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE	19
5.3. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	25
5.4. MIRANDO A LA SOCIEDAD	27
5.5. LA INNOVACIÓN COMO CULTURA	34
5.6. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE.....	38
5.7. COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS.....	43

1. CARTA DEL PRESIDENTE

“Es una necesidad de nuestro proyecto seguir creciendo y hacerlo con rumbo y velocidad de crucero”

Presentamos nuestra memoria de responsabilidad y sostenibilidad, que en esta ocasión la hemos redactado siguiendo las indicaciones de la Guía G4-GRI. Sirve, como en años anteriores, como Informe de Progreso del Pacto Mundial, y tiene como objetivo fundamental mostrar a todos nuestros grupos de interés los esfuerzos realizados por llegar a ser una empresa responsable y sostenible.

Aunque el 2013 ha sido un año lleno de interrogantes en el ámbito económico, tanto en España como internacionalmente, en Baleària podemos afirmar que hemos seguido avanzando en nuestra hoja de ruta: hemos incrementado un 12% el transporte de viajeros y un 20% el de vehículos, un 11,72% el EBITDA, los fondos propios en un 15'4% - que representan el 25% de los activos- y los beneficios netos en un 52'17%, además de conseguir una disminución sustancial de nuestra deuda a corto plazo. En general hemos conseguido un notable saneamiento financiero de la empresa y cumplido con nuestras obligaciones económicas y financieras, esfuerzos a los que seguiremos dedicando toda nuestra atención en el próximo año.

En el capítulo de inversiones habría que destacar la inauguración de la nueva estación marítima de Dénia y la puesta en marcha de un proyecto, Baleària Port, que supondrá un salto cualitativo en nuestra contribución al desarrollo y la calidad de vida del territorio y las personas afectadas por nuestra actividad desde nuestra sede central en Dénia. Un proyecto de colaboración público-privada de 20M€ y de carácter integral con oferta lúdica, cultural, gastronómica y de atención a nuestros clientes. Además, gracias a *La Panseta*, el único barco exclusivamente solar que navega en aguas saladas en España y que da un servicio público, regular y gratuito, permitirá incorporar el puerto a la ciudad y evitar la emisión 200 Tn/año de gases de efecto invernadero.

Pienso que es ahora, en este año, cuando la economía doméstica muestra algunos indicios hacia una lenta recuperación, el momento de hacer un pequeño análisis de nuestra contribución en forma de rentas salariales. Durante los seis años de crisis (2008-2013) y en territorios y comunidades locales muy afectadas por ella y en un mercado de trabajo donde el desempleo y la temporalidad no han dejado de crecer, nuestra contribución en forma de sueldos, salarios y cargas sociales se ha elevado a 174 millones de euros, al tiempo que hemos llegado a los 1.053 empleados de plantilla media, un 5'9 % más que el 2012, distribuidos en 18 delegaciones y 20 buques.

El compromiso que mantenemos con los territorios y sus comunidades en los que desarrollamos nuestra actividad se refleja en que el 71'66% de los altos directivos de la

compañía pertenecen a las comunidades donde desarrollamos nuestras operaciones, y que el 86'44% -un punto más que el año anterior- son proveedores locales.

Este compromiso con el desarrollo de territorios socialmente responsables capaces de incrementar su patrimonio competitivo e incrementar el nivel de bienestar de la sociedad y su capacidad para aumentarlo, lo tenemos desde nuestros orígenes. Para ello no solamente contribuimos en rentas salariales o inversiones sino que también, y a través de nuestra fundación, trabajamos por incrementar el capital social o el desarrollo cultural. Durante el año 2013 hemos puesto en marcha 82 actuaciones de carácter social, 31 solidarias, 5 jornadas sobre territorios socialmente responsables y 66 acciones culturales. Además, en el espacio cultural de Es Polvorí (Ibiza), que gestiona nuestra fundación a través de un convenio con el gobierno municipal, hemos movilizado a más de 140 artistas, colaborado con 13 entidades culturales, realizado 21 actividades y recibido 8.710 visitantes.

Estamos convencidos que en la lucha contra el cambio climático, el transporte marítimo no es un problema, sino parte de la solución. Por ello, y más allá del cumplimiento de la normativa, dedicamos muchos esfuerzos a la protección del medio ambiente con actuaciones y políticas eficaces y realistas. Con el programa Ecobaleària de nuestra fundación trabajamos para extender nuestros compromisos ambientales entre todos nuestros grupos de interés. En este ámbito destacaría el proyecto construido alrededor de nuestro barco *Posidonia*, la participación de nuestros buques como plataformas de investigación o la excelente acogida que ha tenido nuestro programa de educación ambiental, Xpedicionaria, por el que han pasado este año más de 600 escolares.

Si al desarrollo local dedicamos ingentes esfuerzos, también lo hacemos al proceso de internacionalización. El año 2011 abrimos la línea entre Fort Lauderdale (Miami) y Grand Bahamas, y después de dos años de pérdidas, este año hemos conseguido el equilibrio. El año que viene esperamos consolidarnos, aunque nuestro objetivo, no obstante, es llegar en los próximos años a que la facturación internacional suponga el 50% de la facturación total de la empresa, lo que hace que estemos explorando nuevos mercados en el Caribe.

Una de nuestras competencias culturales es la clara y decidida orientación a la creación de valor para nuestros clientes. Este año se ha registrado la cifra más baja de quejas de los últimos cuatro años, a pesar de tener cada vez más clientes que confían en nosotros. Además, hemos prácticamente duplicado el esfuerzo en innovación, incrementando el número de proyectos registrados en nuestro Catálogo de Proyectos. Continuamos en el 7PM europeo y profundizando en la línea de I+D+i alrededor del Gas Natural Licuado, como parte de la compañía para mejorar su ecoeficiencia y su contribución a la lucha contra el cambio climático. Nuestro Índice de Ecoeficiencia (IEB) sigue mejorando y dirigiendo nuestros esfuerzos en conseguir satisfacer la demanda de transporte marítimo de la sociedad, con la máxima eficiencia y con el respeto debido al medio ambiente.

La búsqueda de un marco de igualdad de oportunidades que nos permita crecer profesionalmente nos ha llevado a aprobar nuestro Plan de Igualdad e incrementar la inversión, el total de horas de formación y el porcentaje, en un 20%, del número de colaboradores que han realizado formación.

Además, la firma de convenios de colaboración entre la Escuela de Baleària (EdEB) y otras entidades de formación nos ha permitido mejorar la oferta de formación y su calidad, y permitirá no solamente a nuestros trabajadores sino a los que en un futuro puedan incorporarse a nuestra compañía, elevar sus competencias profesionales. Ejemplo de esto es el programa de formación de Servicios a Bordo (SAB) diseñado e impartido entre los Centros de Desarrollo Turístico de la Comunidad Valenciana (CDT) y la EdEB.

Os animo a leer nuestra memoria y a participar en los encuentros o utilizar las distintas vías que hemos puesto a vuestra disposición para mantener vivo el diálogo que nos permite desarrollar con éxito el proyecto Baleària.

2. 2013 EN CIFRAS

2.590.796 pasajeros

581.742 vehículos

3.800.000 ml. carga transportada

17 delegaciones

1.053 empleados

20 buques (11 fast ferris, 8 ferris y 1 Ro-Ro)

15 líneas

163 actividades de RSC

5.141 proveedores

0,62 kg. CO₂ / Txmilla Índice de Ecoeficiencia de la flota de Baleària

0,062 kg. CO₂ / milla Emisiones media/pasajero

1,239 kg. CO₂ / milla Emisiones medias /ml. carga

3. PRESENTACIÓN DEL INFORME

PERIODO CUBIERTO: ENERO- DICIEMBRE 2013 (Datos económicos según ejercicio fiscal 2013, que se extiende del 1 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013)

Alcance del informe

La Memoria Anual refleja el desempeño económico, social y medioambiental de Baleària en el ejercicio fiscal 2013, que se extiende del 1 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013.

Principios de elaboración de este informe según GRI G.4 (Nivel B autodeclarado)

En Baleària, como empresa socialmente responsable, mantenemos el diálogo con nuestros grupos de interés con el fin de buscar el acuerdo que mejor responda a nuestras expectativas. En esta línea, hemos mantenido encuentros con los empleados en varias delegaciones y también con los representantes más significativos de los diferentes grupos de interés, lo que nos ha permitido contrastar e identificar los temas ambientales, sociales y económicos más relevantes para cada grupo.

La actual memoria se ha elaborado en base a la Guía G4- GRI, en un nivel B autodeclarado, en un proceso de analizar aquellas acciones más relevantes que se han llevado a cabo durante el ejercicio 2013 y sobre las que debe informar en base a los siguientes criterios:

- **Participación de los Grupos de interés:** en Baleària tenemos identificados y mantenemos un diálogo con nuestros grupos de interés para, de esta forma, poder dar respuesta a sus expectativas y adelantarnos a sus intereses.
- **Sostenibilidad:** en nuestro compromiso con la sociedad y el planeta, mantenemos la voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales en todas nuestras actuaciones, de mostrar lo que somos y lo que hacemos.
- **Materialidad:** cubrimos aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de la organización.
- **Exhaustividad:** La cobertura y la definición de la información de los indicadores que en Baleària manejamos deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos.

Fecha del informe anterior: 2012

Pueden consultar la memoria completa en www.balearia.com y enviarnos sus comentarios a info@fundacio.balearia.com o a Moll de la Pansa, Baleària Port, Estación Marítima s/n, 03700 Dénia, Alicante (España).

Nuestros grupos de interés

Mantenemos un diálogo y una comunicación fluida con nuestros grupos de interés, elegidos éstos por tratarse de grupos que pueden verse afectados de forma positiva o negativa debido a nuestra actividad diaria. Así, a continuación mostramos una tabla que resume los canales de comunicación utilizados con cada uno de ellos:

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

No se han detectado problemas por la relación con ellos, todo lo contrario, las relaciones fluidas nos unen y nos acercan más a sus expectativas y resultando más sencillo poder responder a las mismas con satisfacción.

4. PERFIL DE LA EMPRESA

4.1 UNA NAVIERA LÍDER

Baleària es una naviera española líder en el transporte de personas y mercancías rodadas en el Mediterráneo español. La compañía opera servicios regulares principalmente en el norte y en el sur de España, y también en el Caribe.

Baleària opera los trayectos entre la Península (puertos de Barcelona, Valencia y Denia) y las Islas Baleares, además de ser la única que conecta dichas islas entre ellas. La compañía opera tanto en ferry o como en fast ferry, en función de la distancia y las necesidades del pasaje.

Por otro lado, Baleària es uno de los mayores operadores del Estrecho de Gibraltar (principal punto de conexión entre Europa y África) donde mantiene en servicio las líneas Algeciras-Tánger (desde 2003) y Algeciras-Ceuta (desde 2006).

La apuesta por la internacionalización de la compañía, que se empezó a finales de 2011, le ha llevado a operar en una línea entre los Estados Unidos y las Bahamas, bajo la marca Bahamas Express.

De capital totalmente privado, Baleària da empleo directo a más de 1.000 personas, entre los servicios de tierra y de a bordo, con 20 buques, 11 fast ferris, 8 ferris convencionales y 1 ro-ro. De estos buques, han navegado bajo pabellón español 14, 3 con bandera de Malta, 2 de Italia y 1 de Chipre.

Los servicios centrales de la compañía están ubicados en Dénia (Comunidad Valenciana), aunque dispone de 17 oficinas más. No se han evaluado los centros de operaciones de Baleària respecto a los riesgos de corrupción. No disponemos de un sistema de procedimientos de apoyo y por lo tanto no disponemos de valoraciones sistemáticas de las probabilidades de que surjan casos de corrupción.

4.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

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

Visión

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

Valores

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.

El Código de Conducta se puede consultar en su totalidad en la web www.balearia.com.

4.3 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

La estructura de gobierno de Baleària, se fundamenta en la legislación propia de las sociedades anónimas en cuanto a su operatividad y se rige por sus propios estatutos.

Dentro de esta estructura, hay dos órganos que planifican, diseñan estrategias y toman las decisiones fundamentales sobre las políticas de inversión, laborales o de negocio. Éstos son:

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta general es el máximo órgano de gobierno de la empresa. Su funcionamiento está regido por los estatutos de la sociedad.

Está integrada por accionistas de reconocida experiencia en los sectores del transporte marítimo y en el sector turístico.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El órgano superior en la toma de decisiones y en la supervisión de los resultados está integrado por personas con responsabilidades en el funcionamiento de la empresa y por consejeros independientes. Se reúne dos veces al año y sus miembros son:

-D. Adolfo Utor Martínez

Presidente y Consejero Delegado

-D. Víctor Terricabras Balada

Director General de Negocio

-D. Juan Lladó Oliver

Consejero independiente

-D. David Fernández Martínez

Secretario General

-D. Ricardo Climent Escriche

Director General de Finanzas

-D. Abel Matutes Juan

Consejero independiente

-D. José Bonet Ribas

Consejero independiente

Órganos más comprometidos con la dirección y que se reúnen mensualmente son:

COMISIÓN PERMANENTE

Integrada por el Presidente, el Secretario General, el Director General de Negocio y el Director General de Finanzas.

COMISIÓN EJECUTIVA

Integrada por:

- Presidente: D. Adolfo Utor Martínez
- Secretario General: D. David Fernández Martínez
- Director General de Negocio: D. Víctor Terricabras Balada
- Director General Financiero: D. Ricardo Climent Estriche
- Delegado de Valencia-Barcelona-Menorca: D. Manuel Pérez
- Director de Flota: D. Guillermo Alomar Borrás
- Director de RRHH: D. Francisco Carrillo
- Director de Servicios a Bordo: Malik Alkarea
- Director de RSC e Innovación: D. Josep Vicent Mascarell
- Delegado Zona Estrecho: D. Alberto Suárez Magariños
- Delegado Zona Ibiza -Formentera: D. Juan José Serra Mayans
- Director General División Logística: D. Fernando López Clemente
- Responsable de Comunicación: Dña. Pilar Boix Escolies

El modelo de organización y dirección se observa en el organigrama siguiente:



Con periodicidad trimestral y con carácter informativo y consultivo, se reúne el Comité de directivos y mandos, cuyos miembros son directores de área, directores de Zona, delegados territoriales y responsables de departamento.

4.4. DATOS ECONÓMICOS

Las cuentas anuales de las diferentes sociedades individuales de Baleària se han elaborado de acuerdo con los principios y normas de contabilidad general reglamentados. Se ha realizado también una auditoría externa por parte de Deloitte S.L de acuerdo con la legislación vigente.

Los resultados de 2013, con una cifra de negocios cercana a los 232 millones de euros son ligeramente inferiores (-2,82%) a los del año 2012. Con un volumen de negocio inferior, se ha producido la duplicación (52,18%) del beneficio neto de la compañía.

Este incremento de los beneficios se debe a una eficaz gestión de la flota, ya que las razones fundamentales se encuentran en el ahorro de costes en consumo de combustibles ligado de manera directa a la realización de menos millas (-24.407) y a la bajada de precios de éstos, muy próximo al 6%.

TABLA DE RESULTADOS	2012	2013	VARIACIÓN	
			EUR	%
Importe neto Neto cifra de negocios	238.281.047	231.744.000	-6.537.047	-2,82%
EBITDA	50.228.856	56.898.000	6.669.144	11,72%
Beneficio Neto	5.061.669	10.584.000	5.522.331	52,18%

Esa pequeña reducción en el volumen de negocios, no afecta a los principales rubros de gasto que suben de manera sustancial en el caso de los proveedores (7,69 %) y se mantienen en gastos de personal y financieros.

Principales cifras

	2012	2013	2012	2013
VALOR ECONOMICO GENERADO	248.916.003,00	244.425.000,00	100,00	100,00
Prestación de servicios	238.281.047,00	231.744.000,00	95,73	94,81
Otros ingresos	10.634.956,00	12.681.000,00	4,27	5,19
VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO	216.432.886,66	230.943.655,57	86,95	94,48
Proveedores	172.870.796,00	188.542.000,00	69,45	77,14

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

Gastos de personal	27.972.329,00	28.100.000,00	11,24	11,50
Gastos financieros	13.533.559,00	13.918.000,00	5,44	5,69
Gastos medioambientales	701.317,30	715.167,00	0,28	0,29
Gastos destinados a la innovación	801.830,00	1.316.000	0,32	0,56
Inversión en Acción social	553.055,36	590.323,25	0,22	0,24
Inversión en Formación	297.348,46	292.706,87	0,12	0,11

El coste de proveedores sigue aumentando mostrando una tendencia que ya se observó entre 2011 y 2012. Se mantienen estables los gastos de personal y financieros y aumentan los referidos a innovación (0,56) y de forma más ligera los de medio ambiente (0,29) y acción social (0,24).

Distribución del valor económico generado

	2012	2013
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	86,48	95,53
Proveedores	69,45	77,14
Gastos de personal	11,24	11,50
Gastos financieros	5,44	5,69
Gastos medioambientales	0,28	0,29
Gastos destinados a la innovación	0,32	0,56
Inversión en acción social	0,22	0,24
Inversión en formación	0,12	0,11

Quizás sea el momento para hacer una pequeña valoración de lo que, en términos de transferencias de renta, ha realizado Baleària en los años de crisis (2008-2013) a los territorios donde opera y a la Administración del Estado. Las rentas salariales han supuesto un total de 173.782.307 €.

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Total
Sueldos y salarios	25.616.000	24.279.819	24.436.009	25.422.216	24.068.656	28.774.317	152.597.017
Cargas sociales	3.151.120	3.692.510	3.959.588	3.839.828	2.618.473	3.923.771	21.185.290

Las rentas salariales se han mantenido durante estos años de crisis en algunos territorios y comunidades locales muy afectados por ella y en un mercado de trabajo donde el desempleo y la temporalidad no han dejado de crecer.

Desde el punto de vista de inversiones, se inauguró la nueva estación marítima de Baleària Port en Dénia, en la que se continúan las obras de acondicionamiento en accesos, parking o pasarela de embarque. Además, se han abierto locales comerciales y de restauración.

Baleària Port tiene como nuevo espacio o equipamiento de la ciudad de Dénia un impacto muy positivo para la economía local derivado de la mejora del mercado laboral, como consecuencia de la incorporación de nuevos servicios, se han mejorado sustancialmente las condiciones de espera y embarque de los pasajeros y se ha ampliado la oferta de actividad cultural y artística para la comunidad local.

Asimismo, la ubicación de la Escuela de Empresa de Baleària en Baleària Port tendrá un impacto positivo sobre las habilidades y conocimientos de los proveedores de Baleària. También, *La casa de la Paraula*, un espacio dirigido a la sociedad, son servicio de apoyo a su disposición

En esta misma línea la inversión realizada en el barco solar *La Panseta*, tiene un gran impacto en la comunidad local. Además de facilitar el acceso de los pasajeros a la nueva estación marítima, lo facilita a residentes y turistas en la ciudad. Es además un medio de transporte en el puerto de Dénia, que descongestiona el tráfico urbano.

Comparativa balances 2012-2013

La comparativa de balances refleja el resultado del esfuerzo de saneamiento en la estructura financiera de la empresa. La reducción que se ha producido en el pasivo corriente es el reflejo de un aminoramiento sustancial de deuda a corto plazo y la amortización contable de los buques se puede observar en el activo no corriente.

	2012	2013	Diferencia	
			Euros	%
Fondos propios	68.733.314	79.318.000	10.584.686	15,40%
Activo no corriente	291.850.139	259.718.000	-32.132.139	-11,01%
Activo corriente	68.906.192	63.899.000	-5.007.192	-7,27%
Pasivo no corriente	160.062.000	160.044.000	-18.000	-0,01%
Pasivo corriente	131.946.000	84.237.000	-47.709.000	-36,16%

4.5 INICIATIVAS Y ALIANZAS

Dentro de la estrategia de RSC, la compañía continua cada año renovando las iniciativas y reforzando su participación en entidades de carácter integrador y representativo de los territorios donde opera o a escala nacional e internacional.

En cumplimiento de los compromisos adquiridos, Baleària pone en marcha iniciativas para reforzar la cohesión interna entre nuestros trabajadores y delegaciones como la plena operatividad de la Escuela de Empresa (EdEB), *La Panseta* para evidenciar nuestro compromiso con la sociedad, o mejora su web e instala antenas parabólicas en sus buques para satisfacer a los clientes, facilitando la comunicación entre tierra y buque y la opción de acceder a la red wifi. De la misma manera colabora con otras entidades como son los ayuntamientos de la Vall

de Pop en la Marina Alta y del Pla de Mallorca, para facilitar el intercambio cultural, social y comercial entre las poblaciones de los municipios que integran Ses Valls de Retrobament u organiza y facilita la realización de actividades de tipo cultural y social en Baleària Port de las que se benefician asociaciones de Dénia y su entorno.

Pacto mundial

Baleària, como miembro firmante del Pacto Mundial, presentó en 2013 su segundo Informe de Progreso a través de la memoria de sostenibilidad. El Informe de Progreso es un reporte anual a través del cual la empresa informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a sus Grupos de Interés. El objetivo final de este informe es, por un lado, identificar los avances en las materias del Pacto como sistema de auto evaluación y, por otro lado, dotar de una mayor credibilidad a la iniciativa por medio de transparencia.

Participación y compromiso

La participación en entidades y organizaciones representativas de carácter sectorial o intersectorial, es una práctica que se lleva a cabo por parte de la empresa desde sus inicios. Esta participación supone dedicación, compromiso con otros actores y búsqueda de mejoras para el sector naviero, sectores como el turismo y los territorios donde se opera.

Entre estas plataformas o entidades de representación o debate, cabe reseñar:

EXCELTUR

CLUB DE EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD

ADEIT: FUNDACIÓN UNIVERSIDAD-EMPRESA de la UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

ASOCIACIÓN DE NAVIEROS ESPAÑOLES (ANAVE) FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365 (2012)

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE EMPRESARIOS (AVE) CONFEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

CONSEJO DEL MAR DE LA CEOE

FUNDACION ÉTNOR

CERCLE D'EMPRESARIS DE LA MARINA ALTA (CEDMA)

En el año 2013, la empresa se integró en:

PUERTO SOLIDARIO DE VALENCIA (APORTEM), integrado por empresas que operan en el puerto y cuyo objetivo es la implantación de la responsabilidad Social Corporativa en ValenciaPort. Se realizan acciones de carácter solidario con colectivos desfavorecidos en proximidad y se potencia el desarrollo profesional y la sensibilización social de los trabajadores de las empresas.

INNOVALL, clúster de Innovación con carácter nacional cuya sede social está en Onteniente. Agrupa empresas de su comarca y está integrando empresas de ámbito superior

como es Baleària o CONSUM. Su objetivo es favorecer la transferencia de innovación y la elaboración de proyectos compartidos.

ESTRATEGIA DE EMPRENDIMIENTO Y EMPLEO JOVEN (EEEJ) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El ministerio ha concedido a la empresa el sello de entidad colaboradora y se está realizando un curso de Especialización de Servicios a Bordo en colaboración con el Centro de Desarrollo Turístico (CDT) de Dénia.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DEL GAS NATURAL PARA LA MOVILIDAD (GASNAM) con el objetivo de fomentar el uso del gas natural en la movilidad, tanto terrestre como marítima, en todos los sectores de la actividad económica del país. Se forma parte de la Junta Directiva junto a Bureau Veritas, CotenaVal, Gas Natural Servicios, Ham, Iveco, Madrileña RG, Ros Roca, Urbaser y Wartsila.

EL ÁRBOL ES VIDA. 'El Árbol es Vida' nace de la mano de la Fundación Española de la Madera y busca difundir la cultura del árbol y el uso de productos de madera mediante la plantación de 10 millones de árboles en el territorio español gracias al patrocinio y donaciones de empresas y particulares.

Esta práctica de la empresa, consigue obtener ciertos reconocimientos como:

Inclusión del programa EcoBaleària de la Fundació Baleària, como actividad seleccionada en el Catálogo de Buenas Prácticas Empresariales sobre Gestión de la Biodiversidad. Club de Excelencia en la Sostenibilidad.

5. NUESTRA MANERA DE SER RESPONSABLES

5.1 CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

El objetivo de nuestro Código de Conducta es la búsqueda de la excelencia en todos los servicios que ofrece Baleària a sus clientes, así como en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Éste ha sido validado por el Comité Directivo y aprobado por la Comisión Ejecutiva de Baleària. Este documento describe los valores, principios y prácticas, que deben guiar y estimular la actividad de Baleària y constata el objetivo de la Dirección de reforzar los principios éticos de aplicación en toda la organización, además de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad de las personas y el respeto hacia el medio ambiente.

El órgano responsable de la gestión, consulta y atención de dudas sobre el Código de Conducta por parte de los empleados de Baleària es el Comité de Conducta y Ética Empresarial. El comité está compuesto por el Secretario General y miembro del Consejo de Administración, el Director de RSC y miembro de la Comisión Ejecutiva, el Responsable de Relaciones Laborales, un representante de los trabajadores de Tierra y el presidente del Comité de Flota, en representación de los trabajadores de Flota.

Tanto los miembros de los órganos de gobierno como los empleados reciben capacitación al respecto periódicamente. Cada cierto tiempo se envía el Código de Conducta y Ética empresarial a los barcos y delegaciones conjuntamente con un recordatorio sobre la Vía de Contacto con la que se pueden comunicar en cualquier momento con el Comité de Conducta.

Tanto las consultas como las denuncias siguen un protocolo acordado en el reglamento de funcionamiento del Comité de Conducta que garantiza la confidencialidad y evita las represalias. La Vía de Contacto permite el anonimato.

Se recibieron 5 denuncias durante el 2013, de las cuales fueron sancionadas con despido 2.

El responsable general de los mecanismos de denuncia es el presidente del Comité de Conducta, que actualmente es el Director del área de RSC e Innovación de la compañía.

El Comité de Conducta no dispone de mecanismos para medir el grado de satisfacción de los usuarios de la Vía de Contacto o del asesoramiento que este mismo comité ofrece.

Test de confianza

Generar un fondo de confianza que permita a la compañía ser más eficiente y abordar con tranquilidad su estrategia de consolidación y crecimiento, es un objetivo claro de los Programas Anuales de RSC. Con el objetivo de conocer las expectativas de los empleados y tener un mayor conocimiento del nivel de corresponsabilidad y compromiso que hay en la empresa, cada año se realiza un Test de Confianza dirigido a todos los que formamos parte de Baleària. Los resultados de 2013 fueron:

TOTAL ENCUESTAS RESPONDIDAS

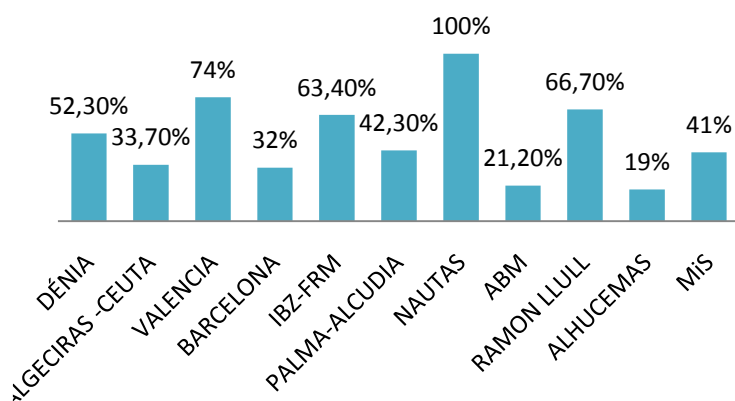
Total respuestas miembros + responsables: **241** (45% sobre el total de personal en las delegaciones y buques en los que se ha rellenado la encuesta)

Nº RESPUESTAS SEGÚN RESPONSABILIDAD EN LA EMPRESA

Responsables: **67**

Miembros de un equipo: **174**

% RESPUESTAS POR DELEGACIÓN



Conclusiones:

- Destaca el 90% del personal de tierra y flota que comparten los valores explicitados en el Código de Conducta, seguido de más de un 80% que comparten también la misión y visión de la compañía.
- Un 89% de los trabajadores de flota se sienten involucrados con los objetivos de su buque, algo más, un 92% es el porcentaje de personal de tierra que se siente involucrado con los objetivos de su departamento.

5.2 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

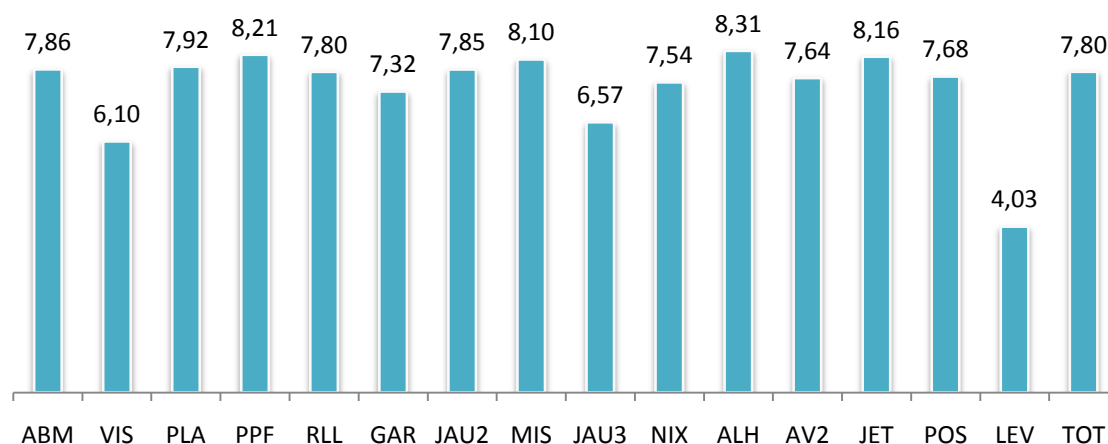
La satisfacción de nuestros clientes en cifras

Se realizan encuestas telefónicas mediante un muestreo aleatorio en los buques con mayor afluencia después de cada periodo de temporada alta (Navidad, Semana Santa y Verano).

Aumenta probabilidad de volver a viajar con Baleària, frente al año 2012

	2012	2013	
Satisfacción general	7,65	7,51	↓
Probabilidad de volver a viajar	93,79%	96,68%	↑
Relación calidad-precio	6,7	6,79	↑
Satisfacción con el personal de tierra	8,03	8,14	↑
Satisfacción estaciones marítimas	8,3	7,44	↑
Satisfacción con el sistema de reservas	8,01	8,09	↑
Satisfacción con personal a bordo	8,22	8,28	↑
Satisfacción con el personal de bodega	8,06	7,93	↑
Limpieza en los buques	7,99	7,79	↓
Duración travesía	7,27	7,13	↓

Valoración global por buque:



La **media anual es un 7,80**, también superior a la de 2012 (7,74).

Conclusiones:

- El personal de tierra recibe un notable en todas las delegaciones; Alcudia, Mahón y Valencia son las mejor valoradas.
- Denia, valorada como la mejor estación marítima.
- Destaca el ferry **Alhucemas (8,31)** seguido del **Passió per Formentera (8,21)**.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio de atención al cliente cada vez adquiere más importancia, ya que es el medio a través del cual los clientes hacen llegar su inconformidad con algún aspecto relacionado con el servicio ofrecido por Baleària. De este modo, este departamento trabaja con tesón para solucionar los problemas que se hayan podido ocasionar y garantizar que no vuelven a ocurrir.

	2010	2011	2012	2013
Nº quejas recibidas	2.331	2.148	2.832	2.216
Nº quejas/1.000 pasajeros	1,27	1,06	1,11	0,83
% sobre servicio Baleària	66%	64%	71,50%	69,49%

Baja considerablemente el total de quejas recibidas respecto a 2012 y se trata de la cifra más baja en los últimos 5 años.

Asimismo, se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales tres reclamaciones sobre derechos humanos que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

En lo que se refiere a la privacidad y la utilización o fuga de datos de clientes o consumidores, no hemos tenido ninguna reclamación en este sentido. Asimismo, y aunque no disponemos de mecanismos específicos formales de reclamación para los impactos sociales, a través de todos los canales existentes formales o de manera informal, tampoco se han recibido quejas relacionadas con impactos sociales.

En este sentido, tampoco se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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.

En cuanto a multas se refiere, no se han impuesto a la compañía multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa. Del mismo modo, no se han recibido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

Durante 2013, se han abierto expedientes sancionadores en las líneas Ceuta-Algeciras, Península-Baleares y Península-Marruecos por causas relacionadas con la libre competencia cuya situación procesal fue declarada nula o recurrida.

Mejoras en los servicios a bordo

Con la intención de proteger la salud y la seguridad de nuestros pasajeros Baleària realiza un esfuerzo por mejorar continuamente la habilitación de los buques.

- Mejora continuada en la habilitación de los buques. La limpieza de las moquetas se realiza una vez al mes en los ferries + y en los fast *ferries*, 3-5 veces a la semana, dependiendo de la temporada, las rotaciones, etc. Además, en cada varada técnica de cada uno de los buques de la compañía, se aprovecha para cambiar las partes de la moqueta que puedan estar más deterioradas.

Información de productos y servicios

La totalidad de los productos que se encuentran en las tiendas de abordaje y una parte de los que se encuentran en las cafeterías y restaurantes son todos de elaboración ajena a Baleària, es decir, se trata de productos adquiridos por otros fabricantes para su venta a bordo. Éstos están sujetos a revisiones de fechas de caducidad, del estado de los productos y sus envases, que mantengan la temperatura adecuada, etc.

En la comida elaborada por los chefs corporativos no se indica el origen de los productos, este detalle únicamente aparece en los envases de los productos de las tiendas y cafeterías. En lo que respecta al contenido de los mismos, donde puedan existir sustancias con cierto impacto, sí que se indica la fecha de caducidad y de envasado. También se dan las instrucciones de seguridad del producto, si éste lo requiere y se indica la eliminación del mismo y el impacto ambiental o social.

En este sentido, no se ha incumplido ningún precepto normativo relacionado con la información y etiquetado de los productos y servicios.

La compañía Baleària, en cumplimiento de la normativa nacional existente, no vende a bordo de sus buques que navegan en aguas nacionales, tabaco y alcohol a partir de una cierta graduación. No siendo así en las líneas internacionales, como por ejemplo la línea Algeciras-Tánger, dónde está permitido vender tabaco a bordo de los buques y alcohol de más elevada graduación. La venta de estos productos no es cuestionada por los diferentes stakeholders o grupos de interés, dado que todos son conscientes de que estos productos, siendo legales en España, su venta está restringida en el transporte marítimo por una ley que así lo prevé expresamente.

Cumpliendo con la orientación al cliente como uno de los principios básicos que guían Baleària, en cada ruta se ofrece al pasajero la gastronomía propia de la misma o la del origen de los clientes que utilizan dicha línea. Tal es el caso de la comida *halal* en los buques que operan en el Estrecho. En los mismos, convive dicha comida con la propia de la religión católica o típica de España, donde sí se consume el cerdo. Los pasajeros árabes que consumen halal tienen en cuenta que los buques que ellos utilizan son compartidos por otros pasajeros que sí comen cerdo, existiendo una total convivencia entre ambos grupos de interés y satisfaciendo, por ende, la compañía, las necesidades y deseos propios de cada uno de sus clientes.

Ante las preguntas de sus clientes, la compañía les facilita toda la información al respecto, referenciándoles la normativa existentes, los motivos de tener unos u otros productos, etc..

Los mecanismos utilizados por Baleària para vigilar el compromiso con los grupos de interés en estos ámbitos y el modo en que la organización ha respondido a las dudas o reservas sobre estos productos consisten en:

- las encuestas de satisfacción que los pasajeros cumplimentan a bordo y que son remitidas semanalmente al departamento de SAB para que implemente las acciones correctoras oportunas.
- las ventas, uno de los principales indicadores de que los productos o servicios que ofrece la Compañía a bordo son valorados por los pasajeros.

La organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

Objetivos de marketing

- Fidelizar (especialmente a los residentes, tanto de Baleares como de Ceuta) a través del Club Baleària y Club Baleària Ceuta.
- Reforzar presencia destacada en agencias de viajes y captar nuevas vías de negocio a través de nuevos intermediarios (cupones, colectivos, portales online...)
- Reforzar el canal online optimizando el posicionamiento en buscadores, RRSS, aplicación móvil y rediseño de la web.

Campañas y promociones

La orientación al cliente es uno de los compromisos de nuestro Código de Conducta, por lo que, desde que el cliente compra el billete hasta que desembarca, la prioridad de Baleària es garantizar un buen servicio.

Para poder acercarnos más a nuestros clientes y comunicarnos de una manera más fluida con ellos, venimos desarrollando desde hace unos años una estrategia de posicionamiento en redes sociales con el objetivo de acercarnos a nuestros clientes y facilitar el diálogo con todos los grupos de interés.

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 109 campañas comerciales únicas (555 en total), enviadas a un total de 1.411.201 destinatarios no únicos de la BBDD, no obstante, 1.253.221 son los que realmente han llegado a la cuenta del destinatario.

Uno de los datos más importantes es el número de clickers (18.359), cifra que muestra el número de usuarios únicos que hacen clic en la newsletter para avanzar en el proceso de compra. Otro dato a tener en cuenta es el porcentaje de gente que decidió abrir las ofertas enviadas, es decir, los impactos publicitarios del canal se sitúan en 182.960, con una tasa de apertura de 14,60%. A nivel general, las newsletters de ofertas en fechas destacadas (Semana Santa, Fallas,...) producen una mayor apertura y reactividad en los socios.

La BBDD de emails la forman 81.128 clientes particulares y 11.529 agencias de viajes.

Alianzas estratégicas: Grupo Atresmedia.

En la segunda edición de Baleària fun&music, Baleària ha vuelto a trabajar como socio principal con el Grupo Atresmedia. De nuevo este año, como resultado de esta alianza y de los eventos realizados a bordo, hemos conseguido aumentar los impactos mediáticos en TV, radio e internet, y el número de apariciones en prensa como noticia.

Como novedad, en 2013 se han lanzado campañas de publicidad offline (TV y radio) en un modelo de pago variable por resultados.

Además dentro de la campaña con Atresmedia se destinó una parte a acciones en internet.

Otras acciones

- Ofertas promocionales. Como principal novedad se puso en marcha dos oleadas (en primavera y otoño) de la campaña Lunes Outlet. El concepto de la oferta surgió a partir de una propuesta presentada en Balidea. Cada lunes se lanzaba en una línea una oferta exclusiva válida durante 72h.

- Campañas publicitarias: propias (en Cataluña, Ceuta, Comunidad Valenciana, Baleares y revistas sectoriales) y con agencias de viajes.
- Fidelización: Implementación de mejoras en la captación de emails para campañas de newsletters.

Internet

➤ Sitio web

Uno de los principales canales de comunicación con los diferentes públicos de la naviera es el web donde se pueden comprar billetes, hay información corporativa, para el viajero, novedades de productos y servicios e información sobre incidencias en los servicios

- 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 69,2% de las páginas vistas corresponde al proceso de venta online.
- El 24,5% de los usuarios que consultan tarifas en el formulario de reserva acaban confirmando la reserva.
- Las páginas vistas por agencias logadas corresponde al 10,8% del total.

	2012	2013
Total visitas	3.146.686	3.475.151
Total páginas vistas	27.909.046	28.318.132
Usuarios únicos	1,6 millones	1,8 millones
% páginas vistas pertenecientes al proceso de compra online	68,0%	69,2%
% usuarios que confirman la reserva después de consultar tarifas	26,5%	24,5%
Páginas vistas por agencias logadas	10,6%	10,8%

➤ Novedades y mejoras

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

- Traducción de la web a italiano y alemán.
- Cobro por las jaulas de las mascotas.
- Creación de una base de datos con todos los modelos de vehículos en el mercado, el cliente elige su modelo y en función de la elección se le calcula la tarifa.
- Registro del email a la hora de reservar con fines comerciales.
- Cambio diseño de las tarjetas de embarque.
- Adaptación de mensajes y pequeños detalles en la web para evitar confusiones con los puertos de Valencia / Denia.
- Puesta a la venta del servicio adicional "salón exclusivo" en el buque Daniya.
- Creación de nuevos servicios comida/cena.
- Servicio adicional "parking Denia".
- Aviso política de cookies.

➤ Redes sociales

Durante el 2013 se ha continuado impulsando la actividad en las redes sociales en las que Baleària tiene presencia: Facebook, Twitter y Youtube, y se han creado nuevos canales en Instagram, Google+ además del blog 'Tu viaje es el destino'.

En 2013 se han superado los 10.000 fans en el perfil de Baleària en Facebook, y se ha producido el mayor incremento de fans y de interacciones por parte de los usuarios desde la creación de la página en el 2010. Esto es debido principalmente a la mayor periodicidad de las publicaciones, que desde el segundo semestre han sido diarias así como a la introducción de nuevos contenidos más visuales. A lo largo de 2013 se han realizado más de 200 publicaciones en este canal y algunas han llegado a obtener un alcance de 22.000 durante el verano.

Baleària cuenta en **Twitter** con 2.131 seguidores, y a lo largo de 2013 se realizaron 525 publicaciones, entre las que se encuentran informaciones y novedades de la compañía así como respuestas a usuarios que demandan información.

En el canal de Youtube han obtenido a lo largo de 2013 un total de 47.760 visualizaciones, y se han subido 10 videos relacionados con Baleària Fun&Music, y los nuevos spots.

En octubre de 2013 se lanzaron las cuentas de Facebook (232 fans) y Twitter (572 seguidores) de Baleària Port aprovechando la puesta en marcha de los distintos locales y servicios de la nueva estación marítima de Denia.

El grupo también dispone de social media para Baleària Bahamas Express, donde principalmente se atienden dudas de los clientes y se publican ofertas.

Comparativas redes sociales

	2012	2013
Permanencia Facebook	27 meses	39 meses
Permanencia Twitter	23 meses	35 meses
Usuarios Facebook	7.200	10.000
Seguidores Twitter	926	2.131
Publicaciones muro Facebook	160	200
Impresiones Facebook	20.689	22.000
Tweets	343	525

5.3. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Un año más, Baleària ha aumentado casi un punto el número de contrataciones de proveedores locales (entendiendo como locales aquellos que se ubican dentro de la provincia

donde tiene sede), constatando así, el compromiso de la naviera con el desarrollo de la economía local y la reducción de emisiones de CO2 (resultado de la reducción del uso del transporte de mercancías o servicios, siendo éstos más próximos).

	2011	2012	2013
Nº total de empresas proveedoras y contratadas	4.864	4.975	5.141
Proveedores locales con respecto al total	73%	85,52%	86,44%

Cadena de suministro

La cadena de suministro de Baleària consta de tres procesos diferenciados:

1) La adquisición de materiales y equipos y la contratación de obras y servicios es responsabilidad del departamento de Compras de la compañía. Los pedidos con importe de hasta 1000 € deben ser autorizados por los inspectores o responsables de área, y para pedidos superiores a 1000€, son aprobados primero por los responsables o inspectores y posteriormente por la Comisión de Compras de la compañía. Una vez autorizada la compra, se solicita presupuesto a varios proveedores y en función de los criterios exigidos, se opta por uno de ellos, al que después se le envía una orden de pedido con todos los detalles.

2) La adquisición de combustibles, responsabilidad de la Dirección General del negocio y tesorería. Los jefes de máquinas envían una estimación aproximada del combustible que necesitaran semanalmente al director de operaciones portuarias, quien a su vez revisa los datos y autoriza la compra. Cada viernes se recibe una oferta con el precio de combustible de las diferentes compañías (válida para toda la semana siguiente, de lunes a domingo), y en función de esto ya se elige una u otra empresa proveedora.

3) La adquisición de productos y materiales para los bares y tiendas a bordo la realiza el responsable de compras a bordo. Los pedidos se realizan por parte de cada buque, con autorización previa del jefe de hotel mediante una plataforma interna donde existe un catálogo con todos los productos existentes a bordo. Estas compras se realizan semanalmente.

Los tres procesos presentan sus propias características específicas en las diferentes fases en las que se desarrollan: registro y calificación de proveedores, adjudicación de contratos o pedidos y seguimiento de las condiciones contractuales y control de calidad, pero los tres están guiados por los mismos principios que emanan de las políticas corporativas y del Código de Conducta y Ética Empresarial.

Existe un proceso de homologación de proveedores, además de un sistema de control de incidencias por el cual se evalúa a los proveedores y se registra cualquier tipo de problema que haya podido ocurrir.

Durante 2013, no se han examinado los proveedores en función de criterios relativos a prácticas laborales ni ambientales, así como, tampoco se han detectado impactos negativos significativos, reales o potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro. Asimismo, los proveedores con los que trabaja Baleària, respetan los derechos humanos en sus actividades y relaciones con los demás, por lo que, en este sentido, no se han registrado

impacto significativos negativos en base a esta materia. La repercusión social de los mismos tampoco se ha tenido en cuenta y, en este sentido, no han habido impactos negativos significativos en la cadena de suministro.

No se han recibido reclamaciones sobre prácticas laborales.

BALEÀRIA CARGO

Para Baleària es primordial servir de puente entre las Islas Baleares y la Península.

Los diferentes buques de la compañía, *ferries* y *fast ferries*, facilitan el transporte de vehículos de carga autopropulsada.

Además, la naviera, a través de su empresa logística Baleària Cargo, permite personalizar el transporte de mercancías en función de las necesidades del cliente.

Remolques: 387

Contenedores: 230

Tractoras flota: 4

5.4. MIRANDO A LA SOCIEDAD

Baleària se compromete a colaborar con las comunidades locales, nacionales o internacionales en las que desarrolla su actividad y a las que oferta sus servicios, dentro de su política de Responsabilidad Social. Este compromiso se concreta en la creación de programas y acciones de índole social, cultural y medioambiental.

A través de su Fundación, Baleària lleva a cabo actividades que responden su compromiso con la sociedad. En este sentido, la Fundació Baleària asume los compromisos sociales y ambientales definidos en el Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària.

Muchas de las actividades no serían posibles sin la gran labor del voluntariado corporativo y los colaboradores, que depositando su confianza en la entidad, contribuyen también a cumplir su misión y objetivos.

Objetivos de la Fundació Baleària

- Provocar cambios de comportamiento de grupos, instituciones y organizaciones que actualmente muestran síntomas visibles de debilidad comunicacional y anemia estructural en la conformación de un futuro común.
- Incrementar la comunicación de los ciudadanos, instituciones y organizaciones para facilitar la participación de estos en la conformación de su futuro.

- Incorporar de manera voluntaria –más allá de las obligaciones legales– las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con todos los interlocutores de la compañía.
- Ayudar a mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural y la sostenibilidad ambiental de los territorios y comunidades allá donde desarrolla su actividad la compañía.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

PROGRAMAS FUNDACIÓ BALEÀRIA

Durante 2013, nos hemos ejercitado siempre con diligencia y evitado la complicidad en operaciones con impactos negativos, potenciales o reales sobre las comunidades locales o incidentes de corrupción de cualquier tipo.

Baleària no mantiene relaciones comerciales en regiones donde la protección de los derechos humanos es motivo de preocupación. En este sentido, no se han establecido acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que estén relacionados con temas de recursos humanos.

La Fundació Baleària desarrolla sus actividades en tres líneas de acción: Baleària Cultural, Baleària Solidaria y Ecobaleària.

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.

- 35 Patrocinios deportivos
- 29 Colaboraciones deportivas
- 18 Convenios deportivos

CASA DE LA PARAULA /BALEÀRIA PORT (Dénia)

En la Casa de la Paraula, espacio socio-cultural dentro de Baleària Port, en la sede central de la compañía en Dénia, se realizan conferencias, asambleas, exposiciones, presentaciones de diferentes entidades públicas y privadas.

Baleària Port dispone, además, de una terraza cubierta y un espacio donde se realizan exposiciones, presentaciones, etc.

Entre los programas realizados en la Casa de la Paraula y Baleària Port, destaca:

Jornadas Territorios Socialmente Responsables, donde se han llevado a cabo 5 jornadas sobre territorios socialmente responsables en el espacio cultural la Casa de la Paraula, a las que han asistido unas 400 personas.

- También se han realizado diferentes conferencias, presentaciones, asambleas, etc.

TERRA DE RETROBAMENT

Encuentros culturales entre entidades de las Illes Balears y la comarca alicantina de la Marina Alta. Mencionamos:

- Concierto a dos entre la banda de música de Marratxí y la Associació Artística Musical de Dénia.
- Encuentro de corales: Petit Cor d'Eivissa- Orfeó de Dénia
- Torneo Terra de Retrobament de ajedrez (Es Polvorí): clubs de Ibiza, Mallorca, Valencia y Marina Alta.
- Trofeo de rugby: Federació Balear de Rugby- Federació Valenciana de Rugby- Club Rugby Dénia.
- Trofeo de atletismo: Diana Athletic Club de Mallorca- Club Atletisme Baleària Dianium

- 10 Patrocinios culturales
- 37 Colaboraciones culturales
- 19 Convenios culturales

DIRECCIÓ GENERAL DE CULTURA BALEAR

Mantenemos un convenio de colaboración con el Govern Balear para la promoción de la industria cultural de las islas. Durante 2013 hemos colaborado en un total de 13 entidades y hemos movilizado a más de 140 artistas.

SES VALLS DE RETROBAMENT

Asociación creada con el fin de promover turísticamente los pueblos adheridos y cuyo objetivo ha sido conformar un Club de Producto en torno a la expulsión de los moriscos y la posterior repoblación mallorquina, y así introducir en el mercado turístico una serie de experiencias de calidad en torno a la repoblación, basadas en la autenticidad y que atraigan a visitantes que generen riqueza.

- Encuentro empresarial Ses Valls-Santa Margalida
- Jornada de turismo universitario

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 el año 2013 presentaciones de libros, documentales y representaciones teatrales y musicales.

Visitas Es Polvorí 2013	8.710
Exposiciones	12
Teatros, cuenta cuentos, espectáculos, monólogos, etc.	2
Conciertos musicales	2
Jornadas	/
Presentaciones libros, revistas, DVD, etc.	4
Otros	1
Total	21

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.

- 23 Colaboraciones solidarias
- 5 Patrocinios solidarios
- 3 Convenios

Fundación Vicente Ferrer

Colaboración en el traslado de las exposiciones a Eivissa y Menorca. Difusión en las pantallas del barco del documental de la Fundación Vicente Ferrer.

PROGRAMAS

Xiquets de Tànger. Voluntarios de la Fundació Baleària viajaron hasta Tánger para entregar un cargamento con alimentos, artículos de primera necesidad y material sanitario a la congregación de las Monjas Adoratrices de la ciudad norteafricana, que atiende a niños sin recursos económicos cuyas familias se enfrentan a graves problemas sociales. Este ha sido el año que mayor cantidad de material se ha recogido para este proyecto con el que la Fundació lleva colaborando 5 años.

Xiquets de Tetuán. Asociación Mediterránea para el Diálogo y la Cooperación. La Fundació Baleària colabora un año más con esta entidad cuya labor es abastecer de alimentos el comedor infantil de Larache.

Buena práctica

‘La Panseta’

El barco propulsado exclusivamente por energía solar se construyó y comenzó a operar en el puerto de Denia en agosto de 2013. En la actualidad tiene un horario continuado entre las 10 h y las 20 h. y está cumpliendo con el objetivo de facilitar el acceso a los trabajadores a Baleària Port, trasladando pasajeros y visitantes y realizando actividades culturales y de educación ambiental para escolares de la Marina Alta. Se espera que en temporada alta la ocupación sea muy alta y el servicio a los pasajeros de salida y llegada a la Estación Marítima se establezca.

Se estima un ahorro de unas 100 Tn/CO₂ durante los 5 meses de funcionamiento de *la Panseta*. Resultado de sustituir los viajes que los autobuses correspondientes deberían realizar para trasladar a los pasajeros entre la ciudad y Baleària Port.

VOLUNTARIOS DE BALEÀRIA

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.

Año	2011	2012	2013
Total voluntarios	99	102	106

Mujeres >>> 75

Hombres >>> 31

Gracias al compromiso de los voluntarios, la Fundació ha podido colaborar este año en 9 proyectos, en los cuales han participado aproximadamente 40 voluntarios.

ECOBALÈRIA

A través de la Fundació, Baleària, extiende su compromiso ambiental entre todos sus grupos de interés a la vez que crea valor compartido.

Baleària comparte y asume la necesidad de preservar el medio ambiente y combatir una de las manifestaciones de su degradación, el cambio climático, con actuaciones, acciones y políticas eficaces y realistas que vayan muy por delante del mero cumplimiento de las normativas o directrices. El escenario en el 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.

Convenios

Centre d'Educació ambiental Comunitat Valenciana
Conselleria Medi Ambient Generalitat de Catalunya

Colaboraciones

Clean up the Med
Exposición ornitológica, Tetuán
Voluntaris Sense Fronteres. Limpieza de playas y puerto
WWF, La hora del planeta

Buenas prácticas

Xpedicionària

Xpedicionària es un proyecto de sensibilización y educación ambiental sobre la importancia de preservar el mar y minimizar el impacto ambiental de las actividades humanas en el transporte y el hogar. El programa, dirigido a estudiantes de Secundaria, consiste en una expedición científica por el mar—a bordo de los buques de Baleària, realizando avistamientos— y por tierra – en el Centro de educación ambiental Los Molinos (Valencia), en Crevillent (Alicante) y en Barcelona, en una ruta turística por la ciudad—. Han participado a lo largo del año 600 alumnos.

Life Cubomed. Universidad de Alicante

Se trata de una iniciativa del Institut de Ciències del Mar de Barcelona (CSIC), la Universidad de Alicante y la Fundació Baleària que se desarrolla desde 2010 en las conexiones de los barcos de esta compañía entre Eivissa y Palma de Mallorca con Dénia (Alicante), Valencia y Barcelona, realizando avistamientos a bordo de los buques de Baleària.

Posidonia

La Fundació Baleària se alía con la Posidonia en su lucha contra el 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.

El objetivo ha sido investigar, educar, difundir y reflexionar sobre el papel de la Posidonia Oceánica en el mantenimiento de la biodiversidad, la lucha contra el cambio climático y la cultura mediterránea.

Estamos convirtiendo el barco *Posidonia* en Estación de Investigación Científica que permita analizar variaciones de temperatura, salinidad, clorofila, etc. Se han elaborado programas de educación ambiental dirigidos a escolares y a la población en general, creando de esta manera un centro dedicado a la investigación y a la reflexión sobre la Posidonia.

Comunicación externa

a. 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 las líneas que opera en España junto con la de expansión internacional en Estados Unidos y Bahamas hace preciso un mayor esfuerzo en la creación y consolidación de estos 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, organización de entrevistas y presentaciones.

Durante el 2013 se han remitido unos 88 comunicados. Entre ellos 65 con informaciones corporativas, comerciales y de innovación, además de otras 23 relacionadas con las actividades de la Fundació i 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.

b. Publicaciones periódicas

La naviera elabora la revista *Baleària Magazine*, que es una publicación gratuita cuatrimestral de unas 84 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 20.987 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).

5.5. LA INNOVACIÓN COMO CULTURA

La innovación en Baleària se lleva a cabo fundamentalmente de tres formas: desde la Dirección con su estrategia de inversiones, desde los distintos departamentos con sus propuestas de proyectos y mejora continua y desde los empleados cuando proponen ideas en el taller Balidea.

Dentro de esta dinámica, en 2013 se elaboró y publicó el Catálogo de proyectos de innovación y mejora continua y se rediseñó el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Innovación con el objeto de mejorar la participación de los departamentos y ser más eficaces. Se siguió animando Balidea y se comenzaron a impartir talleres sobre creatividad. También se consiguió financiación (crédito) del CDTI para el proyecto Integración de Sistemas Ecoeficientes en Buques (INSEB) realizado en el *Martín i Soler* y para el Joules del 7º Programa Marco de I+D+i.

De manera más precisa, cabe referirse a cuatro líneas de acción consolidadas:

1-Apuesta por la eficiencia energética, que se sustancia en la continuidad de la línea de trabajo sobre la utilización del Gas Natural Licuado, la realización del proyecto INSEB (CDTI) en el Martín i Soler cuyos resultados en la reducción del consumo de combustible y por tanto en la reducción de las emisiones de CO2 son muy prometedoras, y el inicio del proyecto JOULES cuyo objetivo es la optimización del proceso energético del buque analizando la utilización de energías y combustibles alternativos (IFO, MDO).

2-La continuidad de las mejoras en la gestión con el inicio del Plan de Transformación del Sistema de Reservas y Negocio, que nos dota de una herramienta fundamental para la modernización e internacionalización de la empresa, la instalación de Antenas por Satélite en los buques y la consolidación del ANDON, como sistema de generación de la información sobre procesos, que permitan mayor agilidad y rigor a la toma de decisiones.

3- La realización de propuestas de valor para nuestros clientes, entre las que se pueden mencionar:

-Antes del viaje: Nueva web, mejorando el sistema de ventas y acompañando al cliente antes, durante y después del viaje. Acuerdo de financiación de los viajes con COFIDIS. Billete intermodal barco-tren de acuerdo con RENFE.

-Durante el viaje: Mejoras en la habilitación de los buques *Abel Matutes*, *Posidonia* y *Martín i Soler*. Megafonía operativa en todas las partes de los buques. Mejoras en las comunicaciones en los buques (comunicaciones por satélite). Barbacoas, venta con carrito, nuevos productos. Acceso a la Estación Marítima. *La Panseta*.

-Después del viaje: Procedimiento automático de compensación de reclamaciones de clientes, Automatización de encuestas on-line.

-Antes, durante y después del viaje: Club del Transportista. Club Baleària

4-El impulso del taller para la presentación de ideas por parte de los empleados, Balidea. Durante el año 2013, ha descendido la participación con respecto a los años anteriores como se puede observar en el cuadro siguiente:

RESUMEN 2011-2013

	2011	2012	2013
Total ideas aportadas	116	91	79
Participantes	67	49	32
Ideas premiadas	-	13	2
Ideas puntuación superior a 2,5	-	24	23
Ideas implantadas	-	-	12
Ideas en proceso de implantación	-	-	60

Aparte del descenso en las propuestas y quizás causa de ello, lo más destacado es la acumulación de ideas para su implantación, que evidencia dificultades en la fase final de las ideas y un escaso aprovechamiento.

El Dpto. de Innovación ha puesto en marcha un nuevo sistema de funcionamiento del taller, cuyo objetivo fundamental es incrementar la participación y la calidad de las ideas presentadas.

PROYECTOS de INNOVACIÓN 2013

Los proyectos de innovación en fase de realización son los siguientes: ThroughLife, Joules, Sistema de Gestión del desempeño, Sistema de Retribución por Objetivos, Plaça de la Llum, Investimar, Med JellyRisk, ANDON y Plan de Transformación del Sistema de Reservas y Negocio.

Cabe, no obstante, destacar los siguientes:

1- Integración de Sistemas Ecoeficientes en Buques (INSEB)

El proyecto está en fase de realización y 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.

Durante el mes de octubre se realizó la varada en la que se aplicó este revestimiento y en marzo de 2014 se instalará el trimado que permita alcanzar la velocidad óptima. Es preciso decir que el ahorro de combustible en la navegación posterior a la varada es muy significativo. El proyecto ha tenido una ayuda del 85% en forma de crédito blando del Centro de Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI).

2- Cambio de combustible a Gas Natural Licuado (GNL).

Baleària está integrada en la Asociación Española para el Gas natural y la Movilidad (GASNAM) cuya Junta Directiva está integrada por Baleària, Bureau Veritas, Cotenaval, Gas Natural, HAM, IVECO, Madrileña RG, Ros Roca Indox, Urbaser y Wärtsila y cuyo objetivo es ser la plataforma de desarrollo de actividades tendentes a fomentar el uso del gas natural en la movilidad en general y particularmente en el transporte terrestre y marítimo, promocionando el empleo del GN en todos los sectores productivos del país, para obtener.

- una importante reducción de costes de operación
- una notable mejora de las condiciones ambientales, adecuándose a las más estrictas normativas de emisiones
- modernización de sus instalaciones

Para Baleària es el gran proyecto por lo que puede llegar a significar en eficiencia energética y en reducción de emisiones si bien significa la remotorización de algunos de sus buques lo que supone una inversión muy cuantiosa. La empresa se plantea la realización de este proyecto de forma gradual y al mismo ritmo que se van incorporando a los puertos los equipamientos necesarios para un suministro normalizado.

Se ha negociado un posible crédito con el Banco Europeo de Inversiones y la respuesta de la entidad financiera ha sido positiva.

Durante 2013, se han trabajado dos proyectos, para su implementación en 2014:

-La utilización de turbinas de gas en el *Ramon Llull*

-La instalación de grupos electrógenos para utilización en puerto en el *Abel Matutes*.

Se está diseñando un proyecto para presentar a la convocatoria Horizonte 2020.

3- Nueva WEB de Baleària

Las mejoras en la web son una muestra de que los cambios en nuestro entorno son muy rápidos y también que la innovación es la forma de que nuestro modelo de negocio se adapta a nuevas tendencias y necesidades de los clientes. La última renovación de la web se hizo en 2009, si bien fue sobre todo de carácter tecnológico.

La idea general que conduce la renovación actual, iniciada a finales de 2013, es la de facilitar la navegación haciéndola más sencilla e intuitiva, conseguir una imagen corporativa más visual y atractiva y reforzar la parte correspondiente a reservas de forma que sea accesible desde cualquier sitio web.

Las nuevas funcionalidades son las siguientes:

- Las reservas se podrá hacer desde diferentes apartados: ofertas, flota y Club Baleària.
- Se facilita la realización de reservas con un formulario más sencillo, opción de acomodaciones superiores, equipaje especial, mascotas, y variaciones en los vehículos.
- Se ofrecen paquetes vacacionales (barco+hotel, barco+hotel+discoteca,...) y guías de destino con lugares a visitar y distintos establecimientos recomendados.
- El Club Baleària resulta mucho más interactivo, más personalizado para que pueda visualizar sus logros y beneficios.
- Los particulares podrán gestionar sus reservas (consultar, modificar, anular).

4- Sistema de Gestión Automatizada de la Información en Buques (SGI)

El proyecto se sustancia en la incorporación de equipos adquiridos en el mercado que redundan en la mejora de los procesos de gestión en todas las áreas de trabajo como la documentación sobre Seguridad y Protección, Calidad y Medio Ambiente, los accesos a los sistemas de Control y Mantenimiento, los registros de Calidad y datos del área Servicios a bordo, el acceso a la información relativa a las operaciones de Logística de los buques y en la introducción de un nuevo servicio (SW) para registrar y dar acceso a las operaciones realizadas a bordo.

Estos equipos permiten innovar y mejorar el servicio que se presta al pasaje, posibilitando la comunicación durante el trayecto a los pasajeros. Estas comunicaciones, en la actualidad son posibles con soluciones vía satélite.

Los equipos se instalan en el *Poeta López Anglada* y el *Passió per Formentera* y se ha solicitado una ayuda en forma de crédito a coste cero del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE).

5- Informes de Requerimiento (IR), la mejora continua, una práctica permanente.

Los IR's son el reflejo de los numerosos cambios que se está realizando continuamente en la empresa para mejorar su funcionamiento. En este sentido, es también una muestra de la mejora continua y la innovación, ya que cada IR es un microproyecto que propone un cambio funcional, que contribuye a hacer más productiva Baleària.

Entre los IR, hay algunos que son mejoras en la relación con nuestros clientes y que son por tanto propuestas de valor que mejoran nuestro servicio y refuerzan una oferta diferenciada.

El total de IR,s gestionados en 2013 es de 348, una cifra sensiblemente inferior a 2012, 2011 y 2010, años en los que superaron ampliamente las 1.000 peticiones.

Informes por estado actual.

Producción	Finalizado	curso	Retenido	Propuesta	Aceptado	Planificada	Rechazado
232	11	19	12	13	21	2	38

De ese total de 348, 232 se encuentran ya implantados y en fase de producción. Se han finalizado 11 y están procesando 19, con 48 en distintas fases de gestión de la petición.

El número de Informes con **propuestas de valor** es 94, el 26% del total. Es preciso decir que muchas de ellas son referidas a la línea de Estados Unidos, en fase de apertura y adaptación a una legislación muy diferente a la española.

Estas peticiones, se centran en la relación con el cliente, mejorando el sistema de reservas y ventas, así como la información o las indemnizaciones. Esta intensidad en la realización de estos pequeños cambios para dar respuesta a necesidades de los clientes, denota cierto grado de adaptabilidad y el compromiso por la mejora del servicio.

5.6. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Ecoeficiencia

Para nosotros la ecoeficiencia y la innovación que lleva implícita es uno de los ejes de trabajo fundamentales y con el objeto de mejorar nuestros sistemas de información y vigilancia, tenemos el Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB). La instalación de trimado en algunos buques, la aplicación de pinturas antiincrustantes en los cascos y la búsqueda de velocidades óptimas son líneas de acción puestas en marcha.

Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB).

Se puede definir el IEB como **la masa de CO2 emitida por unidad de actividad de transporte.**

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, la manera de definir la "unidad de actividad de transporte", que se ajusta más a la carga real transportada en cada viaje, es realizar una estimación de las toneladas que realmente se están transportando.

Esto se realiza de la siguiente manera: (0'1t x nº pasajeros) + (1'5t x nº coches) + (2t x metro lineal de carga). Las toneladas equivalentes resultantes se multiplican por las millas recorridas.

Promedio IEB de la Flota y por tipología de buques:

INDICADOR DE ECOEFICIENCIA DE BALEÀRIA 2013

Promedio de la Flota 2013:		
IEB	0,62	Kg CO2 / t*milla
Emisiones Pax*milla	0,062	Kg CO2 / t*milla
Emisiones Veh*milla	0,929	Kg CO2 / t*milla
Emisiones m.l.*milla	1,239	Kg CO2 / t*milla
Ferry últ.generación	0,156	Kg CO2 / t*milla
Ferry	0,182	Kg CO2 / t*milla
Fast ferry	1,112	Kg CO2 / t*milla

Durante 2013, se ha hecho el seguimiento del IEB de toda la flota, por lo que a partir de este año, se podrán hacer comparativas más científicas y rigurosas.

Las emisiones de gases de efectos invernadero, de acuerdo con el sistema de indicadores del GEI, son de dos tipos, las de alcance 1 o aquellas emisiones directas de los centros de producción de la empresa y las de alcance 2 o emisiones indirectas producidas por la generación de energía que la empresa adquiere a otras organizaciones, sobre todo electricidad.

-En cuanto a las emisiones que son las **emitidas por los buques de la flota y los vehículos** de la empresa., los datos son los siguientes:

Emisiones buques: 321.248 Kg.

Emisiones vehículos: 17.340 Kg.

Total: 329.588 Kg de CO2

-En cuanto al **segundo tipo** de emisiones o las que se pueden deducir del **consumo de electricidad** de la empresa, se calculan multiplicando el número total de Kws consumidos por 0,278, índice establecido por el Centro de Educación Ambiental de la Comunidad Valenciana (CEACV) para calcular las emisiones que se producen en la generación de un Kw.

Con este método de cálculo, las emisiones son las siguientes:

839.732 Kws X 0,278 : 233.242 kg de CO2

Mejoras en la navegación

En Flota, se ha continuado haciendo esfuerzos hacia una navegación más económica, que teniendo en cuenta las condiciones del mar optimice la velocidad y el consumo de combustible.

La reducción de las millas navegadas, conlleva un consumo menor de combustible, disminuir las emisiones de CO2 y aumentar por tanto nuestra ecoeficiencia.

	2.011	2.012	2.013	Dif 12vs11	Dif 13vs12
Millas	770.244,00	748.459,00	755.827,00	-2,83%	0,98%
Gasoil	42.860,32	41.542,31	42.229,86	-3,08%	1,66%
Fuel	65.970,47	64.273,24	63.800,98	-2,57%	-0,73%

t CO2	2.011	2.012	2.013	Dif 12vs11	Dif 13vs12
Gasoil	115.424,56	111.875,10	113.726,71	-3,08%	1,66%
Fuel	205.458,43	200.172,58	198.701,77	-2,57%	-0,73%
t CO2	320.882,99	312.047,68	312.428,48	-2,75%	0,12%

Durante 2013, se han navegado 7.368 millas más que en 2012 y 14.417 menos que en 2011. Este pequeño incremento, no quiere decir que no se siga buscando la optimización de las líneas comerciales.

En cuanto al consumo, se ha producido un aumento en el de gasoil (1,66%) y una reducción del de fuel (-0,73). La coherencia entre el ligero aumento de millas y consumo de gasoil es evidente.

Consumo de materiales y generación de residuos

En este apartado es preciso realizar una consideración de carácter general: la recogida de la información tanto en delegaciones como en buques ha mejorado sustancialmente debido a la aplicación de la ISO 14001 y una mayor articulación entre la contabilidad y las necesidades de información de la Memoria de Sostenibilidad. Se ha pasado de “estimaciones” a unidades de medida (KW, Tn, Kg...) homogéneas.

Aunque todavía se puede mejorar, este avance que en sí mismo supone una valoración positiva, dificulta la realización de comparativas entre 2012 y 2013, ya que en este último año la información es mucho más amplia y rigurosa.

Consumo de electricidad

Un incremento en el consumo de más del 50% es debido a que, en informes anteriores, no se contaba con datos reales sino estimaciones de las lecturas de consumo. Una parte del aumento, puede haberse producido por un mayor gasto en Baleària Port.

2012	345.502 Kwh
2013	839.732 Kwh
Comparativa	58,8%

Consumo de agua

El comentario en este apartado, es el mismo que en el de la electricidad. Las cifras de 2013, son cifras reales extraídas de los centros de costes de las delegaciones y buques.

	Delegaciones	Buques
2012	4.849 m3	32.751 m3
2013	16.311 m3	41.557 m3
Comparativa	70,2%	21,1%

Materiales consumidos

La información recogida este año es más exhaustiva y está en unidades de medida homologadas, de forma que en algunos casos no se puede hacer análisis comparativo y sí puramente descriptivo, como en los casos de pintura y aerosoles, pilas y baterías, plásticos y productos de limpieza, tóner, tapones de plástico o fluorescentes y bombillas.

La mayoría de estas materias que se incluyen por primera vez, son propias de las operativas de los buques y aunque son básicas en su funcionamiento, reducirlas es el reto del próximo año.

En otros como papel y cartón, se puede observar un incremento del 80%, información más acorde con la operativa de la empresa y que convierte en todo caso su reducción en un desafío en el corto plazo.

	2012	2013	Destino
Papel y cartón	8.626 Kg.	46.103 Kg.	Planta de reciclaje.
Envases	N/D		Planta de reciclaje.
Latas de pintura y aerosoles	N/D	34.971	Planta de reciclaje
Filtros de aceite y trapos contaminados	59 bidones.	33.073 Kg.	Planta de reciclaje.
Pilas y baterías	N/D	123,5 Kg.	Planta de reciclaje.
Plásticos, productos de limpieza o químicos		6865 Kg.	Planta de reciclaje.
Tóner, cartuchos de impresoras	142 uds.	76,5 Kg.	Planta de reciclaje.
Fluorescentes y bombillas	N/D	1.439,3 Kg.	Planta de reciclaje.
Pilas	N/D	49 Kg.	Planta de reciclaje.

Tapones de plástico	N/D	20 Kg.	Planta de reciclaje
----------------------------	-----	--------	---------------------

Es preciso reseñar que el 100% de las materias relacionadas, son recicladas por gestores autorizados y plantas de reciclaje.

Residuos peligrosos

Todos los residuos contenidos en la tabla anterior son peligrosos excepto el papel y cartón.

Buenas prácticas

La compañía no ha registrado reclamaciones ambientales durante 2013. Así mismo, tampoco se ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa ambiental. Más allá del cumplimiento de la normativa, Baleària promueve buenas prácticas en la dimensión ambiental:

AVISTAMIENTOS DE ANIMALES MARINOS

Un año más hemos seguido colaborando con ECOIMA en el avistamiento de aves y mamíferos marinos con el fin de poder utilizar los resultados en educación y sensibilización ambiental.

La campaña de avistamientos se ha efectuado todos los meses desde enero a diciembre excepto en julio y agosto. Cada mes se han hecho dos salidas y los meses más interesantes (primavera) más de dos. En invierno y en otoño, por malas condiciones marítimas, se cancelaron algunas salidas. Para obtener datos importantes, este tipo de estudios necesitan un seguimiento a lo largo del año.

Resultado avistamientos

Se han observado las siguientes especies:

En cuanto a cetáceos:

- Delfín listado. La especie de delfín más abundante en el mediterráneo. Se observa únicamente en los tramos de alta mar. Grupos numerosos concentrados en primavera y otoño, con densidades muy bajas en invierno. Número máximo de avistamientos en una jornada, de 100 ejemplares.
- Rorcual común. Especie residente pero escasa en el mediterráneo. Observada en primavera y otoño. Observados ejemplares con crías. Migran entre el norte y el sur del mediterráneo y la zona entre Cataluña i Baleares está justo en medio de la migración, por lo que se convierte en la zona ideal para evaluar el estado de la población. Es la segunda especie que más se observa.
- Zífio común. Especie muy rara de observar. En 2013 se han observado un par de veces, lo cual es muy buena señal.

- Delfín mular. Especie normalmente bastante costera, pero este año se han detectado también en aguas profundas, lo que podría decir que hay movimientos migratorios al Mediterráneo.
- Calderón gris. Especie que vive en aguas profundas. Visto 3 veces en todo el año.
- Cachalote. Migra siguiendo los cañones submarinos de la costa catalana. Este año no se han observado.
- Delfín común. A pesar de su nombre de " común", es el delfín más raro de ver en el Mediterráneo. Observado dos veces.

En cuanto a las aves marinas:

- Pardela balear. Especie endémica de las Baleares (y por tanto no crece en ningún otro lugar del mundo. Observado en grupos numerosos en primavera otoño, con máximos de 30 ejemplares en una jornada. Pocos ejemplares el resto del invierno, que migra al atlántico.
- Pardela mediterránea. Cría sólo en Menorca y en el Mediterráneo oriental. Observada regularmente en verano e invierno, en pequeños grupos.
- Pardelas gris. Especie que cría en el mediterráneo pero migra después al Atlántico.

Observadas diversas especies de aves migratorias durante el otoño: halcones, cernícalos, vencejos, golondrinas, alondras, pinzones, etc...

Otras observaciones interesantes este año han sido las tortugas marinas (9 ejemplares en 2013. En peces, que aunque no son objeto de estudio, se han observado esporádicamente tiburones, mantas, peces voladores y peces luna.

CUSTODIA DEL TERRITORI

Por segundo año consecutivo, los voluntarios de Baleària han mantenido su compromiso de custodiar esta zona de la costa de Las Rotas, en Dénia. La actividad consiste en una excursión para conocer la flora y fauna del litoral y los espacios protegidos, y la posterior limpieza de una zona de esta playa, con el objetivo de concienciar de la importancia de mantener estos espacios limpios.

CONTRA LAS PROSPECCIONES PETROLÍFERAS

Baleària participó realizando difusión de la campaña de recogida de firmas en contra de las prospecciones petrolíferas en las costas de Ibiza y Dénia.

5.7. COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

El capital humano de Baleària es clave en nuestra política de responsabilidad social. En este sentido, la principal apuesta de la compañía es fomentar la creación de empleo de calidad en un entorno que promueva la formación, el desarrollo profesional y la diversidad de culturas en igualdad de condiciones y derechos.

Comprometidos con el respeto a los derechos humanos y con los principios del Pacto Mundial, siempre en estricto cumplimiento de la legislación nacional y local de cada zona donde Baleària desarrolla su actividad, no permitiendo el empleo de mano de obra infantil ni ningún trabajo forzado o no consentido.

Los derechos humanos son una cuestión que va más allá de los derechos de los empleados en el puesto de trabajo. En este sentido, no se han registrado incidentes de discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión u opinión, ni incidentes ni casos que atenten contra el derecho de los indígenas.

Todos los empleados que forman parte de Baleària están cubiertos por un convenio colectivo. Asimismo, la compañía apoya el derecho a la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.

Con el objetivo de mantener satisfechos y motivados a los empleados en la negociación y cambios significativos, la organización establece un periodo mínimo de 15 días de preaviso.

En cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, el 100% de los empleados están representados en comités de salud y seguridad, habiendo 10 empleados en representación de la plantilla completa. En 2013, no existe ningún trabajador con alguna incidencia o riesgo elevado de enfermedad.

El año 2013 se detectaron dos casos de corrupción que fueron despedidos de la compañía. No ha habido ninguna demanda judicial por corrupción contra la compañía.

Perfil del equipo

En 2013, el número de empleados medio en Baleària es de 1.053 personas (566 pertenecientes a Flota y 487 de Tierra), un 5,9% más que en 2012, ejemplo claro de la contribución social y económica que de manera continua mantiene la compañía.

En cuanto a retribución salarial en Baleària, no existen diferencias retributivas en este sentido entre hombre y mujeres, siendo el salario base el mismo en cada categoría y para ambos casos. El salario inicial estándar es aproximadamente 2,5 veces el salario interprofesional para el personal de flota y 1,8 para el personal de Tierra. Asimismo, el salario base para ambos es el mismo.

El porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas es de 71,66%. Se entiende por alto directivo, todo aquel que tiene responsabilidades de dirección, forma parte de los comités de alta dirección de la empresa. Y operaciones significativas, aquellas que se llevan a cabo en cada una de nuestras delegaciones.

- **PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE EN TIERRA Y FLOTA SEGÚN GÉNERO**

TIERRA	2012	2013	Comparativa
Hombres	213 (53%)	255 (52%)	16,4%
Mujeres	192 (47%)	232 (48%)	17,2%
	405	487	16,8%

FLOTA	2012	2013	Comparativa
Hombres	480 (81,91%)	482 (86,43%)	0,4%
Mujeres	106 (18,09%)	84 (13,47%)	-20,7%
	586	566	-3,5%

- **DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD Y GÉNERO**

	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
>25	4,14%	5,13%	4,34%	5,37%
26-35	23,05%	51,19%	24,01%	43,03%
36-45	26,91%	24,55%	34,19%	35,44%
46-55	28,50%	4,99%	27,95%	11,07%
56-65	17,41%	14,14%	9,49%	5,06%

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

	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	9,41%	0,18%	8,33	0,47
Mandos intermedios	6,82%	4,79%	15,21	6,16
Administrativos	53,40%	90,47%	58,33	85,78
Operarios	30,37%	4,56%	18,11	7,58

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

Aunque el porcentaje tanto de hombres como de mujeres en servicios a bordo ha disminuido, se observa un aumento de éstos en la categoría de oficialidad. (Las mujeres han aumentado en un 2,2% y los hombres algo más, un 8,5%). Nueva representación de las mujeres en la categoría de marinería con un 1% y aumento de representación masculina en la categoría de maestranza, un 3,3 %.

	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Oficialidad	26,87%	8,84%	35,3%	11%
Maestranza	8,44%	0%	11,7%	0%
Marinería	34,89%	0%	33,6%	1%
Servicios a bordo	29,8%	91,16%	19,4%	88 %

➤ **Tipo de contrato**

		Tierra	Flota
		Hombres/ Mujeres	Hombres/ Mujeres
2012	Fijo	288	80
	Temporal	122	372
2013	Fijo	294	127
	Temporal	131	341

➤ **Número de bajas registradas según género y grupo de edad**

	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
>25	0	0	0	0
26-35	5	8	1	7
36-45	4		4	5
46-55	2	1	2	2
56-65	1		1	3
TOTAL	12	9	8	17

➤ **Número de altas registradas (G4-LA1)**

	2011	2012	2013
Nº puestos nueva creación consolidada	4	7	10
Nº puestos obra y servicio	15	7	31
Nº puestos por sustitución	7	2	10
Nº puestos por baja de maternidad	2	-	-
Otros eventual	105	79	44
Ordinario indefinido	40	2	11
Discapacitado a tiempo parcial	-	1	2
Total nuevas contrataciones reales	170	91	108

Beneficios sociales estándar

Bonos de viaje para empleados

En 2013 se ha incrementado considerablemente el uso de los bonos de empleado en un 16, 1% de billetes emitidos.

El uso de estos bonos está dirigido a todo el 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, pudiendo utilizar su bono de viaje en cualquier época del año bajo disponibilidad de plazas.

Cada empleado dispone de 20 bonos anuales (40 los residentes en Baleares y Ceuta) y les pueden acompañar los familiares directos haciendo uso también de estos bonos.

	2011	2012	2013
Empleados + acompañantes que han viajado	196	180	202
Billetes emitidos	613	656	782
Bonos	1.903	1.918	2.215

Club del empleado

A finales de 2013 se empezó a gestionar lo que será el Club del Empleado, el punto de encuentro de todas las ventajas y beneficios de los que podrán disfrutar los empleados de Baleària, que está ubicado en la intranet de la empresa.

Así, los empleados pueden disfrutar de diferentes productos y servicios que han ofrecido los proveedores y empresas externas (hoteles, alquiler de vehículos, seguros, centros de estética, tiendas, etc.

Conciliación de vida laboral

	2012		2013	
	H	M	H	M
Se han acogido a permisos parentales	11	15	12	7
Han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo tras el permiso	10	12	12	7
Continúan en la empresa 12 meses después del permiso	10	13	10	7

Aprobación del plan de igualdad

En el año 2013 se aprobó el Plan de Igualdad de Baleària. El compromiso de la Dirección con la Igualdad y No Discriminación es el motor fundamental para alcanzar la implicación de la

plantilla en esta tarea y, conjuntamente, conseguir que este Plan de Igualdad sea un instrumento efectivo de mejora del clima laboral, de la optimización de las capacidades y potencialidades de toda la plantilla y, con ello, de la mejora de la calidad de vida y del aumento de la productividad.

Para la elaboración de este Plan se ha realizado un exhaustivo diagnóstico de la situación y posición de las mujeres y hombres dentro de la empresa para detectar la presencia de discriminaciones y/o desigualdades, directas o indirectas, que requieran adoptar medidas para erradicar su existencia y corregir cualquier desviación del principio fundamental de respeto a la Igualdad.

Formación

Escuela de Empresa (EdEB)

Con la Escuela de Empresa de Baleària (EdEB), la empresa cumple con el pacto alcanzado mediante el Código de Conducta con sus empleados. La EdEB responde, a través de su Plan de Formación, a las necesidades de formación de todas las empresas que forman parte de la compañía. La EdEB debe permitir mejorar tanto la eficiencia de la formación como la calidad de esta a través de la implementación de su Sistema Integral de Formación y su Sistema de Evaluación.

Durante 2013, se firmó un convenio entre los Centros de Desarrollo Turísticos (CDT) y la EdEB por el cual, se ha diseñado un curso de carácter experimental de SAB. El curso tiene 3 partes: una de teoría, otra de prácticas y una tercera de obligado cumplimiento para embarcar.

Este curso se inició en diciembre de 2013 por parte de profesionales de la empresa y posteriores prácticas a bordo. Una vez realizadas las prácticas, son contratados o entran a formar parte de la bolsa de Baleària.

Puesta en marcha de la plataforma de formación on-line de la EdEb

En el primer año de funcionamiento de la plataforma on-line de la escuela de Baleària, se han llevado a cabo 24 cursos con un total de 37 participantes y donde se han impartido más de 1.504 horas de formación.

Resultados de formación

	2011	2012	2013
%personas que han recibido formación sobre el total de trabajadores	50,78%	53,09%	69,5%
Inversión total en formación	258.075€	211.953€	280.766€
Inversión por participante	223,83€	222,41€	383,56€

Horas total formación	17.098	15.960	19.756
-----------------------	---------------	---------------	---------------

Por categorías laborales/ Horas por persona

	2011	2012	2013
Directivos	25,03	14,50	43,60
Mandos	26,03	14,02	26,41
Técnicos	24,43	16,17	17,97
Operativos	11,28	19,48	26,51

En términos generales, han aumentado el número de horas por cada uno de los que han participado en los cursos formativos., siendo la categoría de directivos la que más ha aumentado, se ha duplicado respecto al año anterior en 43,6 horas por cada uno de los participantes. Los mandos son el segundo grupo que más ha aumentado, con 26, 41 horas cada uno, después los operativos (26,51) y por último, apenas ha aumentado en 1,8 horas por participante.

Es pues, un claro ejemplo de la apuesta de la empresa por la formación de la plantilla y la promoción profesional de todos ellos.

Por género

2013	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	1	40	41
Mandos	21	64	85
Técnicos	13	37	50
Operativos	170	114	284
Total	205	255	460

Un total de 255 hombres y 205 mujeres han participado durante 2013 en cursos de formación a través de la EdEB. A pesar de ser más hombres los que han participado, destacan las mujeres con categoría laboral como operativo (170) frente a los hombres de la misma categoría (114).

Por temáticas

	2011	2012	2013
Idiomas	8,69%	0%	3,74%
PRL	1,91%	0,64%	8,05%
Medio Ambiente	2,08%	0,36%	0,70%

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

Competencias	23,62%	22,91%	0%
Responsabilidad social	0,89%	0%	0%
Informática	4,32%	2,34%	2,83%
Formación Marítima	25,80%	32,68%	39,19%
Administración	12,34%	0,06%	0,42%
Formación específica de empresa	19,37%	24,37%	7,51%
Marketing	0,94%	0,51%	0,04%
Gestión	0%	1,48%	6,96%
Hostelería- Turismo	0%	14,66%	27,43%
Cumplimiento legal	-	-	3,07%

Como novedad en 2013, se ha incluido una nueva temática, cumplimiento legal. Se mantiene la inexistencia de cursos relacionados con la responsabilidad social y como novedad también en 2013, no se han realizado cursos sobre competencias.

Aumenta la participación en formación marítima, PRL, medio ambiente, informática, administración, gestión y el más destacado, en hostelería y turismo, debido a la importancia de ofrecer un buen servicio a bordo. Además, mientras que en 2012 no se realizó ningún curso relacionado con idiomas, en 2013 sí se han llevado a cabo.

Durante este año, no se ha formado al personal de seguridad en materia de derechos humanos.

Metodología

	2012		2013	
Presencial	12.764	80%	10.062	51%
A distancia	185	1%	470	2%
On line	3.011	19%	6.662	33%
Mixta	-	-	2.562	12%
Total	15.960	100%	19.756	100%

Se ha creado una nueva modalidad de formación mixta, que combina la formación presencial tradicional con la formación online, y que ha sido utilizada en un 11,4%. La modalidad más

usada ha sido la presencial con un 51%, seguida de la on line con un 33%, y la que menos uso ha tenido ha sido la modalidad a distancia.

Comunicación interna

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

Revista interna en papel (*InBaleària*)

Durante el 2013 se han editado cuatro revistas dirigidas al personal (formato DINA 5), 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

La intranet se puso en marcha en diciembre de 2012, por lo que este ha sido su primer año de vida. 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. Durante el 2013 se han publicado 336 novedades de temas relacionados con novedades de la compañía, formación, Fundació Baleària, cambios de buques y servicios a bordo entre otros.

Para fomentar la participación del personal se han realizado varios concursos con premios, así como una encuesta sobre la intranet para valorar y aportar sugerencias sobre la plataforma. Los resultados de la encuesta señalan que el 88% se informa de las novedades de la naviera a través de esta herramienta, que consideran interesantes los contenidos en su mayoría y también indican que el 60% entra varias veces a la semana.

La intranet, que dispone de 740 usuarios, ha recibido durante el 2013 65.793 visitas y un total de 273.788 páginas vistas. La duración media de las visitas es de 5 minutos. Entre los apartados más vistos hay las novedades de la organización, el apartado de mis datos, donde se encuentra la consulta de la nómina y el calendario laboral entre otros; y documentación diversa.

Hemeroteca on-line

El departamento de Comunicación también hace el seguimiento de las informaciones publicadas en los medios de comunicación relacionadas con Baleària, la competencia, el sector o de las diferentes regiones en las que opera la compañía. Se recogen principalmente las informaciones de los medios de comunicación *on-line* y de la prensa escrita. Estas informaciones se archivan en una base de datos que se puede consultar por internet (con contraseña). **El número de noticias recogidas supera las 2.300**

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 2013, se ha creado un nuevo formato que

permite abrir el pdf con las noticias directamente desde el mail y se han enviado unos **260 boletines on-line**.

Web

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

Correo electrónico y bases de datos

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

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

Indicadores de la guía G3.1 del <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)		Capítulos ISO 26000	Página
I. Contenidos básicos generales			
Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del máximo responsable	ISO 6.2	1
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	ISO 6.2	1
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.		5
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.		5
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.		5
G4-6	Países en los que opera y desarrolla actividades significativas.		5
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Baleària Eurolíneas Marítimas S.A.
G4-8	Mercados servidos		5
G4-9	Dimensiones de la organización informante		5
G4-10	Plantilla de empleados		33
G4-11	Empleados cubiertos por convenios colectivos		33
G4-12	Descripción de la cadena de suministro		20
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe		13
G4-14	Principio de precaución		ND

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta		14
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece		14
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y el perímetro del presente informe		10
G4-18	Definición del contenido y alcance del informe y de las aplicación de los principios del GRI		4
G4-19	Aspectos materiales identificados		ND
G4-20	Cobertura dentro de la organización		ND
G4-21	Cobertura fuera de la organización		ND
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores		ND
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe		No ha habido cambios significativos.
Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Grupos de interés vinculados con las organización		4
G4-25	Base para la selección de los grupos de interés		4
G4-26	Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés		4
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés		4
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo cubierto por el informe		4
G4-29	Fecha del informe anterior		4
G4-30	Ciclo de presentación del informe		4
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		4
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida		39-46

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

G4-33	Verificación externa del informe		NA
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno		8
Ética e integridad			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.		6,15
G4-58	Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización.		15
II. Contenidos básicos específicos			
ECONOMÍA			
Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	6.8/6.8.3/6.8.7/6.8.9	11-13
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	6.5.5	13
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones		13
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		13
Presencia en el mercado			
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	6.3.7/6.4.4/6.8	32
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	6.6.6/6.8/6.8.5/6.8.7	44
Impactos económicos indirectos			
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	6.8/6.8.5/6.8.7	13
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.4/6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	13
Prácticas de aprovisionamiento			

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	6.3.9/6.6.6/6.6.7/6.7.8/6.8/6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	20
MEDIO AMBIENTE			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.5/6.5.4	29
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	6.5/6.5.4	29
Energía			
EN3	Consumo energético interno	6.5/6.5.4	28
EN4	Consumo energético externo	6.5/6.5.4	ND
EN5	Intensidad energética	6.5/6.5.4	ND
EN6	Reducción del consumo energético	6.5/6.5.4	ND
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	6.5/6.5.4	ND
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	6.5/6.5.4	NA
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	6.5/6.5.4	NA
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	6.5/6.5.4	NA
Biodiversidad			
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	6.5/6.5.6	NA
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	6.5/6.5.6	NA
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	6.5/6.5.6	30
EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	6.5/6.5.6	NA
Emisiones			

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	6.5/6.5.6	27
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	6.5/6.5.5	ND
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)		ND
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		ND
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	6.5/6.5.3	ND
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono		ND
EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas		ND
Efluentes y residuos			
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino		NA
EN23	Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento		30
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		NA
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	6.5/6.5.3/6.5.4/6.5.6	ND
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización.	6.5/6.5.4/6.6.6/6.7.5	NA
Productos y servicios			
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	6.5/6.5.3/6.5.4/6.7.5	38
EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	6.5	ND
Cumplimiento regulatorio			
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	6.5/6.5.4/6.6.6	No se han recibido multas significativas.
Transporte de personas y productos			
EN30	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	6.5	NA

Gastos e inversiones			
EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente		11
Evaluación ambiental en proveedores			
EN34	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		ND
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto		ND
Mecanismos de reclamación ambiental			
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		No se han recibido.
DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Empleo			
LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	6.4/6.4.3	34
LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	6.4/6.4.3	35
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	6.4/6.4.3/6.4.4	35
Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.3.10	32
Seguridad y salud laboral			
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5	32
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	6.4/6.4.6	34
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	6.4/6.4.6	43

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	6.4/6.4.6/6.8/6.8.3/6.8.4/6.8.8	ND
Formación y educación			
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6.4/6.4.6	36-37
LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	6.4/6.4.7	36-38
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4/6.4.7/6.8.5	36-39
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	6.4/6.4.7	32-34
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres			
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3	32
Evaluación de proveedores en prácticas laborales			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3/6.4.4	ND
LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		ND
Procedimiento de reclamación sobre prácticas laborales			
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	6.4/6.4.6/6.4.7/6.8.5	27
DERECHOS HUMANOS			
Inversiones			
HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	6.3/6.3.3/6.3.5/6.6.6	NA
HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	6.3/6.3.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	NA
No discriminación			
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	6.3/6.3.5	NA
Libertad de asociación y negociación colectiva			

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	6.3/6.3.6/6.3.7/6.3.10/6.4.3	NA
Trabajo infantil			
HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.8/6.3.10/6.4.3/6.4.5	NA
Trabajo forzoso			
HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7/6.3.10/6.6.6	NA
Prácticas de seguridad			
G4- HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7/6.3.10/6.6.6	50
Derechos de la población indígena			
HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	6.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	NA
Evaluación de impacto en derechos humanos			
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	6.3/6.3.6/6.3.7/6.3.8/6.6.7	NA
Evaluación de derechos humanos en proveedores			
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos		NA
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		NA
Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos			
HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		No se han recibido.
SOCIEDAD		6.2/6.6/6.8	
Comunidades locales			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.9	ND
SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.		NA
Lucha contra la corrupción			
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.		9
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	6.6/6.6.3	17

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.		43
Política pública			
SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		ND
Prácticas de competencia desleal			
SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	6.6/6.6.4/6.8.3	21
Cumplimiento regulatorio			
SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		21
Evaluación de la repercusión social de proveedores			
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	6.6/6.6.5/6.6.7	ND
SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	6.6/6.6.3/6.6.7/6.8.7	NA
Mecanismos de reclamación por impacto social			
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		No se han recibido.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Salud y seguridad de los clientes			
PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	6.3.9/6.6.6/6.7/6.7.4/6.7.5	Cumplimiento de la normativa SOLAS (Safety of Life at Sea). Pág.17
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se han producido incidentes en este sentido.
Etiquetado de los productos y servicios			
PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	6.7/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.9	21
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		NA

Memoria de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
Baleària 2013

PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	6.7/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.8/ 6.7.9	16
Comunicaciones de marketing			
PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	6.7/6.7.3/6.7.6/6.7.9	NA
PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		NA
Privacidad de los clientes			
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	6.7/6.7.9	No se han recibido.
Cumplimiento regulatorio			
PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	6.7/6.7.6	No se han recibido.