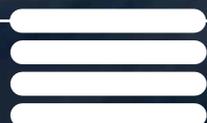




MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
Y SOSTENIBILIDAD

2014



BALEARIA

ÍNDICE

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Carta del presidente | 04

Presentación del informe | 06

Perfil de la empresa | 04

- Una naviera líder | 09
- Misión, visión y valores | 09
- Estructura de gobierno | 10
- Gestión de riesgos | 12
- Datos económicos | 14
- Iniciativas y alianzas | 16

Nuestra manera de ser responsables | 19

- Código de conducta y ética empresarial | 19
- Calidad y orientación al cliente | 20
- Mejoras y novedades en los servicios a bordo | 22
- Información de productos y servicios | 22
- Acciones comerciales | 24
- Nuevo portal web | 25
- Redes sociales | 26
- Relación con los proveedores | 27
- Mirando a la sociedad | 29
- La innovación en el adn de baleària | 34
- Respeto al medio ambiente | 36
- Compromiso con los empleados | 40





3,2 millones
de pasajeros

666.000
vehículos

4,1 millones
m.l. carga transportada

17
delegaciones

1.067
empleados

20
buques

15
líneas

5.341
proveedores

0,158
kg. CO₂ / Txmilla
Índice de Ecoeficiencia Baleària

CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, presentamos la memoria de sostenibilidad de Baleària, donde reportamos sobre los aspectos sociales, ambientales y económicos de 2014. El objetivo de este informe es dar cuenta públicamente del cumplimiento de nuestras obligaciones como empresa responsable y sostenible. En nuestro deber está ser y actuar con responsabilidad y transparencia. Solo así garantizamos la confianza de nuestros grupos de interés que nos permiten ofrecer a nuestros clientes unos servicios de calidad que garantizan su seguridad y satisfacción.

En Baleària, gracias a la apuesta por crear valor social, medioambiental y económico en los territorios en los que operamos, podemos ofrecer la máxima calidad en los servicios a nuestros clientes. Este esfuerzo por la excelencia se traduce en un índice de satisfacción del 7,55 y una fidelidad expresada en que un 94% de los pasajeros encuestados volverían a viajar con nosotros. Para ello contamos con un equipo de trabajadores, tanto de tierra como de flota, con un índice de satisfacción global del 76%. Sumamos hitos y mejoras en los servicios en mar y tierra, y novedosos éxitos en materia de innovación y eficiencia. Logros que, pese a encontrarnos en un contexto económico difícil, han sido positivos para la compañía y se traducen en un incremento de las ventas cercano al 10,6% respecto al año anterior. Estos resultados permiten consolidarnos en el sector como una compañía solvente, ajustando nuestra deuda y reduciéndola de forma significativa.

Somos una naviera con importante presencia global, presentes en el Mediterráneo, el estrecho de Gibraltar y

En nuestro deber está ser y actuar con responsabilidad y transparencia. Solo así garantizamos la confianza de nuestros grupos de interés que nos permiten ofrecer a nuestros clientes unos servicios de calidad que garantizan su seguridad y satisfacción.

en el Caribe, y en nuestra ruta está el seguir creciendo y ampliando horizontes. Durante este año hemos hecho crecer la flota con la incorporación de dos nuevos buques: el *Nissos Chios* y el *Puglia*, fletados para atender las necesidades del pasaje y carga de las líneas que operamos.

Dentro de los propósitos estratégicos de 2014 y dentro del proceso de internacionalización, estamos a punto de implementar un nuevo sistema de gestión que permita un mayor conocimiento de recursos, reservas y buques, que agilizará cualquier proceso, así como la adaptación a los nuevos mercados. Con nuestra experiencia en el sector del transporte marítimo y el apoyo técnico de IBM conseguiremos dotarnos de un sistema de gestión integral muy eficiente para los próximos años y con operatividad en cualquier país del mundo.

Así mismo, se ha dado un nuevo impulso al Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) que nos permitirá diseñar planes de carrera adecuados al perfil de nuestros profesionales y a las necesidades de la compañía. Y es que la formación y el compromiso con los empleados es uno de los valores fundamentales de la empresa.

Durante el periodo de esta memoria, se han sucedido diversos logros y sucesos destacables. De entre los hitos en tierra, destacamos la puesta en marcha del finger de la estación marítima de Dénia, así como la adjudicación de la línea de interés público Ceuta-Algeciras. En cuanto a servicios a bordo, se ha aumentado la oferta de entretenimiento para amenizar todavía más la travesía y hacerla más agradable, con actuaciones de magos y DJ, así como un incremento de la cantidad y calidad de la carta gastronómica. No podemos olvidar novedades como el proyecto de renovación del portal web, con el que contamos ahora con una imagen moderna y actualizada.

El escenario en el que la compañía desarrolla sus operaciones, el mar, es un medio especialmente sensible, que se refleja en su estrategia empresarial y en las prácticas de prevención de la contaminación. En Baleària, además de colaborar e implementar actividades de protección medioambiental, trabajamos en diversos proyectos de I+D+i cuyo objetivo es la reducción de consumo de carburantes y de emisiones contaminantes de sus buques a la atmósfera.

La fuerte apuesta por la ecoeficiencia prosigue viento en popa. En el apartado de innovación, se continúan con los

trabajos para la implantación del uso del gas licuado, de la misma manera se finalizó el proyecto de aplicación de pintura e instalación de trimado en el buque *Martín i Soler*, cuyos resultados han sido excepcionales en cuanto al ahorro de combustible y la reducción de emisiones a la atmósfera. Las emisiones que se han reducido en este buque se han cuantificado para que sean abonadas como créditos al carbón.

En materia social y cultural, destacamos, sin duda, la celebración del décimo aniversario de la Fundació Balearia, una entidad que contribuye a la difusión de artistas e intelectuales de los territorios locales en los que funcionamos y, de modo general, contribuye a hacer de la sociedad un lugar con una mayor oferta cultural y deportiva, y con valores como la solidaridad y el respeto a la diversidad y con el apoyo del voluntariado corporativo. Sin duda es uno de los mayores logros que nos congratula confirmar.

Todos estos frutos no serían posibles sin el trabajo en equipo y los continuos esfuerzos de los empleados por mejorar la competitividad de la empresa garantizando el buen servicio a los clientes tanto en tierra como a bordo. Seguimos buscando la excelencia en la prestación de servicios y progresamos acercándonos a ella. Ser excelentes es seguir actuando con responsabilidad. Es seguir creciendo y haciendo crecer con nosotros, rumbo a buen puerto, el valor de nuestros grupos de interés.

Adolfo Utor



PRESENTACIÓN DEL INFORME

PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN

Baleària mantiene el diálogo con sus grupos de interés con el fin de buscar el acuerdo que mejor responda a sus expectativas. En este sentido, se han mantenido encuentros con los empleados en varias delegaciones y también con los representantes más significativos de los diferentes grupos de interés, permitiendo contrastar e identificar los temas ambientales, sociales y económicos más relevantes de cada grupo.

La actual memoria se ha elaborado en base a la Guía del Global Reporting Initiative G4, en un nivel B autodeclarado, analizando las acciones más relevantes que se han llevado a cabo durante el ejercicio 2014 y sobre las que debe informar en base a los siguientes criterios:

● Participación de los grupos de interés

Baleària mantiene canales de diálogo y acuerdo con sus grupos de interés para poder dar respuesta a sus expectativas y anticipar sus intereses.

● Sostenibilidad

En su compromiso con la sociedad y el planeta, Baleària mantiene la voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales en todas sus actuaciones, así como de mostrar lo que es y lo que hace.

● Materialidad

Cubre 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 Baleària maneja deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos.

La actual memoria se ha elaborado en base a la Guía del Global Reporting Initiative G4, en un nivel B autodeclarado.

Alcance del informe

La memoria anual refleja el desempeño económico (en el ejercicio fiscal 2014, que se extiende del 1 de noviembre de 2013 al 31 de octubre de 2014), social y ambiental (año natural).

Fecha del informe anterior: 2013

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



GRUPOS DE INTERÉS

Baleària mantiene una estrecha relación con los grupos de interés a los que afecta y produce un impacto con su actividad. Conservar un diálogo asiduo y una comunicación fluida resulta esencial para seguir siendo ejemplo corporativo de solidez, pluralidad y responsabilidad.

Los canales empleados con cada uno de sus grupos de interés son los siguientes:

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

● Anual
 ● Trimestral
 ● Mensual
 ● Semanal
 ● Continuo
 ● Puntual

No se han detectado problemas en el vínculo con los grupos de interés. Por el contrario, las relaciones fluidas han propiciado un acercamiento a sus expectativas, resultando más sencillo responder satisfactoriamente.





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.

PERFIL DE LA EMPRESA

UNA NAVIERA LÍDER

Baleària opera los trayectos entre la Península (puertos de Barcelona, Valencia y Dénia) y las Islas Baleares, además de ser la única que conecta dichas islas entre ellas. Por otro lado, en el estrecho de Gibraltar (principal punto de conexión entre Europa y África) mantiene en servicio las líneas Algeciras-Tánger y Algeciras-Ceuta. La apuesta por la internacionalización de la compañía, que se empezó a finales de 2011, le ha llevado a operar 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 (10 *fast ferries* y 10 *ferries* convencionales). De estos buques, 15 han navegado bajo pabellón español, 3 con bandera de Italia, 1 de Malta y 1 de Grecia.

Los servicios centrales de la compañía, creada en 1998, están ubicados en Dénia (Comunidad Valenciana), aunque dispone de 17 oficinas más.

Baleària es una naviera española líder en el transporte de pasaje y carga rodada en las conexiones con Baleares; uno de los mayores operadores del Estrecho de Gibraltar y, además, ofrece servicios en el Caribe.

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.

● 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 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.

● 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.

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.

PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBIERNO

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.

● 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

Es el órgano superior de gobierno en la toma de decisiones y en la supervisión de los resultados y está integrado por personas con responsabilidades en el funcionamiento de la empresa y por consejeros independientes. Los miembros del Consejo de Administración, que se reúne dos veces al año, tienen delegadas la mayoría de sus funciones en el consejero delegado, quien además es el presidente.

OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Baleària dispone de otros órganos comprometidos con la Dirección y que se reúnen mensualmente:

● Comisión Permanente

● Comisión Ejecutiva

	Consejo de Administración	Comisión Permanente	Comisión Ejecutiva
Adolfo Utor Martínez Presidente y consejero delegado	●	●	●
Víctor Terricabras Valada Director General de Negocio	●	●	●
David Fernández Martínez Secretario General	●	●	●
Ricardo Climent Escriche Director General de Finanzas	●	●	●
Abel Matutes Juan Consejero independiente	●		
Juan Lladó Oliver Consejero independiente	●		
José Bonet Ribas Consejero independiente	●		
Manuel Pérez Delegado Valencia, Barcelona, Menorca			●
Guillermo Alomar Borrás Director de Flota			●
Francisco Carrillo Director de Recursos Humanos			●
Malik Alkarea Director de Servicios a Bordo			●
Josep Vicent Mascarell Director de RSC e Innovación			●
Alberto Suárez Magriños Delegado zona Estrecho			●
Juan José Serra Mayans Delegado zona Ibiza, Formentera			●
José Vicente Herrero Gómez Director de Explotación y Desarrollo del Negocio			●
Pilar Boix Escolies Responsable de Comunicación			●

● Comité de Directivos y Mandos

Se reúne con periodicidad trimestral y con carácter informativo y consultivo, y está compuesto por directores de área, directores de zona, delegados territoriales y responsables de departamento.

Organigrama



La dirección General Financiera es la responsable de cuestiones de índole económica. Las direcciones de RSC y RR.HH. son las responsables de los temas sociales, y las direcciones de RSC y Calidad son las responsables sobre cuestiones ambientales.

En la organización existen cargos ejecutivos o con responsabilidad que se encargan de las cuestiones económicas, sociales y ambientales, y que rinden cuentas directamente al órgano superior de gobierno, bien directamente o bien en las comisiones ejecutivas mensuales.

El accionista mayoritario es a su vez presidente y consejero delegado de la compañía, y representa a la sociedad en todos los actos comprendidos en el objeto social, sin más limitaciones que las establecidas en la Ley, obligándola con todos sus actos y contratos de administración, disposición y obligación.

Se realiza un seguimiento monitorizado continuo de las oportunidades, los riesgos y los impactos económicos, sociales y ambientales, y se da información de su análisis como mínimo una vez al mes.

La transmisión de las decisiones importantes al máximo órgano de la compañía se hace directamente o bien a través de las comisiones ejecutivas.

GESTIÓN DE RIESGOS

● **Ámbito económico**

En la actualidad, el principal riesgo de la compañía es la caída de la demanda y el incremento del precio del combustible. Por eso Baleària trabaja para obtener un incremento de la demanda a través del diseño de nuevos productos y servicios, al tiempo que desarrolla una estricta política de control de costes.

● **Ámbito y ambiental**

Los principales riesgos ambientales y sociales son los propios de la actividad y el sector en el que opera la empresa. Los principales impactos ambientales que produce la empresa son la emisión de gases de efecto invernadero, el consumo de ciertos materiales y la generación de residuos. Estos impactos y sus riesgos están identificados y controlados gracias a actuaciones como la optimización de la velocidad y el consumo de combustible y la mejora en el transporte de mercancías.

● **Ámbito de cooperación con la sociedad**

La actividad de Baleària causa diferentes impactos en los lugares, y alrededores, donde se desarrolla, en aspectos como la generación de actividad económica y empleo y, consecuentemente, también en la calidad de vida y las condiciones de los trabajadores, los proveedores y el resto de colaboradores. El principal riesgo que se deriva de esta actividad es el de no cubrir las ex-

pectativas, tanto propias como de los diferentes grupos de interés, en estos aspectos. La cooperación y el trabajo conjunto con las partes interesadas de Baleària son fundamentales para, a partir de su evaluación y control, generar las respuestas más adecuadas.

● **Ámbito de calidad y seguridad**

La calidad y la seguridad son aspectos especialmente relevantes y cuidados, debido sobre todo al tipo de actividad que desarrolla la compañía. Los riesgos más importantes son los relacionados con la seguridad a bordo; para evitarlos, la naviera cuenta con personal altamente cualificado y debidamente formado en esta materia. Además, la tripulación realiza la formación pertinente, y existe un plan de prevención de riesgos laborales, así como varios sistemas legislativos que hay que cumplir de manera obligatoria. Los controles de calidad, tanto a bordo como en tierra, son realizados con exhaustividad para evitar riesgos.

● **Control de riesgos. Consejo de Administración, Comité Ejecutivo y Departamento de RSC**

El Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo evalúan también, de forma permanente, los riesgos derivados de los diferentes aspectos de sostenibilidad en la organización, tomando todas las medidas necesarias para su seguimiento y control, de forma conjunta con el departamento de RSC.



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.



Resultados 2014

260 millones de euros

Son superiores (en 10,6%) a los del año 2013.

Se ha producido más del doble (59,62%) de beneficio neto de la compañía.

TABLA DE RESULTADOS	2013	2014	Variación	
			EUR	%
Importe Neto cifra de negocios	231.744.000	259.214.000	27.470.000	10,60%
EBITDA	56.898.000	57.346.000	448.000	0,78%
Beneficio Neto	10.584.000	26.208.000	15.624.000	59,62%

PRINCIPALES CIFRAS	2014	2013	2014	2013
VALOR ECONÓMICO GENERADO	267.943.000,00	244.425.000,00	100,00%	100,00%
Prestación de servicios	259.214.000,00	231.744.000,00	96,74%	94,81%
Otros ingresos	8.729.000,00	12.681.000,00	3,26%	5,19%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	205.007.120,00	232.974.823,10	76,51%	95,32%
Proveedores	160.247.000,00	188.542.000,00	59,81%	77,14%
Gastos de personal	30.246.000,00	28.100.000,00	11,29%	11,50%
Gastos financieros	9.875.000,00	13.918.000,00	3,69%	5,69%
Gastos medioambientales	696.957,00	715.167,53	0,26%	0,29%
Gastos destinados a la innovación	3.351.110,00	1.316.000,00	1,25%	0,54%
Inversión en acción social	591.053,00	383.655,57	0,22%	0,16%
Inversión en formación	271.064,00	280.766,89	0,10%	0,11%

El coste de proveedores ha disminuido por primera vez desde 2011. Se mantienen estables los gastos medioambientales y la inversión en formación y aumentan de forma más ligera los de personal y en mayor medida la inversión en acción social.

Destaca la inversión en innovación que aumenta casi 3 veces más respecto al año 2013.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO	2014	2013
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	76,51	95,32
Proveedores	59,81	77,14
Gastos de personal	11,29	11,50
Gastos financieros	3,69	5,69
Gastos medioambientales	0,26	0,29
Gastos destinados a la innovación	1,25	0,54
Inversión en acción social	0,22	0,16
Inversión en formación	0,10	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 (2009-2014) a los territorios donde opera y a la Administración del Estado. Las rentas salariales han supuesto un total de 171.330.219 €.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Sueldos y salarios	24.068.656	25.422.216	24.436.009	24.279.819	25.616.000	26.222.000	150.044.700
Cargas sociales	2.618.473	3.839.828	3.959.588	3.692.510	3.151.120	4.024.000	21.285.219

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.

INVERSIONES

Desde el punto de vista de inversiones, se inauguró la pasarela de embarque de la nueva estación marítima de Baleària Port en Dénia, con un coste de alrededor dos millones de euros.

Baleària Port, como nuevo espacio o equipamiento de la ciudad de Dénia, tiene un impacto muy positivo para la economía local: se ha mejorado el mercado laboral, como consecuencia de la incorporación de nuevos servicios. Además, 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.

En esta misma línea, la inversión realizada en el barco solar *La Panseta* tiene un gran impacto en la comunidad local. Además facilita el acceso a la estación marítima tanto a los pasajeros como a residentes y turistas en la ciudad, y descongestiona el tráfico urbano.



COMPARATIVA BALANCES 2013-2014

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 la deuda a corto plazo y la amortización contable de los buques se puede observar en el activo no corriente.

	2013	2014	Variación	
			EUR	%
Fondos Propios	79.318.000	91.661.000	12.343.000	15,56%
Activo No Corriente	259.718.000	229.069.000	-30.649.000	-11,80%
Activo Corriente	63.899.000	78.227.000	14.328.000	22,42%
Pasivo No Corriente	160.044.000	144.544.000	-15.500.000	-9,68%
Pasivo Corriente	84.237.000	71.078.000	-13.159.000	-15,62%

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, a escala nacional e internacional.

En cumplimiento de los compromisos adquiridos, Baleària pone en marcha iniciativas para reforzar la cohesión interna entre sus trabajadores y delegaciones como la plena operatividad de la Escuela de Empresa (EdEB), *La Panseta* para evidenciar el 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 ayuntamientos para facilitar el intercambio cultural, social y comercial entre las diferentes poblaciones y 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 2014 su tercer Informe de Progreso a través de la memoria de sostenibilidad. El Informe de Progreso es un reporte anual mediante el cual la empresa informa a sus grupos de interés sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial. 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

Baleària participa, desde sus inicios, en entidades y organizaciones representativas de carácter sectorial o intersectorial. Esta participación supone dedicación, compromiso con otros actores y búsqueda de mejoras tanto para el sector naviero, como para el turismo y los territorios donde opera la compañía.

Destaca la entrada de Baleària en diciembre de 2014 como patrono de EDEM, Escuela de Empresarios. Además, y aprovechando la entrada como patronos, se facilitó un acuerdo de colaboración entre los representantes de los empresarios de la comarca, CEDMA y JOVEMPA, y la escuela de empresarios.

Por otra parte, el programa EcoBaleària de la Fundació Baleària, es una actividad seleccionada en el Catálogo de Buenas Prácticas Empresariales sobre Gestión de la Biodiversidad, Club de Excelencia en la Sostenibilidad.

Principales plataformas y entidades en las que está adherida Baleària

Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven (EEJ) 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) que tiene 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. Forma parte de la Junta Directiva junto a Bureau Veritas, Cotenaval, Gas Natural Servicios, Ham, Iveco, Madrileña RG, Ros Roca, Urbaser y Wartsila.

- Exceltur
- Club de Excelencia para la Sostenibilidad
- ADEIT: Fundación Universidad-Empresa de la Universitat de València
- Asociación Valenciana de Empresarios (AVE)
- Confederación de Organizaciones Empresariales
- Consejo del Mar de la CEOE
- Fundación Étnor

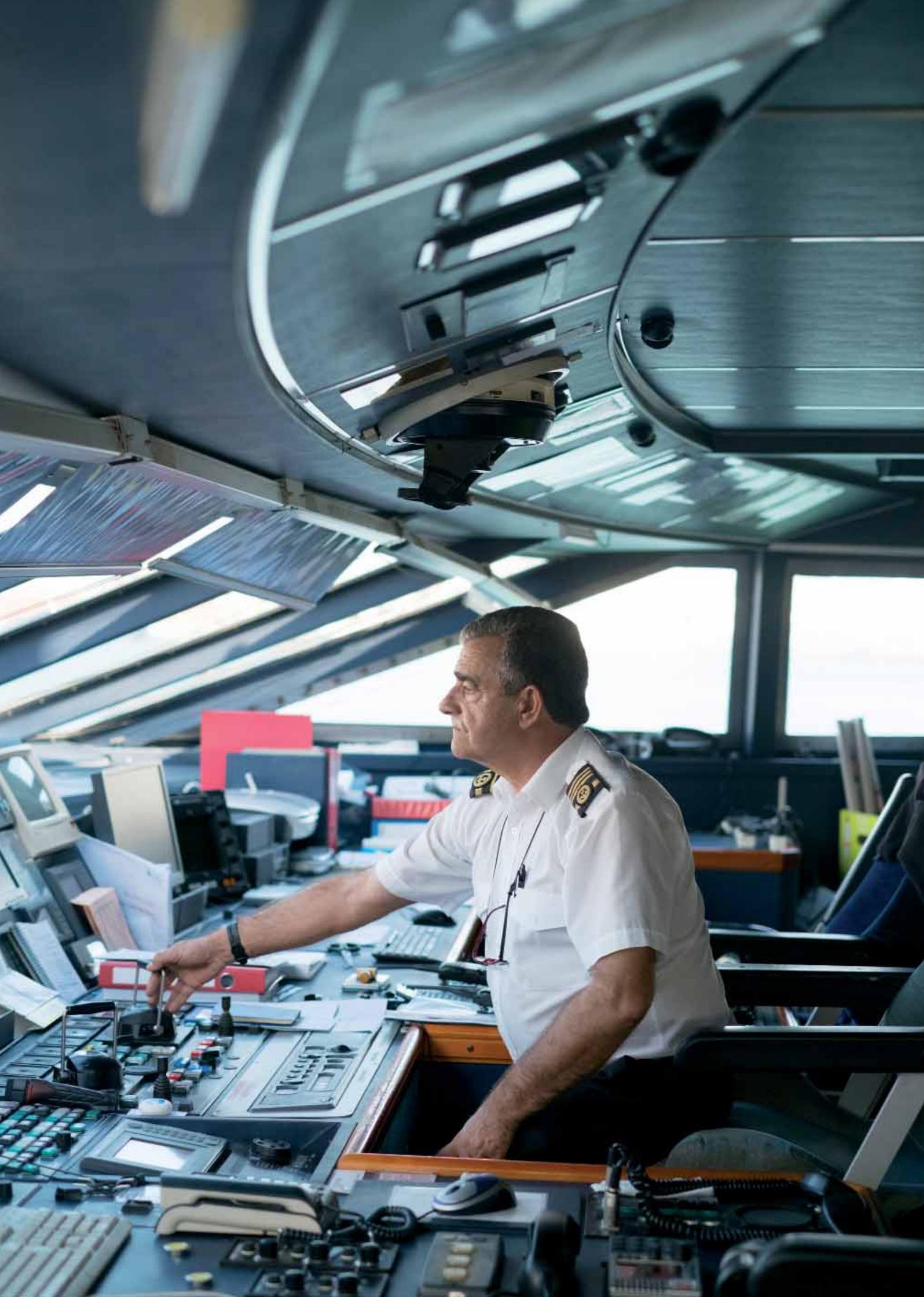
Premios y reconocimientos

Premio Innovación La Florida Universitaria, Catarroja (Valencia)
El centro educativo La Florida Universitaria, que en su 20 aniversario entregó galardones a varias empresas de la Comunitat Valenciana, premió a Baleària por su carácter innovador y espíritu emprendedor.



BALEARIA.com

RAMON LLULL



NUESTRA MANERA DE SER RESPONSABLES

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

El propósito del Código de Conducta de Baleària es la consecución de la excelencia en todos los servicios ofrecidos, así como en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Este documento, validado por el Comité Directivo y aprobado por la Comisión Ejecutiva, describe los valores, principios y prácticas que deben guiar y estimular la actividad de Baleària. Así mismo, verifica el objetivo de la Dirección de reforzar los principios éticos de aplicación en toda la organización, así como fomentar un entorno laboral en el que imperen valores de integridad entre las personas y 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. Durante 2014 se recibieron 3 denuncias que fueron resueltas por los canales estipulados de manera satisfactoria.

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.

Se ha evaluado el 100% de los centros de trabajo (18 delegaciones) los riesgos relacionados con la corrupción, a través del Código de Conducta y Ética Empresarial. Los riesgos significativos son aquellos propios de comisiones y prebendas especialmente relacionados en el ámbito de compra de productos y servicios.

Baleària dispone desde 2009 de un Código de Conducta y Ética Empresarial, que puede consultarse en el portal de Baleària (www.balearia.com), en el apartado Responsabilidad Social.

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 empleados de Baleària. Se garantiza que la información recogida es totalmente anónima y voluntaria.

Principales resultados

- El sentimiento de pertenencia en los buques sube 13 puntos.
- El convencimiento de que la empresa actúa de acuerdo al Código de Conducta, aumenta 12 puntos.
- La mayoría de los datos han sido positivos y superiores a los del anterior test de confianza (excepto el sentimiento de pertenencia a los departamentos donde se trabaja, que se mantiene).

Encuestas respondidas

	Total respuestas	Total personal
2013	240 (35%)	677
2014	223 (30%)	743

Según responsabilidad en la empresa

	Responsables	Miembros equipo
2013	67	174
2014	70	153

CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La satisfacción de nuestros clientes en cifras

ENCUESTAS TELEFÓNICAS (INVESTSTRATEGIA)

Para comprobar la satisfacción de los clientes, Baleària lleva a cabo encuestas telefónicas mediante muestreo aleatorio tras cada etapa de temporada alta (Navidad, Semana Santa y verano) en los buques con mayor afluencia.

		2013	2014
Satisfacción general	↑	7,51	7,55
Probabilidad de volver a viajar	↓	96,68%	94,07%
Relación calidad-precio	↑	6,79	6,84
Satisfacción con personal de tierra	↑	8,14	8,48
Satisfacción estaciones marítimas	↑	7,44	7,72
Satisfacción con el sistema reservas	↑	8,09	8,46
Satisfacción con personal a bordo	↑	8,28	8,75
Satisfacción con personal de bodega	↑	7,93	8,75
Limpieza en los buques	↓	7,79	7,59
Duración travesía	↑	7,13	7,32

Los mayores aumentos se registran en la satisfacción con el personal de a bordo y bodega.

Índice General de Satisfacción (ISG) con los buques

7,88

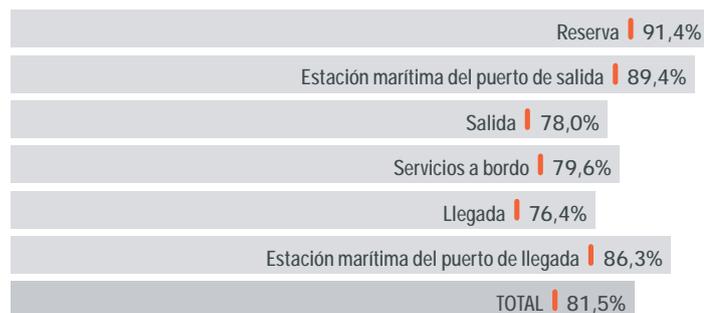
Superior al año anterior

	2013	2014
Abel Matutes	8,02	7,99
Visemar One	7,29	7,90
Poeta López Anglada	7,94	7,41
Passió per Formentera	8,01	8,17
Ramon Llull	8,04	7,98
Jaume II	7,94	7,94
Martín i Soler	7,76	7,58
Jaume III	7,00	7,85
Nixe	7,93	8,46
Alhucemas	7,75	8,00
Avemar Dos	7,60	7,58
Maverick	8,11	8,64
Posidonia	8,10	8,83
Levante	6,45	6,54
TOTAL	7,74	7,88

MISTERY PASSENGER

Tres veces al año (Semana Santa, verano y Navidad) se lleva a cabo una consultoría mediante el método de *mystery passenger*. Un equipo formado por uno o dos consultores viaja de forma anónima para auditar los servicios desde la perspectiva del cliente. Para ello, el departamento de Servicios a Bordo prepara los indicadores con un listado de servicios que hay que revisar en cada uno de los buques auditados.

Siete días naturales después de la visita Baleària dispone de unos primeros resultados que permiten, si es necesario, realizar actuaciones o correcciones con rapidez. Un mes después, se obtienen los informes generales (detallados por bloques y subbloques), que aportan una valoración global del buque representada en porcentaje. Esa valoración es usada por Recursos Humanos en el cálculo del desempeño de un buque.

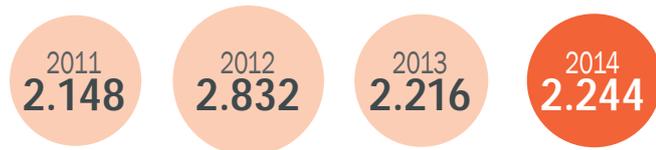


Atención al cliente

QUEJAS RECIBIDAS

El servicio de atención al cliente es el medio a través del cual los clientes hacen llegar su inconformidad con algún aspecto relacionado con el servicio ofrecido por Baleària. Este departamento trabaja para solucionar los problemas que se hayan podido ocasionar y garantizar que no vuelven a ocurrir.

Número total de quejas recibidas



Número de quejas por cada 1.000 pasajeros



En 2014, se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales tres reclamaciones sobre derechos humanos.

Los expedientes abiertos durante 2013 han estado en proceso de revisión judicial en 2014. Se trata de 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.

El número de quejas por 1.000 pasajeros ha bajado gradualmente en los últimos 4 años, alcanzando un índice de 0,75 en 2014.



NUEVA GESTIÓN OBJETOS PERDIDOS

Con el objetivo de facilitar la identificación y posterior entrega de los objetos perdidos a sus propietarios, se ha incorporado una plataforma de gestión de los mismos. Así, los objetos encontrados (a bordo o en las estaciones marítimas) se dan de alta en el sistema rellenando una serie de campos que también se solicitan a las personas que reclaman por algún objeto. Esto permite identificar más rápidamente cada uno de los objetos encontrados y asegurar que pertenecen realmente a la persona que reclama.

MEJORAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS A BORDO

● Se ha introducido la **animación turística**, consiste en entretener a los pasajeros durante la travesía con actividades para jóvenes y adultos, como por ejemplo zumba, aeróbic, karaoke, juegos, concursos, etc.

● Se ha puesto en marcha el servicio de **barbacoas** en cubiertas exteriores en los siguientes buques: *Abel Matutes*, *Passió per Formentera*, *Alhucemas*, *Martín i Soler* y *Poeta López Anglada*.

● Se han abierto **restaurantes a la carta** en los buques *Alhucemas* y *Abel Matutes*.

● Durante el verano, se ha realizado **cine en las cubiertas exteriores** de

algunos buques, lo que ha supuesto la instalación de pantallas gigantes y de equipos de sonido en estas zonas de los buques.

● A bordo de los buques, se ha creado **zonas multiconcepto** con karaoke, sports bar y emisión de audiovisuales en 3D, con su correspondiente alquiler de gafas.

● Ampliación del **servicio de magia** durante toda la temporada de Navidad, Semana Santa y verano.

● **Formación continua de tripulantes** a través de la Escuela de Empresa de Baleària

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En relación a la información y etiquetado de los servicios, Baleària informa a los pasajeros de las condiciones del contrato de transporte junto con la tarjeta de embarque.

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. 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.

Baleària ha facilitado las instrucciones de uso de los productos y sus servicios, así como sobre la eliminación del producto e impacto ambiental o social, incorporando a bordo puntos de limpios accesibles para los pasajeros con mensajes medioambientales de concienciación.

Baleària tiene implementado, de forma interna o mediante consultoría externa según los casos, un sistema basado en el APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) en

la mayoría de sus buques. El sistema abarca bares, cafeterías, restaurantes y cocinas, y aporta un marco de actuación, control y mejora para garantizar la higiene alimentaria a bordo de los buques.

Asimismo, se ha iniciado un proyecto para la implementación de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria y sanitaria a bordo, que ofrece mayor cobertura.

Existe un Reglamento UE 1169 2011, relativo a la información alimentaria facilitada al consumidor, que obliga a las empresas productoras y distribuidoras de productos alimentarios, a comunicar el contenido en alérgenos de todo aquello que producen o distribuyen. Baleària, en cumplimiento de esta normativa, ha efectuado las siguientes acciones:

● Distribuir a bordo un cartel informativo de alérgenos que se expone en bares y restaurantes para que los pasajeros puedan revisar si son alérgicos a alguno de los productos mencionados.

● Todos los productos que se ofrecen

a bordo de los buques de Baleària llevan información implícita acerca de su contenido en alérgenos.

● El departamento de Servicios a Bordo está desarrollando un sistema de gestión de la seguridad alimentaria.

En cumplimiento de la normativa nacional existente, Baleària no vende tabaco y alcohol a partir de una cierta graduación a bordo de los buques que navegan en aguas nacionales. En las líneas internacionales, como Algeciras-Tánger, sí está permitida la venta de estos productos. Esta actuación no es cuestionada por los diferentes grupos de interés, pues son conscientes de que estos productos, siendo legales en España, tienen una venta que 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 las zonas de origen y destino. Tal es el caso de la comida *halal* en los buques que operan en el Estrecho.



ACCIONES COMERCIALES

El departamento Comercial ha impulsado ofertas en web de cupones, lanzamientos de mini cruceros a través de las agencias de viajes, colaboración con Renfe, mejoras en las reservas de viajes de estudiantes, estandarización de las condiciones con agentes comerciales y colaboración con Europcar.

En 2014 se ha realizado un seguimiento continuo de la competencia, el transporte aéreo y las tarifas de alquiler de coches para ser competitivos respecto al mercado, buscando maximizar ingresos cuando fuera posible. En temporada baja se ha buscado incentivar la demanda con ofertas agresivas puntuales como las ofertas *outlet*.



Acuerdo intermodal

Baleària y Renfe firmaron en 2014 un acuerdo para llevar a cabo una atractiva opción de viaje intermodal entre barco y tren, es decir, combinar transporte marítimo y terrestre facilitando un mayor número de conexiones que en la actualidad.

Club de fidelización Baleària

En 2014, se han añadido nuevas ventajas para los socios de los Clubs Baleària:

- Nuevo descuento del 10% en bares y tiendas a bordo.
- Posibilidad de acumular los descuentos del club a las ofertas y otros descuentos.
- Eliminación de la tarjeta física.



149.461 socios (+8%)

La mayoría residentes en Baleares o Ceuta

Principales campañas de publicidad

- Grupo Atresmedia (Antena 3, La Sexta, Europa FM...). En verano, por tercer año se ha llevado a cabo una campaña nacional.
- Prensa local de Baleares: Campaña en Semana Santa y verano.
- Campañas co-marketing en verano con agencias de viajes (Nautalia, Halcón, Barceló y ATB).
- Grupo Godó, campaña con la finalidad de mantener presencia en Cataluña.
- En la prensa escrita de Ceuta, se han hecho anuncios genéricos de Baleària y campañas puntuales de Taxfry.



Baleària Fun & Music

En la tercera edición de Baleària Fun&Music se ha dado más peso a la parte *fun*, con una programación apta para todos los públicos: cine al aire libre en las cubiertas exteriores, emisión del Mundial de Fútbol, barbacoas, actuaciones de magia, animación infantil, cine en 3D, karaoke, etc. La parte de *music* se ha centrado en fiestas de estudiantes, organizadas por Supermartxé, Space y Burn y conciertos con la colaboración de Europa FM.

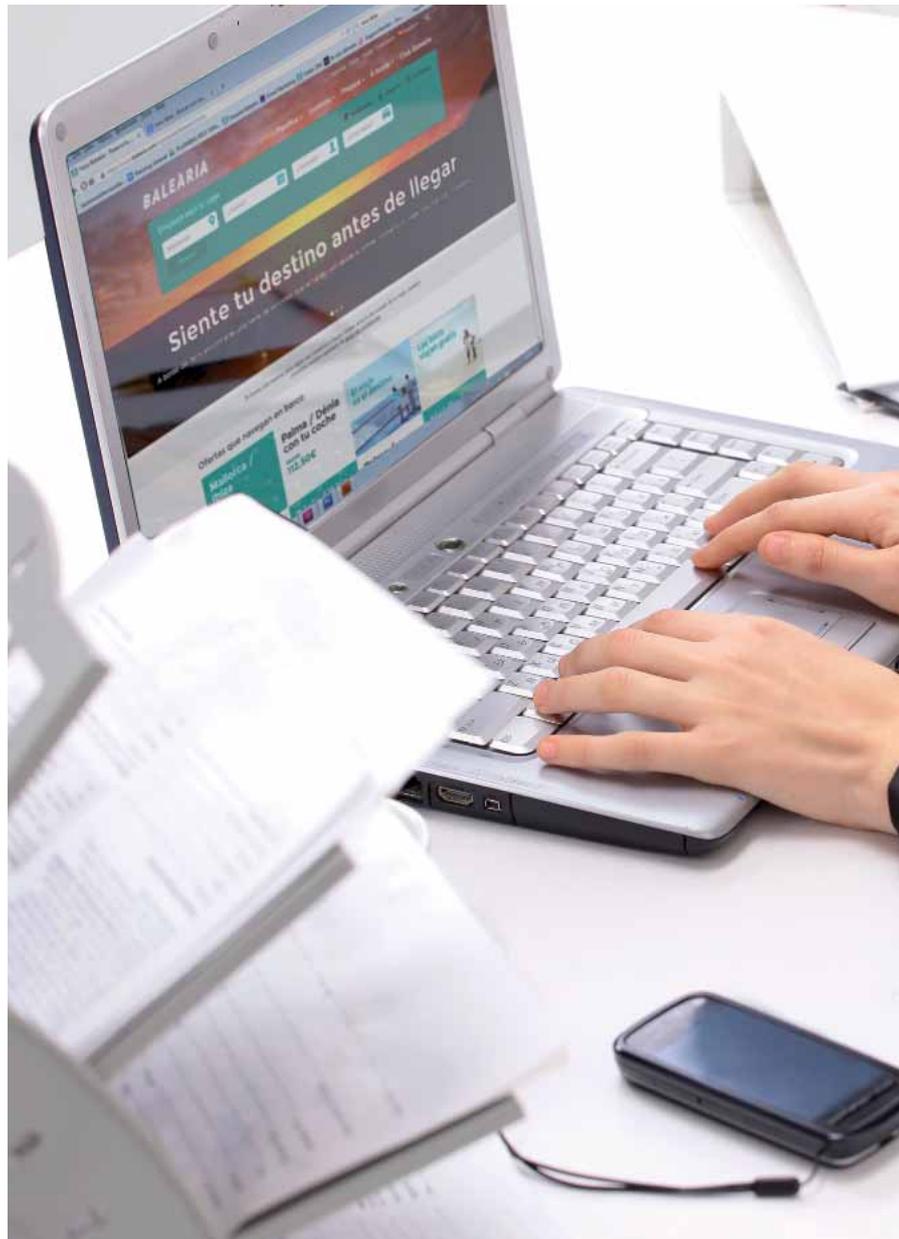
- 20.000 pasajeros en fiestas
- 1.100 espectáculos y actividades de animación
- 30 fiestas de estudiantes
- 15 fiestas partners
- 2 conciertos

NUEVO PORTAL WEB

En el 2014 se ha presentado el nuevo portal web de la naviera, más moderno, atractivo y funcional. En este campo, el departamento de Comunicación ha alimentado de contenido el portal web tanto en los apartados corporativos y de actualidad como en los dedicados a la información sobre los destinos, sobre el trayecto u otros tipos de datos necesarios para el buen funcionamiento en la red.

● Novedades

- Formulario más intuitivo.
- Finalización del proceso con la tarjeta de embarque, además de poder imprimir de nuevo las tarjetas de embarque.
- Menú de particulares donde pueden consultar, modificar o anular sus reservas.
- Información ampliada de los servicios a bordo.
- Opción de reservar acomodación superior vía *upgrade*.
- Muestra todas las ofertas disponibles
- Sección de viajes para reservar paquetes vía terceros.
- Landings de destino para cada isla.



COMPRAS A TRAVÉS DE LA WEB

50%
de las ventas totales
1.317.525 pasajeros
han comprado a través de la web
(en 2013 fueron 1.124.515).

VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

70%
de los ingresos fueron a través de la web
(en 2013, era el 51%).
El aumento de las ventas online ha ido en detrimento de las ventas en taquillas.

PROCEDENCIA VISITAS

80%
proceden de España.
Le siguen Marruecos, Francia e Italia.

DISPOSITIVOS DE ACCESO

70%
de las visitas son desde ordenadores.
Suben los accesos desde tablets y móviles.

● Marketing online

En las campañas adwords (publicidad patrocinada en las búsquedas) las impresiones han crecido un 25% a pesar de que se ha reducido la inversión; se han hecho menos campañas pero más anuncios.

Se han enviado 451 campañas a 1.951.000 destinatarios.

● Accesibilidad online

Balearia ha trabajado en 2014 en la implantación de una aplicación informática para adaptar su portal web y que permitirá la navegación por los diferentes contenidos de las páginas a cualquier persona con diversidad funcional.

REDES SOCIALES

Durante el 2014 se ha continuado impulsando la actividad en las redes sociales en las que Baleària tiene presencia con la intención de consolidar dichos canales de comunicación.

Facebook

+15.000 fans **+400 publicaciones** **+45% crecimiento de la página**



En 2014 ha habido un incremento de fans y se ha notado un crecimiento más regular fuera de la temporada alta. Esto ha sido debido a la planificación de una estrategia y de unos objetivos que han encaminado al aumento de la periodicidad de las publicaciones, nuevos contenidos más visuales, más interacción a través de la creación de concursos y de un mayor seguimiento de los resultados. Los alcances en las publicaciones han llegado a superar las 300.000 personas.

Twitter

+2.900 seguidores **1.500 publicaciones**



El número de publicaciones ha sido tres veces más que el año anterior, entre las que se encuentran informaciones y novedades de la compañía así como respuestas a usuarios que demandan información.

Youtube

+31.750 visualizaciones **58 vídeos nuevos**



Los nuevos vídeos están enfocados a fomentar la imagen corporativa de la empresa, los servicios ofrecidos a bordo y el tipo de acomodaciones de los que dispone cada buque.

Instagram y Google+



En **Instagram** se cuenta con 297 seguidores y se han realizado más de 50 publicaciones.



En **Google+** la presencia es mínima, no obstante, es interesante estar presente debido a la buena repercusión que el buscador por excelencia da a las marcas que tienen página en este canal.

	2013	2014
Usuarios Facebook	10.000	15.000
Usuarios Twitter	2.131	2.932
Publicaciones muro Facebook	200	400
Impresiones Facebook	22.000	300.000
Tweets	525	1.500

Baleària Port

Las redes sociales de Baleària Port han crecido de manera considerable, sobre todo en la página de Facebook que ha pasado de 232 fans a más de 1.000 al final del 2014 con un total de 208 publicaciones. En Twitter se cuenta con 790 seguidores, 218 más que en el 2013, y se ha iniciado una publicación más frecuente de tuits con hashtags especiales para cada una de las actividades y eventos organizados.

Bahamas Express

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



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Durante el año 2014 ha disminuido 2,5 puntos el porcentaje de proveedores locales (entendiendo como locales aquellos que se ubican dentro de la provincia donde tiene sede Baleària). No obstante, los números indican 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).

	2012	2013	2014
Num. total de empresas proveedoras y contratadas	4.975	5.141	5.341
% proveedores locales	85,52%	86,44%	83,91%

Homologación de proveedores

Existe un proceso de alta y homologación de proveedores, además de un sistema de control de incidencias. Así, se envía un cuestionario básico de homologación y evaluación a los proveedores, en el que se solicita, entre otros:

- Declaración de estar al corriente del pago de sus obligaciones con la Seguridad Social, con la Agencia Estatal Tributaria y con las autoridades legales sobre prevención de riesgos laborales.
- Información sobre seguros y sistemas de gestión de calidad, medioambiental y prevención de riesgos laborales.
- Información sobre el conocimiento de la política de compras y del Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària.

De acuerdo con las respuestas al cuestionario, y según unos criterios establecidos, se puntúa a los proveedores y se les clasifica como sigue.

Categoría A | > 150 puntos
Categoría B | Entre 100 – 150 puntos

Categoría C | Entre 70 – 100 puntos
No homologado | < 70 puntos

Así, se han examinado los proveedores en función de criterios relativos a prácticas laborales y ambientales. En este sentido, no 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 no se han registrado impactos negativos significativos en 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.

Por último, se realiza una re-evaluación para hacer un seguimiento de la trayectoria de los proveedores, las incidencias que hayan podido surgir, etc.

Mejora continua

En 2014 el departamento de Compras ha implantado la planificación de necesidades para materiales que se mantienen en stock de manera que se ajuste tanto la cantidad a comprar como la fecha de creación del pedido al proveedor, previniendo las roturas de stock.



Cadena de suministro

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

Adquisición de materiales y equipos y la contratación de obras y servicios

Responsable: Departamento de Compras de la compañía

Los pedidos con importe de hasta 1.000€ deben ser autorizados por los inspectores o responsables de área, y los pedidos superiores a 1.000€, además, tienen que ser aprobados 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.

Adquisición de combustibles

Responsable: Dirección General del Negocio y Tesorería

Semanalmente, los jefes de Máquinas envían una estimación aproximada del combustible que necesitarán al director de Operaciones Portuarias, quien 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), y en función de esto se elige una u otra empresa proveedora.

Adquisición de productos y materiales para los bares y tiendas a bordo

Responsable: 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. Sin embargo, los tres están guiados por los mismos principios que emanan de las políticas corporativas y del Código de Conducta y Ética Empresarial.



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, en todas las delegaciones de Baleària.

No existen impactos negativos significativos, reales o potenciales sobre las comunidades locales, si bien existen riesgos remotos pero potenciales en cuanto a los buques: contaminación y en medio ambiente.

A través de su fundación, Baleària lleva a cabo actividades que responden a 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.

Durante 2014, Baleària ha actuado siempre diligentemente y evitando ser partícipe de operaciones con impactos negativos, potenciales o reales, sobre las comunidades locales, así como de situaciones de corrupción de cualquier forma. 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 asume los compromisos sociales y ambientales definidos en el Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària.

Fundació Baleària

OBJETIVOS

- 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

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.

ACTIVIDAD DESTACADA | 10º aniversario Fundació Baleària

Se celebró un gran encuentro de cultura tradicional entre entidades de las Baleares y la Marina Alta (comarca de Alicante cuya capital es Dénia, donde tiene la sede la empresa) con las que la Fundació ha tenido relación en estos diez años. La Fundació Baleària, a lo largo de su trayectoria, ha trabajado para unir e implicarse con los territorios en los que opera la naviera y el objetivo del encuentro era conectar de manera social y cultural las islas Baleares con la Marina Alta. En el encuentro confluyeron la gastronomía, la artesanía y las muestras de cultura popular y tradicional de ambos territorios.



BALEÀRIA SOLIDARIA

La Fundació Baleària pretende impulsar actividades que mejoren la calidad de vida de los colectivos con riesgo de exclusión social o de regiones desfavorecidas. Por ello, ejecuta iniciativas que fomenten la igualdad de oportunidades, la interculturalidad, la integración, la no discriminación y la diversidad. Es parte fundamental de su responsabilidad como empresa trabajar en torno a la solidaridad, así como crear valor compartido entre voluntarios corporativos, departamentos de la naviera, ONG y otros grupos o entidades que coincidan con sus valores.

PROGRAMA DESTACADO | Xiquets de Tetuán

La Fundació Baleària colaboró un año más con la Asociación Mediterránea para el Diálogo y la Cooperación, cuya labor es abastecer de alimentos el comedor infantil de Larache. Los voluntarios realizaron una campaña para la recogida de material sanitario, ropa, alimentos, etc.

PROGRAMA DESTACADO | Voluntarios de Baleària

La inversión social que puede hacer una empresa en la comunidad donde opera puede adoptar formas variadas. 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 que conviven todos los involucrados. Gracias al compromiso de los voluntarios, la Fundació ha podido colaborar este año en 10 proyectos, en los cuales han participado aproximadamente 25 voluntarios.

Inclusión social

Sin duda, uno de los eventos más sociales ha sido el desarrollo de un voluntariado corporativo en el que han participado 8 de sus empleados en Baleària Port, Dénia, de la mano de la Fundación Adecco. La actividad consistió en una gincana en la que los voluntarios acompañaron a 60 personas con discapacidad, participando juntos en los diferentes juegos y pruebas, trabajado en equipo y eliminando barreras y estereotipos.

Inversión en inclusión social

200.000€

destinados a proyectos e iniciativas que trabajan para que las personas en riesgo de exclusión social puedan tener una vida más digna.

Voluntarios 2014

86
56 mujeres
30 hombres

ECOBALÈRIA

Mediante su fundación, la naviera extiende su compromiso ambiental entre sus grupos de interés, al mismo tiempo que crea valor compartido. Baleària interioriza y comparte la necesidad de preservar el medio ambiente y afrontar el cambio climático. Sus actuaciones, acciones y políticas son eficaces y realistas, y van más allá del mero cumplimiento de normativas o directrices. Es en el mar donde, ubicada su principal actividad, se pone más atención en normativa preventiva de contaminación.

BUENAS PRÁCTICAS | Biodiversidad Marina

Baleària tiene un acuerdo con Ecoima y la Direcció General de Medi Natural i la Biodiversitat de la Generalitat de Catalunya para la cesión de sus barcos a investigadores de estas instituciones realizar avistamientos periódicos de animales marinos en el trayecto Barcelona-Mallorca.

Ambas asociaciones están realizando el seguimiento de las especies marinas que viven en el Mediterráneo, especialmente, en aquellas zonas donde Baleària opera. Así pues, realizan varios avistamientos al año a bordo de los buques, constatando las especies más comunes y las que podrían encontrarse en peligro de extinción.

Los técnicos de estas entidades realizan los avistamientos, hacen fotografías y elaboran informes para alimentar sus bases de datos y poder analizar y hacer prospectiva sobre la situación de animales marinos como los cetáceos, las aves marinas, y aves migratorias. Estos estudios son pioneros en el mar balear, en los trayectos Baleares-Catalunya, y permitirán en el futuro conocer mejor una biodiversidad muy sensible a la contaminación y el

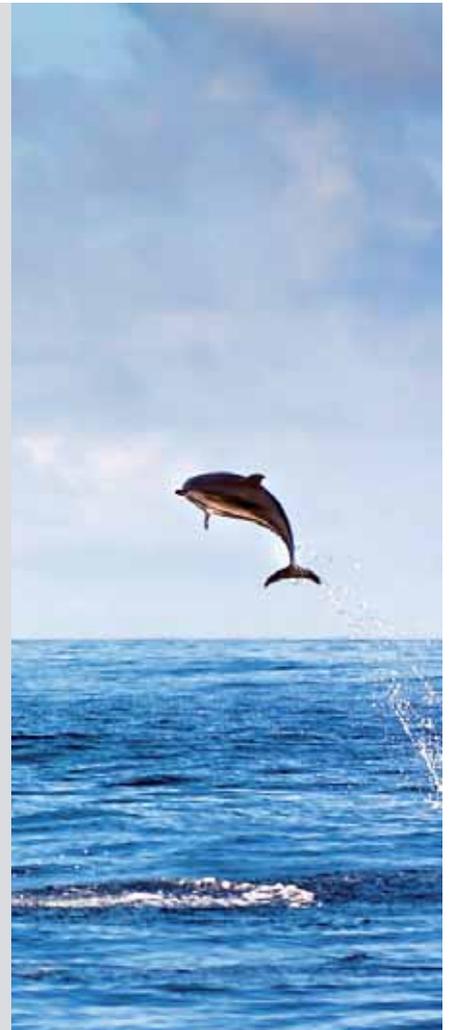
cambio climático.

Entre los posibles peligros que la flota de Baleària puede interactuar con las citadas especies está el vertido de hidrocarburos, la contaminación atmosférica, la colisión directa y el vertido de plásticos por parte del pasaje. No obstante, se puede constatar que el nivel de peligro real es muy bajo, con éstas u otras especies de fauna, no habiéndose detectado incidencias negativas directas con la fauna durante los trayectos realizados.

La Direcció General de Medi Natural i la Biodiversitat de la Generalitat de Catalunya ha elaborado unos carteles con las fotografías que se han ido realizando donde identifican los animales marinos y sus características, que se han situado en lugares estratégicos de los buques de Baleària para que todo el pasaje los pueda leer y conocer mejor la fauna del Mediterráneo.

Con esta práctica de colaboración público/privada se cumple con un objetivo de investigación, divulgación y sensibilización medioambientales.

Esta experiencia ha sido incluida en el Catálogo de Buenas Prácticas Empresariales sobre Biodiversidad, elaborado por el Club de Excelencia en Sostenibilidad.



PROGRAMA DESTACADO | Xpedicionària

Sensibilización y educación ambiental son los pilares que conforman Xpedicionària, un proyecto sobre la necesidad de preservar el mar y minimizar el impacto ambiental de las actividades humanas en el transporte y hogar. Dirigido principalmente a estudiantes de Secundaria, el programa consiste en el avistamiento y la expedición científica. Una parte

se realiza por mar, a bordo de los buques de Baleària, y otra por tierra, en varios centros de educación ambiental como Los Molinos (Valencia), o Ecoima (Barcelona).

12 centros
444 alumnos

Comunicación externa

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las relaciones de Baleària con los medios de comunicación donde opera son periódicas y transparentes. Existe un diálogo consolidado y fluido debido al desarrollo de la empresa en las líneas que opera en España y la creciente expansión internacional en Estados Unidos y Bahamas.

El departamento de Comunicación está en permanente contacto con los medios de comunicación que solicitan información *online* y *offline* acerca de servicios actuales, proyectos futuros, incidencias, programaciones y entrevistas o información sobre el sector.

Así mismo, la naviera emprende una comunicación proactiva en las zonas donde está presente (Catalunya, Comunitat Valenciana, Baleares y el Estrecho) mediante envío de comunicados de prensa, presentaciones y organización de entrevistas y convocatorias. Ejemplo de ello ha sido el viaje de prensa realizado durante el 2014 a Formentera con la intención de consolidar una estrecha relación con los periodistas que trabajan de forma más cercana a la naviera y los múltiples encuentros personales que se realizan con los diferentes medios.

El nuevo portal web también dispone de un apartado específico dirigido a los medios de comunicación (Actualidad/Sala de prensa) donde, además de las notas de prensa, pueden encontrar las presentaciones de la compañía en los diferentes idiomas, material corporativo y otros informes de interés. Se está trabajando para mostrar la galería de fotos para que los medios de comunicación puedan descargarse el material fotográfico en alta resolución.

REVISTA CORPORATIVA

Baleària Magazine es una publicación gratuita y cuatrimestral elaborada por Baleària, con algo más de 80 páginas de reportajes sobre naturaleza, deportes, cultura y arte, moda, música y gastronomía de los lugares en los que opera... Además, contiene información de flota, clubes y guía de pasajeros, y noticias corporativas y del sector. Con una difusión de 22.405 ejemplares (controlados por la OJD), la revista se puede encontrar en todos los puntos de embarque y buques de la compañía, entre otros.

Notas de prensa 2014

85



59 notas con informaciones corporativas, comerciales y de innovación

26 comunicados relacionados con las actividades de la Fundació y Es Polvorí.

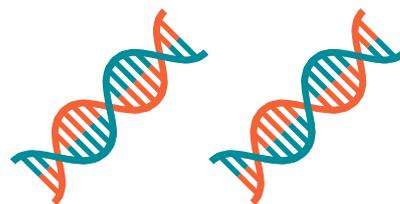


LA INNOVACIÓN EN EL ADN DE BALEÀRIA

Baleària conoce con profundidad el mercado en el que opera, observa con agudeza lo que sucede en su entorno competitivo y experimenta en nuevos servicios o líneas, con el objetivo de adquirir ventajas competitivas en un mercado maduro, como es el del transporte marítimo.

El ADN de innovación en Baleària se expresa de múltiples 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 2014 se realizaron y finalizaron proyectos como INSEB en el *ferry Martín i Soler* o Throughlife, se continuó con los talleres de creatividad y se iniciaron nuevos proyectos como Joules, SGN o CLEANPORT. En algunos de ellos se consiguió financiación externa como el caso del SGN que apoya el CDTI y en otros se espera conseguir como en el caso de CLEANPORT por parte de la Unión Europea.



● Líneas de acción consolidadas

— **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 han sido excelentes) o la presentación del proyecto RANK-Vessel para transformar el calor superfluo en electricidad.

— **La continuidad de las mejoras en la gestión** con el inicio del Plan de Transformación del Sistema de Reservas y Negocio (SGN), que dota a Baleària de una herramienta fundamental para la modernización e internacionalización de la empresa, cuya plena implantación se hará en 2015. En esta misma línea la operatividad y funcionalidades del portal web han mejorado sustancialmente.

— **La realización de propuestas de valor para los clientes**, antes, durante y después del viaje, que ya se han explicado en el apartado Calidad y orientación al cliente.

— **El impulso de Balidea**, el taller para la presentación de ideas por parte de los empleados. Durante el año 2014, ha aumentado la participación con respecto al año anterior.

	2013	2014
Total ideas aportadas	79	156
Participantes	32	62
Ideas premiadas	2	9
Ideas puntuación superior a 2,5	23	15
Ideas implantadas	12	6
Ideas desestimadas	-	110
Ideas en situación de espera	-	6

BALIDEA
156 ideas aportadas
9 premiadas
6 implantadas

El aumento del número de ideas y de participantes es sin duda un buen resultado, pero también es cierto que las ideas premiadas y las implantadas han disminuido. Es preciso decir que las mejoras en el web y la puesta en marcha del nuevo Sistema de Gestión del Negocio están resolviendo y van a solucionar algunas deficiencias que eran motivo de propuesta de ideas, y en este sentido puede resultar un freno a las propuestas. Estas mejoras estructurales en la empresa, pueden ser la causa de que haya muchas ideas desestimadas, ya que algunas de las propuestas estaban identificadas para ser resueltas.

● Proyectos de innovación 2014

PROYECTO PARA INSTALAR UN MOTOR AUXILIAR ALIMENTADO POR GAS NATURAL LICUADO (GNL) EN EL 'ABEL MATUTES' (CLEANPORT)

Baleària está integrada en la Asociación Española para el Gas Natural y la Movilidad (GASNAM) desde la cual está difundiendo y promoviendo de manera activa el uso del Gas Natural Licuado (GNL) como combustible para los buques.

En esta línea, conjuntamente con Gas Natural Fenosa, la Dirección General de la Marina Mercante, la Autoridad Portuaria de Barcelona, la Autoridad Portuaria de Baleares y el soporte técnico de CotenaVal, se ha presentado en la convocatoria Multi-Annual Work Pro-

gramme 2014 del Horizonte 2020 el proyecto CLEANPORT (2014-2017).

El alcance de la acción comprende dotar de infraestructura de carga de GN a través de la extensión de la red de distribución de gas y de bunkering de GNL a partir de la terminal ubicada en el puerto de Barcelona. Por otra parte, se adaptará el buque Abel Matutes para generación eléctrica on-board a partir de GN y GNL, incluyendo almacenamiento para operación autónoma.



APROVECHAMIENTO DE CALOR MEDIANTE UNA TECNOLOGÍA DE MICROTRIGENERACIÓN PARA EL AHORRO DE COMBUSTIBLE Y LA REDUCCIÓN DE EMISIONES (RANK VESSEL)

Presentado a la convocatoria FTIPilot-1-2015:Fast Track to Innovation Pilot del Horizonte 2020 conjuntamente con Expander Tech SL, Universitat Jaume I – ISTENER Research Group y EURAC / Geurts.

Se trata de desarrollar y validar en condiciones reales un prototipo de microtrigenera-

ción para el aprovechamiento del calor superfluo para producir electricidad, calor útil (agua caliente) o frío (aire acondicionado). En principio la principal utilidad que Baleària encuentra es la producción de electricidad, lo que supone una práctica de eficiencia energética.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL NEGOCIO

El proyecto está en las fases finales de micro-diseño y construcción, para su despliegue y arranque previsto en septiembre de 2015. El proyecto, que se está implementando con la asistencia técnica de IBM, es muy laborioso y está exigiendo una gran colaboración y dedicación por parte de todos los departamentos de la compañía. Tiene además el apoyo financiero del CDTI.

La finalización del proyecto refuerza la puesta en marcha del CRM (Customer Relationship Management), estrategia de negocio centrada en el cliente.

BASE DE DATOS CONOCIMIENTOS COMPARTIDO

Consecuencia de una propuesta realizada en Balidea, la base de datos Conocimientos Compartidos tiene como objetivo poner en común las respuestas que se van dando a las múltiples incidencias que se producen en la operativa de los buques, y así poder optimizar el trabajo de inspectores y tripulaciones ante incidencias similares, acumulando la experiencia de todos los buques de la empresa.

De este modo se:

- Facilitará el intercambio de información entre los buques, siendo a día de hoy complicado debido a la dispersión y operativa de estos, lo que hacía que se encareciera el tratamiento de averías muy similares.
- Existirá un libre acceso a una gran cantidad de información por parte de todo el personal implicado, ayudando a que inspectores y buques puedan resolver incidencias nuevas en su buque a partir del análisis de

otras similares en otros buques.

- Ahorrará tiempo, dado que a incidencia igual se puede plantear una solución igual. Además, se tendrá acceso inmediato a los proveedores que resolvieron el problema en otras ocasiones.
- Puede realizarse una previsión de averías mayores. Al poder ir registrando pequeñas incidencias y corregirlas, se pueden evitar otras más graves y costosas.
- Ahorrará en costes de repuestos y talleres, ya que la urgencia que tienen implícitas las averías puede verse beneficiada del ahorro en tiempos, permitiendo buscar y negociar con un mayor número de proveedores en menos tiempo.
- Reforzará la consistencia de las decisiones que se toman sobre reparaciones, puesto que permite hacer comparativas sobre la tipología y calidad del servicio, y los repuestos que es preciso adquirir e instalar.

EQUIPO DE MEJORA

Se ha creado un grupo de trabajo integrado por los departamentos de Marketing, Comunicación, Servicios a Bordo, Sistemas Informáticos e Innovación que ha trabajado sobre diferentes temas que afectan e interesan a todos ellos. Con un funcionamiento de "geometría variable" o diferente implicación de cada departamento según el tema que se estudia y promueve, ha impulsado entre otras las siguientes iniciativas:

- Difusión y divulgación de las actividades de RSC de la empresa en diferentes soportes (medios propios como la revista o el web, soportes de restauración...).
- Difusión de videos sobre la Posidonia en todos los buques.

RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Para Baleària, la ecoeficiencia es un eje de acción y esto se puede observar en los diferentes proyectos de innovación que se están trabajando. La ecoeficiencia contribuye directamente a la cuenta de resultados en forma de ahorro de consumo de combustible y también posibilita cumplir con el compromiso social y medioambiental de la empresa.

● Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB)

Se puede definir el IEB como la masa de CO² emitida por unidad de actividad de transporte. En los buques de Baleària, viajan pasajeros, vehículos privados y carga rodada. La “unidad de actividad de transporte” que se ajusta más a la carga real transportada en cada viaje es el resultado de una estimación de las toneladas que realmente se están transportando.

Durante 2014, se ha hecho el seguimiento del IEB de toda la flota, posibilitando la realización de comparativas rigurosas, si bien éstas quedan también condicionadas por los cambios de buques, aunque el número sea el mismo.

El IEB se mantiene muy similar al del año 2013, con comportamiento muy diferente según la tipología de los buques, de forma que bajan las emisiones en los *ferries* nuevos y suben en los *ferries* más antiguos.

● 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.

Con el objetivo de desarrollar la actividad de Baleària de forma más eficiente, se estudian y desarrollan acciones que reducen este consumo:

- Con el objetivo de consumir menos combustible, y siempre que cumplan con el horario establecido, algunos de los buques de Baleària **reducen la carga del motor**.
- Muchos de los buques de la compañía disponen de un **recubrimiento del casco de silicona** (nueva generación), que mejora y reduce el consumo de combustible respecto a las pinturas *anti-fouling* normal.
- En el *Martin i Soler*, se ha instalado un **sistema de control de trimado**, para reducir el consumo de combustible en aproximadamente un 2%. Ya está instalado el sistema, pero todavía no se ha puesto en marcha, porque está en fase de recopilación de datos y cálculo de fórmulas por parte del proveedor.

● Consumo de millas, gasoil y fuel

	IEB 2013	IEB 2014	Diferencia
Millas	755.827,00	823.573,00	8,96%
Gasoil(M3)	42.229,86	35.848,83	-15,11%
Fuel(Tn.)	63.800,98	77.784,02	21,92%
Tn. CO2	2013	2014	Dif 14vs13
Gasoil	116.434,49	98.840,97	-15,11%
Fuel	198.701,77	242.250,56	21,92%
Tn. CO2	315.136,26	341.091,53	8,24%
Ratio CO2/milla	0,417	0,414	0,67%

2014
823.573
millas navegadas
(+8,96%)

La lectura de este cuadro muestra un aumento de millas navegadas bastante sustancial (8,96%), que implica un incremento muy similar (8,24%) de las emisiones de CO₂ en el total de la flota. Ahora se mide el IEB en función a la millas navegadas, que aporta un dato más objetivo. Muestra de este esfuerzo por una navegación óptima es el ligero descenso de consumo y emisiones por milla.

	IEB 2014 Kg CO2 / t* milla	IEB 2013 Kg CO2 / t* milla
--	----------------------------------	----------------------------------

Ferry última generación	0,115	0,119
Ferry	0,130	0,120
Fast ferry	0,593	0,589
TOTAL FLOTA	0,1585	0,1573

EMISIONES

Buques	341.091 tCO ²
Vehículos	25 tCO ²
TOTAL	341.116 tCO ²

EMISIONES DEDUCIDAS POR EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD

896.557 KwH X 0,278 : 249 tCO²

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.

Consumo de materiales y generación de residuos

La aplicación de la ISO 14001 está consolidando la recogida de información, lo que nos permite observar variaciones más o menos leves en cada uno de los consumos. Estas variaciones son todas justificadas y permiten, a partir de su objetividad, planificar y diseñar planes o acciones de ahorro de consumos y reducción de emisiones y residuos.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Un incremento en el consumo de un 5,5% responde sin duda a una contabilización exhaustiva y denota en todo caso una estabilidad en los consumos. La realización de acciones para el ahorro, como la iluminación LED, se podrá percibir sin duda en el año 2015.

CONSUMO DE AGUA

Este consumo presenta un ligero aumento tanto en las delegaciones como en los buques (4% y 3,5%), seguramente debido al mayor volumen de movimiento general de la empresa, tanto en pasajeros como en millas recorridas.

MATERIALES CONSUMIDOS

La mejora de la información en este caso también es ostensible:

- Se reducen de manera leve pero significativa los consumos de papel y cartón, latas de pintura y aerosoles, los filtros de aceite y trapos contaminados y los fluorescentes y bombillas.
- Se incrementan los consumos de pilas y baterías, plásticos y productos de limpieza y tóner y cartuchos de impresoras.

Tanto la reducción como el aumento permiten observar que el esfuerzo es común a tierra y flota y que seguramente se está aún ajustando la recogida de la información. Por primera vez se incluye la información sobre envases (vasos y bandejas), un material voluminoso y de gran impacto ambiental.



2013	839.732 Kwh
2014	896.557 Kwh
Comparativa	5,5%



	Delegaciones	Buques
2013	16.311 m3	41.557 m3
2014	16.982 m3	43.012 m3
Comparativa	4%	3,5%



	2013	2014
Papel y cartón	46.103 kg.	43.549 kg.
Envases	n/d	2.982.338 unid.
Latas de pintura y aerosoles	34.971	30.271 kg.
Filtros de aceite y trapos contaminados	33.073 kg.	29.892 kg.
Pilas y baterías	123,5 kg.	357,5 kg.
Plásticos, productos de limpieza o químicos	6.865 kg.	7.091 kg.
Tóner, cartuchos de impresoras	76,5 kg.	132 kg.
Fluorescentes y bombillas	1.439,3 kg.	1.089 kg.

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

RESIDUOS PELIGROSOS

Todos los buques de la compañía, siguiendo la legislación vigente, deben poseer un Plan para la Gestión de Basuras a Bordo del Buque, que se redacta conforme a las prescripciones de la regla 10 del Anexo V revisado del Convenio Internacional para la Prevención de la Contaminación por los Buques, MARPOL 73/78.

El plan tiene por objeto ofrecer orientación al capitán y a la tripulación del buque (tanto fija como eventual) que participe en el sistema de gestión de las basuras a bordo y contenga información e instrucciones operativas. Incluye los procedimientos para recogida, clasificación, almacenamiento, tratamiento y evacuación de los residuos sólidos que el Anexo V del mencionado convenio incluye bajo la denominación de basuras.

Así, de acuerdo con el convenio, las basuras, se dividen en plásticos, desechos de alimentos, desechos domésticos, aceite de cocina, cenizas del incinerador, desechos operacionales, residuos de carga, cadáveres de animales y artes de pesca.

El sistema se basa sobre principios de seguridad, calidad y protección del medio ambiente marino:

- Evitar cualquier agresión o impacto negativo en el medio ambiente marino como consecuencia de la explotación del buque.
- Fomentar entre las tripulaciones el conocimiento y la observancia de todas las normas y prácticas de preservación del entorno marino.
- Participar y apoyar estudios sobre temas ambientales asociados a las actividades del sector.
- Tomar medidas voluntarias, cuando estas sean factibles, para mejorar los existentes niveles ambientales.

Donde más esfuerzos emplea Baleària es en este último punto, tratando de mejorar las prácticas legales exigidas en el convenio mediante su sistema de calidad medioambiental. Por ejemplo, se realiza un reciclaje más minucioso (en el caso de la categoría desechos domésticos, se subdivide en vidrio, loza y tarros; papel y trapos; latas).



Colaboración en proyectos de investigación sobre cambio climático

PROYECTO OJO A LAS INVASORAS

En colaboración con IMEDEA, PalmaAquarium y la Direcció General de Medi Natural, Educació Ambiental i Canvi Climàtic del Govern Balear, se trabaja en el proyecto Ojo a las Invasoras, un sistema para que cualquier ciudadano pueda informar sobre la presencia de especies invasoras en el Mediterráneo balear.

PROYECTOS HYMEX Y MED-JELLYRISK

Baleària colabora en estos dos proyectos del Departamento de Ecología de la Universidad de Alicante y el Instituto de Ciencias del Mar (CSIC):

— **HyMeX (Experimento del ciclo hidrológico en el Mediterráneo, del inglés, HYdrological Cycle in the Mediterranean Experiment)** pretende entender y cuantificar el ciclo hidrológico del Mediterráneo y los procesos relacionados, con énfasis en los sucesos de gran impacto climático.

— **Med-Jellyrisk** es un consorcio que incluye 5 instituciones socias procedentes de Italia, Malta, España y Túnez y 31 miembros asociados. Cuenta con una red de expertos para desarrollar y aplicar protocolos compartidos para cuantificar los riesgos medioambientales y de salud derivados de las proliferaciones de medusas, informando del desarrollo de las pautas de gestión y de las próximas estrategias, políticas y regulaciones a adoptar por la cooperativa en el mar Mediterráneo.

REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA (EN30)

Tras las quejas por el ruido que emiten algunos buques en sus estancias en el puerto, se han instalado silenciadores en los escapes de uno de los motores auxiliares de los buques *Ramon Llull* y *Posidonia*, lo que ha reducido el ruido emitido.

HORA DEL PLANETA 2014

Este es el cuarto año consecutivo en el que Baleària se involucra y participa en la iniciativa promovida dentro del programa de Conservación de WWF España, la Hora del Planeta. Baleària participó haciendo difusión a través de las redes sociales, con un banner en la web corporativa y además los barcos realizaron un apagado simbólico de pocos minutos (debido a que no se puede dejar sin luz a los pasajeros) después de que el capitán comunicara a través de los altavoces a los pasajeros la adhesión de la compañía a esta iniciativa.

COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

El capital humano de Baleària es clave en la política de responsabilidad social de la compañía. 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.

El 100% de 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, la organización establece un periodo mínimo de preaviso mínimo de un mes para las negociaciones y cambios significativos en los convenios colectivos.

En cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, 9 empleados representan a toda la plantilla en comités de salud y seguridad. Todos los asuntos, incluidos los de salud y seguridad, se rigen por los convenios de oficinas y despachos, o en su defecto por el Estatuto de los Trabajadores. Además, en Flota existe un comité de seguridad y salud, que se reúne periódicamente y se rige por un acuerdo empresa-sindicato. Los barcos que no pertenecen a la organización se rigen por el convenio de marinería mercante.

● Perfil del equipo

RETRIBUCIÓN SALARIAL

En cuanto a retribución salarial en Baleària, no existen diferencias retributivas 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.

ALTOS DIRECTIVOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

El porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas es de 64,3%. Se entiende por alto directivo todo aquel que tiene responsabilidades de dirección y forma parte de los comités de alta dirección de la empresa; y por operaciones significativas, aquellas que se llevan a cabo en cada una de nuestras delegaciones.

CONTRATACIÓN Y EMPLEO

En 2014, el número total de trabajadores de origen extranjero fue de 169 personas, de los cuales 130 eran hombres y 39 mujeres. El 27% procedente de Marruecos, un 16% de Rumanía, 11% de Honduras y el resto repartido entre 30 nacionalidades diferentes.

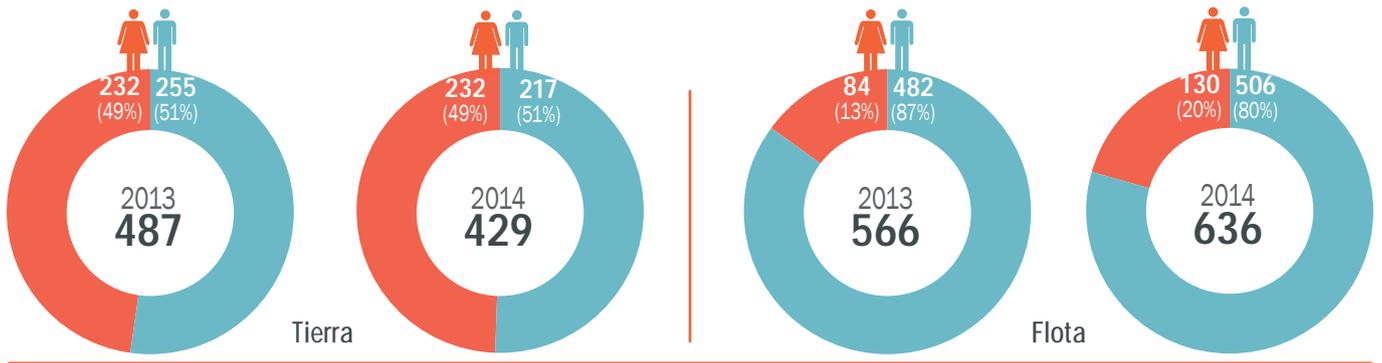


Número medio de empleados 2014

1.065 personas (+1,13%)

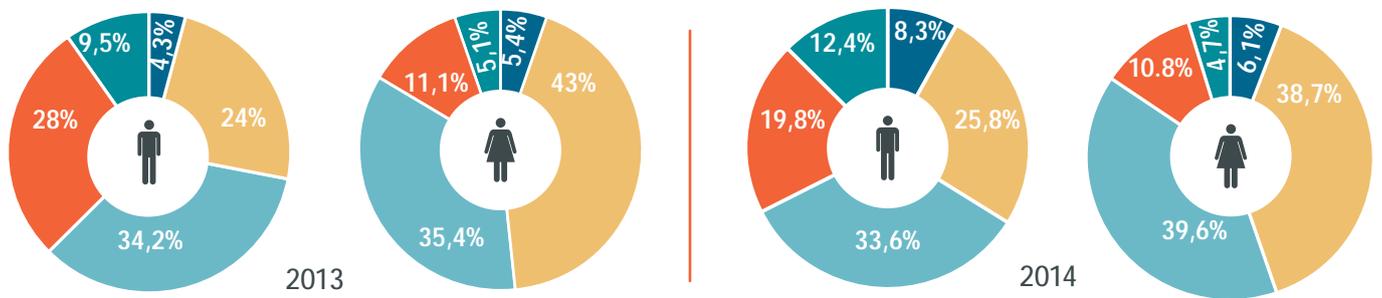
636 de Flota | 429 de Tierra

El aumento del 1,13% es un ejemplo claro de la contribución social y económica que de año tras año mantiene la compañía.



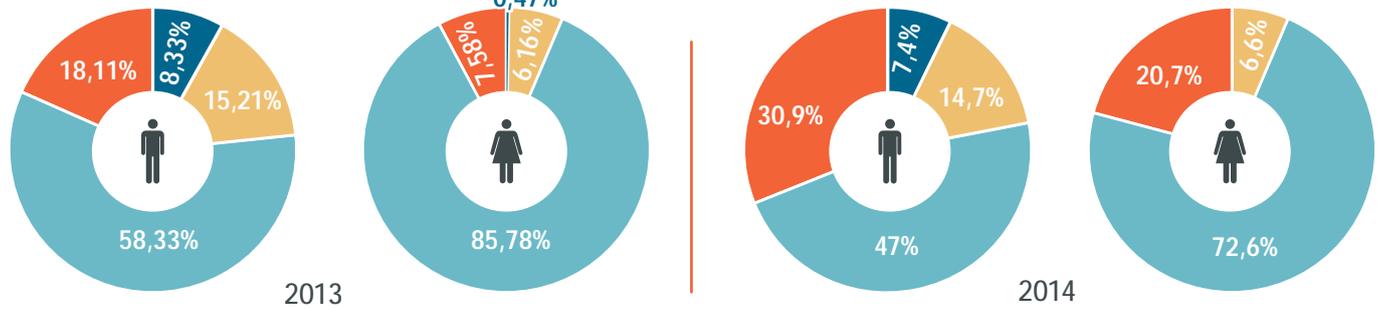
DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD Y GÉNERO

Edad ■ >25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46-55 ■ 56-65



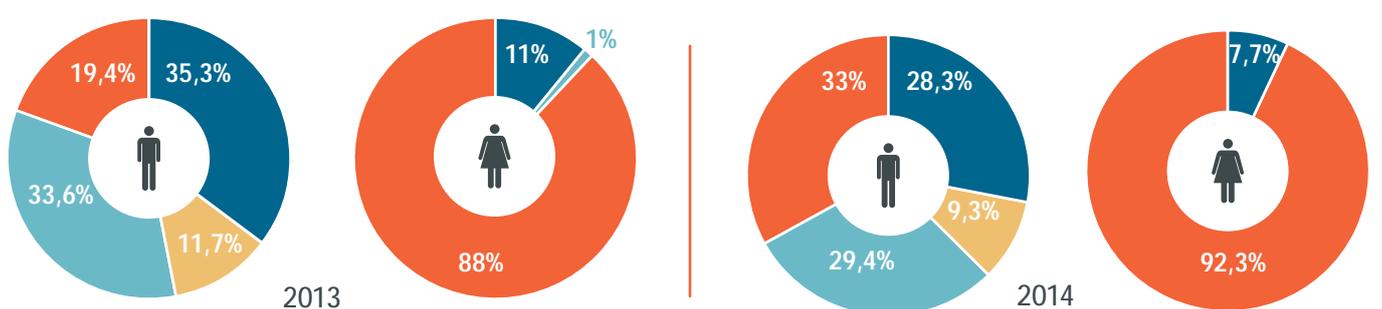
PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE DEL PERSONAL DE TIERRA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

■ Directivos ■ Mandos intermedios ■ Administrativos ■ Operarios



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

■ Oficialidad ■ Maestranza ■ Marinería ■ Servicios a bordo



TIPO DE CONTRATO*

CONTRATOS FIJOS	2013	2014
Tierra	294	127
Flota	303	125

*Datos extraídos sobre la plantilla total de trabajadores. No se puede aportar el dato sobre la plantilla media porque no sería un dato real. Del mismo modo, el dato de personal con contrato temporal no corresponde con la realidad debido a las características de la actividad, ya que un mismo trabajador puede tener varios contratos temporales en un año.

NÚMERO DE ALTAS REGISTRADAS

	2012	2013	2014
Nº puestos nueva creación consolidada	7	10	5
Nº puestos obra y servicio	7	31	29
Nº puestos por sustitución	2	6	13
Nº puestos por baja de maternidad	-	4	4
Otros eventual	79	44	73
Ordinario indefinido	2	11	4
Discapacitado a tiempo parcial	1	2	-
Total nuevas contrataciones reales	91	108	128

TASA DE ABSENTISMO

La tasa absentismo es de 2,36%, y ha disminuido respecto al año anterior (3,11%), lo cual demuestra el compromiso de los empleados hacia la compañía.

NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS SEGÚN GÉNERO Y GRUPO DE EDAD

	2013		2014	
	♂	♀	♂	♀
>25	0	0	14	7
26-35	1	7	11	12
36-45	4	5	10	15
46-55	2	2	6	2
56-65	1	3	3	3
TOTAL	8	17	44	33



Beneficios sociales estándar

BONOS DE VIAJE PARA EMPLEADOS

En 2014 se ha incrementado considerablemente el uso de los bonos de empleo (un 10,4% más 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), de los que pueden hacer uso también sus familiares directos.

	2012	2013	2014
Empleados + acompañantes que han viajado	180	202	213
Billetes emitidos	656	782	873
Bonos	1.918	2.215	2.426

CLUB DEL EMPLEADO

Los empleados de Baleària pueden disfrutar de ventajas y beneficios ofrecidos por proveedores y empresas externas (hoteles, alquiler de vehículos, seguros, centros de estética, tiendas, etc.). En 2014 se establecieron nuevos acuerdos con establecimientos que ofrecen ventajas o beneficios a los empleados, que pueden consultarlos en la intranet.

Conciliación de vida laboral

	2013		2014	
				
Se han acogido a permisos parentales	12	7	19	15
Han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo tras el permiso	12	7	19	15
Continúan en la empresa 12 meses después del permiso	10	7	19	15

Aprobación del plan de igualdad

Desde que se aprobara en el año 2013 el Plan de Igualdad de Baleària, durante 2014 se han puesto en marcha los mecanismos necesarios para llevar cabo las iniciativas del mismo. 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.

FONDO SOCIAL FLOTA

El fondo social tiene su origen en los acuerdos colectivos alcanzados con los representantes de los trabajadores de Flota; se destina una parte de la masa salarial a mejoras sociales que son aportadas por la empresa y gestionada por dichos representantes.

DERECHO A ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Los empleados de Baleària tienen reconocidos los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva sin que de su ejercicio se puedan derivar represalias.

Formación

RESULTADOS

	2012	2013	2014
%empleados que han recibido formación sobre el total	53,09%	69,5%	76,6%
Inversión total en formación	211.953€	280.766€	302.824€
Inversión por participante	222,41€	383,56€	371,1€
Horas total formación	15.960	19.756	16.580

HORAS DE FORMACIÓN

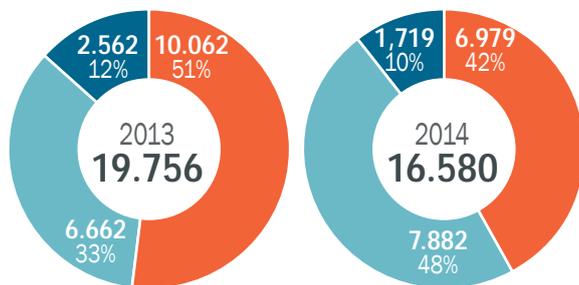
	2012	2013	2014
Directivos	14,50	43,60	41,95
Mandos	14,02	26,41	29,69
Técnicos	16,17	17,97	28,03
Operativos	19,48	26,51	15,61

Promedio 2014

Directivos	15,6
Mandos	25,2
Técnicos	15,5

En términos generales, han aumentado el número de horas de formación en las personas que han realizado alguna acción, siendo la categoría de técnicos la que más ha aumentado, se ha duplicado respecto al año anterior en un total de 28,03 horas por cada uno de los participantes. Los mandos son el segundo grupo que más ha aumentado, con 29,69 horas cada uno. Las horas de formación en directivos y operarios ha disminuido.

POR METODOLOGÍA



POR TEMÁTICAS

	2012	2013	2014
Idiomas	0%	3,74%	19,56%
PRL	0,64%	8,05%	12,35%
Medio Ambiente	0,36%	0,70%	0,20%
Informática	2,34%	2,83%	10,74%
Formación Marítima	32,68%	39,19%	14,43%
Administración	0,06%	0,42%	2,00%
Formación específica de empresa	24,37%	7,51%	14,63%
Marketing	0,51%	0,04%	-
Gestión	1,48%	6,96%	*
Hostelería- Turismo	14,66%	27,43%	8,46%
Cumplimiento legal	-	3,07%	6,47%
Gestión empresarial	-	-	5,27%
Habilidades directivas y personales	-	-	5,88%

*La temática Gestión de años anteriores se ha dividido en Gestión empresarial y Habilidades directivas y personales.

Aumenta la participación en idiomas, PRL, informática, administración, formación específica de empresa y cumplimiento legal.

Durante este año, el 100% de los miembros del órgano de gobierno y un 42% del total de la plantilla ha sido informado sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.

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.

Se ha llevado a cabo formación on-line tanto a través de la plataforma de la EdEB como de una plataforma de otro proveedor.

	Cursos	Participantes	Horas
EdEB	21	43	1.778
Otra	24	69	2.980
Total	45	112	4.758

FORMACIÓN 2014

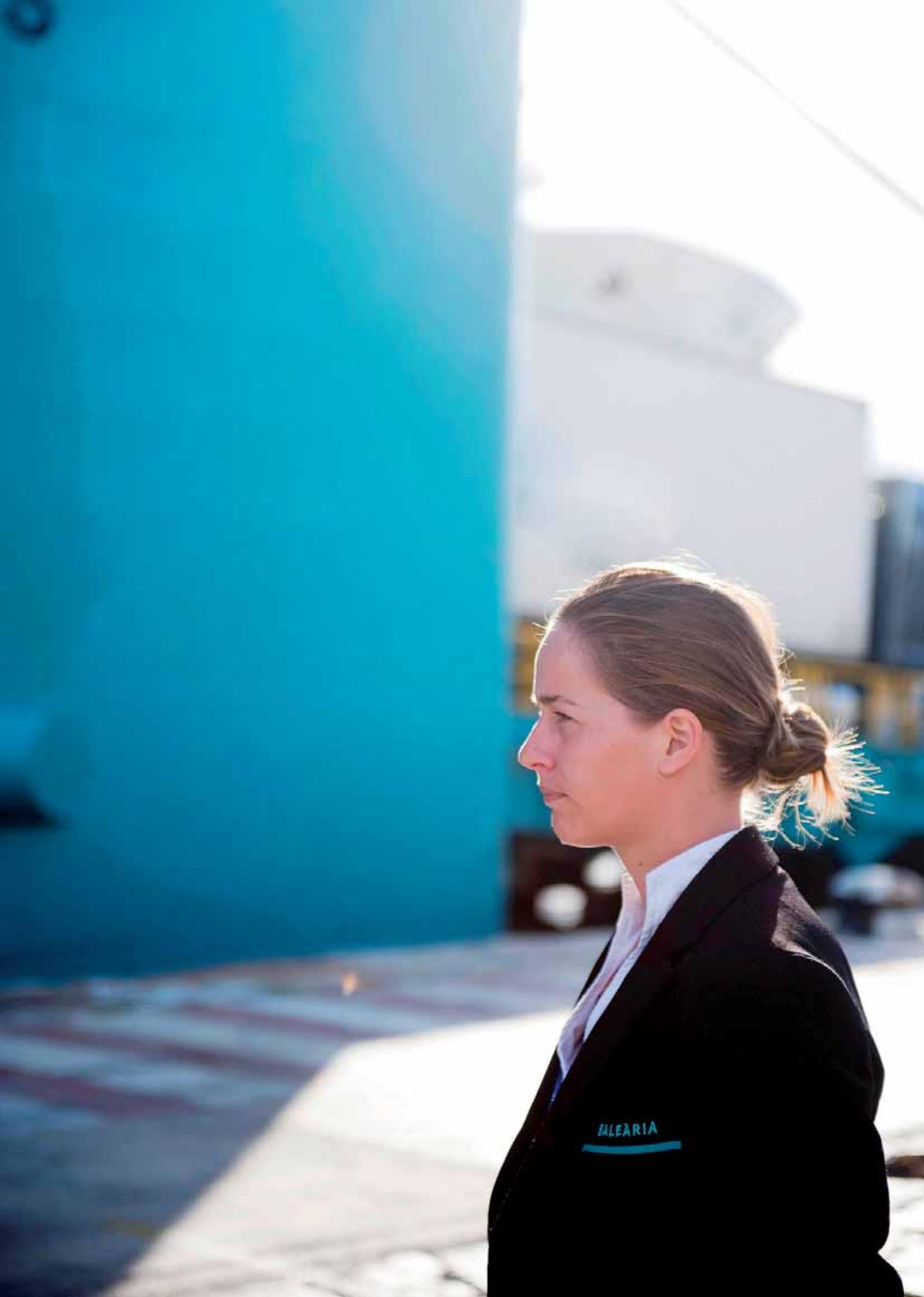
16.580 horas
302.824€ invertidos

816 empleados
(76% de la plantilla)

487 | 329



	Directivos	Mandos	Técnicos	Operativos	Total
Directivos	0	41	41		
Mandos	24	92	116		
Técnicos	40	51	91		
Operativos	265	303	568		
Total	329	487	816		



BALEARIA

FORMACIÓN SGD (SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO)

El departamento de Recursos Humanos, junto con la EdEB (Escuela de Empresa de Baleària), puso en marcha acciones de formación en todas las delegaciones y buques sobre el nuevo Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), para los responsables tanto de los departamentos de Tierra como de Flota que iban a iniciarse en el uso de la herramienta.

El SGD es una herramienta de mejora del desempeño profesional, que pretende un seguimiento continuo de cómo cada trabajador realiza las tareas propias de su puesto, su actitud y el alineamiento con los valores de la compañía, incidiendo especialmente en las competencias para el desarrollo de sus funciones y la consecución de los objetivos asignados.

Todos los empleados de la empresa están incluidos en el Sistema de Gestión del Desempeño y deben ser evaluados periódicamente por sus responsables, excepto los tripulantes que provienen de las agencias de contratación de tripulación (Candina y Biscay).

% PLANTILLA EVALUADA EN 2014:



BALEÀRIA LIDERA

Durante 2014 se celebró el primer taller formativo sobre liderazgo en el que participaron capitanes y directivos de la compañía. Se trata de una actuación enmarcada dentro del programa Baleària Lidera (desarrollado por Recursos Humanos en colaboración con la EdEB), que busca dotar a los responsables de la compañía de una serie de herramientas y habilidades para la gestión de los equipos en distintos niveles, incidiendo especialmente en aspectos relacionados con la cohesión, motivación y desarrollo. El programa surge como una necesidad marcada por los actuales procesos de gestión del cambio y las perspectivas de crecimiento que la compañía está afrontando. En 2015, está previsto repetir el taller y hacerlo extensivo a distintos niveles de responsabilidad.



Comunicación interna

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

REVISTA INTERNA EN PAPEL (INBALÈARIA)

Durante el 2014 se han editado tres revistas dirigidas al personal, que se envían por correo postal a su domicilio o a los diferentes buques, y en las que se da a conocer las novedades de la empresa y sus nuevos proyectos. Con el fin de implicar y cohesionar a todos los trabajadores, se pone énfasis en las personas y en los departamentos, mediante entrevistas y reportajes ilustrados con fotografías de los trabajadores.

INTRANET

En la intranet 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. Para fomentar la participación del personal se han realizado varios concursos con premios, que han tenido una buena acogida.

267 noticias

De temas relacionados con novedades de la compañía, formación, Fundació Baleària, cambios de buques, eventos...

983 usuarios

(+243 que en 2013)

139.943 visitas

578.411 páginas vistas

Apartados más vistos

Consulta de nómina
Circulares Resercom
Acceso herramientas

A finales del 2014 se han establecido algunas funcionalidades que han mejorado la usabilidad de la intranet, no obstante, la mayoría de los cambios en la herramienta se realizarán a lo largo del 2015'.

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).

3.000 noticias recogidas

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 2014, se ha puesto en marcha un nuevo sistema de envío de los boletines, que aporta una mejora visual de la presentación de las noticias, una forma más fácil y sencilla de compartir las informaciones y a la vez facilita el monitoreo y el análisis de todo lo publicado en los medios.

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 G4 DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

● Estrategia y análisis

G4-1	Declaración del máximo responsable.	4-5
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	ND

● Perfil de la organización

G4-3	Nombre de la organización.	Baleària
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	9
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Dénia
G4-6	Países en los que opera y desarrolla actividades significativas.	9
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Baleària Eurolíneas Marítimas S.A.
G4-8	Mercados servidos.	9
G4-9	Dimensiones de la organización informante.	9,14
G4-10	Plantilla de empleados.	40-41
G4-11	Empleados cubiertos por convenios colectivos.	40
G4-12	Descripción de la cadena de suministro.	27
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe.	15
G4-14	Principio de precaución.	12
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta.	16
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece.	16

● Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y el perímetro del presente informe.	<i>Las entidades que figuran en los estados financieros de la organización pueden consultarse en la Nota 9 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas de Baleària Eurolíneas Marítimas S.A y sociedades dependientes.</i>
G4-18	Contenido y alcance del informe y de las aplicación de los principios del GRI.	6
G4-19	Aspectos materiales identificados.	ND
G4-20	Cobertura dentro de la organización.	<i>Los asuntos revisados se consideran materiales en todas las entidades de la organización</i>
G4-21	Cobertura fuera de la organización.	ND
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores.	<i>No se ha producido dicha reformulación de la información</i>
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe.	<i>No ha habido cambios significativos.</i>

● Participación de los Grupos de Interés

G4-24	Grupos de interés vinculados con las organización.	7
-------	--	---

G4-25	Base para la selección de los grupos de interés	7
G4-26	Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés	7
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	7

● Perfil de la memoria

G4-28	Periodo cubierto por el informe.	6
G4-29	Fecha del informe anterior.	6
G4-30	Ciclo de presentación del informe.	6
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	6
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida.	48-54
G4-33	Verificación externa del informe.	No se realiza verificación externa.

● Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités del órgano superior de gobierno. Comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	10-11
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	10-11
G4-36	Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	10-11
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales.	ND
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	10-11
G4-39	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	10-11
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	ND
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	ND
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	ND
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	ND
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	ND
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	ND
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	ND
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	10-11
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Director RSC e Innovación
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	10-11
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	ND
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	ND
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	ND
G4-53	Opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	ND

G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.	ND
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.	ND
● Ética e integridad		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	19
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	19
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.	19

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ECONOMÍA

● Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	14-15
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	ND
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	ND
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	<i>No se han recibido ayudas económicas en este sentido</i>

● 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.	40-41
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	40-41

● Impactos económicos indirectos

EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	15
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	ND

● Prácticas de aprovisionamiento

EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	ND
-----	---	----

MEDIO AMBIENTE

● Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	37
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	37

● Energía

EN3	Consumo energético interno.	37
EN4	Consumo energético externo.	ND
EN5	Intensidad energética.	ND
EN6	Reducción del consumo energético.	ND
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	ND

● Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	NA
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	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.	NA
EN12	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.	NA
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	NA
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.	31

● Emisiones

EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	36
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	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.	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.	37
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	<i>No ha habido derrames significativos.</i>
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.	37
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.	NA

● Productos y servicios

EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	ND
EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	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.	<i>No se han recibido multas significativas.</i>
------	---	--

● 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.	ND
------	--	----

● Gastos e inversiones

EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	ND
------	---	----

● Evaluación ambiental en proveedores

EN32	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.	<i>No se han identificado impactos ambientales significativos.</i>

● Mecanismos de reclamación ambiental

EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<i>No se han recibido reclamaciones en este sentido.</i>
------	---	--

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

● Empleo

LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	42
LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	43
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad.	43

● Relaciones entre los trabajos y la dirección

LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	40
-----	--	----

● 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.	40
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	<i>No se han identificado enfermedades profesionales ni víctimas mortales relacionadas con el trabajo.</i>
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	<i>No se ha identificado ningún trabajador con riesgo en este sentido.</i>
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	40

● Formación y educación

LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.	44
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.	<i>No se hace</i>
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	46

● Diversidad e igualdad de oportunidades

LA12	Composición de los órganos de gobierno.	40-41
------	---	-------

● Igualdad de retribución entre hombres y mujeres

LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	40
------	---	----

● Evaluación de proveedores en prácticas laborales

LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	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.	<i>No se han recibido reclamaciones sobre prácticas laborales.</i>
------	---	--

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.	NA
HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.	<i>No se ha realizado formación relacionada con este aspecto.</i>

● No discriminación

HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	<i>No se han identificado casos de discriminación.</i>
-----	--	--

● Libertad de asociación y negociación colectiva

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.	ND
-----	---	----

● 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.	No se han identificado centros y proveedores con riesgo en este sentido.
-----	--	--

● 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.	No se han identificado centros y proveedores con riesgo en este sentido.
-----	--	--

● Prácticas de seguridad

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.	No se ha realizado formación relacionada con este aspecto.
-----	---	--

● Derechos de la población indígena

HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No se han identificado casos de violación de los derechos humanos en este sentido.
-----	--	--

● 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.	NA
-----	---	----

● Evaluación de derechos humanos en proveedores

HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	No se han examinado a los proveedores en relación a este aspecto.
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se han detectado impactos sociales significativos en este sentido.

● 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 identificado reclamaciones en este sentido.
------	--	---

SOCIEDAD

● Comunidades locales

S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	29
S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	29

● Lucha contra la corrupción

S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	19
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	44
S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han identificados casos de corrupción.

● Política pública

S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La organización no ha realizado contribuciones en este sentido.
-----	---	---

● Prácticas de competencia desleal

S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	21
-----	--	----

● Cumplimiento regulatorio

S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	<i>No se han impuesto a la compañía multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.</i>
-----	---	--

● Evaluación de la repercusión social de proveedores

S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	<i>No se han examinado a los proveedores en base a este criterio.</i>
S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	<i>No se han detectado impactos sociales significativos en este sentido.</i>

● Mecanismos de reclamación por impacto social

S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<i>No se han identificado reclamaciones en este sentido.</i>
------	---	--

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.	<i>Cumplimiento de la normativa SOLAS (Safety of Life at Sea).</i>
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.	<i>No se han producido incidentes en este sentido.</i>

● 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.	22
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	<i>No se ha incumplido ningún precepto normativo relacionado con la información y etiquetado de los productos y servicios</i>
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	20-21

● Comunicaciones de marketing

PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	22
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.	<i>La organización no ha tenido incidentes en este sentido.</i>

● Privacidad de los clientes

PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	<i>No se han identificado reclamaciones en este sentido.</i>
-----	---	--

● 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.	<i>No se ha identificado ningún incumplimiento en este sentido.</i>
-----	--	---

SECTORIALES: TRANSPORTE POR AGUA. PUERTOS Y SERVICIOS

Intermodalidad y conexiones marítimas.	24
Trabajadores migrantes: reclutamiento y empleo.	40-41
Ruido: impacto en las comunidades locales.	39

BALEÀRIA
www.balearia.com
