

MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
Y
SOSTENIBILIDAD
BALEÀRIA

2015



MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
Y
SOSTENIBILIDAD
2015
BALEARIA

Sumario

— Carta del presidente 05

— 1. Quiénes somos 08

- Una naviera líder 10
- Estructura de gobierno 11
- Premios y reconocimientos 14
- Alianzas con organizaciones 15
- Internacionalización 17

— 2. Nuestra manera de ser responsables 18

Personas 20

- El equipo de Baleària 22
- Formación 24
- Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) 26
- Plan de Acogida 26
- Beneficios sociales estándar 27
- Conciliación familiar y laboral 28
- Plan de igualdad 28
- Comunicación interna 29

Clientes 30

- Compromiso con la calidad: seguridad y protección 32
- Mejoras para los clientes 33
- Acciones comerciales 34
- Satisfacción del cliente 36
- Carga 38

Medio ambiente 40

- Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB) 42
- Una navegación más eficiente 43
- Consumo de materiales y gestión de residuos 44
- Impacto en las comunidades locales 45
- Gestión de riesgos ambientales 45

Innovación 46

- La innovación en Baleària 48

Sociedad 52

- Fundació Baleària 54
- Proveedores 57
- Comunicación 58
- Gestión de riesgos sociales 59

Código de Conducta y Ética Empresarial 60

— 3. Datos económicos 64

- Resultados Grupo Baleària 66
- Principales cifras 67
- Comparativas de balances 68
- Principales inversiones 69
- Gestión de riesgos económicos 69

Acerca de este informe 70

Indicadores de la guía G4 del GRI 71



Carta de Adolfo Utor, presidente de Baleària

Desde nuestra fundación hemos intentado guiar nuestra conducta a través de distintos ejes: proponer objetivos trascendentes y ambiciosos más allá de los intereses individuales de todos los que formamos Baleària; implantar una cultura y unos valores que dirijan nuestro quehacer diario con el afán de mejorarnos y mejorar a nuestra sociedad; unas emociones compartidas que nos cohesionen y nos comprometan con nuestros objetivos legítimos; todo ello sin perder de vista nuestros objetivos de competitividad, imprescindibles para garantizar nuestra continuidad y crecimiento. Nos consideramos una empresa responsable y ciudadana celosa del cumplimiento de nuestras obligaciones y entusiasmada con nuestra actividad: conectar el mundo por mar para incrementar el desarrollo y el bienestar de las personas. Una actividad milenaria y necesaria para el desarrollo sostenible de nuestro planeta.

Somos una empresa responsable y ciudadana celosa del cumplimiento de nuestras obligaciones y entusiasmada con nuestra actividad.

Por sexto año consecutivo presentamos la Memoria de Sostenibilidad de la compañía, donde detallamos las principales iniciativas llevadas a cabo en el ámbito

social, ambiental y económico durante el ejercicio 2015. El objetivo es dar cuenta, de nuestra responsabilidad como empresa, y facilitar a nuestros grupos de interés el acceso a toda esta información de forma pública y transparente.

Somos conscientes que para ser competitivos y perdurar en el tiempo debemos ser estrictos en la aplicación de nuestros valores, una empresa justa que garantice la igualdad de oportunidades no sólo será más competitiva sino que también contribuirá a una sociedad mejor.

Nuestra rentabilidad como empresa es directamente proporcional a la aplicación de nuestro código de conducta.

Los excelentes resultados del Plan Familia, el seguimiento del Plan de Igualdad, el esfuerzo por estandarizar las distintas medidas de conciliación que existen en la empresa o el interés por corregir algunos de los indicadores de nuestro cuestionario de cultura organizativa nos han llevado a proponernos hacer del año 2016 el Año de las Personas.

Hemos llegado a una plantilla estable de 1.200 trabajadores distribuidos a la par entre Tierra y Flota, sin diferencias

Una empresa justa que garantice la igualdad de oportunidades no sólo será más competitiva sino que también contribuirá a una sociedad mejor.

Forma parte de nuestra misión contribuir al desarrollo profesional y personal de todos los trabajadores y asumimos la corresponsabilidad en el incremento de su empleabilidad.

retributivas entre hombres y mujeres, y nos sentimos orgullosos de las casi 200 personas de 29 nacionalidades distintas con las que convivimos, porque sabemos que el mundo es diverso y cuanto más se asemeje nuestra empresa al mundo más competitivos vamos a ser. Por eso optamos por un criterio inclusivo, trabajamos juntos y con todos con el objetivo de elevar la calidad humana de la organización.

También forma parte de nuestra misión contribuir al desarrollo profesional y personal de todos los trabajadores y asumimos la corresponsabilidad en el incremento de su empleabilidad. En este sentido, quiero destacar que más del 83% de la plantilla ha recibido formación, con una incidencia especial en la apuesta

por el desarrollo de competencias asociadas al puesto de trabajo. Para ello hemos incrementado nuestras alianzas estratégicas con centros de formación como EDEM, escuelas profesionales y universidades, porque estamos convencidos de la importancia que la formación tiene en nuestro desarrollo futuro.

Este año, más de 3,2 millones de pasajeros nos han dado su confianza

eligiéndonos en sus desplazamientos, ya sean de ocio o por trabajo, en las rutas de Baleares, el estrecho de Gibraltar y el Caribe. En el transporte de mercancías, los clientes también han visto en Baleària su principal colaborador por la fiabilidad, regularidad y puntualidad de nuestras conexiones, con un trato personalizado y muy exigente con las necesidades particulares de los transportistas, lo que nos ha permitido alcanzar los 4,6 millones de

metros lineales de carga, casi 600.000 más que el año pasado. Nos hemos esforzado en mejorar el confort y las prestaciones de los diferentes buques, así como en incrementar el entretenimiento y la oferta gastronómica, garantizando una mayor satisfacción de los clientes, que han reconocido nuestra labor con un notable alto.

Nuestra vocación de servicio va de la mano del respeto por el medio ambiente. Si la mejora de nuestra oferta significó un 12% más de millas navegadas y un 4,23% más de la ratio de CO² emitido en función de las millas navegadas, hemos sido capaces de mantener el mismo Índice de Ecoeficiencia (IEB) gracias al incremento de la ocupación y a una navegación más eficiente.

Además, el 2015 ha sido el año en que nuestra apuesta por el gas natural licuado, un combustible más limpio, se ha materializado. En primer lugar, con la motorización a gas de la fuerza auxiliar de uno de nuestros buques, pero especialmente con el encargo para la construcción de dos nuevos *ferries* propulsados por motores de gas licuado. Un proyecto que marcará un punto de inflexión en nuestra joven historia, por su innovación y porque tienen la pretensión de encarnar todos nuestros valores. Dos buques que además de usar un combustible más limpio y de proporcionar a los pasajeros unos servicios 3.0, supondrá un paso adelante muy importante en el transporte marítimo en las Baleares, aportando mejores servicios y una mayor competitividad.

En cumplimiento de los compromisos con nuestros grupos de interés social, nuestra fundación ha realizado cerca de

El 2015 ha sido el año en que nuestra apuesta por el gas natural licuado, un combustible más limpio, se ha materializado.

Nuestra estrategia de internacionalización pasa por consolidar las rutas existentes con Marruecos y entre Miami y Bahamas, y abrir nuevas rutas en el Caribe y el norte de África

180 actividades de carácter cultural, solidario o ambiental en colaboración con más de 100 entidades con fines sociales, culturales y académicos. Este año, además hemos puesto en marcha un nuevo programa, Llotges Culturals, como evolución lógica de años de impulsar y ayudar al intercambio cultural entre los territorios en los que operamos. Más de 15.000 personas visitaron las cerca de 60 exposiciones o conciertos que se realizaron en Es Polvorí (Eivissa) o la Casa de la Paraula (Baleària Port, Dénia). Nuestro voluntariado sigue la tendencia de los últimos años, incrementándose tanto en número (8%) como en la participación en las actividades (un 22%).

Nuestra estrategia de internacionalización como eje de crecimiento empresarial y de ampliación de mercado -tenemos el objetivo de incrementar del 20% al 50% el volumen de los tráficos internacionales- pasa por consolidar las rutas existentes con Marruecos y entre Miami y las Bahamas, y abrir nuevas rutas en Cuba -donde ya disponemos de la autorización de los EE.UU.-, República Dominicana, Puerto Rico, Argelia, o en el norte de África.

Este año hemos mantenido nuestro compromiso con los proveedores locales, con cifras similares al año anterior. De 63 proveedores evaluados en el 2014 de acuerdo a nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, un 18% no pasaron la evaluación y un 11% consiguieron la máxima categoría.

Durante este año la cifra de negocios del grupo ha crecido un 4% hasta los 291

millones de euros y el EBITDA ha subido hasta los 67 millones de euros, un 15% más que el año 2014. El aumento de plantilla ha hecho que, entre sueldos, salarios y cargas sociales, lleguemos a los 32 millones de euros, con un acumulado desde el 2010 de 177 millones de euros.

Deseo que entendamos que todo lo que una empresa hace (y cómo lo hace) contribuye a cambiar su entorno, y que estamos obligados a aprovecharlo para generar valor y bienestar para la sociedad. Esa es la responsabilidad que guía nuestro esfuerzo: ser una buena empresa para contribuir a hacer una buena sociedad. Como diría el Quijote: "Amemos no lo que somos, sino lo que podemos llegar a convertirnos".

La responsabilidad que guía nuestro esfuerzo es ser una buena empresa para contribuir a hacer una buena sociedad.



1 Quiénes
somos



Una naviera líder

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.

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 mantiene en servicio las líneas Algeciras-Tánger y Algeciras-Ceuta.

Además, la naviera ofrece servicios entre los Estados Unidos y las Bahamas, bajo la marca Baleària Caribbean, donde proyecta un ambicioso plan de expansión.

La compañía, que se creó en Dénia (Alicante) en 1998, es, a día de hoy, un referente de servicio, innovación y responsabilidad social en el sector del transporte marítimo.

La naviera, que opera en cuatro países y cuenta con una flota de 25 buques, entre *ferries* y *fast ferries*, está participada por Adolfo Utor (57,5%), presidente de la compañía, y el grupo Matutes (42,5%).

Principales cifras 2015

3,2
millones de pasajeros
(3,2 en 2014)

680.000
vehículos
(666.000 en 2014)

4,6
millones de m.l. de carga transportada
(4,1 en 2014)

16
delegaciones
(16 en 2014)

1.196
empleados
(1.067 en 2014)

25
buques
(20 en 2014)

15
líneas
(15 en 2014)

5.319
proveedores
(5.341 en 2014)

0,16
kg. CO₂ /Txmilla
Índice de Ecoeficiencia de Baleària
(0,158 en 2014)

10

— Misión

La misión del grupo Baleària es dar respuesta a las necesidades de transporte marítimo de la sociedad, ofertando a sus clientes un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente, a sus accionistas una rentabilidad adecuada y a sus empleados la posibilidad de desarrollarse en el ámbito profesional y personal.

— Visión

La visión del grupo Baleària es ser un grupo naviero líder y en continuo crecimiento, con presencia global, que se caracterice por ofrecer unos servicios de calidad excelente mediante la mejora continua y la excelencia en la gestión y medioambientalmente sostenibles que supongan el fortalecimiento y la creación de vínculos entre las sociedades a las que une con sus líneas marítimas, contribuyendo a su desarrollo y progreso.

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 laborales, de inversión o de negocio.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas 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 el sector del transporte marítimo y del turismo.

El accionista mayoritario, Adolfo Utor, 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.

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 reúnen dos veces al año, tienen delegadas la mayoría de sus funciones en el presidente y consejero delegado.

— Otros órganos de gobierno

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

COMISIÓN PERMANENTE

El objetivo de esta comisión es planificar e implantar la estrategia de la compañía, además de analizar y decidir sobre los aspectos concretos de la actividad. La Comisión Permanente está integrada por el presidente, el secretario general, el director general de Negocio y el director general de Finanzas.

COMISIÓN EJECUTIVA

Es la comisión encargada de coordinar la planificación e implantación de la estrategia de la compañía. Realiza un seguimiento continuo de las oportunidades, los riesgos y los impactos económicos, sociales y ambientales de la empresa y está compuesta por los miembros de la Comisión Permanente y los directores y responsables de área de la naviera. La transmisión de las decisiones importantes al máximo órgano de la compañía se realizan a través de esta comisión o bien directamente.

	Consejo de Administración	Comisión Permanente	Comisión Ejecutiva
Adolfo Utor Martínez Presidente y consejero delegado	●	●	●
Víctor Terricabras Balada Director general de Negocio	●	●	●
David Fernández Martínez Secretario general	●	●	●
Ricardo Climent Escriche Director general Financiero	●	●	●
Abel Matutes Juan Consejero independiente	●		
Juan Lladó Oliver Consejero independiente	●		
José Bonet Ribas Consejero independiente	●		
Guillermo Alomar Borrás Director de Flota			●
Francisco José Carrillo Ros Director de Recursos Humanos			●
Malik Alkarea Aboulkassem Director de Servicios a Bordo			●
Manuel Pérez Villar Director de Carga y delegado de Valencia			●
Alberto Suárez Magariños Director técnico de Flota y delegado zona Estrecho			●
Juan José Serra Mayans Delegado de Eivissa y Formentera			●
Daniel Tintó Mercadé Director de Explotación y delegado de Barcelona y Menorca			●
José Vicente Herrero Gómez Director de América y Desarrollo de Negocio			●
Josep Vicent Mascarell Director de RSC e Innovación			●
Pilar Boix Escolies Responsable de Comunicación			●

Además, la empresa cuenta con la Comisión Directiva, que se reúne cada tres meses, y la Comisión de Mandos, dos veces al año, con el fin de informar y coordinar la estrategia y planes de la compañía.

Cambios en la organización

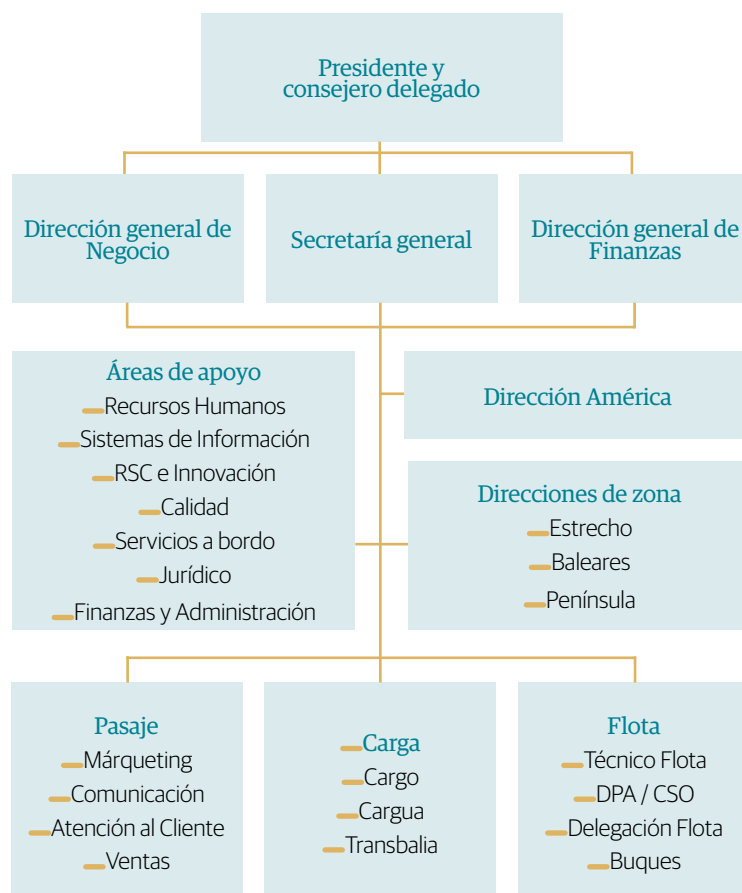
Dirección de Explotación de Negocio

Ocupada por Daniel Tintó, se creó en octubre de 2015, con el fin de homogeneizar el desarrollo operacional de la actividad de la empresa en los diferentes puertos y establecer una estrategia de servicios en mercados nuevos.

Dirección América

En 2015 hubo un cambio al frente de esta dirección, que pasó a ocupar José Vicente Herrero.

— Organigrama



13



— Adolfo Utor, presidente de Baleària

Premios y reconocimientos

— IEE

En 2015, la Fundació Baleària recibió la Menció Producció Cultural Sant Jordi del Institut d'Estudis Eivissencs (IEE) por el ciclo 'Un Mar de Paraules' que realizó la Fundació durante el 2014. El IEE destacó que las actividades de este ciclo incrementaron la oferta cultural de la isla y supusieron un fuerte lazo en la relación entre Dénia, Valencia y Eivissa, ayudando a la recuperación de sus vínculos históricos.

— KPMG

El director general de Finanzas de Baleària fue reconocido como uno de los 100 Mejores Financieros del Año por la revista *Actualidad Económica*, que elabora el ranking a través de la auditora KPMG.



— El presidente de Baleària, Adolfo Utor, recoge la Menció Sant Jordi del IEE

Alianzas con organizaciones

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

— Principales plataformas y entidades en las que está adherida Baleària

ASOCIACIÓN NAVIERA ESPAÑOLA (ANAVE)

Adolfo Utor fue presidente de ANAVE entre 2009 y junio de 2015, y posteriormente preside la Comisión de Líneas Regulares.

ASOCIACIÓN DE INGENIEROS NAVALES Y OCEÁNICOS (AINE)

El presidente de Baleària forma parte del Alto Consejo Consultivo de esta asociación de profesionales sin ánimo de lucro.

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE EMPRESARIOS (AVE)

AVE es una asociación de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que aglutina a 100 de los empresarios más destacados de las tres provincias de la Comunitat Valenciana, entre los que se encuentra el presidente de Baleària, Adolfo Utor.

BUREAU VERITAS

La compañía forma parte del Consejo Naval Español de Bureau Veritas, líder mundial en ensayos, inspección y certificación.

CÍRCULO DE EMPRESARIOS DE LA MARINA ALTA (CEDMA)

El presidente de Baleària forma parte de la dirección de esta entidad, una federación de ámbito comarcal integrada por 11 asociaciones empresariales de los más diversos sectores.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CEOE)

Baleària está integrada en la junta de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales; el presidente de Baleària presidió hasta junio de 2015 el Consejo del Mar, que forma parte de esta confederación.

EUROPEAN COMMUNITY SHIPOWNERS' ASSOCIATIONS (ECSA)

Entidad que agrupa el 42% de la flota mundial; el presidente de Baleària, Adolfo Utor, fue miembro de su consejo.

EXCELTUR

La naviera forma parte de esta asociación sin ánimo de lucro formada por 25 de las más relevantes empresas de toda la cadena de valor turística de España.

FUNDACIÓN CONEXUS

Organización empresarial privada, sin ánimo de lucro, que nace como punto de encuentro de personas y empresas de las comunidades valenciana y madrileña con el fin de estrechar lazos económicos, sociales y culturales entre ambas comunidades.

FUNDACIÓN ÉTNOR

Organización sin ánimo de lucro con el fin de promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas y de la cual Baleària forma parte de su patronato.

FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365

Entidad pública sin ánimo de lucro compuesta por el Ajuntament de Palma, la Autoritat Portuària de Balears y 28 empresas privadas, entre las que se encuentra Baleària, que forma parte de la misma como patrono.

MESA TURISMO NACIONAL

El presidente de Baleària es miembro de la Mesa de Turismo Nacional, un grupo de encuentro, diálogo y creación de estados de opinión formado por personalidades del sector privado turístico español.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Baleària, desde el 2011, y la Fundació Baleària, desde el 2012, están adheridas a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact), una iniciativa propuesta por las Naciones Unidas mediante la cual las empresas se comprometen de forma voluntaria a regir sus acciones en unos principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Éste será el cuarto Informe de Progreso que Baleària presenta a través de la Memoria de Sostenibilidad, y por el que manifiesta la voluntad de seguir adherida a esta iniciativa.

— Participación y compromiso

Desde sus inicios, Baleària colabora con entidades y organizaciones representativas de carácter sectorial o intersectorial como universidades u organizaciones no gubernamentales, entre otros. Esta participación implica dedicación, compromiso con otros actores y búsqueda de mejoras y avances para las personas y los territorios donde la compañía opera.

Internacionalización

Uno de los ejes estratégicos prioritarios de la compañía para hacer crecer el proyecto empresarial pasa por implantarse en otros mercados exteriores. Baleària dispone de capacidad económica y técnica para consolidarse como un operador global.

Entre los retos de Baleària figura incrementar hasta el 50% la facturación procedente de los tráficos internacionales, que actualmente supone cerca del 20%. En este sentido, la estrategia de internacionalización del Grupo tiene como principal plan de futuro la expansión en el Caribe, en países como las Bahamas, Puerto Rico, República Dominicana o Cuba, así como en el norte de África.

— Proyectos para Cuba

LICENCIAS TRÁFICOS MARÍTIMOS

En 2015 el gobierno de los Estados Unidos otorgó a Baleària las dos licencias necesarias por parte de las autoridades norteamericanas para poder operar tráficos marítimos entre los Estados Unidos y Cuba. Sin embargo, para poder iniciar las conexiones queda pendiente la autorización por parte del gobierno cubano.

PROYECTO TERMINAL FERRIES EN LA HABANA

Además, Baleària presentó en septiembre a las autoridades cubanas un proyecto de inversión de cerca de 35 millones de euros para la construcción de una terminal para operar *ferries* que realicen rutas con otros países, además de una red de barcas solares que comuniquen distintos puntos de la bahía de La Habana. Baleària pretende exportar a Cuba su modelo de negocio consolidado ya en España, y que se basa en el tráfico combinado de pasaje, vehículos y carga rodada.

Este proyecto tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social de La Habana y de Cuba, atendiendo a criterios de sostenibilidad e innovación. Además, la propuesta pretende integrar el puerto en la ciudad y facilitar las conexiones marítimas regulares de Cuba con el resto del Caribe.



2 **N**uestra
ser res

A photograph of a ship's deck railing overlooking the ocean at sunset. The railing is white with a dark wooden handrail. The ocean is a deep blue, and the sky is a mix of light blue and orange from the setting sun. The text "manera de ponsables" is overlaid in white at the bottom left.

manera de
ponsables

Nuestra manera de ser
responsables

Nuestros Valores

— Person

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

as



Anya Pamart, primera oficial del *Maverick*

El equipo de Baleària

Baleària trabaja para conseguir la satisfacción y el compromiso de todo su equipo humano fomentando la igualdad, la participación, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional, además del orgullo y el sentimiento de pertenencia al proyecto.

Todos los empleados que forman parte de Baleària están cubiertos por un convenio colectivo. Asimismo, la compañía apoya el derecho a la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva. Las elecciones sindicales de Flota celebradas en 2015 dieron como resultado un comité compuesto por 5 delegados de UGT, 4 delegados del SAME y 4 de CC.OO. En los centros de Tierra que disponen de representación unitaria de los trabajadores, todos corresponden al sindicato UGT.

El porcentaje de altos directivos* procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas** es de 69,2 %.

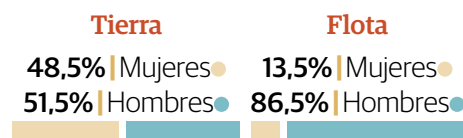
El año 2015 se evaluó un centro de trabajo en materia de riesgos relacionados con la corrupción y se detectaron varios casos donde se estaba infringiendo el Código de Conducta en relación con la aceptación de regalos por parte de varios empleados. Se pusieron los medios para corregirlo y evitar que volviera a ocurrir. No hubo ninguna demanda judicial por corrupción contra la compañía.

*Se entiende por alto directivo todo aquel que tiene responsabilidades de dirección y forma parte de los comités de alta dirección de la empresa. /**Las operaciones significativas son aquellas que se llevan a cabo en cada una de las delegaciones de Baleària.

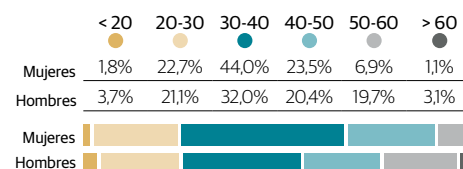
— Perfil

Total empleados 2015

1.196
593 **603**
Tierra **Flota**
 (49,6%) (50,4%)

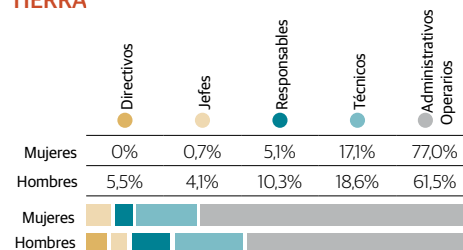


Distribución según edad y género

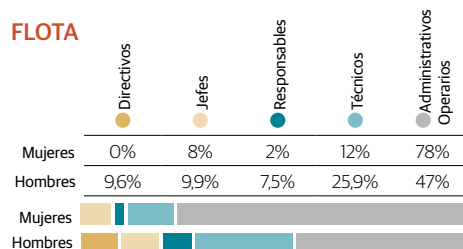


Distribución equivalente al personal por categoría laboral y género

TIERRA



FLOTA



—Prácticas laborales

RETRIBUCIÓN SALARIAL

En cuanto a la retribución salarial en Baleària, no existen diferencias retributivas entre hombres y mujeres, siendo el salario base el mismo en cada categoría y para ambos casos.

Relación entre el salario inicial estándar y el salario base aplicado en Baleària

Tierra | 1,95%

Flota | 2,6%

TIPO DE CONTRATO

CONTRATOS FIJOS	2014	2015
Tierra	127	305
Flota	125	134

*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

	2014	2015
Nº puestos nueva creación consolidada	5	5
Nº puestos obra y servicio	29	77
Nº puestos por sustitución (interinaje)	13	29
Nº puestos por baja de maternidad	4	8
Otros eventual	73	94
Ordinario indefinido	4	9
Con discapacidad a tiempo completo	-	1
Total nuevas contrataciones reales	128	223

ÍNDICE DE ABSENTISMO

Índice de absentismo de contingencias comunes | 2,44% (2,36% en 2014)

Índice de absentismo de contingencias profesionales | 0,63% (0,41% en 2014)

NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS SEGÚN GÉNERO Y GRUPO DE EDAD

	Mujeres	Hombres
< 20	7	13
20-30	35	33
30-40	45	40
40-50	24	14
50-60	1	9
> 60	0	0
Total	112	109

CONTRATACIÓN POR ORIGEN

En 2015, la plantilla de origen extranjero fue de 156 personas, de los cuales 122 eran hombres y 34 mujeres.

Por países

Marruecos | 25%

Honduras | 14,1%

Rumanía | 10,3%

Otras 25 nacionalidades | 50,6%

Escuela de Empresa de Baleària (EdEB)

La compañía fomenta el desarrollo profesional de los empleados mediante programas de formación continua adecuada a sus puestos de trabajo. Para Baleària es muy importante la permanente actualización de conocimientos y el grado de capacitación profesional de la plantilla.

La Escuela de Empresa de Baleària (EdEB) da respuesta a las necesidades de formación de toda la plantilla que forma parte de la compañía, y pone a disposición de otras empresas y trabajadores su experiencia con el fin de utilizar el talento existente para generar más talento e incrementar la competitividad de las empresas.

La EdEB dispone de un sistema propio para el diseño de las acciones formativas basado en la identificación del problema a resolver, los objetivos del impacto que se desean alcanzar y las competencias profesionales asociadas a los puestos de trabajo objeto de formación.

Resultados globales

1.026

(83,41%)

empleados formados

(816 - 76,6% en 2014)

338.895€

inversión total en formación

(302.824€ en 2014)

232,44€

inversión por participante

(371,1€ en 2014)

18.287

horas totales de formación

(16.580 en 2014)

674

hombres

352

mujeres

(487 y 329 en 2014)

Datos formación 2015

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

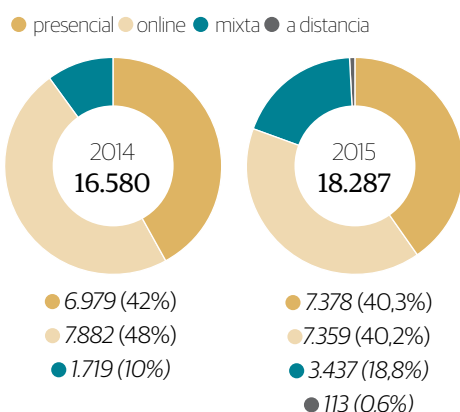
	2014	2015
Directivos	41,95	43,78
Jefes	29,69	23,72
Responsables*	-	39,60
Técnicos	28,03	24,98
Administrativos/Operarios	15,61	11,45

*En el año 2014 los jefes y responsables se contaban como una misma categoría (mandos)

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

	2014	2015
Mujeres	25,2	17,9
Hombres	15,5	17,2
Total	15,6	17,5

HORAS DE FORMACIÓN POR METODOLOGÍA



PLANTILLA FORMADA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

	2014			2015		
	♀	♂	♀♂	♀	♂	♀♂
Directivos	0	41	41	0	33	33
Jefes	24	92	116	9	30	39
Responsables*	-	-	-	18	66	84
Técnicos	40	51	91	55	112	167
Administrativos/ Operarios	265	303	568	270	433	703
Total	329	487	816	352	674	1026

*En el año 2014 los jefes y responsables se contaban como una misma categoría (mandos)

TEMÁTICAS FORMATIVAS

	2014	2015
Idiomas	19,56%	18,95%
Prevención de riesgos laborales	12,35%	16,26%
Formación marítima	14,43%	16,20%
Formación específica de empresa	14,63%	13,04%
Gestión empresarial	5,27%	10,63%
Cumplimiento legal	6,47%	9,51%
Hostelería y turismo	8,46%	6,58%
Administración	2,00%	4,96%
Habilidades directivas y personales	5,88%	1,69%
Informática	10,74%	1,55%
Marketing y comunicación	-	0,66%

Aumentó la participación en prevención de riesgos laborales, formación marítima, administración, marketing y comunicación, cumplimiento legal y gestión empresarial.

En 2015, el 100% de los miembros del órgano de gobierno y el 19% del total de la plantilla fueron informados sobre políticas y procedimientos de la organización para la lucha contra la corrupción.

Durante 2015, un total de 23 personas recibieron capacitación sobre los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos.

E-learning (EdEB)

	Cursos		Participantes		Horas	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
EdEB	21	10	43	43	1.778	937
Otra	24	26	69	68	2.980	3.290
Total	45	36	112	111	4.758	4.227

Se puede observar un descenso en la cantidad de cursos realizados respecto al 2014, en lo que se refiere a la plataforma propia de la EdEB.

NUEVA WEB DE LA EDEB

En 2015 se estrenó el nuevo portal web con una imagen más moderna y una navegación más intuitiva para el usuario. Este espacio muestra información sobre los cursos de formación en sus diversas modalidades y, estructurados en diferentes categorías, los proyectos que la escuela tiene en marcha para mejorar la formación continua y las noticias más destacadas. Además, los alumnos de la escuela forman parte de un campus virtual, donde se ofrece la información más personalizada sobre el curso en el que se ha inscrito, temáticas y documentación necesaria del curso.

Sistema de Gestión del Desempeño

El Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) es una herramienta que evalúa el desempeño profesional de la plantilla y su misión es realizar un seguimiento de cada trabajador en el desempeño de sus tareas diarias, su actitud y su alineamiento con los valores de la compañía, haciendo hincapié en las competencias para el desarrollo de sus funciones.

Todos los empleados de la empresa, excepto los tripulantes que provienen de agencias de contratación, están incluidos dentro del SGD y son evaluados periódicamente por sus responsables.

Plantilla evaluada mediante el SGD en 2015

Tierra | 54,1%

Flota | 61,2%

Los resultados de los planes de acción del SGD se utilizan para configurar el plan de formación de 2016.

Plan de acogida

En diciembre del 2015 se puso en marcha un nuevo plan de acogida, en el que se modificaron contenidos y procedimiento. Asimismo, se estableció como obligatorio para toda la plantilla y pasó a formar parte del proceso de selección de la empresa.

Con el plan de acogida se intenta dar a conocer el propósito de la empresa (misión, visión y valores), las reglas de conducta y la filosofía de la empresa. El plan implica un proceso de seguimiento y de gestión dirigidos a mejorar la cohesión y el compromiso de todos los que forman parte de Baleària.

Beneficios sociales estándar

— Billetes bonificados para empleados

	2014	2015
Empleados y acompañantes que han viajado	213	228
Billetes emitidos	873	991
Bonos	2.426	2.983

— Club del empleado

En 2015 se incluyeron 20 nuevos establecimientos (alojamientos, centros deportivos, de medicina, estética u ocio...) en los que los trabajadores de Baleària se podían beneficiar de distintas ventajas o descuentos.

— Plan Familia de Baleària

En 2015 se puso en marcha el Plan Familia de Baleària, un programa dirigido a empleados de la naviera con familiares con discapacidad a su cargo. Este proyecto se llevó a cabo a través de la Fundación Adecco, cuyos consultores especialistas en discapacidad e integración social asesoraron y orientaron a dichos empleados y su entorno familiar y social.

En este primer año piloto, se beneficiaron tres hijos con algún tipo de discapacidad de tres empleadas de Algeciras, a los que se realizó un plan de acompañamiento personalizado según edad y características personales, proponiendo acciones en cinco áreas de intervención: médica, familiar, social, formativa y laboral.

— Fondo social de Flota

Los empleados de Flota disponen de un fondo social, incluido en su convenio colectivo, según el cual se destina una parte de la masa salarial a mejoras sociales que son ofrecidas por la empresa y gestionada por los representantes de los empleados.





Fondo social Flota 2015

Beneficiarios | 162 personas

Cantidad | 108.852,58€

Destino | Cubrir parte del seguro de salud de todos aquellos que lo solicitaron y sus familiares.

Conciliación familiar y laboral

	2014		2015	
				
Se han acogido a permisos parentales	19	15	21	20
Han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo tras el permiso	19	15	21	20
Continúan en la empresa 12 meses después del permiso	19	15	18	18

Plan de igualdad

Si bien en el año 2014 se pusieron en marcha los mecanismos necesarios para llevar a cabo las iniciativas del plan de igualdad, durante 2015 se siguió trabajando en esta línea, realizando un seguimiento de cada acción, controlando así el correcto funcionamiento de las mismas.

Baleària cuenta con el compromiso, desde la Dirección de la compañía, con la igualdad y no discriminación como motor fundamental para alcanzar la implicación de la plantilla en esta área y conseguir así una mejora del clima laboral, una optimización de las capacidades y potencialidades de toda la plantilla y por consiguiente, de la mejora de la calidad de vida y del aumento de la productividad.



Comunicación interna

El personal de Baleària dispone de diferentes herramientas de comunicación interna para informarse de la actualidad de la naviera, que además tienen como objetivo implicar y cohesionar a los trabajadores y potenciar el buen clima laboral.

—Revista interna en papel ('InBalèria')

Durante el 2015 se editaron tres números. Como novedad, se modificó su forma de distribución y, en lugar de enviarlas por correo postal al domicilio de los empleados, se enviaron al puesto de trabajo para ahorrar costes y optimizar el tiempo de envío.

—Intranet

Durante el 2015 se publicaron 296 noticias con novedades de la compañía. Las más vistas se refirieron a temas relacionados con las personas (como eventos y entrevistas a empleados), así como con la flota.

Media mensual de usuarios

| 600 personas

—Hemeroteca 'online'

De lunes a viernes, se envía a los directores y mandos intermedios un resumen de las principales noticias sobre Baleària aparecidas en los medios de comunicación *online* y en la prensa escrita de Baleares. Además, se incluyen noticias sobre la competencia, el sector o la actualidad económica.

En 2015, se implantó el uso de la plataforma Augure, que además de facilitar el envío del resumen diario, permite archivar y clasificar las noticias para analizar la presencia de Baleària 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.

Nuestra manera de ser
responsables

Nuestros Valores

— Cliente

30 |

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



es

M
STA



BALEARIA

Compromiso con la calidad: seguridad y protección

—Políticas, colaboración, formación y responsabilidades

Baleària desarrolla su actividad priorizando la seguridad marítima, la prevención de la contaminación, la protección y la satisfacción de los clientes. Todo ello se lleva a cabo a través de:

- La implantación de políticas dirigidas a la detección y eliminación de los riesgos propios asociados a las personas, los buques y la contaminación ambiental.
- La cooperación con todos los actores relacionados con su actividad con el fin de mantener los más altos estándares en seguridad y protección.
- La consecución de programas de formación dirigidos hacia la mejora continua y el perfeccionamiento del desempeño de su actividad.
- El aseguramiento de estos principios mediante el establecimiento de responsabilidades, tanto a bordo como en tierra.

—Información de servicios

Todos los buques de Baleària disponen de instrucciones de seguridad a bordo. Asimismo, también se dan indicaciones de seguridad de algunos productos de venta a bordo, si estos lo requieren, y se indica la eliminación de aquellos que puedan tener un impacto ambiental o social.

En cumplimiento de la normativa nacional existente, Baleària no vende tabaco ni 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.

—Gestión de riesgos de la seguridad

Debido al tipo de actividad que desarrolla la compañía, la calidad y la seguridad son aspectos especialmente relevantes y cuidados. 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.

Ejercicios de protección en 2015

Baleària colaboró en los ejercicios MNEX 15 SP (con la OTAN) y FLOTEX 15 (Armada Española, agencias de seguridad y FCSE) junto con otros 450 buques con resultados altamente satisfactorios. El objetivo de estos ejercicios periódicos es la coordinación entre agencias ante distintas incidencias de los buques en el mar.

Ejercicios de seguridad en 2015

Se realizaron varios ejercicios de seguridad y salvamento en los buques *Abel Matutes* y *Bahama Mama* en colaboración con Salvamento Marítimo. Los ejercicios consistían en simulacros de incidentes o accidentes en el mar de distinta naturaleza y, en su caso, la posterior evacuación de afectados vía helicóptero. Además, el buque *Martín i Soler* realizó un simulacro de despliegue del MES (elemento de salvamento marítimo) de estribor con la participación de la tripulación.

Mejoras para los clientes

— En los servicios a bordo

En 2015 se hizo especial énfasis en optimizar la comunicación de la oferta de servicios a bordo para que los pasajeros tuviesen un mejor conocimiento de los mismos. En los buques, la comunicación de las opciones de ocio y restauración se hizo a través de *flyers* y mejoras en la cartelería, mientras que se rediseñó de forma más atractiva el apartado de servicios a bordo del web y se ampliaron las opciones de reserva de acomodaciones en la venta *online*.

Mejoras en los espacios de los buques

— En el *Poeta López Anglada* se realizó una revisión completa del motor principal de babor.

— Se adaptó la cubierta exterior del buque *Ramon Llull* para su uso como punto de restauración, zona de fumadores y zona lúdica y, convenientemente separada, la acomodación para las mascotas.

— En las zonas de mascotas de algunos buques, se sustituyeron los transportines de plástico por jaulas fijas de aluminio y se puso el servicio de música clásica para mascotas.

— Se cerró la terraza del *ferry Sicilia* con el objetivo de resguardarla de las inclemencias temporales, y se puso en marcha el servicio wifi.

— Se habilitaron nuevas butacas en el *Passió per Formentera*.

— En el *Nápoles* se puso en marcha un nuevo salón de butacas superiores, el servicio de barbacoa en las cubiertas exteriores y el restaurante Trattoria.

— En varios *ferries* empezaron a funcionar nuevos restaurantes a la carta.

— Mejoras en tierra

Las novedades en lo que respecta a las instalaciones de tierra durante 2015 fueron principalmente las pérgolas bioclimáticas y la nueva tienda Ship&Shop en Baleària Port (Dénia), el *finger* instalado en la delegación de Alcúdia y los nuevos quioscos de venta automática para la línea Eivissa-Formentera.



— Nuevo salón de butacas en el *Passió per Formentera*



— Restaurante a la carta en el *Abel Matutes*

Acciones comerciales

El departamento comercial llevó a cabo acuerdos destinados a la realización de acciones promocionales durante 2015 bajo la modalidad de *co-branding*, lo que permitió sumar esfuerzos para la promoción turística y mejorar el posicionamiento de marca.

Baleària también estuvo presente en varias ferias y jornadas directas en los puntos de promoción turística y participó en acciones promocionales relacionadas con la organización de *press trips* y *fam trips*.

—Acuerdos destacados

AGENCIA DE TURISMO DE LES ILLES BALEARS (ATB)

Es una organización dependiente del Govern Balear que busca apoyar el turismo de Baleares, principalmente en el exterior, y con la que Baleària colaboró en 2015 teniendo presencia en el stand de les Illes Balears de Fitur, además de participar en *workshops*, viajes de prensa y en una campaña publicitaria de co-marketing que potenciaba viajar a las Baleares en barco resaltando su oferta cultural, deportiva y gastronómica con el objetivo de comunicar productos turísticos que ayuden a desestacionalizar el turismo.

LEVANTE U.D.

En 2015, Baleària se convirtió en patrocinador oficial del Levante U.D., con quien ya colaboraba en años anteriores, lo que permitió que el logo de Baleària se mostrase en la camiseta de este equipo de fútbol de Primera División. Por otra parte, los socios del club se pudieron beneficiar de una oferta exclusiva en Baleària.

CHEFS (IN)

La naviera y Chefs (in), la agrupación de chefs de alta cocina de Baleares, firmaron un acuerdo para promocionar la gastronomía de las islas conjuntamente, y facilitar la movilidad de los chefs entre las islas y con la Península para la asistencia a cursos, entre otros.

EVENTOS DEPORTIVOS

Durante 2015, Baleària ofreció descuentos especiales a los participantes en ciertas competiciones deportivas, y colaboró con varios organizadores de este tipo de eventos, como EliteChip.

—Club de fidelización de Baleària

Socios 2015

180.046 | Aumento del 10%

Se pusieron en marcha nuevas ventajas:

- Se premió a los socios más fieles con un viaje en una línea en la que no suelen viajar.
- Se implantó la cola preferente en la delegación de Palma.
- Se incluyeron nuevos establecimientos colaboradores y se renovaron las ventajas ofrecidas en otros.

Baleària Fun&Music

El año 2015 fue el cuarto año consecutivo en el que se llevó a cabo el Baleària Fun&Music, que aúna los servicios de ocio y entretenimiento a bordo para los pasajeros y además tiene un fin comercial con acciones de imagen junto a los distintos *partners* que colaboran con eventos especiales en los barcos durante la temporada alta.

Como novedad principal, en 2015 se ofrecieron nuevas opciones de diversión a bordo, como sesiones de magia en las travesías nocturnas o actividades saludables en las cubiertas exteriores. Siguiendo la línea del año anterior, en la parte de ocio se realizó animación turística familiar y entretenimiento infantil.

También se puso en marcha el programa Sessions Cafè Cultural, con actuaciones a bordo de artistas colaboradores, o el Summer Bier Fest. Además, se lanzó la programación de cine a la carta a través de una aplicación móvil de descarga a bordo llamada Smart Fun que estuvo disponible en el barco *Nissos Chios*.

Eventos musicales

- Acciones con las marcas Coca-Cola y Estrella Galicia.
- Concierto Musicaula + Europa FM, con actuaciones todos los viernes.
- DJ en la ruta Dénia-Eivissa.
- Ciclo de acústicos de bandas de Baleares.
- Fiestas para grupos de estudiantes.
- Colaboraciones con Space, Elrow, Ibiza Roots y Mallorca Roots ofreciendo eventos musicales que cubrían estilos tan variados como música electrónica, pop, rock, indie o música del mundo, con lo que se buscó contentar a todos los públicos. Algunos de los nombres de artistas destacados fueron Dorian, Els Amics de les Arts, The Prussians, The Parrots o Xoel López.

Datos 2015

Eventos | En 70 trayectos

Pasajeros | 30.000

Nuevas líneas con eventos | En algunos buques de la ruta Algeciras-Ceuta

| 35



— Concierto a bordo de un buque, dentro del programa Baleària Fun&Music

Satisfacción del cliente

— Encuestas de satisfacción

Para conocer la satisfacción de los clientes, Baleària realiza encuestas telefónicas y personales mediante muestreo aleatorio después de cada etapa de temporada alta (Navidad, Semana Santa y verano) en los buques con mayor afluencia.

PERFIL DEL CLIENTE

Edad media

41,8 | La línea con una edad media más baja es Eivissa-Formentera (37,9), mientras que la más alta es Barcelona-Alcúdia-Ciutadella (44,5).

Sexo

50,7% | Hombres
49,3% | Mujeres

Residencia

11,9% | Ceuta
19,1% | Baleares
68,9% | Resto

VALORACIÓN POR BUQUES

Puntuación global de la flota en 2015

8,3 | Superior al año anterior (7,9) y la cifra más alta hasta el momento.

En general, todos los buques de la flota estuvieron valorados positivamente con valores que superan los 7,5 puntos. Entre los barcos mejor valorados estaba el *Bahama Mama* (8,9), los *Maverick* (8,9) y el *Poeta López Anglada* (8,7).

BALEÀRIA CARIBBEAN

Por primera vez se incluyeron en el estudio encuestas a los clientes de Baleària Caribbean. En este caso, el índice de satisfacción fue ligeramente más bajo (7,8) y el de fidelidad también (un 8,6 volvería a viajar con Baleària Caribbean). En con-

Resultados globales

8

Satisfacción general
(7,55 en 2014)

6,4

Relación calidad-precio
(6,8 en 2014)

96%

Probabilidades de volver a viajar con Baleària
(94,1% en 2014)

8,9

Satisfacción con el sistema de reservas
(8,5 en 2014)

7,6

Satisfacción estaciones marítimas
(7,7 en 2014)

8,8

Satisfacción con el personal a bordo
(8,7 en 2014)

traposición, la satisfacción con la relación calidad-precio fue de 7,9, mucho más alta que en los clientes que utilizan las líneas de España.

COMPETENCIA

Además, en las últimas encuestas también se incluyeron preguntas acerca de la competencia, de lo que se desprende que el 75% de los viajes que realizaron los clientes, los hicieron con Baleària.

SERVICIOS A BORDO

Cabe destacar también el salto cuantitativo de los servicios de entretenimiento a bordo, que pasaron del 6,3 en el 2014 al 7 en el 2015. También se incrementó el porcentaje de pasajeros que utilizaron los servicios de restauración a bordo, con un 45,3% frente al 39,9% del ejercicio anterior.

—Mystery passenger

Durante las etapas de temporada alta se llevan a cabo consultorías mediante el método de *mystery passenger*. De forma anónima equipos de profesionales viajan a bordo de los buques valorando el ciclo de servicio ofrecido a los clientes. Las cifras indican el grado en que los procesos de servicio de Baleària cumplen con los estándares de servicio establecidos por la consultora SGS.

Se evaluaron las diferentes fases del servicio ofrecido:

- Reserva: compra *online* y telefónica.
- Estación marítima: taquillas e información y salas de espera.
- Salida y llegada: embarque y desembarque (a pie o con vehículo).
- Servicios a bordo: acomodación, camarotes, zonas comunes, restaurantes, bares, tiendas, animación, cines y servicios al pasajero.

	2014	2015
Reserva	91,4%	92,7%
Estación marítima del puerto de salida	89,4%	90,7%
Salida	78,0%	84,0%
Servicios a bordo	79,6%	82,9%
Llegada	76,4%	80,9%
Estación marítima del puerto de llegada	86,3%	85,7%
Total	81,5%	84,4%

Resultados 2015

Mejoraron las valoraciones sobre la compra *online* y telefónica, las taquillas e información ofrecida, el embarque a pie y con vehículo, la acomodación, los restaurantes, las tiendas y el cine.

—Encuestas 'online'

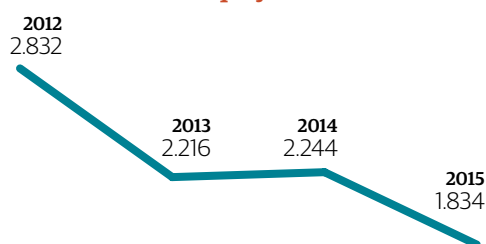
En 2015 se acabó de implantar un sistema de encuestas automáticas *online*, que se envían al correo del cliente entre 24 y 48 horas después del viaje, lo que permite obtener una respuesta inmediata sobre las percepciones del viaje en general y llevar a cabo mejoras de forma más rápida, si se requiere.

—Atención al Cliente

El departamento de Atención al Cliente es el encargado de gestionar y solucionar las reclamaciones o disconformidades que los clientes hacen llegar mediante distintos canales (web, correo electrónico, encuestas, redes sociales, reclamaciones oficiales...).

Además, el departamento trabaja para garantizar que los problemas ocasionados no se vuelven a repetir.

Número total de quejas recibidas



Quejas por cada mil pasajeros

2012 | 1,11
2013 | 0,83
2014 | 0,75
2015 | 0,61

El descenso de las quejas ha sido constante en los últimos años, tanto en cifras totales como porcentuales. En 2015 destacó el descenso de reclamaciones por cambios de buque, hora de salida o puerto, así como de las relacionadas con el transporte de mascotas, gracias a la mejora de las instalaciones de los animales que viajan a bordo.

Carga

Baleària dispone de una larga experiencia en el transporte de grandes volúmenes de mercancías, tanto en buques ro-pax como en buques exclusivos de carga. La naviera ha contribuido al concepto de *just in time* con servicios fiables, diarios y de máxima puntualidad, que han permitido mejorar los abastecimientos y optimizar la cadena logística de las empresas.

Las características técnicas de los buques y de sus bodegas facilitan el transporte de vehículos de carga autopropulsada.

El **70%** de los embarques se efectuaron con conductor a bordo.

Metros lineales transportados 2015

Baleares | 3.640.245 - 79,1%

Estrecho | 961.632 - 20,9%

Tanto en la zona de Baleares como en la del estrecho de Gibraltar se registró una evolución positiva respecto a 2014, incrementándose la carga rodada en un 12% y un 10% respectivamente.

Ratio de metros lineales por milla navegada durante 2015 | 6,29

Para el cálculo de este ratio se ha tenido en cuenta únicamente los ferries ro-pax y ro-ro.

Más servicios desde Barcelona

Durante 2015 se mantuvo el servicio diario desde Barcelona con Eivissa y con Ciutadella. En el primer caso se respondió a la demanda de los clientes y en el segundo se mejoró el servicio con Menorca al reforzar el servicio interinsular entre Alcúdia y Ciutadella y adelantar la llegada.

Además, con el servicio combinado Barcelona-Alcúdia-Ciutadella del *Martín i Soler*, se dió respuesta a la demanda de clientes de productos perecederos y de paquetería exprés que solicitaban llegar a tiempo para cumplir con sus obligaciones.

Incremento oferta Valencia

Se amplió el servicio desde València a Mallorca con la puesta en marcha de un segundo barco diario para dar respuesta a la demanda de los clientes. Este mismo buque conectó diariamente con Eivissa, lo que incrementó la competitividad del puerto de València. Además, se mantuvo el servicio Dénia-Eivissa-Palma diario.

—Optimización carga y descarga

En el año 2015 se puso en marcha un nuevo sistema de reservas denominado ETMS que permitió una automatización de los datos de las reservas con la posibilidad de realizarlas de forma periódica, permitiendo controlar los costes de las tasas de embarque, entre otras funcionalidades.

Como desarrollo del ETMS, se comenzó a trabajar en un sistema automatizado de ayuda a la gestión y operaciones de carga y descarga de vehículos de las bodegas de los buques ro-ro de la compañía. El impacto esperado con la puesta en marcha de este proyecto es un ahorro sustancial de los tiempos de estancia en puerto así como también un impacto ambiental, traducido en la reducción de emisiones contaminantes a la atmósfera.

—Nueva rampa en el buque 'Poeta López Anglada'

Se instaló una rampa en la proa de este *ferry* para mejorar la operativa de la bodega y reducir así los tiempos de carga y descarga.

—Baleària Cargo

Baleària Cargo es la unidad logística del Grupo especializada en ofrecer un amplio catálogo de productos y servicios de transporte de mercancías por medio terrestre y marítimo personalizado en función de las necesidades del cliente, ya sea integral de puerta a puerta, puerta a muelle o de muelle a puerta.

En 2015, Baleària Cargo contó con más de 365 equipos y trabajó con *partners* de transportes para las más importantes empresas de distribución que operan con Baleares.



—Camiones desembarcando en el 'Abel Matutes'

Nuestra manera de ser
responsables

Nuestros Valores

40

medio

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.



ambiente

Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB)

Para el cálculo de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se ha empleado como denominador la unidad de actividad de transporte ($t \cdot \text{milla}$). A esta intensidad de las emisiones de GEI la llamamos Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB), que se puede definir como la masa de CO_2 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 es el resultado de una estimación de las toneladas que realmente se están transportando, que se ajusta a la carga real transportada en cada viaje.

Como en años anteriores, en 2015 se hizo el seguimiento del IEB de toda la flota, lo que permite realizar comparativas rigurosas, aunque pueden estar condicionadas por los cambios de buques y rutas.

En términos generales, el IEB del 2015 aumentó ligeramente (0,95%) respecto al del año pasado. En el caso de los *ferries* de última generación, el IEB se mantuvo en el mismo valor que en el 2014, mientras que en los *fast ferries* subió ligeramente (1,5%) y aumentó de forma considerable en los *ferries* más antiguos (6,6%).

Las millas aumentaron en 2015 sustancialmente respecto al año pasado (12,19%), provocando un aumento del consumo de combustible –tanto de fuel como de gasoil–, que conllevó un aumento en las emisiones de CO_2 en el total de la flota.

El ratio de toneladas emitidas en función de las millas navegadas –que es un dato más objetivo a la hora de valorar la eficiencia–, aumentó en 2015 un 4,23%. Este incremento se debió a que Baleària realizó más servicios a sus clientes (con más conexiones o más frecuencias). Aún con un incremento del 12,19% de las millas navegadas y un 4,23% más en la ratio de $\text{tCO}_2/\text{milla}$, el IEB se mantuvo prácticamente igual que el año pasado gracias al incremento de un 10,8% de la carga fundamentalmente.

	2014	2015
Ferry última generación	0,1151	0,1150
Ferry	0,1295	0,1381
Fast Ferry	0,5935	0,6022
IEB anual	0,1585	0,1600

Las cantidades se refieren a $\text{kg CO}_2/\text{t} \cdot \text{milla}$

IEB	2014	2015	Dif 15v14
Millas	823.573,00	923.944,00	12,19%
Gasoil (m3)	35.848,83	37.626,53	4,96%
Fuel	77.784,02	94.757,00	21,82%
tCO_2	2014	2015	Dif 15v14
Gasoil (t)	98.840,97	103.742,36	4,96%
Fuel (t)	242.250,56	295.111,19	21,82%
tCO_2	341.091,53	398.853,55	16,93%
Ratio $\text{tCO}_2/\text{milla}$	0,414	0,432	4,23%

Una navegación más eficiente

La empresa continuó realizando esfuerzos y acciones en la flota en 2015 para que la navegación fuese lo más económica posible, reduciendo así el consumo y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

—Sistemas anti incrustantes

Se continuó con la acción iniciada en años anteriores de aplicar sistemas anti incrustantes de última generación (fluropolímero) a la obra viva de los buques, que reducen notablemente el consumo de combustible respecto a los habituales. En 2015 se aplicó al *Abel Matutes*.

—Reducción de la carga de los motores

Sin olvidar las necesidades comerciales, se programaron los horarios de los buques de modo que permitieran moderar la velocidad de navegación, lo que conlleva una disminución de la carga de los motores. Esto conlleva una reducción en el consumo del buque y en las emisiones de GEI, haciendo las rutas más ecoeficientes.

—Sistema de control del trimado

En el *Martín i Soler* se puso en marcha un sistema piloto de control de trimado, que permite calcular el trimado actual y el óptimo para obtener un consumo más eficiente según las condiciones meteorológicas y la carga del buque. Con este sistema se espera ahorrar hasta un 2% en energía de propulsión, lo que reduce el consumo de fuel y, por tanto, las emisiones de CO².

—Consumos de combustible bajo en azufre

De acuerdo a la nueva normativa, ocho buques de la flota pasaron a consumir exclusivamente combustible con bajo contenido en azufre (IFO LS), que es menos contaminante.

—Emisiones

En los buques se produce la electricidad necesaria a bordo mediante los motores auxiliares o los generadores de cola (mediante el funcionamiento de los motores principales), de manera que la reducción de las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía está directamente relacionada con el consumo de dichos motores.

A las emisiones producidas por los buques, se añaden las producidas por la flota de vehículos y la electricidad consumida.

	2014		2015	
	Consumo	Emisiones	Consumo	Emisiones
Electricidad	896.557 Kwh	249 tCO ²	1.173.000 Kwh	326 tCO ²
Flota vehículos propios	9.573 l. gasoil	25 tCO ²	44.834 l. gasoil	118 tCO ²

Total emisiones empresa en 2015

398.835 tCO² | Buques
118 tCO² | Vehículos
326 tCO² | Electricidad
399.279 tCO² | Total

Consumo de materiales y gestión de residuos

—Materiales consumidos

La siguiente tabla muestra cantidades registradas por los buques y estaciones marítimas en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (SGCMA). A pesar de que había más buques en 2015, se registraron menos cantidad de residuos:

	2014	2015
Papel y cartón (Kg)	N/D	18.761
Envases (unidades)	2.982.338	3.890.756
Latas de pintura, aerosoles (Kg)	34.971	4.434
Filtros de aceite y trapos contaminados (Kg)	29.892	31.016
Pilas y baterías (Kg)	357	2.767
Plásticos, productos limpieza o químicos (Kg)	7.091	10.905
Tóner, cartuchos de impresora (Kg)	132	55
Fluorescentes y bombillas (Kg)	1.089	655
Aceites de cocina y grasas (Kg)	820	220

Se ha producido un aumento ligero pero significativo del consumo de envases, filtros de aceite y trapos contaminados debido al incremento de buques, rutas y millas navegadas en 2015.

—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 contiene 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.

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.

Efluentes y residuos

Baleària implementó en los buques *Passió per Formentera* y *Bahama Mama* un Plan de Gestión de Agua de Lastre para sus viajes a EE.UU., que da orientaciones de operativa normalizadas para la planificación y gestión del agua de lastre y los sedimentos de los buques, describiendo los procedimientos de seguridad que deben seguirse.

El agua de lastre es indispensable para controlar el asiento, la escora, el calado, la estabilidad y los esfuerzos del buque. Sin embargo, puede contener organismos acuáticos y agentes patógenos cuya introducción en el mar puede crear riesgos para el medio ambiente o la salud pública, convirtiéndose en una grave amenaza para la diversidad biológica mundial y la salud humana. El Plan de Gestión del Agua de Lastre tenía como objetivo minimizar el posible impacto en un ecosistema marino distante y distinto como el de EE.UU.

Por otra parte, el buque *Nissos Chios*, atracado en el puerto de Dénia, derramó unos 140 litros de IFO 380 debido a la rotura de la tubería de abastecimiento del camión cisterna durante la operación de toma de combustible. El vertido se contrató enseguida con barreras en el agua y se retiró todo el combustible vertido.

Impacto en las comunidades locales

En 2015 se instalaron tres silenciosos nuevos en los escapes de los motores auxiliares del *ferry Passió per Formentera*, lo que permitió la reducción drástica del ruido que emite este buque durante su estancia en el puerto.

Gestión de riesgos ambientales

Los principales riesgos ambientales y sociales son los propios de la actividad y el sector en el que opera la empresa. Así, los principales impactos ambientales 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.

Nuestra manera de ser
responsables

Nuestros Valores

46

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



innovate

ación

Tanque de gas natural licuado en el *Abel Matutes*

La innovación en Baleària

La innovación forma parte de la manera de ser de la compañía. Es un valor central en el ADN de la naviera al servicio de los clientes, trabajadores, medio ambiente y sociedad.

La estrategia general actual de la compañía es la propia de un mercado maduro con dos posibles líneas de acción en las cuales se trabaja de forma simultánea y coordinada en:

- Realizar ajustes sobre el negocio existente ya consolidado en el mercado.
- Búsqueda de nuevos negocios o innovaciones, sobre todo la internacionalización.

—Apuesta por la eficiencia energética

Se sustancia en la continuidad de la línea de trabajo sobre la utilización del Gas Natural Licuado, los sistemas de trimado o la aplicación a la obra viva de los buques de sistemas anti incrustantes de última generación (fluoropolímero).

SMARTSHIP, CRUISE FERRY

La naviera encargó a los astilleros LaNaval la construcción de un innovador *cruise ferry* propulsado por gas, que estará entre los mayores del mundo y el de mayor tamaño operando en el Mediterráneo.

El buque será propulsado por motores duales de gas natural licuado, que permitirá reducir un 40% las emisiones de CO², Nox y elimina las emisiones de azufre y partículas nocivas para la salud.

Inversión 'cruise ferry'

| 175 millones de euros

El *ferry* aplicará las últimas tecnologías para la optimización de consumos además de placas fotovoltaicas para el consumo eléctrico diario.

Los clientes podrán interactuar con este *smartship* mediante sus móviles, convirtiendo el viaje en una experiencia única. Entre otros servicios, contará con cuatro bares, dos restaurantes, zona infantil, teatros, piscina, jacuzzi, gimnasio, salón de belleza, peluquería, etc.

Se creó un grupo de trabajo integrado por los departamentos de Marketing, Carga, Servicios a Bordo, Sistemas Informáticos, Financiero, Flota (Cotenaval), Calidad e Innovación con el objeto de profundizar en su diseño. El buque pretende convertirse en un laboratorio para la experimentación de nuevas tecnologías (Living Lab).

Puestos de trabajo creados

| Una media de 400 puestos de trabajo mensuales durante su construcción.

| 250 puestos cuando empiece a operar.



— Maqueta del 'cruise ferry'.

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

En 2015, se aprobó el proyecto CLEANPORT (2014-2017) presentado en la convocatoria MultiAnnual Work Programme 2014 del Horizonte 2020 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.

Presupuesto aprobado a Baleària

| 700.000€ con el 50% de subvención.

Equipo instalado en 2015 en el ferry *Abel Matutes*

| Un motor auxiliar de gas natural Rolls Royce de 1.500KW.

| Un tanque de Gas Natural Licuado (GNL) de 30 m³ con autonomía para una semana.

| Una planta de tratamiento de gas en la cubierta 8.

Se trata de una iniciativa pionera en España, que supondrá un ahorro aproximado del 15% de combustible, además del 25% en las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), un 85% en los óxidos de nitrógeno (NOx) y la eliminación total de los óxidos de azufre y partículas materiales. El buque consumirá gas natural en las maniobras de aproximación y salida del puerto sustituyendo al combustible habitual. Está previsto que el motor entre en funcionamiento en 2016.

Por otra parte, la nueva instalación implica la adaptación por parte de la tripulación a las exigencias del nuevo sistema, por lo que se impartió formación específica sobre GNL a unos 80 tripulantes y otros miembros del departamento de Flota de Baleària. El plan de formación consta de cuatro cursos: Características generales del Gas Natural Licuado, Procedimiento operativo para la descarga de GNL mediante camiones cisternas, Gestión del riesgo de incendios con Gas Natural Licuado, Curso avanzado de operación, identificación de averías y mantenimiento del motor a gas Bergen C26:33 L6AG.



Motor auxiliar de gas natural licuado instalado en el *Abel Matutes*

—Continuidad en las mejoras de gestión

En 2015 se inició el Plan de Transformación del Sistema de Reservas y Negocio que dotará a Baleària de una herramienta fundamental para la modernización e internacionalización de la empresa, cuya plena implantación se hará en 2016. En esta misma línea, la operatividad y funcionalidades de la web mejoraron sustancialmente, siendo el eje central de la relación con los clientes.

—La realización de propuestas de valor para los clientes

Recogidas en el apartado dedicado a este grupo de interés. Además, en la búsqueda de nuevos modelos de negocio o nichos de mercado, se presentó el proyecto BlueECO.

50|

NUEVO CONCEPTO DE TURISMO BLUE EN BARCO POR COSTAS EUROPEAS (BLUEECO)

El producto a desarrollar en este proyecto europeo (Horizonte 2020) consiste en viajes turísticos por el Mediterráneo español combinando la estancia en un barco con las visitas a ciudades de pequeña o mediana dimensión con atractivos paisajísticos, patrimoniales, culturales o gastronómicos. La participación de Baleària se materializa en la realización de un estudio de mercado y en el diseño de una oferta que contemple rutas, ciudades y un análisis financiero sobre la viabilidad del producto.

No es turismo de crucero, ya que la estancia en tierra supone un 50% de la duración del viaje y satisface demandas de turismo que no están atendidas en la actualidad. Puede ser una gran oportunidad de desarrollo futuro para navieras y ciudades medias del oeste mediterráneo.



—El impulso Balidea

Es el taller para la presentación de ideas por parte de los empleados. Durante el año 2015 se alcanzó la cifra de 500 ideas presentadas por empleados desde su creación, hecho que motivó la celebración del acto Balidea 500.

Durante el año 2015, ha bajado la participación con respecto al año anterior, aunque se ha mantenido el número de participantes y se han duplicado las ideas implantadas.

	2014	2015
Total ideas aportadas	156	118
Participantes	62	59
Ideas premiadas	9	4
Ideas implantadas	6	14



— Acto de celebración de las 500 Balideas en Jauja Port

Nuestra manera de ser
responsables

Nuestros Valores

sociedad

52

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



A large crowd of people is gathered at a Christmas event. In the foreground, a woman with short grey hair, wearing a red top and a patterned scarf, holds a glass of champagne. Next to her, a man with glasses and a dark shirt looks towards the camera. The background is filled with many other people, some holding drinks, in a well-lit indoor space with large windows and trees. The word "ad" is partially visible on the left side of the image.

ad

Brindis de Navidad que congregó a las principales entidades con las que colabora la Fundació Baleària en Dénia

La Fundació Baleària

Baleària tiene un compromiso firme con la sociedad, colaborando 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, a través de su fundación, con la creación de programas y acciones de índole social, cultural y medioambiental.

— Misión y visión

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.



— Exposición en el espacio cultural Es Polvorí (Eivissa) de la Fundació Baleària

—Programas Fundació Baleària

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

BALEÀRIA CULTURAL

El programa Baleària Cultural se centra tanto en el patrocinio y colaboración con asociaciones deportivas y culturales como en la realización de programas propios relacionados con la cultura (Terra de Retrobament o Llotges Culturals), y sobre todo en la gestión de varios espacios culturales (La Casa de la Paraula y Jauja Port, en Baleària Port-Dénia, y Es Polvorí en Eivissa).

ESPACIOS CULTURALES PROPIOS Es Polvorí / Baleària Port

El espacio Es Polvorí, que gestiona la Fundació Baleària desde finales de 2011 con la colaboración del Ajuntament d'Eivissa, acogió a unas 12.300 personas en los distintos eventos que se realizaron en 2015. Se realizaron 13 exposiciones y 12 conciertos, que se combinaron con conferencias y jornadas, presentaciones de libros, recitales de poesía y teatro infantil. En Baleària Port la Fundació organizó una treintena de actividades a las que asistieron más de 2.800 personas.

PROGRAMA DESTACADO Llotges Culturals

En 2015 la Fundació Baleària puso en marcha este programa que facilitó el intercambio de expresiones culturales de los diversos territorios en los que realiza sus operaciones la compañía. Las lonjas actúan como espacios de dinamización de encuentros e intercambios, y puntos de unión en los que participaron numerosos artistas, centros de investigación, centros educativos, ONG, administraciones, organizaciones empresariales o entidades vecinales.

ACTIVIDAD DESTACADA Aplec d'Entitats Cultural

Como acto final de la celebración de su décimo aniversario, en enero de 2015 la Fundació Baleària organizó, junto con numerosas entidades, el Aplec d'Entitats Culturals de l'Espai Comunicacional Ramon Llull en el Santuari de Cura (Mallorca). Los actos se centraron en la figura del escritor mallorquín Ramon Llull, considerado uno de los creadores del catalán literario. Así, durante tres días se realizaron rutas guiadas, presentaciones de libros, lecturas y coloquios y conferencias relacionadas con Llull.

BALEÀRIA SOLIDÀRIA

A través de este programa, la Fundació Baleària realiza iniciativas y colabora en proyectos para el fomento de la igualdad, la integración y la mejora de calidad de vida de colectivos con riesgo de exclusión o de regiones desfavorecidas. La Fundació colabora con diversas entidades y ONG, y cuenta con la participación del voluntariado corporativo de la naviera.

ACTIVIDAD DESTACADA Creu Roja Menorca

La Fundació Baleària siguió colaborando en 2015 con la Cruz Roja de Menorca facilitando el traslado tanto de voluntarios como de ambulancias en los desplazamientos de la agrupación entre las Islas y la Península.

ACTIVIDAD DESTACADA Inserción social

La Fundació organizó en Dénia la representación de una obra de teatro por parte de la compañía ibicenca Vaporustedes, compuesta por actores con discapacidad y que promueve la inserción social a través del teatro.

ECOBALÈÀRIA

La Fundació Baleària, a través de su programa EcoBaleària, mantiene un compromiso con el medio ambiente y de lucha contra el cambio climático.

ACTIVIDAD DESTACADA: Cleanup the world 2015

La Fundació Baleària colaboró con Voluntaris Sense Fronteres en el traslado de una veintena de voluntarios para realizar labores de recogida de residuos y reciclaje en playas de Sant Josep y Sant Antoni (Eivissa).

ACTIVIDAD DESTACADA Seguimiento de especies marinas

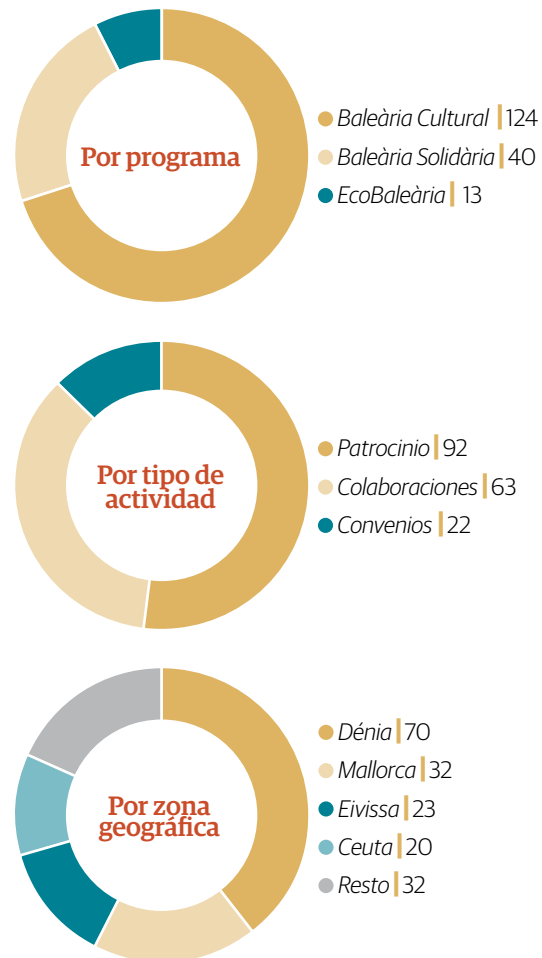
La Fundació Baleària colaboró con la Conselleria de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya en el seguimiento de especies marinas realizado por profesionales a bordo de los barcos de Baleària. El proyecto también incluía la sensibilización tanto al pasaje como a la tripulación mediante folletos y explicaciones sobre sostenibilidad y medio ambiente.

El espacio donde Baleària lleva a cabo sus actividades –el mar– es hogar de miles de especies, tanto vegetales como animales, si a esto añadimos que la naviera realiza servicios regulares de transporte en Baleares, el estrecho de Gibraltar y el Caribe, el número de especies que pueden verse afectadas se multiplica exponencialmente.

PROGRAMA DESTACADO Expedicionària

Programa de educación ambiental realizado por la Fundació Baleària para escolares de las Islas Baleares, que se realiza tanto a bordo de los barcos de Baleària como en centros de educación ambiental situados en Barcelona, Valencia y los Pirineos, e incluye actividades sobre eficiencia energética y biodiversidad marina. Durante 2015 participaron 405 alumnos de 13 centros educativos.

ACTIVIDADES CON TERCEROS EN TODOS LOS PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓ



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Baleària cuenta con el apoyo incondicional de un equipo de casi un centenar de voluntarios.

20 voluntarios han participado en 7 actividades de carácter social.

7,6% más de voluntarios que en 2014.

60 mujeres - **33 hombres**

Proveedores

En 2015 se mantuvo la política de priorizar los proveedores locales, con unas cifras muy similares al año anterior.

	2014	2015
Empresas proveedoras	5.341	5.319
% proveedores locales	83,91	83,88

—Homologación de proveedores

En Baleària existe un proceso de alta y homologación de proveedores y un sistema de control de incidencias. Los proveedores son evaluados mediante un cuestionario que los puntúa según cómo se ajustan al Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària y a la normativa existente en la compañía. En 2015 se evaluaron 63 proveedores.

Resultados evaluaciones

- | 11,5% obtuvieron la categoría A (la máxima establecida)
- | 22,9% la categoría B
- | 47,5% la categoría C
- | 18% no pasaron el proceso de homologación

—Cadena de suministro

ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

Baleària adquiere principalmente dos tipos de productos: técnico (repuestos de motores y material técnico de los buques) y de consumo (productos de limpieza, material oficina, para reparaciones, uniformidad, imprenta, etc.). Estos materiales se compran a los proveedores de las marcas y se entregan en alguno de los tres almacenes de Baleària (en Dénia, Algeciras o Fort Lauderdale-EE.UU.), desde

los que se envía a los distintos buques y delegaciones.

SUMINISTRO DE PRODUCTOS

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

| Responsable: Departamento de Compras

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: Dir. Gral. 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 Servicios a Bordo

Los pedidos se realizan por parte de cada buque, con autorización previa del director 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 pero están guiados por los mismos principios que emanan de las políticas corporativas y del Código de Conducta y Ética Empresarial.

Comunicación

— Web

Uno de los principales canales de comunicación es la web, donde se pueden comprar billetes e informarse sobre la empresa, novedades o incidencias en los servicios.

	2014	2015
Compras de particulares a través de la web sobre el total	35%	38%
Procedencia visitas desde España	85%	80%
Principales países extranjeros por visitas	Marruecos, Francia Italia	Francia Italia Marruecos
Dispositivos acceso		
Ordenadores	70%	60%
Tablets y móviles	30%	40%

Actualizaciones

Aplicación móvil, tanto para IOS como Android, con el objetivo de fidelizar a los clientes y que puedan interactuar con la marca.

Versión web específica para dispositivos móviles para facilitar las reservas. En 2015 se realizó una primera fase que tendrá continuidad en 2016.

— Redes sociales

BALEÀRIA

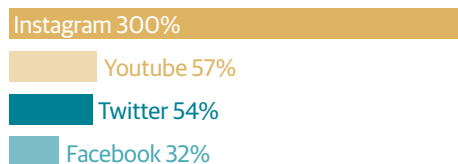
Durante el 2015 se continuó impulsando la actividad en las redes sociales en las que Baleària tiene presencia con el fin de mantener una vía de comunicación directa y fluida con los seguidores y clientes, además de informar sobre las novedades de la compañía, eventos corporativos, noticias sectoriales, efemérides y ofertas.

Además, Baleària también mantiene la presencia en Google+, LinkedIn (donde se consiguieron más de 500 seguidores desde su puesta en marcha en junio) y en

	2014	2015
Usuarios Facebook	15.000	20.293
Usuarios Twiter	2.932	4.723
Seguidores Instagram	-	1.099
Publicaciones muro Facebook	400	536
Publicaciones Twiter	-	1.470
Publicaciones Instagram	-	300

el canal de Youtube (donde se obtuvieron a lo largo de 2015 un total de 98.000 visualizaciones de los vídeos nuevos que se subieron durante el año y que estaban enfocados a fomentar la imagen corporativa de la empresa, los servicios a bordo ofrecidos y el tipo de acomodaciones de los que dispone cada buque).

Crecimiento en redes sociales



BALEÀRIA CARIBBEAN

El grupo también dispone de redes sociales para Baleària Caribbean, la empresa que realiza los servicios en las Bahamas, donde principalmente se atendieron dudas de los clientes y se publicaron ofertas, además de realizar un esfuerzo en 2015 para incrementar las publicaciones y la variedad de contenidos.

BALEÀRIA PORT

Inauguró su propia página web en junio del 2015, que además de dar toda la información sobre los locales, servicios y actividades culturales de la estación marítima de Dénia, contribuyó a potenciar las publicaciones en las redes sociales.

—Revista 'Baleària Magazine'

La naviera elabora la revista *Baleària Magazine*, una publicación gratuita cuatrimestral de unas 92 páginas con diferentes reportajes de ocio y viajes además de informaciones corporativas.

En 2015 se incluyeron nuevos contenidos corporativos en inglés (resumen de las principales noticias, editorial, información práctica para los pasajeros e información de la flota).

Datos

Difusión | 26.682 ejemplares (control OJD)

Distribución | En todos los buques y puntos de embarque así como en ferias y eventos donde participa la compañía.

Gestión de riesgos sociales

Baleària causa diferentes impactos en los lugares, y alrededores, donde desarrolla su actividad, 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 expectativas, tanto propias como de los diferentes grupos de interés. Por este motivo, Baleària entiende que la cooperación y el trabajo conjunto con las partes interesadas es fundamental para su evaluación y control, tal y como se está realizando en este momento.

—Medios de comunicación

Baleària trabaja para mantener un diálogo fluido, periódico y transparente con los diferentes medios de comunicación. El crecimiento de la compañía en las líneas que opera en España junto con la expansión internacional en los Estados Unidos y las Bahamas hace preciso un mayor esfuerzo en la creación y consolidación de estos vínculos.

Notas de prensa emitidas en 2015: 103

Baleària | 67

Fundació Baleària y Baleària Port | 36

Noticias en los medios 'online' en general y en papel de Baleares

| 7.764 noticias en las que aparece Baleària, de las cuales en más de la mitad la compañía fue protagonista de la información.

Las informaciones que tuvieron mayor repercusión en los medios

| El ofrecimiento del buque a la Generalitat para trasladar refugiados sirios, los permisos para operar en Cuba y la construcción del nuevo buque.

— código de con

60 |

El Código de Conducta y Ética Empresarial del grupo Baleària asume los compromisos éticos y estándares básicos para unas adecuadas relaciones con los principales grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, proveedores, administraciones y aquellas sociedades en las que oferta sus servicios), de acuerdo con los principios y planteamientos de la Responsabilidad Social.

ducta



Código de Conducta y Ética Empresarial

Este documento, validado por el Comité Directivo y aprobado por la Comisión Ejecutiva, tiene por objetivo asegurar que las operaciones de Baleària se desarrollen de forma ética y responsable, manteniendo siempre un trato digno y justo, e implementar el respeto medioambiental en todas las operaciones llevadas a cabo por el grupo Baleària.

El Código es gestionado por el Comité del Código de Conducta, al cual se le hacen llegar todas las dudas que el personal de Baleària pueda tener al respecto de su aplicación. El conocimiento de este Código es obligatorio, así como la aplicación de sus normas y principios, siempre dentro de la normativa legal.

El Comité del Código de Conducta fue creado como órgano de gestión, consulta y atención de dudas sobre su contenido. Éste está liderado por el responsable de RSC, y formado por los responsables de

RSC, de Relaciones Laborales, del departamento Jurídico y un representante del comité de empresa, que es el encargado de tramitar los posibles incumplimientos. Toda decisión debe ser tomada con el máximo rigor, garantizando la confidencialidad, y la presunción de inocencia de las personas implicadas.

Periódicamente 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. Durante 2015 no se recibió ninguna denuncia.

—Cuestionarios Cultura Organizativa

Durante el segundo semestre de 2015 se realizaron los cuestionarios de cultura organizativa en diferentes delegaciones y buques. Este documento, que incorpora nuevos elementos que permiten conocer mejor la situación interna de la compañía, sustituye al test de confianza, el cual se llevaba realizando desde hace 3 años.

Los cuestionarios agrupan 24 indicadores en 5 grandes índices:

—**Motivación:** esfuerzo, iniciativa, desarrollo profesional, orgullo de pertenencia y reconocimiento.

—**Profesionalidad:** calidad del trabajo, competencia profesional, profesionalidad, adaptabilidad, orientación a los resultados y resolución.

—**Índice de Cohesión:** trabajo en equipo, comunicación, compromiso y confianza.

—**Capital Moral:** dignidad, misión, integridad y normas.

—**Alineación con los valores:** orientación al cliente, sostenibilidad, innovación, responsabilidad social y transparencia.

La vinculación del trabajo con los valores de la empresa es el aspecto interno de la compañía más valorado por los empleados de Baleària.

Resultados 2015

Los índices se evaluaron sobre 100

■ **En Tierra**, encabezó la lista el Capital moral (65) seguido por la Alineación con los valores (64).

■ **En Flota**, la Alineación (52) ocupó el primer lugar y la Profesionalidad (49) el segundo.

En ambos casos la Motivación es la que cosechó peores resultados (56 en Tierra y 44 en Flota).

Respecto a los indicadores concretos, en el global de la compañía los que se percibieron en menor medida por los empleados fueron el reconocimiento, la comunicación, el orgullo de pertenencia y la adaptabilidad.

—Diálogo con los grupos de interés

Baleària mantiene una relación estrecha con los grupos de interés a los que puede afectar o puede verse afectada por los impactos de su actividad. Así pues, en la siguiente tabla se explica los canales empleados con cada uno de los grupos de interés, así como la periodicidad de los diálogos:

	Encuestas	Web corporativa	Reuniones	Redes sociales / Club	Convenios	Comunicados internos	Newsletter	Revista interna	Baleària Magazine	Correo electrónico	Notas de prensa	Informe anual
Clientes	●	●		●			●		●	●	●	●
Empleados	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Accionistas			●						●	●	●	●
Proveedores		●	●	●					●	●	●	●
Sociedad Civil		●	●	●	●				●	●	●	●
Admin. pública		●			●				●	●	●	●

● 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 a éstas de forma satisfactoria.



3 Datos económicos

A photograph of a ship's deck railing with a dark wood handrail and white metal balusters. The railing runs along the edge of a blue carpeted deck, overlooking a calm ocean under a clear sky with a soft sunset glow. A small structure with a light is visible on the left side of the railing.

micos

Resultados grupo Baleària

En 2015, la cifra de negocio del conjunto de empresas del grupo Baleària se incrementó un 4%, mientras que el EBITDA subió más de un 15%.

	2014	2015	Variación	
Importe neto cifra de negocio	279.025.969	291.422.000	12.396.031	4,25%
EBITDA	56.898.000	67.275.604	10.377.604	15,43%
Beneficio neto	26.906.000	28.438.000	1.532.000	5,39%

Resultados económicos del grupo Baleària 2015

291.422.000€
Importe neto cifra de negocio

67.275.000€
EBITDA

28.438.000€
Beneficio neto



Principales cifras*

La mayoría de las partidas casi no han sufrido variación; se observa un incremento en la partida de 'Otros ingresos', producido por la concesión de la subvención a la obtención de la línea de interés público Algeciras-Ceuta por parte de Ministerio de Fomento y los ingresos por flete de un buque.

	2014	2015	2014	2015
VALOR ECONÓMICO GENERADO	267.943.000€	277.017.000€	100,00	100,00
Prestación de servicios	259.214.000€	260.709.000€	96,74%	94,11%
Otros ingresos	8.729.000€	16.308.000€	3,26%	5,89%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	205.025.330€	209.207.864€	76,52%	75,52%
Proveedores	160.247.000€	164.768.000€	59,81%	59,48%
Gastos de personal	30.246.000€	32.499.000€	11,29%	11,73%
Gastos financieros	9.875.000€	7.586.000€	3,69%	2,74%
Gastos medioambientales	715.167€	801.152€	0,27%	0,29%
Inversión en innovación	3.351.110€	2.975.345€	1,25%	1,07%
Inversión en acción social	591.053€	578.367€	0,22%	0,21%
Inversión en formación	280.766€	338.895€	0,10%	0,12%

Dentro de la estructura de costes es preciso reseñar el incremento producido en los gastos de personal como consecuencia del aumento de plantilla y la reducción de los gastos financieros.

Gráfico evolución salarios y seguridad social directamente relacionados con la creación de empleo

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Sueldos y salarios	25.422.216	24.436.009	24.279.819	25.616.000	26.222.000	28.135.000	154.111.044
Cargas sociales	3.839.828	3.959.588	3.692.510	3.151.120	4.024.000	4.364.000	23.031.046

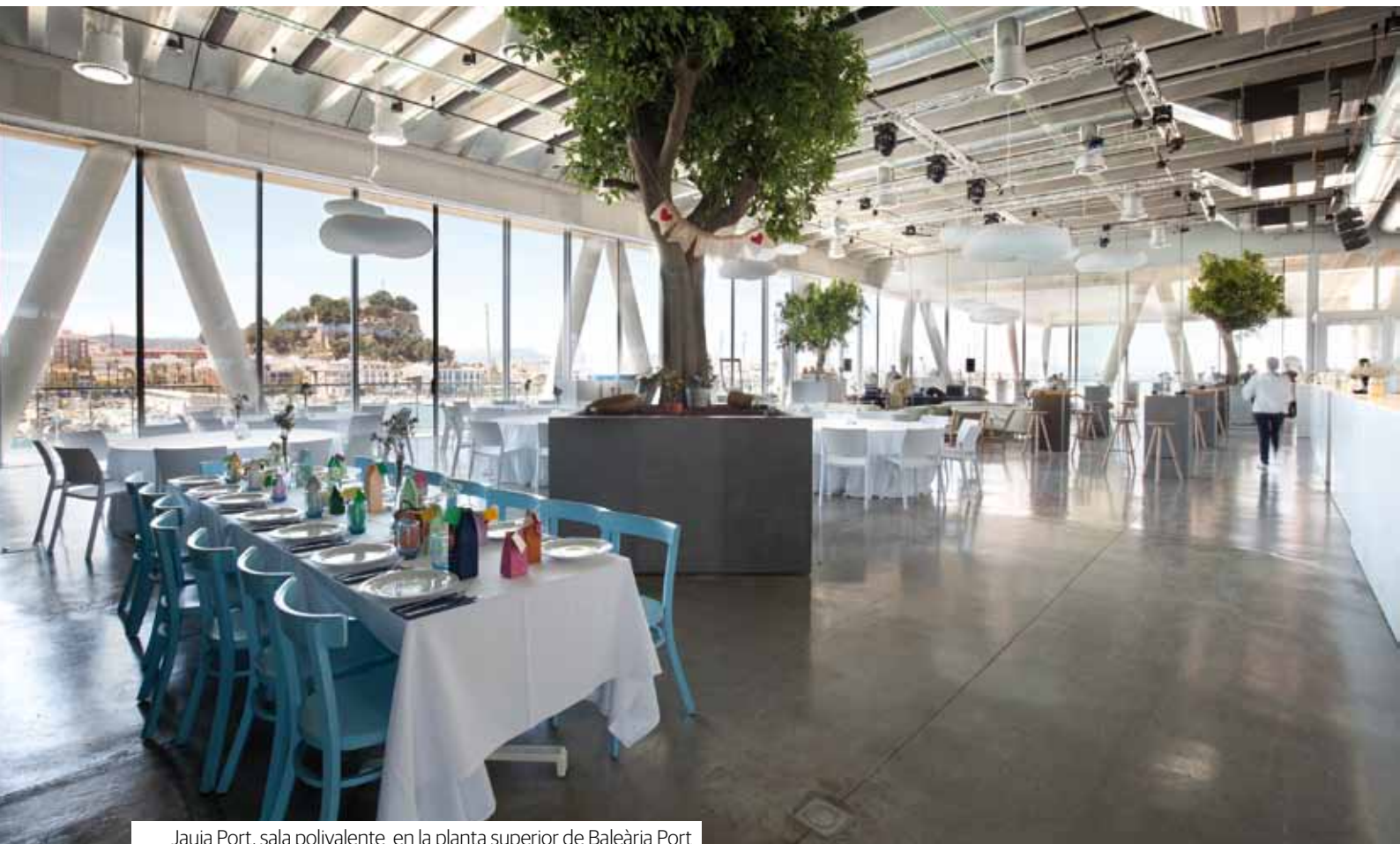
* Datos referidos a la empresa matriz Baleària, y no a todo el grupo

Comparativas de balances*

El balance refleja el saneamiento financiero de Baleària y la solvencia para emprender nuevos proyectos como se refleja en el incremento de los fondos propios y una reducción de casi el 20% en la deuda a largo plazo.

	2014	2015	Variación	
Fondos Propios	91.661.000€	109.539.000€	17.878.000€	19,50%
Activo No Corriente	229.069.000€	210.908.000€	-18.161.000€	-7,93%
Activo Corriente	78.227.000€	84.924.000€	6.697.000€	8,56%
Pasivo No Corriente	144.544.000€	117.504.000€	-27.040.000€	-18,71%
Pasivo Corriente	71.078.000€	68.782.000€	-2.296.000€	-3,23%

* Datos referidos a la empresa matriz Baleària, y no a todo el grupo



Jauja Port, sala polivalente en la planta superior de Baleària Port

Principales inversiones

—Baleària Port

En 2015 se ejecutó la segunda fase de inversiones en la estación marítima Baleària Port en Dénia (que además acoge la sede de la compañía).

Inversión

2 millones de euros | Instalación de un finger y en el sistema de evacuación de la planta de embarque.

900.000 euros | Conversión de la planta superior de la estación marítima en una sala polivalente que puede ser usada como espacio de ocio o cultura (Jauja Port).

—Mejoras en el 'Passió per Formentera'

Inversión

50.000 euros | Instalación de tres silenciadores en los motores auxiliares de este buque, que opera entre Ceuta y Algeciras, para reducir los ruidos durante las estancias en puerto del buque.

100.000 euros | Habilitación de una nueva zona de butacas.

—Nuevos buques

Adquisición | Durante el 2015 la naviera adquirió el ferry *Viroto*, con el objetivo de reforzar los servicios de transporte de mercancías entre Eivissa y Formentera, gracias a su bodega con capacidad para 120 metros lineales de carga.

Flete | Baleària también fletó dos nuevos ferries, el *Sicilia* y el *Nápoles*, para ampliar los servicios de Baleares, por un período de más de tres años.

Gestión de riesgos económicos

Como en otros años, el principal riesgo de Baleària en 2015 era la posible caída de la demanda. Por eso, la compañía siguió trabajando en nuevos productos turísticos que motivasen a viajar a los clientes, además del control de los costes para poder ofrecer un precio ajustado a la demanda.

Por otra parte, en 2015 se tuvieron que abordar otros riesgos fruto de la aplicación del Real Decreto 290/2015, que obliga a los buques que operen en territorio español a consumir exclusivamente combustible con bajo contenido en azufre (IFO LS) en lugar de consumir combustible con alto contenido en azufre (IFO HS) en alta mar, como se hacía anteriormente. Al tratarse de un combustible más caro, la empresa tuvo que afrontar un sobrecoste en combustible en 2015. Por otro lado, como aspecto positivo, dicho combustible es menos contaminante, ya que reduce la emisión de partículas de azufre a la atmósfera, de modo que en 2015 los buques de la flota tuvieron una navegación menos contaminante.

Acerca de este informe

Esta memoria se ha elaborado siguiendo los principios establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G4) del Global Reporting Initiative, en un nivel B autodeclarado.

El informe anual refleja el desempeño económico (en el ejercicio fiscal 2015, que se extiende del 1 de noviembre de 2014 al 31 de octubre de 2015), social y ambiental (año natural).

Temas relevantes

Baleària mantiene su compromiso de transparencia a través del informe de su desempeño en 2015, siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. Para ello, se realizó un ejercicio de consulta, análisis e identificación de los temas relevantes para la sostenibilidad del negocio; a partir de ahí la compañía ha identificado los aspectos materiales a reportar integrando las prioridades de la compañía y las de sus grupos de interés.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN

El proceso de identificación de los asuntos más relevantes se hizo a través del análisis de materialidad, estudio de relevancia que permite conocer la opinión de sus principales *stakeholders*. Baleària pregunta y consulta a empleados, clientes, accionistas, y a la sociedad en general sobre los aspectos que más les preocupan, tanto económicos, como sociales y ambientales.

El estudio, basado en un análisis cuantitativo y cualitativo, permite a Baleària incorporar, en su caso, estos asuntos relevantes en la estrategia de sostenibilidad, considerados todos prioritarios por Baleària.

Además, y al igual que en años anteriores, se han mantenido encuentros con los empleados en casi todas las delegaciones, identificando así las expectativas de los mismos en relación a la compañía e integrando así las prioridades definidas en su plan estratégico a largo plazo y los intereses de sus grupos de interés.

Tabla de temas más relevantes para el análisis

TEMA	ALCANCE		INDICADOR
	Interno	Externo	
Ética y transparencia	●	●	G4-S6 a G4-S8, G4-SO3 a G4-SO5, G4-SO8
Fortaleza y solidez financiera	●	●	G4-EC1, G4-EC4 a G4-EC7
Entorno regulatorio y normativo	●	●	G4-EN29, G4-EN34, G4-SO8, G4-PR9
Innovación empresarial	●	●	Aspecto específico, sin indicador
Eficiencia energética	●	●	G4-EN3
Evaluación de proveedores	●	●	G4-EN33, G4-SO9
Intermodalidad	●	●	Aspecto específico, sin indicador
Calidad de productos y servicios	●	●	G4-4, G4-PR1, G4-PR3
Seguridad de buques y estaciones	●	●	Aspecto específico, sin indicador
Estabilidad y calidad de empleo	●		G4-LA1 a G4-LA8, G4-LA12 a G4-LA16
Gestión de talento	●		G4-LA9 a G4-LA11
Conciliación familiar	●		Aspecto específico, sin indicador
Accesibilidad y acceso de clientes con discapacidad	●	●	Aspecto específico, sin indicador
Compromiso con la sociedad		●	G4-SO1
Diálogo con grupos de interés	●	●	G4-24 a G4-27, G4-SO11
Prevención contaminación marina		●	G4-EN11, G4-EN14, G4-EN15, G4-EN22 a G4-EN-26

Indicadores de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI)

I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y análisis

- G4-1 Declaración del máximo responsable | Pág. 5
- G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades | Pág. 69

Perfil de la organización

- G4-3 Nombre de la organización | *Baleària*
- G4-4 Principales marcas, productos y/o servicios | Pág. 10
- G4-5 Localización de la sede principal de la organización | *Dénia*
- G4-6 Países en los que opera y desarrolla actividades significativas | Pág. 10
- G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | *Baleària Eurolíneas Marítimas S.A.*
- G4-8 Mercados servidos | Pág. 10
- G4-9 Dimensiones de la organización informante | Pág. 10, 65
- G4-10 Plantilla de empleados | Pág. 22
- G4-11 Empleados cubiertos por convenios colectivos | Pág. 22
- G4-12 Descripción de la cadena de suministro | Pág. 57
- G4-13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe | *No se han producido*
- G4-14 Principio de precaución | Pág. 11, 32, 45, 59, 69
- G4-15 Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta | Pág. 15
- G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece | Pág. 15

Aspectos materiales y cobertura

- G4-17 Entidades incluidas en la consolidación financiera y el perímetro del presente informe | *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.*
- G4-18 Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios del GRI | Pág. 70
- G4-19 Aspectos materiales identificados | Pág. 70
- G4-20 Cobertura dentro de la organización | Pág. 70
- G4-21 Cobertura fuera de la organización | Pág. 70
- G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores | *No se ha producido*
- G4-23 Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe | *No se han producido*

Participación de los Grupos de Interés

- G4-24 Grupos de interés vinculados con la organización | Pág. 63
- G4-25 Base para la selección de los grupos de interés | Pág. 63
- G4-26 Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés | Pág. 63
- G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés | Pág. 63

Perfil de la memoria

- G4-28 Periodo cubierto por el informe | Pág. 70
- G4-29 Fecha del informe anterior | 2014
- G4-30 Ciclo de presentación del informe | *Anual*
- G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido | *fundacio@fundacio.balearia.org*
- G4-32 Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida | Pág. 70 - 74
- G4-33 Verificación externa del informe | *No se realiza*

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 | Pág. 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 | Pág. 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 | Pág. 11
- G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités | Pág. 11
- G4-39 Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición | Pág. 11

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 <i>Mensualmente</i>
G4-48	Indique cual es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados <i>Comisión ejecutiva/Área RSC</i>
G4-49	Describe el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno <i>Pág. 11</i>

Ética e integridad

G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos <i>Pág. 62</i>
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita <i>Pág. 62</i>
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 <i>Pág. 62</i>

II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ECONOMÍA

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido <i>Pág. 67</i>
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático <i>Pág. 69</i>
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno <i>Pág. 67</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 <i>Pág. 23</i>
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas <i>Pág. 22</i>

Impactos económicos indirectos

EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios <i>Pág. 69</i>
-----	--

MEDIO AMBIENTE

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen <i>Baleària no emplea materiales para el embalaje de productos</i>
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados <i>Baleària no emplea materiales para el embalaje de productos</i>

Energía

EN3	Consumo energético interno <i>Pág. 42 - 43</i>
EN6	Reducción del consumo energético <i>Pág. 43</i>

Biodiversidad

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 <i>Pág. 56</i>
------	--

Emisiones

EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) <i>Pág. 42 - 43</i>
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) <i>Pág. 42 - 43</i>
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero <i>Pág. 42</i>
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero <i>Pág. 43</i>

Efluentes y residuos

EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino <i>Pág. 45</i>
EN23	Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento <i>Pág. 45</i>
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos <i>Pág. 45</i>

Productos y servicios

EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios <i>Pág. 45</i>
------	--

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 <i>Pág. 42</i>
------	--

Gastos e inversiones

EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente <i>Pág. 67</i>
------	---

Evaluación ambiental en proveedores

EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales <i>100%</i>
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto <i>No se han identificado</i>

Mecanismos de reclamación ambiental

EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación 2 reclamaciones
------	--

— DESEMPEÑO SOCIAL

Empleo

LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región Pág. 22 - 23
LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada Pág. 27
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad Pág. 28

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos 7 mes
-----	---

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 100%
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo <i>No se han identificado enfermedades profesionales ni víctimas mortales relacionadas con el trabajo.</i> (Pág. 22)
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad <i>No se ha identificado ninguno</i>
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos <i>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.</i>

Formación y educación

LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado Pág. 24
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 Pág. 25 - 26
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional Pág. 26

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA12	Composición de los órganos de gobierno Pág. 22
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres Pág. 23

Evaluación de proveedores en prácticas laborales

LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales 100%
------	---

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 identificado</i>
------	--

— DERECHOS HUMANOS

No discriminación

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

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 Pág. 25
-----	--

Evaluación de derechos humanos en proveedores

HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas <i>No se han detectado</i>
------	---

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 <i>No se han identificado</i>
------	---

— SOCIEDAD

Comunidades locales

SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local Pág. 55
SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales <i>No se han detectado</i>

Lucha contra la corrupción

SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. Pág. 22
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. Pág. 25, 62
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. Pág. 22

Política pública

SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario <i>La organización no ha realizado contribuciones de este tipo.</i>
-----	--

Prácticas de competencia desleal

SO7 Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | Proceso iniciado en 2013 que sigue en revisión judicial.

Cumplimiento regulatorio

SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | No se han impuesto este tipo de multas o sanciones a la compañía

Evaluación de la repercusión social de proveedores

SO10 Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas | No se han detectado

Mecanismos de reclamación por impacto social

SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | No se han identificado

— 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 | Cumplimiento de la normativa SOLAS (Safety of Life at Sea).

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 | No se han producido

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 | Pág. 32

PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios | No se han incumplido

PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | Pág. 36

Comunicaciones de marketing

PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio | Pág. 32

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 | La organización no ha tenido incidentes en este sentido.

Privacidad de los clientes

PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes | No se han identificado reclamaciones en este sentido.

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 | En 2015 se iniciaron 4 procedimientos sancionadores cuyo valor monetario no llega a los 30.000€

— SECTORIALES: TRANSPORTE POR AGUA. PUERTOS Y SERVICIOS

Trabajadores migrantes: reclutamiento y empleo | Pág. 23

Ruido: impacto en las comunidades locales. | Pág. 45

