



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad

BALEARIA

2017





Sumario

CARTA DEL PRESIDENTE → 4

CIFRAS 2017 → 6

GRUPO BALEÀRIA → 8

Innovación, servicio y sostenibilidad → 10

Principales hitos de Baleària → 14

Diálogo con los grupos de interés → 16

Estructura de gobierno → 20

EJES ESTRATÉGICOS → 22

Innovación → 24

Internacionalización → 28

Tráficos desde la Península → 30

Objetivos de Desarrollo Sostenible → 32

PERSONAS → 34

Perfil del equipo → 36

Gestión del talento → 38

Escuela de Empresa de Baleària → 40

Políticas laborales → 44

Beneficios sociales → 45

PASAJEROS → 46

Satisfacción de los clientes → 48

Servicios → 50

Políticas comerciales → 54

Seguridad y protección → 59

CARGA → 60

PROVEEDORES → 64

MEDIO AMBIENTE → 68

Navegación ecoeficiente → 70

Gestión de los residuos → 72

Otros proyectos → 73

SOCIEDAD → 74

Cash flow social → 76

Fundació Baleària → 78

Conferencias y congresos → 85

Premios → 86

Acuerdos con organizaciones → 87

DATOS ECONÓMICOS → 88

INDICADORES → 90

Carta del presidente

Estimados colaboradores:

El año 2017 hemos seguido creciendo, avanzado en la expansión internacional y consolidando nuestro ritmo de creación de empleo. Continuamos desarrollando las estrategias que nos permitan ser más sólidos, más ágiles y con más capacidad de adaptación a una realidad de apasionante cambio.

Por octavo año consecutivo presentamos esta memoria anual que pretende ir más allá de un simple listado de datos y acontecimientos. Queremos que este informe recoja además, nuestra filosofía, los conceptos y las claves que permitan a todos nuestros grupos de interés tener un conocimiento detallado de nuestra actividad, con el objetivo de que puedan valorar si hemos sido capaces de cumplir con sus expectativas legítimas.

Nuestra adhesión voluntaria a los estándares de evaluación del Global Reporting Initiative, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al Código Ético del Turismo de las Naciones Unidas o al Código Ético del Turismo de la Comunitat Valenciana, son muestras visibles de nuestro compromiso con el rigor y la honestidad en la elaboración del informe así como de nuestra voluntad para mostrar con la máxima transparencia el esfuerzo que hemos realizado para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Estamos comprometidos con el rigor y la honestidad en la elaboración de este informe.

Este año hemos hecho un esfuerzo por realizar un informe integrado que muestre los conceptos que nos importan y cómo validamos nuestras acciones, y que exponga con claridad los distintos indicadores de nuestra actividad y su relación entre ellos.

Solo teniendo como horizonte nuestro propósito, visión, misión y valores y los indicadores clave de negocio se puede valorar el comportamiento y la gestión que cada año realizamos en nuestra actividad. Como hemos mostrado en las memorias anteriores, la filosofía y cultura de Baleària

ha ido siempre dirigida a gestionar de manera justa y equilibrada los recursos que los participantes en cada uno de los grupos de interés aportan para la creación de valor compartido, compatibilizando con la rentabilidad económica del conjunto, base fundamental de la sostenibilidad. Reflejo de esta manera de entender la empresa es el cash flow social, que este año asciende a 386 millones de euros, un 17% más. Se puede ver su distribución en las páginas interiores de la memoria.

También son expresiones de nuestra cultura y nuestro propósito no solamente la generación de empleo (un 13% más que en el ejercicio

2016, con una diversidad de cerca de 50 nacionalidades –que suponen un 17% de la plantilla- y con un 82% de los empleados que nos consideran una buena empresa para trabajar), sino también el impulso a la actividad de nuestros proveedores (más de 6.000, de los cuales el 89% son locales).

En cuanto a servicios, quiero destacar la puesta en marcha de una nueva línea internacional, entre Nador y Almería. Este 2017 los pasajeros de las rutas internacionales han crecido un 25% hasta alcanzar los 880.000, que representan el 24% del total.



En este sentido, nuestros clientes, que ya son más de 3,7 millones, han mantenido la fidelidad en niveles superiores al 94% y con una calificación de notable para nuestro servicio. Respecto a las mercancías, quiero señalar que la confianza de los clientes de carga ha permitido embarcar unos 400.000 camiones.

Tengo este año la oportunidad de destacar algunas de las inversiones y acciones realizadas en cumplimiento de nuestro compromiso con el medio ambiente. Nuestra apuesta por el gas natural licuado, en la que somos pioneros a nivel mundial, se ha visto materializada en la puesta en marcha del primer motor auxiliar en un ferri de pasaje y en la construcción de los dos primeros smart ships que operarán con esta energía limpia en el Mediterráneo, en los que la digitalización y la tecnología estarán al servicio de la ecoeficiencia. Ha empezado a operar el *Eco Aqua*, el primero de los cuatro *eco fast ferris* del proyecto Pangea, que tiene como marco de validez los ODS, encarna nuestro compromiso con el Código Ético del Turismo de la OMT y tiene como objetivo contribuir a hacer de las Pitiüses un destino turístico sostenible. Estoy convencido que las decisiones que hemos tomado, y que vamos implementando, nos ayudarán a mejorar nuestro índice de ecoeficiencia (IEB), que este año ha tenido un comportamiento razonablemente correcto: con un 15% más de millas navegadas se ha mantenido en 0,18 KgCO₂/Tmillas, solo un 4,4% más que en 2016. La próxima incorporación de nuevos buques propulsados por gas, dos que estamos construyendo y otros que vamos a ir remotORIZANDO, ayudará significativamente a mejorar nuestro IEB.

Una empresa innovadora debe disponer de personas que piensen, asuman la iniciativa y tomen decisiones.

En nuestro proceso de adaptación al cambio, las personas tienen un papel fundamental: para seguir siendo competitivos debemos alimentar y ayudar a crecer a todas las personas, con incentivos, con formación, fomentando su talento. En una empresa innovadora como deseamos ser, es muy importante disponer de personas que piensen, asuman la iniciativa y tomen decisiones. Desde nuestra Escuela de Empresa (EdEB) hemos puesto en marcha distintos programas para desarrollar el talento interno. Hemos incrementado en 8,4% las horas de formación llegando al 74% de la plantilla y puesto en marcha nuevas soluciones formativas: e-TB como plataforma online de formación, la segunda etapa del programa Personas que dirigimos Personas (PdP) o la segunda fase de los ECI (Equipos para el Crecimiento y la Internacionalización). También hemos puesto en marcha distintas iniciativas de promoción interna y captación de talento, premiando con mayor dedicación el talento femenino. Nos hemos alineado con el ODS 5, promoviendo la igualdad de género y la mayor presencia de mujeres en los órganos de dirección de la empresa. Aspiramos a ser lo más parecido a la sociedad, porque eso nos hará más competitivos.

Queremos ser una buena vecina para que nos reconozcan como una buena empresa. A través de la Fundació Baleària hemos participado en más de 400 acciones en los ámbitos de la cultura, la sensibilización ambiental, la solidaridad o en el impulso de territo-

rios socialmente responsables. Y disponemos de 57 convenios con diferentes entidades sociales y culturales de los territorios donde operamos, todo un capital de confianza que forma parte de nuestro activo intangible, determinante en la generación de valor para nuestra empresa.

Puedo afirmar que también en este ejercicio hemos contribuido positivamente al crecimiento inclusivo y sostenible, incrementando un 10% la cifra de negocio del grupo, con 362,6 millones de euros de facturación y mejorando nuestro EBITDA hasta 81,5 millones de euros. Por otra parte, la facturación de las líneas internacionales se ha incrementado un 8%, y representa un 20% sobre el global, cumpliendo con el objetivo que nos establecimos hace tres años. Seguimos la hoja de ruta de nuestra visión: ser una empresa global en continuo crecimiento.

En cuanto a las expectativas para 2018, seguiremos invirtiendo en nuevas construcciones ecoeficientes, en nuevas terminales inteligentes, en innovación, en el proceso de internacionalización, en la incorporación y promoción del talento y en la transformación digital. Seguiremos recreando y reinventando Baleària, en sintonía con nuestros valores fundacionales, y con la inestimable participación de todas y cada una de las personas que conformamos nuestra empresa para, de acuerdo con nuestro propósito, permitir el libre tránsito marítimo de personas, bienes, conocimiento y cultura, y con ello, humildemente, contribuir al progreso y al bienestar de los ciudadanos del planeta.

Seguiremos invirtiendo en nuevas construcciones ecoeficientes, en innovación, en el proceso de internacionalización, en el desarrollo del talento y en la digitalización.

Cifras 2017

Resultados económicos

362.600.000€	81.500.000€
facturados (+10%)	EBITDA (+3%)

Tráficos

3.700.000	878.000	5.600.000
pasajeros (+5,7%)	vehículos (+17%)	m.l. carga (+10,4%)

Dimensión de la compañía

5	19	21	1.537
países	rutas (+1)	delegaciones (+1)	empleados (+13%)

Flota

25	5	1.202.700	0,1799
buques	buques en construcción	millas navegadas (+15%)	kg CO ² / t*milla (+4,46%)





Grupo Baleària





→ **Ser una buena empresa** para liderar el mercado

Innovación, servicio y sostenibilidad

Baleària, con presencia en un total de cinco países, es la naviera líder en el transporte de pasaje y carga en las conexiones con Baleares, islas que une diariamente con la península (a través de los puertos de Barcelona, València y Dénia), además de ser la única compañía que tiene rutas interinsulares en las cuatro islas del archipiélago. Baleària también opera en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. En el ámbito internacional, ofrece servicios en el norte de África (en Marruecos desde 2003 y en Argelia desde 2016) y también entre los Estados Unidos y Las Bahamas, desde 2011, bajo la marca Baleària Caribbean.

La empresa trabaja para ser cada día más competitiva, de aquí que los planes de inversión de futuro apunten tanto a la apertura de nuevos tráficos internacionales como a la innovación, centrada en proyectos relacionados con el uso de gas natural licuado, la eficiencia energética y la construcción de terminales y buques inteligentes.

Baleària se define como una empresa ciudadana y responsable, que se implica en el desarrollo social y económico de los territorios que une y en el bienestar de sus habitantes. El grupo Baleària –que apuesta por la formación, la gestión del talento y la cohesión de su equipo–, tiene una plantilla estable de más de 1.500 empleados que trabajan en sus 21 delegaciones y 25 buques.

Misión

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

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.

Valores

- Compromiso con los clientes
- Compromiso con la sociedad
- Innovación y mejora continua
- Respeto al medio ambiente
- Compromiso con los empleados

Mapa de líneas



"NUESTRO PROPÓSITO ES TEJER LOS MARES,
FACILITAR EL LIBRE COMERCIO DE BIENES Y PERSONAS,
Y PROMOVER EL PROGRESO DE LA HUMANIDAD."

Adolfo Utor
PRESIDENTE DE BALEÀRIA





Flota

FERRI

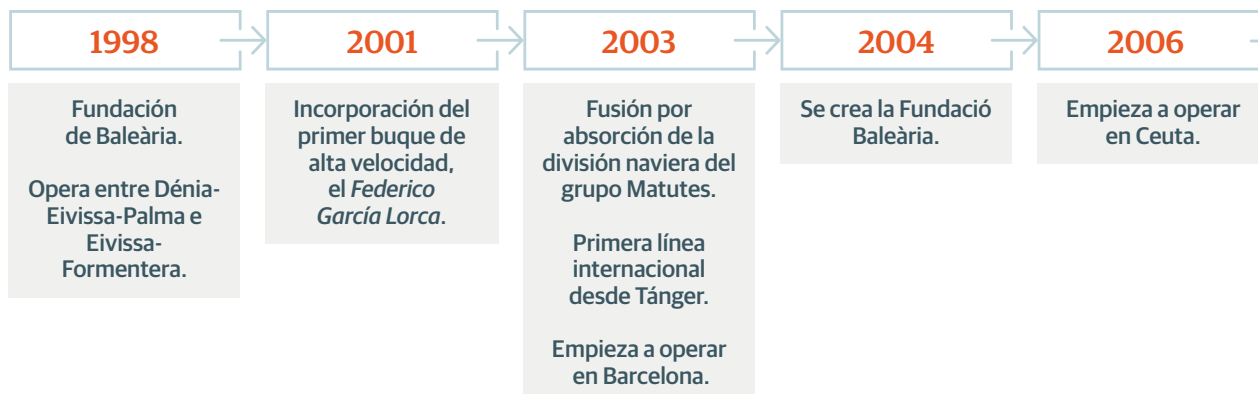
	<i>Velocidad</i>	<i>Eslora</i>	<i>Manga</i>	<i>Personas</i>	<i>Vehículos</i>
Abel Matutes	23 kn	190 m	26 m	900	247
Bahama Mama	23 kn	154 m	24 m	1.000	126
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	23 m	399	480
Martín i Soler	23 kn	165 m	25 m	1.200	330
Nápoles	23 kn	186 m	25 m	1.000	75
Passió per Formentera	22 kn	100 m	17 m	800	105
Poeta López Anglada	18 kn	133 m	22 m	1.257	243
Posidonia	17 kn	69 m	14 m	728	60
Regina Baltica	19 kn	145 m	25 m	1.675	350
Sicilia	23 kn	186 m	25 m	1.000	75
Vírot	12 kn	64 m	11 m	41	-
Visemar One	24 kn	186 m	25 m	600	74

FAST FERRI

	<i>Velocidad</i>	<i>Eslora</i>	<i>Manga</i>	<i>Personas</i>	<i>Vehículos</i>
Avemar Dos	34 kn	82 m	23 m	855	150
Formentera Direct	25 kn	50 m	14 m	309	36
Jaume I, II, III	32 kn	78-81 m	26 m	623-655	130-144
Maverick I / II	30 kn	39 m	9m	356	-
Nixe	32 kn	63 m	16 m	546	100
Pinar del Río	32 kn	74 m	26 m	463	80
Ramon Llull	32 kn	83 m	13 m	476	90
Eco Aqua	27 kn	28 m	9 m	350	-



Principales hitos de Baleària



Principales inversiones: 125 millones de euros

Adquisición de tres ferris

La naviera compró tres ferris –el *Regina Baltica*, el *Nápoles* y el *Sicilia*– con lo que reforzó su flota de barcos en propiedad. El *Regina Baltica* fue sometido a una revisión integral de sus motores y equipos de navegación, además de una reforma completa de los interiores. Respecto a los otros dos barcos, que son gemelos, fueron fletados en 2015 para operar en las rutas

Remotorización 'Jaume II'

Los motores principales del fast ferri *Jaume II* fueron renovados para mejorar el sistema de propulsión del buque y reducir el consumo de combustible y las emisiones contaminantes. También se reformaron los interiores.



Nuevo edificio en la sede central

Baleària inauguró unas nuevas instalaciones en Baleària Port (Dénia), sede central de la compañía. Se trata de una nave anexa de dos alturas que acoge el almacén, el Call Center, varios departamentos, un comedor y una cafetería, además de despachos, tres salas de reuniones, una sala de juntas y una terraza exterior.

Serie de cuatro 'eco fast ferris'

Baleària incorporó en diciembre la primera unidad de una serie de cuatro *eco fast ferris* destinados a la ruta entre las Pitiusas.

Dos 'smart ships' a gas natural licuado

La naviera está construyendo los dos primeros ferris propulsados a gas natural licuado.

2007

Adquisición de la naviera Buquebús España.
Empieza a operar en València.

2009-2010

Incorpora cuatro ferris de última generación (inversión de 350 millones de euros).

2011

Empieza a operar entre EE.UU. y Las Bahamas.

2013

Inaugura la sede central en Balearia Port (Dénia).

2016

Línea internacional desde Argelia.
Empieza a operar en Melilla.

Hitos en 2017

Marzo

PRIMER FERRI DE PASAJE CON GENERADOR DE ENERGÍA A GAS NATURAL LICUADO

→Ver página 25

Junio

LÍNEA INTERNACIONAL DESDE NADOR (MARRUECOS)

→Ver página 28

Diciembre

PRIMERA UNIDAD DE LA SERIE DE CUATRO ECO FAST FERRIS PARA LA RUTA EIVISSA-FORMENTERA

→Ver página 26



Presentación del generador de energía a gas natural licuado del ferry 'Abel Matutes' en el Port de Barcelona.

Diálogo con los grupos de interés

Baleària sabe que mantener una relación estable y una comunicación cercana y fluida con sus grupos de interés es imprescindible para poder conocer y satisfacer las expectativas legítimas de los mismos, y para poder gestionar la percepción que tienen de la compañía. Para llevar a cabo este diálogo, Baleària utiliza diferentes canales, tanto para transmitir la información relevante de la compañía, como para atender a los grupos de interés de una forma más cercana.

Análisis de materialidad

Se realizaron 1.694 encuestas de materialidad a todos los grupos de interés de la compañía en las que se les preguntaba sobre sus expectativas sobre varios temas, y el grado de cumplimiento de Baleària.

82%

de los empleados
consideran a Baleària
como una buena
empresa para trabajar

92%

de los clientes
creen que Baleària
responde a sus
expectativas

94%

**de los clientes
de carga**
creen que Baleària
responde a sus
expectativas

93%

de los proveedores
ven en Baleària una buena
empresa con la que
colaborar

98%

**de la
sociedad**
le gusta Baleària
como vecina

89%

**de la
administración
pública**
cree que Baleària
es una empresa
responsable y honesta

Aspectos mejor valorados

- Diversidad de los países en los que opera.
- Compromiso con la cultura de los territorios donde opera.
- Los resultados económicos se obtienen de manera justa.
- Nuevos productos y/o servicios.

Aspectos que necesitan mejorar

- Conciliación de la vida familiar y laboral.
- Creación de puestos de trabajo, estabilidad de la plantilla y calidad del empleo.

Grupos de interés

Clientes
Empleados
Accionistas
Proveedores
Sociedad civil
Administración pública
Medios de comunicación

Canales de comunicación

- Web site
- Memoria RSC
- Redes sociales
- Notas de prensa
- Reuniones
- Actos públicos
- Blog
- Encuestas
- Revista corporativa
- Correos electrónicos
- Convenios
- Pantallas en estaciones marítimas y buques
- Material promocional y folletos
- Megafonía y señalética

Específicos para empleados

- Intranet
- Comunicados internos
- Revista de prensa digital
- Balidea
- Plan de acogida



PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, presentó la memoria del año 2016 en un acto que reunió a representantes de los grupos de interés a bordo del *Regina Baltica*, atracado en Dénia, en junio de 2017. Se realizaron versiones en pa-

pel y digitales del informe en cuatro idiomas (español, catalán, inglés y francés), además de un vídeo con los datos principales (versiones en español y francés), que se difundieron a través de distintos canales: correo electrónico, redes sociales...

→ La Red Española del Pacto Mundial calificó con el **máximo nivel** (Avanzado) la memoria de 2016 de Baleària, un grado experto que sólo recibió el 9% de los informes de progreso presentados.

Canales de diálogo

'WEB SITE' DE BALEÀRIA

5.500.000

sesiones
(+25%)

2.600.000

usuarios únicos
(+7,5%)



Visitas según país

86%
España
(+2%)

→ Le siguen Francia (4,5%), Estados Unidos (3,9%), Marruecos (2,2%) e Italia (2%).

→ Los países con mayor crecimiento son Estados Unidos (247%), Argelia (220%), Francia (100%) y Marruecos (76%).

Otras webs del grupo

→ **Baleària Caribbean** Visitas | 1.226.415 | Usuarios | 35.412

→ **Baleària Port** Visitas | 560.743 | Usuarios | 15.722

→ **Fundació Baleària** La Fundació Baleària puso en marcha en 2017 un nuevo sitio web con el objetivo de reforzar la difusión y promoción de sus actividades.

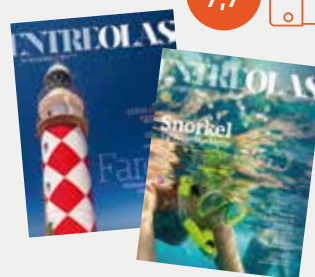
Revista 'Entreolas'

Baleària reparte de forma gratuita a bordo de sus buques la revista *Entreolas*, centrada en reportajes de tendencias, estilos de vida y viajes, que ponen en valor los territorios en los que opera. También se incluye una sección con las últimas novedades de la compañía.

35.300
tirada media

3
ediciones anuales

7,7



Principales canales de diálogo internos

Balidea

Herramienta interna que permite a los empleados presentar propuestas de mejora continua relacionadas con Baleària. Respecto a las ideas implantadas, en el departamento de Flota destacan una solución técnica para problemas de proyección de agua en los compensadores del buque y otra para reducir el impacto acústico del *Bahama Mama*. También se implantaron mejoras para reducir errores en los localizadores y facilitar a los clientes la comunicación con el departamento de grupos.

160
ideas
aportadas

73
participantes

8
ideas
implantadas

Intranet

La intranet es el canal de comunicación más utilizado para comunicar las novedades de la empresa.

1.300
usuarios
únicos
(+8%)

796
media
mensual
usuarios
(+11%)

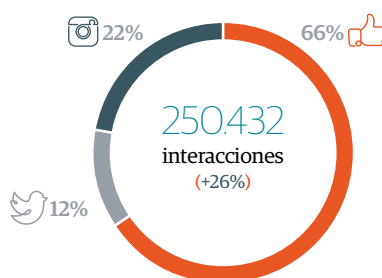
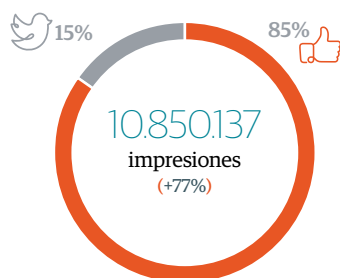
289
noticias
publicadas

Entre las novedades con mayor repercusión destacaron los avances en la construcción de los primeros ferris propulsados por gas natural del Mediterráneo y las incorporaciones de nuevos profesionales a la naviera.

REDES SOCIALES DE BALEÀRIA

La presencia de Baleària en las redes sociales le permite interactuar de forma directa con su comunidad, tanto informando de las novedades de la compañía como dando respuesta a las dudas o comentarios.

53.416
fans
en redes de Baleària
(+29%)



Otras redes sociales del grupo

→ Facebook Baleària Caribbean

11.096 fans totales | 2.090 nuevos | (+23%) | 1.484.643 impresiones

→ Facebook Baleària Port

5.640 fans totales | 1.015 nuevos | (+18%) | 1.617.898 impresiones

→ Facebook Fundació Baleària

1.921 fans totales | 616 nuevos | (+32%) | 376.821 impresiones

Acciones con influencers

Se llevaron a cabo distintas acciones en redes sociales con bloggers e influencers del sector, entre las que destacaron:

- Colaboración con Paco Nadal, periodista especialista en viajes.
- Viaje con bloggers a Menorca.
- Concurso de fotografía #NoHayVeranoSinMar (200 participantes).

BLOG 'ENTREOLAS'

En su segundo año de vida el blog *Entreolas* mantuvo una senda ascendente de lectores y visitas con sus propuestas sobre destinos, ocio y temas del mundo marítimo. A lo largo de 2017 se publicaron 70 reportajes, con una periodicidad semanal, que se duplicó en los meses estivales. El blog contó con 167 suscriptores (un 20% más).

20.901
usuarios
(+80%)

30.248
páginas vistas
únicas
(+67%)

Medios de comunicación

Baleària mantiene una aparición continua en los medios de comunicación, tanto en la prensa local y regional de las zonas donde opera, como en medios nacionales y del sector marítimo. La compañía facilita de manera periódica información de interés a los medios a través de presentaciones, notas de prensa o entrevistas.

112
notas
de prensa
61 Baleària | 51 Fundació

680
impactos
mensuales
prensa escrita y digital

- 38% con Baleària como protagonista principal de la noticia.
- Disminución de los impactos negativos: -13%.
- Aumento de las solicitudes de información de los medios: 38%.



- Corporativa (gas, innovación, RSC...)
- Fundació Baleària
- Líneas Baleares
- Línea Ceuta
- Línea Melilla
- Líneas internacionales (Tánger, Mostaganem, Nador, Bahamas)

Estructura de gobierno



Principales órganos

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración son los dos órganos que planifican, diseñan estrategias y toman las decisiones fundamentales sobre las políticas laborales, de inversión o de negocio.

Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la empresa, integrada por accionistas de reconocida experiencia en el sector del transporte marítimo y del turismo: Adolfo Utor (57,5%), presidente y consejero delegado, y el Grupo de Empresas Matutes (42,5%).

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.

Otros órganos

Comisión Permanente

Su finalidad es planificar la estrategia de la compañía, además de analizar y decidir sobre los aspectos concretos de la actividad, así como comunicar las preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

Comisión Ejecutiva

Encargada de coordinar la planificación e implantación de la estrategia de la compañía, así como del seguimiento de sus oportunidades, riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales. La transmisión de las decisiones (económicas, sociales y ambientales) al máximo órgano de la empresa se realizan a través de esta comisión o bien directamente.

Órganos a los que pertenecen y antigüedad en los mismos

Adolfo Utor <i>Presidente y consejero delegado</i>	● ● ●	1998
Víctor Terricabras <i>Director general de Negocio</i>	● ● ●	2004
Ricardo Climent <i>Director general de Finanzas e Innovación</i>	● ● ●	2004
David Fernández <i>Secretario General</i>	● ● ●	2009
Abel Matutes <i>Consejero independiente</i>	●	2004
Juan Lladó <i>Consejero independiente</i>	●	2004
José Bonet <i>Consejero independiente</i>	●	2004
Guillermo Alomar <i>Director de Flota</i>	●	2009
Malik Alkarea <i>Director de Servicios a Bordo y de Dirección de Personas y Gestión del Talento y delegado Zona Sur*</i>	● ●	2013
Manuel Pérez <i>Director de Explotación y Operaciones y delegado de Valencia</i>	●	2009
Juan José Serra <i>Delegado Eivissa y Formentera</i>	●	2011
José Vicente Herrero <i>Director Comercial</i>	●	2014
Josep Vicent Mascarell <i>Director RSC y Reputación</i>	●	2011
Pilar Boix <i>Directora de Comunicación</i>	●	2011

● Consejo Administración
● Comisión Permanente
● Comisión Ejecutiva

***Cambios en la organización**
Malik Alkarea asumió también la dirección de la Zona Sur, en sustitución de Alberto Suárez, en octubre de 2017.

Todos los miembros de los comités tienen nivel ejecutivo.



Adolfo Utor, presidente de Baleària.





Ejes estratégicos



→ **Ser una buena empresa** para impulsar la ecoeficiencia

Innovación

La innovación siempre ha sido un valor central de Baleària al servicio de sus grupos de interés. Los proyectos de futuro de la naviera se centran en desarrollar el concepto del *smart maritime*, buques y terminales inteligentes que tienen como principales ejes la eficiencia energética y el servicio excelente a los pasajeros y clientes logísticos, gracias a la incorporación de materiales, tecnologías y procesos innovadores, así como por una apuesta decidida por el uso del gas natural licuado en el transporte marítimo. El reto es que la tecnología y la inteligencia artificial estén al servicio de la eficiencia energética y de la experiencia del pasajero.

Líderes en el uso de gas natural

Baleària es una de las navieras líder a nivel mundial en uso del gas natural licuado. La compañía tiene en construcción los dos primeros ferris con motores duales de gas natural licuado que navegarán en el Mediterráneo. Estos nuevos buques se construyen en el astillero italiano Cantieri Navale Visentini.

La tecnología (placas fotovoltaicas, iluminación led, control del trimado...) y la digitalización estarán al servicio de la eficiencia energética. Además, la digitalización de los servicios a bordo será un valor añadido que convertirá el viaje en una experiencia única. Así, estos *smart ships* incluirán vídeo vigilancia de las mascotas, acceso a servicios a bordo vía móvil y ocio digital a la carta, entre otros servicios.

2

ferris
GNL

1

generador
de energía
a GNL

Eslora	186,5 m
Manga	25 m
Velocidad	24 kn
Personas	810
Bodega	2.180 m.l.
Vehículos	150





En enero el 'Abel Matutes' protagonizó el primer bunkering truck to ship de la historia del Port de Barcelona.

Construcción del primer ferri propulsado a gas natural licuado del Mediterráneo en los astilleros italianos Visentini.



Generador de energía a GNL

El ferri *Abel Matutes*, que une diariamente Barcelona con Palma de Mallorca, inauguró en marzo de 2017 el primer generador de energía a gas en un ferri de pasaje en España. El buque usa este combustible limpio en las aproximaciones y estancias en ambos puertos. Se trata de un proyecto pionero en el Mediterráneo en el que Baleària participa junto con Gas Natural Fenosa y que tiene como objetivo reducir las emisiones y mejorar la calidad del aire.

→ Comparando datos de consumo de gasoil entre junio y diciembre de 2016 y 2017, se observa una reducción aproximada de **100 m³**, que se corresponde con una reducción de emisiones de CO² de **275,3 kg CO² / t*milla**; siendo principalmente debido al uso del generador de energía a GNL.

El GNL es uno de los combustibles fósiles más respetuosos con el medio ambiente. Su uso implica una reducción considerable de las emisiones, con un efecto inmediato en la calidad del aire y el efecto invernadero.



Serie de cuatro 'eco fast ferris'

A finales de 2017, Baleària incorporó la primera unidad de una serie de cuatro *eco fast ferris*, contruidos en los astilleros asturianos Gondan, y destinados a operar en la ruta entre Eivissa y Formentera. Está previsto que los otros tres buques se sumen a la flota durante 2018. Con estas incorporaciones, la naviera dará un salto cualitativo en sus servicios de transporte en esta ruta, compatibilizando fiabilidad, comodidad y velocidad con respeto al medio ambiente. Destacan por su eficiencia energética gracias al sistema de propulsión, el uso de energías renovables y los materiales utilizados para construir el casco. En cuanto a los servicios a bordo, destacan la oferta audiovisual y el wifi gratuito.

Con capacidad para 350 personas cada uno y diseño arquitectónico a cargo de Oliver Design, los buques llevarán el nombre de los cuatro elementos que forman la naturaleza según los clásicos: *Eco Aqua*, *Eco Terra*, *Eco Aire* y *Eco Lux*.

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Placas solares fotovoltaicas

En el techo de la cubierta superior se ubican 24 placas fotovoltaicas de 360 w que permiten subministrar energía para los servicios a bordo.



Proa 'wave-piercing'

Proa dotada de túneles de desalojo de agua laterales, que facilitan la navegación en condiciones de mar adversas asegurando el confort de los pasajeros.



Casco

Fabricado en poliéster reforzado con fibra de vidrio que no requiere de aplicación de pintura, siendo menos contaminante.



Motores de última generación

Propulsado por dos motores de última generación de 1.450 CV que minimizan las emisiones de gases perjudiciales para el medio ambiente.



Ficha técnica

Eslora	28 m
Manga	9 m
Velocidad	28 kn
Personas	350





El 'Eco Aqua' empezó a navegar entre Eivissa y Formentera en diciembre de 2017.



Interior del primer 'eco fast ferri' de la serie de cuatro.

Proyectos I+D+i Horizonte 2020 de la Unión Europea

→ *Nuevo concepto de turismo en ferri para un transporte inteligente, integrado, verde y práctico (On sight).*
El objetivo es diseñar rutas turísticas en ciudades mediterráneas de pequeña o media dimensión –con atractivos paisajísticos, patrimoniales, culturales o gastronómicos–, a través de un barco ecoeficiente, adaptado a pequeños puertos.

→ *Simulación y optimización de los flujos de pasajeros en zonas altamente congestionadas (estrecho de Gibraltar) mediante modelos adaptativos y sincronizados (OPTIFLOW).*

El objetivo es crear un sistema que permita la simulación y optimización de los flujos de pasajeros y vehículos en el estrecho de Gibraltar, una zona con problemas crecientes de congestión y con una capacidad muy limitada en comparación con la evolución continua del tráfico.

→ **Ser una buena empresa** para exportar el modelo de negocio

Internacionalización

La implantación y expansión en mercados exteriores es uno de los ejes estratégicos de Baleària para hacer crecer el proyecto empresarial del grupo. Así, en 2017 Baleària sumó un nuevo hito al abrir una nueva ruta internacional, que une la ciudad marroquí de Nador (en el puerto de Beni Ensar) y Almería. La apertura de esta línea, la segunda en Marruecos, supuso la consolidación de la presencia de Baleària en el norte de África, donde Baleària tiene un ambicioso plan de expansión. Esta nueva línea y el crecimiento de la ruta con Argelia permitió que los pasajeros en líneas internacionales alcanzaran los 880.000, lo que supuso un incremento del 25% respecto al año anterior.

880.000

pasajeros

(+25%)

24%
sobre el
global

230.000

vehículos

(+40%)

26%
sobre el
global

72.700.000€

facturación

(+8%)

20%
sobre el
global

Operador global con visión local

ZONA CARIBE

2011 Fort Lauderdale (EE.UU.) - Freeport (Las Bahamas)

NORTE DE ÁFRICA

2003 Algeciras-Tánger (Marruecos)

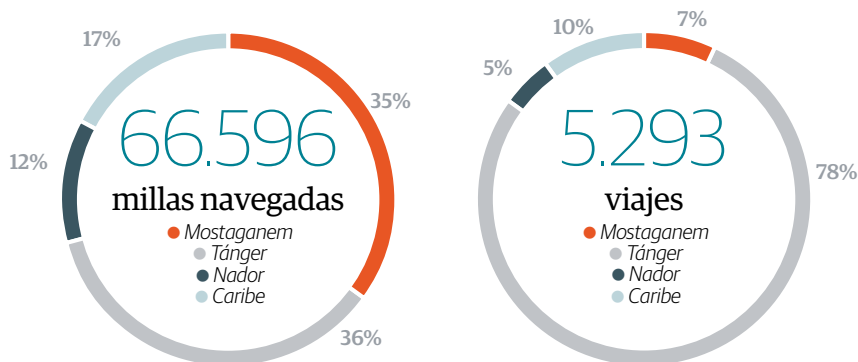
2016 València - Mostaganem (Argelia)

2017 Almería - Nador (Marruecos)

5
países

4
rutas
internacionales

5
delegaciones
internacionales



Línea internacional: Almería-Nador

Baleària realizó una presentación de la ruta ante las principales autoridades de la región marroquí, además de agencias de viajes y miembros de la sociedad civil, donde el presidente de la compañía detalló que el objetivo de la nueva conexión marítima es servir a los ciudadanos de Marruecos y a sus visitantes, así como contribuir su desarrollo económico y social.



El 'Jaume I' saliendo de Port Everglades, en Florida.

Retos de futuro

El objetivo de Baleària es exportar un modelo de negocio exitoso (el transporte marítimo combinado de pasajeros, vehículos y mercancías) para consolidarse como un operador global. Actualmente la naviera dispone de la capacidad económica y técnica para seguir creciendo en el mercado internacional.

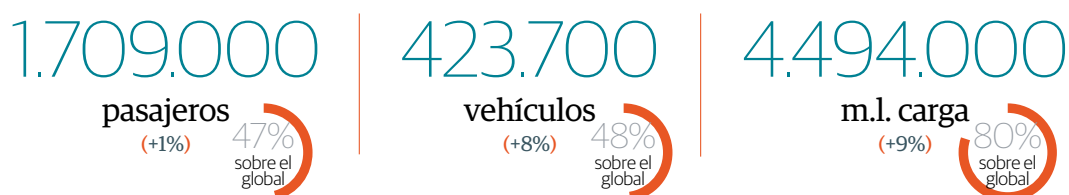
- Desarrollar nuevos proyectos en la zona del Caribe: ampliar las conexiones con Las Bahamas, y desarrollar nuevos tráficos en Puerto Rico, República Dominicana y Cuba.
- Seguir consolidando la presencia en el norte de África.



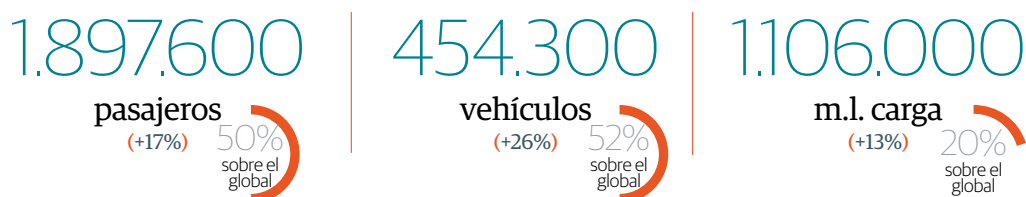
Interior del 'Regina Baltica', que opera entre València y Mostaganem.

Tráficos desde la Península

Rutas Baleares



Rutas Norte de África - Península



La presencia de Baleària a nivel nacional se centra en la zona de Baleares, donde conecta todas las islas diariamente con la Península y también entre ellas. Respecto al transporte de pasajeros, este es un mercado bastante maduro y estacional. Sin embargo, el incremento del descuento de los residentes en Baleares al 75% para viajar entre islas, que se puso en marcha en junio de 2017, provocó el aumento del tráfico interinsular de pasajeros.

B

Por otra parte, el mayor crecimiento en 2017 se registró en las líneas entre el norte de África y la Península, con cerca de dos millones de pasajeros, lo que supone el 50% sobre el global, de los cuales un millón corresponde a la ruta entre Algeciras y Ceuta. En 2017 el Ministerio de Fomento renovó por un año más la gestión de esta línea de interés público.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible fueron aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible. Los ODS, y sus 169 metas, tienen como objetivo poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y luchar contra el cambio climático.

Baleària aspira a dar a la responsabilidad social una dimensión más global y ambiciosa. Así estos objeti-

vos son la hoja de ruta que guía su actividad en los tres ámbitos de la sostenibilidad –económica, social y ambiental–, y en la que se concreta su contribución en la consecución de las distintas metas.

Los ODS forman parte de la cultura de Baleària, de sus valores y de sus prácticas de gestión y, por lo tanto los comparte todos. Sin embargo, de acuerdo con su sector de actividad y su cadena de valor, algunos

de ellos pueden ser orientadores en sus procesos de planificación y gestión.

Las inversiones en países en desarrollo, la innovación, la reducción de la contaminación, la mejora en la gestión de residuos, la igualdad de género, el compromiso contra el cambio climático o la sensibilización por la sostenibilidad son algunas de las líneas de trabajo que Baleària llevó a cabo durante 2017.

5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Medidas de conciliación → Ver página 45
Porcentaje mujeres en plantilla y en procesos de promoción interna → Ver páginas 36 y 39

8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Planes de formación → Ver página 40
Programa de prácticas en la empresa → Ver página 41
Empleo a personas con discapacidad → Ver página 44



3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Programa Baleària Saludable, de la Fundación Baleària → Ver página 82
Campaña SOS Respira en colaboración con la Fundación Mapfre → Ver página 42

6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Productos de limpieza ecológicos → Ver página 73

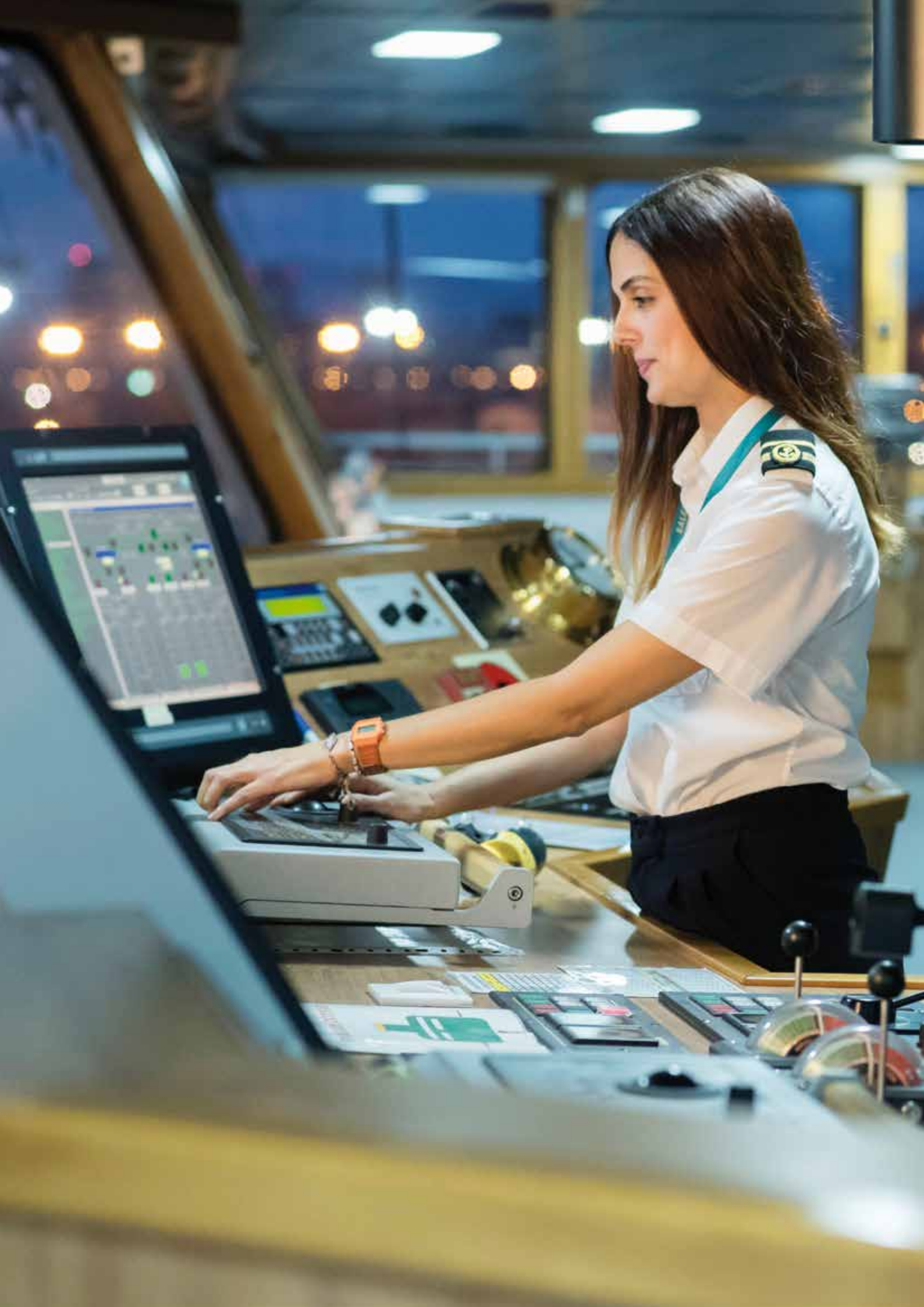
9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Apuesta por el gas natural licuado y la eficiencia energética en la flota → Ver página 24



Presentación en el Port de Barcelona del primer motor auxiliar a gas en un ferri de pasaje.







Personas

→ **Ser una buena empresa** para tener el mejor equipo

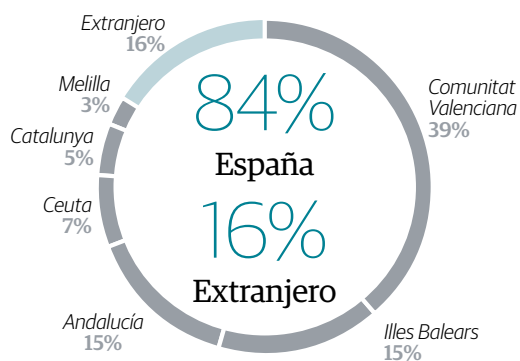
Perfil del equipo

En relación al perfil del equipo, no se aprecian diferencias sustanciales respecto al año anterior en ninguno de los parámetros. El número de empleados se incrementó en 2017 un 13%, debido a la apertura de las nuevas delegaciones (en las rutas de Melilla y Nador) y a las nuevas incorporaciones en los servicios centrales.

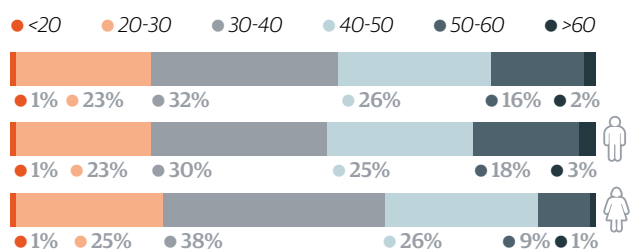
TOTAL DE LA PLANTILLA Y DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS Y SEXO



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



DISTRIBUCIÓN POR EDADES Y SEXO

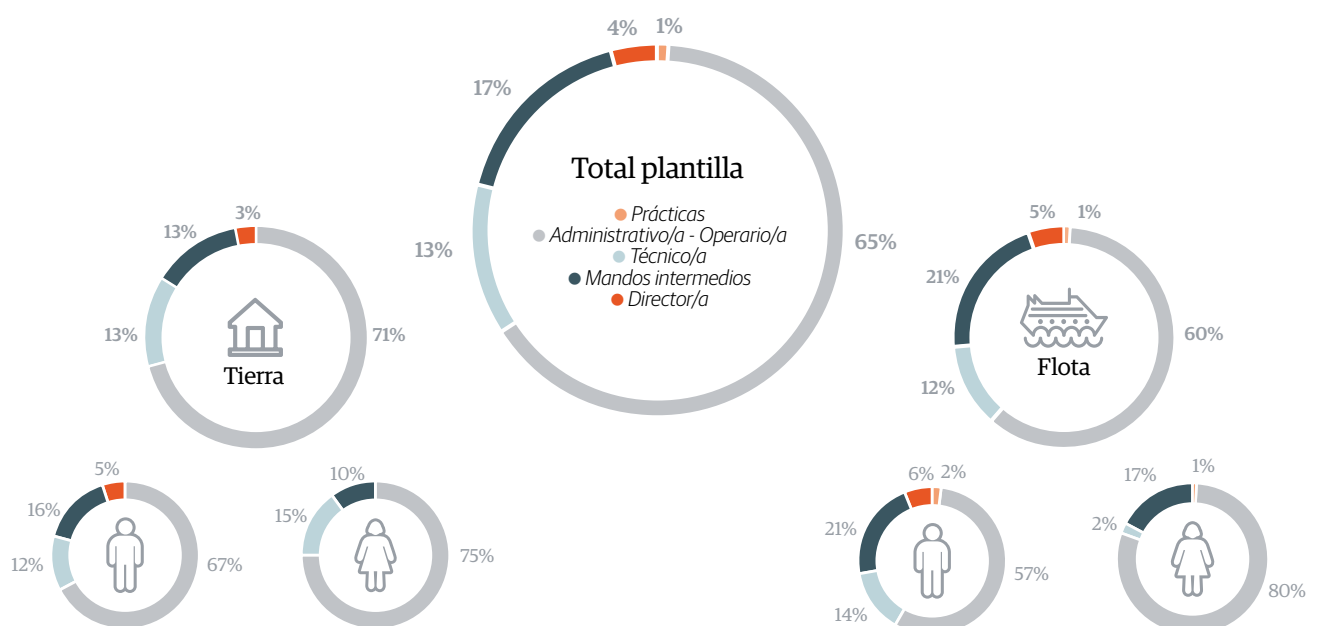


39
años
edad media

6
años
antigüedad media



CATEGORÍAS LABORALES



Gestión del talento

Con el objetivo de impulsar los proyectos de atracción y retención de talento, durante 2017 el área de Dirección de Personas y Gestión del Talento creó nuevos departamentos, entre los que destaca el de Desarrollo de Personas, que incluye Selección y Formación. Además, se dio un salto hacia la digitalización mediante el software Epsilon, que permite centralizar la recogida de información para poder tomar decisiones de manera más eficaz.

PROGRAMA EQUIPOS PARA EL CRECIMIENTO Y LA INTERNACIONALIZACIÓN

En 2017 se llevó a cabo la segunda fase del Programa Equipos para el Crecimiento y la Internacionalización (ECI), que se había puesto en marcha el año anterior con el objetivo de identificar, seleccionar y formar a las personas interesadas en promocionar internamente en otros territorios donde opera la naviera.



Fase I / 2016 Convocatoria

Se presentaron 46 **candidatos** a la convocatoria para formar parte del programa.



Fase II / 2017 Selección y análisis

Se **evaluaron 17 trabajadores**, a los que se pasó un test de competencias y se entrevistó con profundidad, tras lo cual se **seleccionaron 11 personas** que tienen un perfil idóneo para ocupar los puestos clave de una delegación tipo.

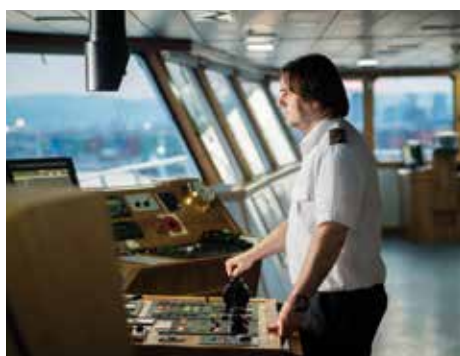
Se **diseñó el mapa de puestos de trabajo** de una delegación tipo; se identificaron las áreas de apoyo más directamente implicadas con el funcionamiento de una delegación y se definieron los flujos entre la delegación y estas áreas.



Fase III / 2018 Mentores

Se seleccionará y formará a los **mentores** para acompañar a los *mentees*.

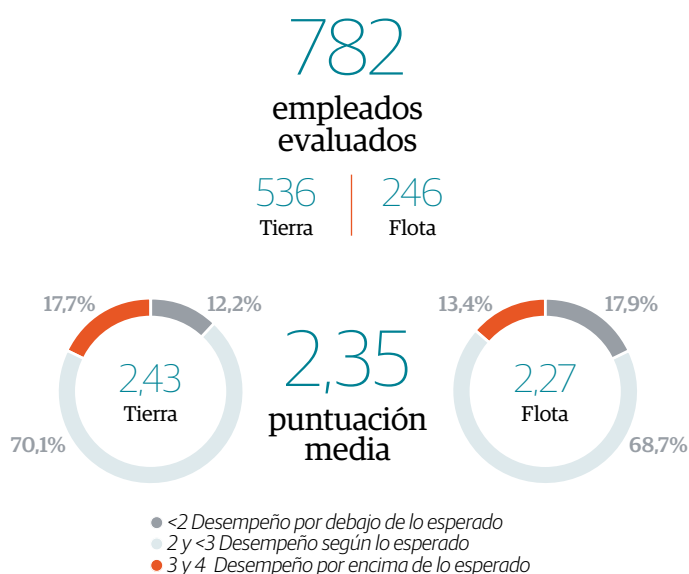
Se diseñarán **itinerarios individuales** para los *mentees*, en función de sus conocimientos, experiencia y puesto al que aspiran.



SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)

El Sistema de Gestión del Desempeño es una herramienta para gestionar y retener el talento que evalúa el desempeño profesional de la plantilla. 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.

En 2017, además de evaluar al personal de Flota de los buques directamente operados por Baleària como en el año anterior, se incluyó a la mayoría del personal de Tierra. Por otra parte, se revisó el sistema para hacerlo más sencillo y funcional.



Los resultados obtenidos mediante la herramienta SGD permiten tener una fotografía actualizada del talento de Baleària para tomar decisiones respecto a promociones, cambios funcionales horizontales, mejoras salariales o planes de desarrollo individualizados, según las necesidades y el plan estratégico de la compañía.

Por otra parte, el Fondo de Excelencia de Flota, una retribución variable para los tripulantes ligada a la competitividad y la mejora continua, ascendió en 2017 a 508.809€, un 36% más que el año anterior.



Captación del talento: Employer Branding

En 2017 se puso en marcha el proyecto Employer Branding con el objetivo de captar los mejores profesionales para el crecimiento de la compañía. Entre las principales acciones llevadas a cabo se actualizó el portal del candidato y la información del web corporativo, se realizaron campañas informativas en redes sociales, se distribuyeron folletos en las delegaciones y se asistió a ferias de ocupación, presenciales y virtuales, de las universidades, entre otros.

Principales ferias de empleo

→ *Tour Virtual del Empleo*, red de ferias presenciales y virtuales que se promocionan en campus universitarios de toda España. Baleària participó a través de un stand virtual en siete ferias de universidades españolas.

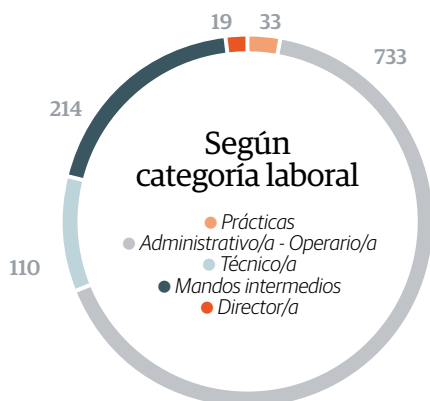
→ Empresa patrocinadora del *XII Fòrum d'Ocupació de la Universitat de València*.

Promociones internas



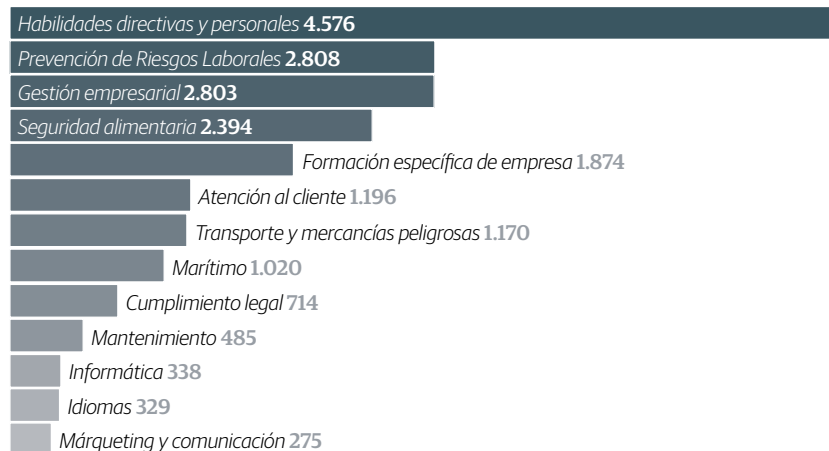
Escuela de Empresa de Baleària

La Escuela de Empresa de Baleària (EdEB) ofrece formación para el desarrollo profesional y personal de toda la plantilla y pone además sus servicios a disposición de terceros para incrementar la competitividad de las empresas. La EdEB dispone de una oferta permanente de formación, que facilita el crecimiento competencial de los empleados, y de un programa de prácticas que permite captar nuevo talento, valorando sus actitudes con los valores de la empresa.



HORAS DE FORMACIÓN

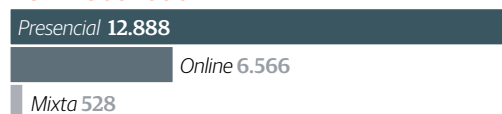
Por temática



Por categoría laboral



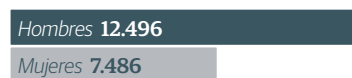
Por modalidad



Por área



Por sexo



Personal en prácticas

En Tierra, los estudiantes en prácticas fueron acogidos en diferentes delegaciones y departamentos, mientras que en Flota estudiantes del Grado en Náutica de varias universidades participaron en el programa de formación de alumnos de Puente y de Máquinas de Baleària.



→10 personas fueron contratadas al finalizar las prácticas (5 de Tierra y 5 de Flota)

Plan de acogida

El plan de acogida facilita la rápida integración de los nuevos colaboradores en su puesto de trabajo y entorno laboral, transmitiéndoles la cultura empresarial, misión, visión y valores, así como normas de conducta. Incluye acciones formativas y la guía de un tutor en su día a día.



→89% finalizados con éxito

Viajes formativos

Se organizaron dos viajes para nuevos empleados de Dénia, para que pudieran conocer distintos buques y las delegaciones de Formentera y Eivissa.



Principales acciones de formación



B

PROGRAMA E-TB (E-ENTRÉNATE CON BALEÀRIA)

En 2017 se puso en marcha el programa de formación continua *online* e-TB (e-entrénaTe con Baleària) cuyo objetivo es fomentar la empleabilidad y facilitar la creación de valor profesional de todos los empleados. El programa e-TB pone a disposición de toda la plantilla una plataforma gratuita de teleformación con una amplia oferta formativa en distintas áreas como hostelería, diseño gráfico, gestión y administración o prevención de riesgos laborales.

Resultados

- 73 empleados formados
- 218 inscripciones (68% aptos)
- 30 acciones formativas
- 1.598 horas
- 10,8 horas por participante
- Curso con más participantes: manipulación de alimentos (53)



→ **Maniobras básicas de Reanimación.** Unas 50 personas de varios departamentos aprendieron cómo actuar en caso de atragantamiento, gracias a este curso promovido por la Fundación Mapre. → *En la foto, sesión realizada a bordo del 'Visemar One'.*

PROGRAMA SUPERIOR DE FORMACIÓN PERSONAS QUE DIRIGEN PERSONAS

Este programa de formación está orientado a los responsables de la compañía con personal a su cargo y tiene por objetivo mejorar las habilidades directivas y de gestión de equipos y personas. Con una duración de 3 años (2016-2018), en total participan 99 personas, agrupadas en seis equipos. El programa cuenta con un campus virtual a través de la Escuela de Empresa de Baleària, además de sesiones presenciales, y permitirá obtener un diploma reconocido por la Escuela de Empresarios de València (EDEM).

Tras la fase inicial de auto diagnóstico el año anterior, en 2017 se inició la primera fase dirigida a poner en práctica las habilidades necesarias para desarrollar las competencias de dirección. A finales de año empezó la segunda fase, que consta de tres cursos de autor, el primero de los cuales fue impartido por profesorado de EDEM, con la participación de miembros de la Comisión Ejecutiva de Baleària. En 2018 se completarán los siguientes cursos.

Otros cursos

→ **Gas natural licuado como combustible marítimo.** Unos 75 tripulantes se formaron acerca de la seguridad en los buques propulsados por GNL.

→ **Técnico en reparaciones de instalaciones frigoríficas.** Dirigido al equipo de Mantenimiento a Bordo.

→ **Atención a Personas con Movilidad Reducida en el Transporte Marítimo de Pasajeros.** Se formaron 60 personas de Tierra y Flota para poder ofrecer una asistencia adecuada a los pasajeros PMR.

→ **Operador de Muelle y Terminal para la Manipulación de Mercancías Peligrosas.** Se formaron 17

operadores de distintas delegaciones, de acuerdo con las exigencias del código IMDG.

→ **Nuevo Sistema de Gestión de Reservas.** El personal de taquilla asistió durante el año a distintas formaciones impartidas por IBM sobre el futuro sistema de reservas.

→ **Curso Avanzado en Google Analytics y Google Tag Manager.** Participó una docena de personas de Comunicación y Márketing.

→ **Técnicas y Gestión de Ventas y Negociación Avanzada.** Dirigido a los departamentos de Grupos y Comercial.

→ **Ser una buena empresa** para tener plantillas estables e interculturales

Políticas laborales

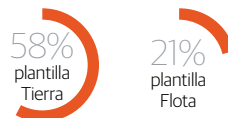
Baleària considera que su equipo es el elemento fundamental de su actividad y también de su competitividad. En esta línea, se desarrollan políticas de contratación para mejorar la estabilidad de las plantillas y la interculturalidad, alineadas con los valores de la organización y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Contratos fijos



→ El 98% de los contratos son a tiempo completo.

Contratos fijos por áreas



Personas con discapacidad

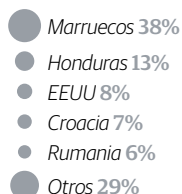
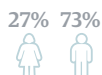


PLANTILLA SEGÚN NACIONALIDADES



→ En flota el 74% de los tripulantes son comunitarios.

46 nacionalidades (+9)



Índice de absentismo

→ **Contingencias comunes**
1,67% (2,01% en 2016)

→ **Contingencias profesionales**
0,42% (0,65% en 2016)

ALTAS Y BAJAS REGISTRADAS EN TIERRA

391

altas (+29%)

20 puestos de nueva creación

Eventual	258
Obra y servicio	100
Interinidad	19
Indefinido	10
Prácticas	4

302

bajas

Hombres | 58%
Mujeres | 42%

→ Las altas eventuales crecieron un 59%.

Este aumento fue debido al crecimiento de la empresa, a un mayor número de contrataciones para cubrir las aperturas de nuevas delegaciones y rutas, ampliación de departamentos, etc.

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.

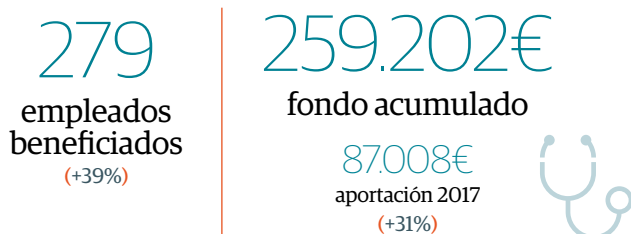
→ La relación entre el salario inicial estándar y el salario base aplicado en Baleària fue de 2,2% en Tierra y 2,9% en Flota, y se mantuvo igual que el año anterior.

→ **Ser una buena empresa** para ser un excelente lugar para trabajar

Beneficios sociales

FONDO SOCIAL DE FLOTA

El fondo social tiene su origen en los acuerdos colectivos alcanzados con los representantes de los trabajadores de Flota. Una parte de la masa salarial se destina a mejoras sociales que son aportadas por la empresa y gestionada por dichos representantes. En 2017, se siguió cubriendo parte del seguro de salud para los empleados que quisieron beneficiarse del mismo.



BILLETES BONIFICADOS

La compañía ofrece a todas las personas que conforman su plantilla y a sus familiares la posibilidad de viajar en las líneas donde opera con unas condiciones especiales. Los empleados disponen de un número de bonos anuales que pueden utilizar durante el año para realizar viajes.



PLAN FAMILIA

Programa dirigido a empleados de Baleària con familiares con discapacidad a su cargo, que se lleva a cabo a través de la Fundación Adecco, cuyos consultores especialistas en discapacidad e integración social orientan a dichos empleados y su entorno familiar y laboral. En 2017 se sumó un nuevo empleado de la delegación de Ceuta al programa, mientras que los otros confirmaron la evolución positiva que han experimentado sus hijos gracias a la ayuda profesional que reciben.

En 2017 se puso en marcha un web con información para los empleados que quieran unirse al programa.



Igualdad y conciliación familiar y laboral

En las oficinas centrales se llevó a cabo la estandarización de horarios para fomentar la conciliación, así como la implantación de jornada intensiva durante los meses de verano y los viernes todo el año.

Permisos parentales

Un total de 20 empleados (12 hombres y 8 mujeres) se acogieron a permisos parentales, de los cuales todos excepto uno volvieron al mismo puesto de trabajo tras el permiso.

Club del empleado

La plantilla de Baleària se beneficia de una serie de ventajas y descuentos que ofrecen empresas colaboradoras de distintos ámbitos.





Pasajeros

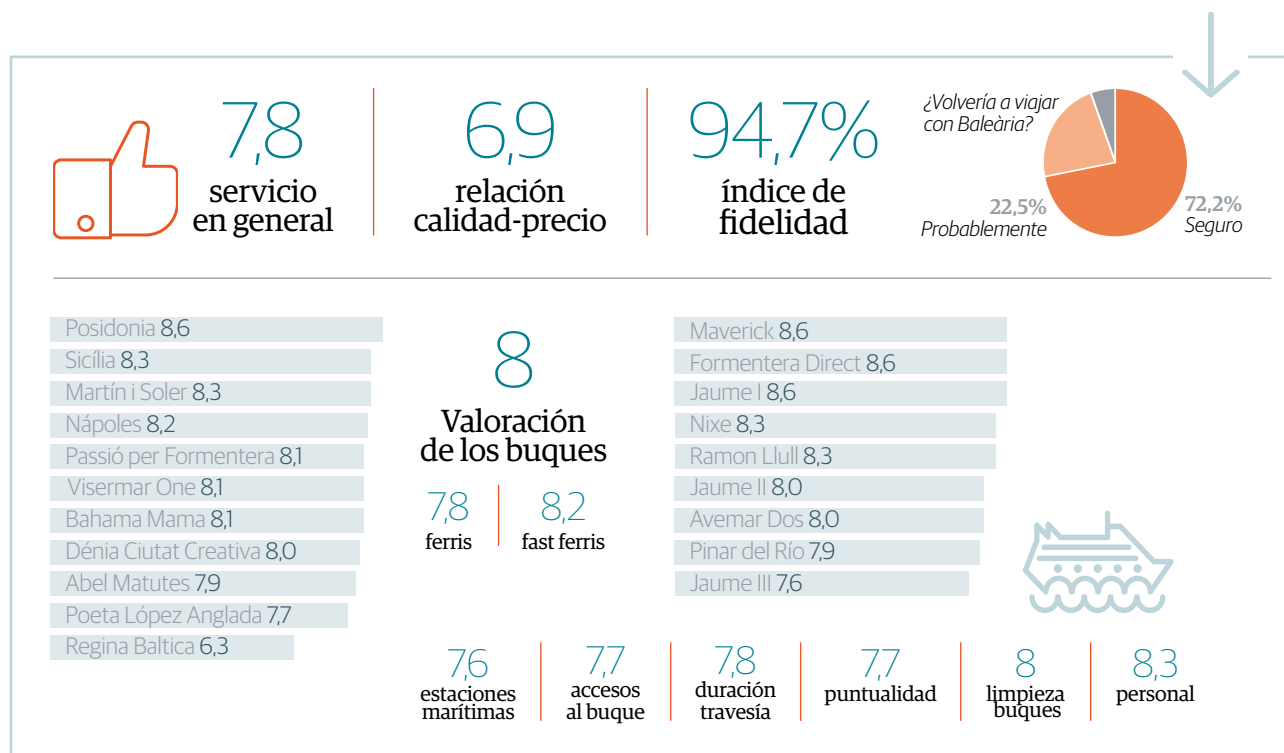


→ **Ser una buena empresa** para ofrecer el mejor servicio

Satisfacción de los clientes

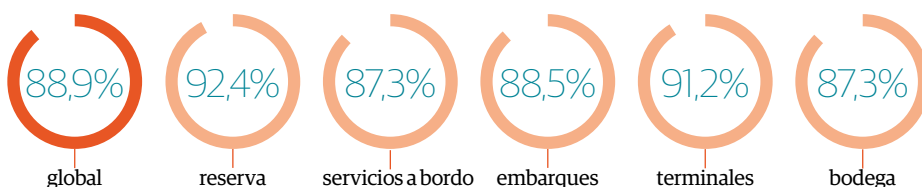
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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, mayo y verano) en la mayoría de los buques. *Empresa: Investrategia*



MISTERY PASSENGER

Mensualmente, un equipo de profesionales de una consultora externa valora la experiencia del cliente de Baleària verificando directamente el cumplimiento de los diferentes procesos de servicio. Los informes proporcionados se integran en el proceso global de mejora y orientación al cliente de la compañía. *Empresa: SGS*



→ Los puntos mejor valorados fueron: compra online (96.9%) y las taquillas (95.4%).

→ Respecto a los buques destacaron el Avemar (92%), el Sicilia (91.7%), el Passió per Formentera (91.6) y el Visermar (91.5).

ENCUESTAS 'ONLINE'

Baleària envía una encuesta al correo electrónico de los clientes que han realizado la compra a través de la web, 48 horas después de haber realizado el viaje. El objetivo de las encuestas online es detectar posibles incidencias a corto plazo para poder aplicar soluciones de forma ágil. *Empresas: Netquest e Investrategia.*

AGENCIAS DE VIAJES

Baleària realizó una encuesta telefónica para conocer la satisfacción de las agencias de viajes. Todos los indicadores para 2017 mejoraron respecto al año anterior.

8,1 
Satisfacción general
de las agencias

Dept. Grupos	8,2	Uso del canal:	23%
Call Center	8	Uso del canal:	46%
Trato personalizado	8		
Solución problemas	7,2		
Visitas comerciales	6,5		

Atención al cliente



Reclamaciones

→ Ratio de quejas por cada mil pasajeros: 0,96

→ Quejas a través de organismos oficiales: 308

→ Flota 66%

Principales motivos de queja
Cambios de buque,
hora o puerto
Retrasos
Temporal marítimo

→ Tierra 34%

Principales motivos de queja
No embarque por
llegar tarde
Mala información
Reserva mal
efectuada



→ **Ser una buena empresa** para hacer del viaje una experiencia

Servicios

Una de las principales apuestas de la compañía es convertir el viaje en sus buques en una experiencia placentera que haga sentir a los pasajeros que sus vacaciones o tiempo de ocio empiezan a bordo y no con la llegada al destino. Por eso, los buques, especialmente los ferris, disponen de numerosos servicios enfocados a la comodidad y el ocio, que se incrementan en temporada alta.

GASTRONOMÍA A BORDO

Dependiendo de la ruta, la época del año y el buque, los pasajeros disponen de diferentes opciones de restauración, que van desde snacks y bocadillos en las cafeterías a distintos menús y productos a la carta en los restaurantes. Se ofrecen productos adecuados a personas con alergias o intolerancias alimentarias (como menús sin gluten...), además de disponer de una gama de menús saludables, veganos y vegetarianos, y otra línea halal en las rutas que operan en el norte de África.



B

TIENDAS

La mayoría de los buques disponen de tienda a bordo donde los pasajeros pueden adquirir bebidas, snacks, regalos, libros, juguetes...





Embarque preferente



Durante el verano de 2017 Baleària puso en marcha el servicio de embarque y desembarque preferente, tanto para pasajeros como vehículos, en la ruta entre Dénia y Formentera, operada por el *Ramon Llull*.

Pantallas informativas



En algunas delegaciones se instalaron nuevas pantallas informativas. En la estación marítima de EE.UU. las terminales de información incorporaban un servicio gratuito de carga de dispositivos móviles.

Sensibilización ambiental



Junto con la juguetera Cayro, se distribuyó entre los pasajeros infantiles un libro de pasatiempos, realizado en papel reciclado, para sensibilizar sobre los hábitos para preservar el ecosistema marino.

OCIO A BORDO

Los buques de la flota tienen durante todo el año opciones de entretenimiento a bordo como emisión de contenidos audiovisuales (dos buques cuentan además con sala de cine), conexión a Internet, la revista de viajes y tendencias *Entreolas by Baleària*, el servicio de ocio a la carta Smartfun, juegos de mesa o máquinas recreativas. Durante las épocas de temporada alta (verano, Semana Santa y Navidad) en parte de la flota se lleva a cabo el programa Baleària Fun&Music, que incluye talleres y animación infantil con monitores, sesiones de magia y en verano espectáculos musicales.



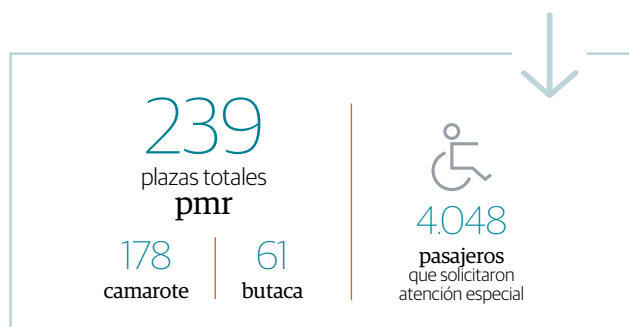
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Baleària ofrece una atención especial a los pasajeros con movilidad reducida que lo indiquen al hacer su reserva. La mayoría de buques disponen de butacas y aseos adaptados, así como anclajes de seguridad para sillas de ruedas. En los ferris hay camarotes adaptados, diez de los cuales son sensoriales. Baleària determina que un mínimo de dos tripulantes (en los fast ferris) o tres (en los ferris) estén formados en atención a PMR, así como dos personas por delegación.

MASCOTAS

Todos los buques de la compañía disponen de *hotel can* donde los animales pueden viajar en jaulas de distintos tamaños o transportines, en zonas del buque habilitadas para ello. En algunos buques los pasajeros pueden visitar a sus mascotas dentro de los horarios establecidos.

En 2017 se amplió un 9% las plazas disponibles, hasta alcanzar las 558 jaulas y transportines, y se mejoraron las instalaciones de varios buques.





Capacidad total de la flota

18.416

plazas

2.599

camarote

8.658

butaca

7.159

lobby bar

7,9



La acomodación mejor valorada es la butaca superior.

3.000

vehículos



9.093

bicis
embarcadas
gratis



Principales líneas

Alcúdia-Ciutadella | 20%
Barcelona-Ciutadella | 13%
Dénia-Formentera | 12%

292

coches
emisión 0
embarcados
gratis a Formentera



Desde Eivissa | 92%
Desde Dénia | 8%



Servicios para familias

Baleària cuida especialmente a las familias que viajan a bordo ofreciendo servicios especiales como: cunas plegables, tronas, cambiadores para bebés, juegos, menús infantiles...

11

zonas de juego
para niños

B

→ **Ser una buena empresa** para fidelizar a los clientes

Políticas comerciales

Acuerdos comerciales

Baleària renovó en 2017 los acuerdos comerciales con diferentes grupos de agencias de viajes, empresas y colectivos apostando por una relación de confianza e incentivando que viajen con la compañía. Las principales renovaciones fueron:

Mundiplan / Mundo Sènior

En temporada baja Baleària ofreció excursiones de ida y vuelta en el mismo día en las rutas Algeciras-Ceuta y Alcúdia-Ciutadella.

→ **3.500 beneficiados**

Movelia

Baleària se integró con esta plataforma creada por las diferentes compañías de bus nacional para impulsar la intermodalidad de bus+ferri.

Goeuro.com

Acuerdo con esta plataforma que conecta el transporte aéreo y terrestre y que en 2018 incluirá por primera vez transporte marítimo con Baleària.

CaixaBank

Baleària ofrece descuentos de entre el 20 y el 50% a los titulares de algunos de los productos de la entidad.

→ **52.000 beneficiados**

Volta ciclista Challenge de Mallorca y Vuelta Clásica de Ciclismo de Mallorca

Baleària fue partner logístico y patrocinador de estas prestigiosas carreras ciclistas internacionales.

Elite Chip

Acuerdo estratégico con el principal organizador de eventos deportivos en Baleares.

Festivales de música

Baleària colaboró con el Mallorca Live Festival, el Ibiza Roots y Sueños de Libertad de Ibiza.

Chefs(In)

Organización gastronómica con quien se organizó un evento en Formentera que ponía en valor la gastronomía balear.

Otras entidades y acuerdos colectivos

También se firmaron acuerdos con Gimnasios Dir, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y caravanistas, así como IB Salut, Federación Balear de Motociclismo, Federación de autocaravanistas de Baleares, Mallorca Balloons, entre otros.

En 2017 el departamento Comercial se reforzó con dos nuevas incorporaciones en la zona de Baleares, que permitieron dar un servicio más personalizado.

Acuerdo con Renfe para crear un billete combinado



A principios de 2017 se firmó un acuerdo con Renfe para desarrollar la integración de los sistemas de reservas de ambas compañías para realizar una compra única para viajar en tren y barco. Desde hace años ambas empresas tienen un acuerdo para que los pasajeros que viajan en tren y barco tengan descuentos del 50% en uno de los dos medios.



Acciones promocionales



Baleària estuvo presente en varias ferias (como la Feria del Turismo de Argel o Universo Melilla en Málaga) y participó en actividades para dar a conocer sus servicios, como tres *fam trips* con la mayorista Jumbobeds y *work shops* de las agencias GEA, NEGÓ, AVA, Zafiro Tours, Team Group y AVASA, y del Consell de Eivissa por la zona de Levante.

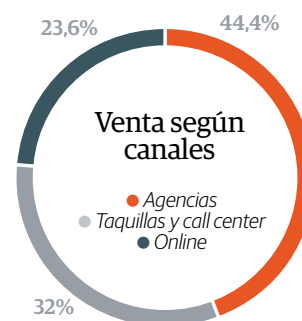
Canales de venta

Respecto a los canales de venta, Baleària prioriza potenciar los propios sin descuidar las ventas a través de terceros. Por otra parte, la importancia de los distintos canales es diferente según la zona geográfica. Así, por ejemplo, en las líneas del Estrecho tienen especial peso las ventas a través de agencias tradicionales (que crecieron ligeramente en 2017, mientras que en las rutas de Baleares, descendieron).

En cuanto a las agencias de viajes online, las ventas se incrementaron un 32%. Se trata de un canal muy relevante, especialmente en el caso

de agencias especializadas en el transporte marítimo, en el que es muy importante estar bien posicionado, aunque al mismo tiempo suponen una competencia directa para captar a clientes online.

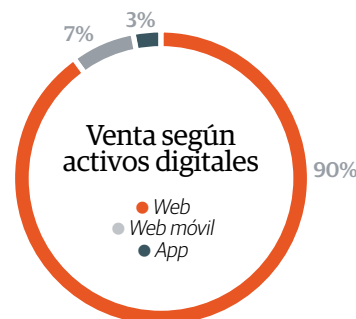
Los canales de venta propios tradicionales, el call center y las taquillas, mantienen su peso. Por un lado, el call center es cada vez más un canal de consulta en detrimento de las ventas. Además, está previsto un proyecto para filtrar las llamadas y que puedan ser atendidas de un modo más eficiente, así como realizar modificaciones en la web que



permitan a los pasajeros realizar nuevas gestiones, para reducir así las llamadas a los teleoperadores. Por su parte, las ventas en taquillas se mantuvieron respecto a años anteriores, siendo un canal clave para la venta de última hora.

E-commerce

Baleària apuesta firmemente por sus canales digitales con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente con la marca y sus activos digitales (web, web móvil y app). Uno de los principales ejes estratégicos es la construcción de un sólido ecosistema digital que permita a la compañía conocer y entender a sus clientes para poder así ofrecerles una comunicación y un servicio totalmente personalizado en estos canales.



Club Baleària: la fidelización de los clientes

216.685

socios
(+18%)

2,5

viajes
anuales
de media
(1,8 en 2016)



LAS VENTAJAS DEL CLUB BALEÀRIA

→10% descuento a partir del tercer viaje anual.

→20% descuento en la ruta Eivissa-Formentera.

→Acceso gratuito a butaca Superior, según disponibilidad.

→10% descuento en bares, tiendas y restaurantes.

→Descuentos especiales en establecimientos partner.

Nueva tarjeta Club Baleària Eivissa-Formentera



Baleària puso en marcha una tarjeta para los socios del Club Baleària Eivissa-Formentera, con varias ventajas:

→Embarque sin pasar por la taquilla: la tarjeta permite comprar el billete a bordo y acreditar la identidad y la residencia.

→Acumular euros por cada viaje realizado (con una carga inicial gratuita de 15 euros).

→Embarque preferente en esta ruta.

→Embarque gratuito del coche cada cierto número de viajes.

→Todas las ventajas del Club Baleària.

→1.000 socios solicitaron la nueva tarjeta el primer mes.

Ventajas del Club Baleària Ceuta y Melilla



→Acumular puntos en cada viaje canjeables por regalos y billetes de coche.

→10% descuento a bordo en tiendas y restauración.

→Ofertas exclusivas con partners.



Campañas de publicidad offline

CAMPAÑA EN TELEVISIÓN A NIVEL NACIONAL

La campaña de televisión se centró en los meses de junio y julio. A nivel nacional destacó la colaboración con el grupo Atresmedia (con quien Baleària colabora desde 2012), que tuvo una parte de publicidad convencional apoyada con diferentes acciones cruzadas. Por una parte, la emisión del spot de televisión se complementó con patrocinios y presencia en diversos programas, una campaña de radio en Europa FM y presencia en las webs de su grupo. Por otra parte, a bordo de los barcos se realizaron varios eventos musicales de la mano de Atresmedia (como la actuación de Cooming Soon, el grupo que puso música al spot), se incluyeron contenidos del grupo en la aplicación de entretenimiento a la carta a bordo Smartfun, y en los buques se emitió una selección musical a cargo de Europa FM. Por otra parte, como novedad en la campaña de televisión, se hizo un refuerzo importante en el ámbito de Catalunya con presencia en TV3 y el canal local 8TV.

CAMPAÑAS DE CO-MARKETING JUNTO A AGENCIAS DE VIAJE

A través de los acuerdos con los principales clientes de Baleària (Halcón Viajes, Barceló, Euromer, Logitravel...) se consiguió maximizar la visibilidad de la marca con 490 cuñas en radio y 160 inserciones en prensa, además de presencia en televisión, entre los meses de mayo y agosto.

CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD LOCALES

En Ceuta, Melilla, Formentera y la comarca de la Marina Alta (en Alicante) se potenció la presencia en los medios durante todo el año, mientras que en Baleares se centró en los principales periodos de viaje.

CAMPAÑAS INTERNACIONALES

Por segundo año consecutivo se realizó publicidad en Francia (dirigida a argelinos o descendientes) y también se incluyeron campañas de refuerzo en Marruecos (Nador) y Argelia (Mostaganem y Argel).

Spot televisivo

Se rodó un nuevo spot de televisión protagonizado por una familia, que ponía énfasis en la experiencia a bordo, la comodidad de viajar sin límite de equipaje y disfrutando de una amplia gama de servicios.

Identidad visual

Baleària en 2017 llevó a cabo un rediseño de su identidad visual para evidenciar la evolución de la compañía pero respetando la imagen anterior y manteniendo el color corporativo, y con la premisa de que fuera coherente con los valores de la empresa.

Se optó por una vía continuista pero con ajustes que la dotan de más solidez. Se realizó una sutil optimización tipográfica que actualiza el logotipo y transmite más seguridad. Asimismo, y como refuerzo de la marca, se creó un símbolo geométrico, de estructura circular, que transmite estabilidad, perfección e igualdad. Éste incluye el motivo tipográfico de la inicial de Baleària, una forma directa, fuerte y simple de sintetizar un nombre. El símbolo viene cerrado con una ola en la base que evoca al mar.

BALEARIA





→ **Ser una buena empresa** para garantizar unas prácticas seguras

Seguridad y protección

En su compromiso por la seguridad y la protección del medio ambiente y de acuerdo con sus objetivos, Baleària se asegura de preservar la seguridad de vida humana en la mar, así como de los buques y sus cargas. Para ello cumple con las leyes y la normativa vigentes, así como con aquellos reglamentos de ámbito local, nacional e internacional que le sean aplicables, entre los que se cuenta el cumplimiento del Código ISM.

Baleària, primando la seguridad marítima, la prevención de la contaminación y la salud de sus empleados y clientes, desarrolla prácticas seguras de trabajo e implanta políticas de eliminación y/o minimización de riesgos a la salud personal, daños al medio ambiente, equipos y buques.

Por ello, los tripulantes realizan periódicamente diferentes tipos de ejercicios relacionados tanto con la seguridad como con la protección marítima con el fin de prevenir posibles situaciones o contingencias que pudieran darse. En 2017, la compañía realizó diversas prácticas con la colaboración de las administraciones marítimas y de organismos de seguridad marítima, como la Sociedad de Salvamento Marítimo -SASEMAR- o los guardacostas de los Estados Unidos de América.

Software para la coordinación de actividades empresariales



Se implantó una herramienta que permite, por una parte, llevar un control documental de las empresas subcontratadas que acuden a los buques y las delegaciones a realizar trabajos, y por otra parte, tener controlados los riesgos a los que están expuestos y que cumplan con lo que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en materia de seguridad.

Ejercicios de seguridad destacados



→ Ejercicio de extinción de incendios en el buque *Abel Matutes*, en el puerto de Palma. Cerca de 40 profesionales tomaron parte en esta simulación de un fuego con fuga de hidrógeno en un vehículo eléctrico situado junto al tanque de GNL. Participaron la Autoridad Portuaria de Baleares y Salvamento Marítimo, entre otros.

→ El *Jaume I*, que opera entre los Estados Unidos y Las Bahamas, participó en un simulacro de contaminación biológica a bordo, organizado por la Florida Army National Guard's Civil Support Team.





DHL

EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED. www.dhl.com



Carga

→ **Ser una buena empresa** para contribuir al desarrollo territorial

Carga

El transporte de mercancías supone actualmente la mitad de la facturación de Baleària. Se trata de un segmento del negocio cada vez más consolidado gracias a la mejora, fiabilidad y puntualidad de los servicios que ofrece, que han permitido fidelizar a gran parte de los clientes y adquirir nuevos volúmenes de carga.

5.644.869

metros lineales
transportados

(+10,4%)

400.000

camiones

(equivalentes a los m.l.)

5.012

clientes
activos

(+21%)

240.412

embarques

(+11%)

DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA

Por tipo de mercancías

Líneas Baleares		Líneas Estrecho	
Alimentación	33%	Grupaje	24%
Grupaje	21%	Construcción	13%
Bebida	8%	Alimentación	11%
Mobiliario	5%	Textil	8%
Construcción	4%	Acces. vehic.	5%
Otros	29%	Mobiliario	4%
		Otros	35%

Las mercancías principales de los clientes top es alimentación, paquetería y bebida.



Por zonas

Peso sobre el total y variación





Acciones destacadas

Transporte de vehículos de flota

En 2017, el transporte de vehículos de flota se convirtió en un importante segmento de negocio.

→ **19.250** vehículos.

Nuevo modelo de la empresa logística Baleària Cargo

La empresa logística del grupo se alineó en 2017 con el modelo de servicio de la naviera, basado en el *just in time*. Para ello externalizó su actividad logística a los principales *partners*, con una gestión centralizada en la península. Esto permitió desinvertir en campas y semirremolques propios, además de ganar en eficiencia y agilidad en los servicios puerta-puerta y muelle-muelle, así como dar mayor valor a los transportistas en el ámbito terrestre, centrando la gestión de Baleària Cargo en el transporte marítimo.

Cabezas tractoras de gas natural licuado

Los principales *partners* de transporte terrestres de Baleària están invirtiendo en cabezas tractoras propulsadas por gas natural licuado, lo que permite ofrecer conjuntamente un servicio más sostenible.

B



Provedores



Proveedores

6.086
proveedores
(+2,5%)

87,8%
locales
(+2,9%)



45
días
periodo medio
de pago

Nuevos proveedores

Baleària evalúa a sus nuevos proveedores según la aplicación de la normativa existente de la compañía y el cumplimiento de su código de conducta, dándoles la oportunidad de solventar los asuntos necesarios a aquellos que no pasan el proceso de homologación.

En 2017, los nuevos proveedores calificados con la máxima categoría aumentaron un 14%, mientras que los no homologados disminuyeron un 15,2%.

Por otra parte, en la reevaluación de proveedores anual, 6 bajaron de categoría y 18 subieron.

Categoría A (máxima)	44,6%
Categoría B	37,2%
Categoría C	13,5%
No homologación	4,7%

→ El **65%** de los nuevos proveedores son locales.

Mejoras aplicadas

Compra online de materiales

Esta nueva forma de contratación permite recibir los materiales en el almacén logístico en 24-48 horas.

Gestión del almacén

Se mejoró el software de gestión del almacén para permitir la gestión de entregas parciales de repuestos y más precisión en la información. El resultado fue la agilización de la operativa de los almacenes.

Gestión de aduanas

Mejoras en la emisión de facturas.

Stock almacén Sur

En el almacén de Algeciras se aplicó la misma planificación de necesidades de materiales en stock que tiene el almacén de Dénia, que permite detectar las bajadas de stock planificadas y proponer automáticamente una nueva compra antes de que se rompa el stock.

Solicitudes de los buques

Para mejorar las solicitudes de compra de los buques se creó una interface entre el sistema de gestión a bordo y el de pedidos.

Gestores de compras

Se estableció un estándar del sistema de gestión para los gestores de compras que permite mayores funcionalidades e información más detallada.

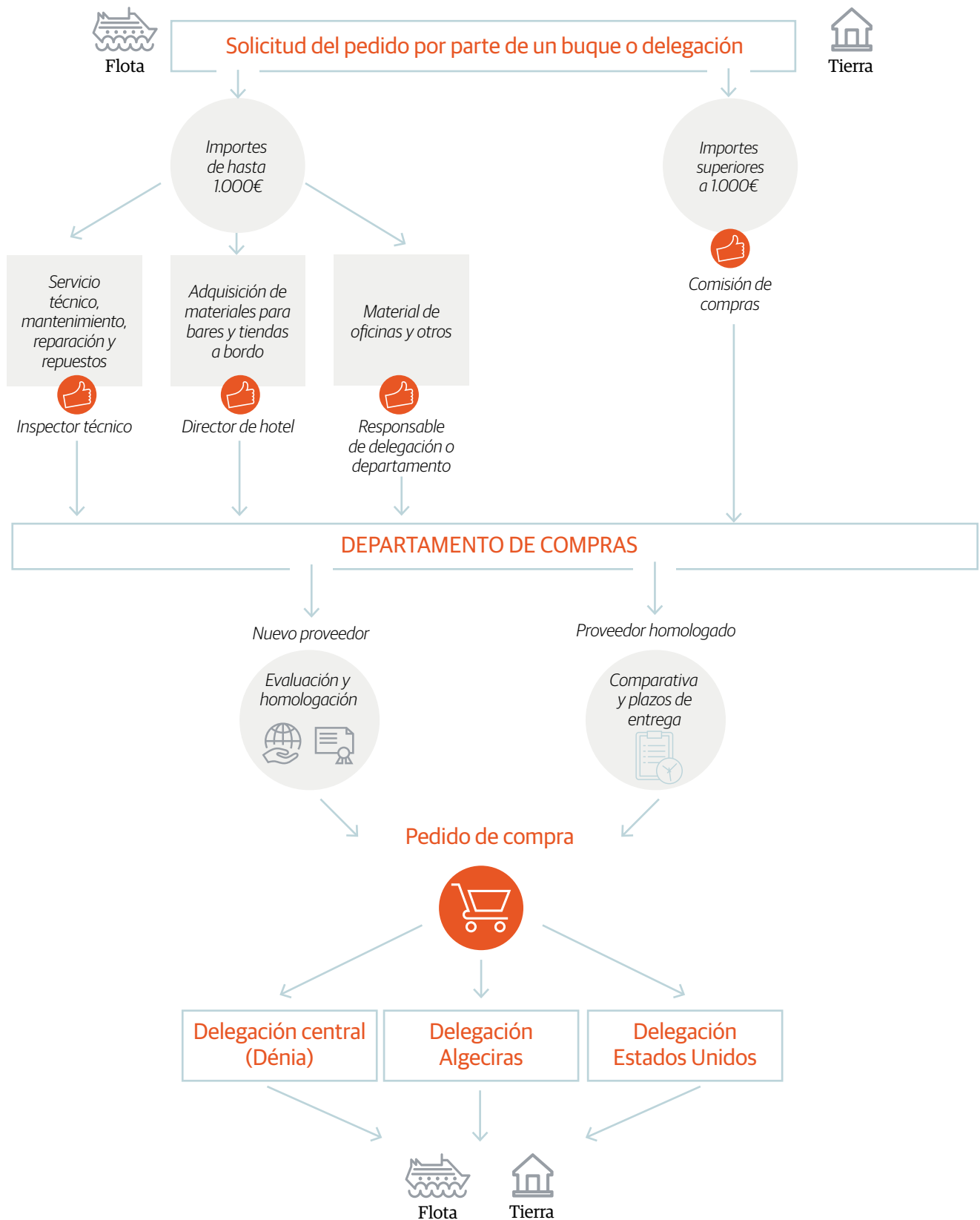
Lotes de material técnico

Para cada buque se creó un listado de repuestos técnicos para evitar compras de material técnico que ya existe en el almacén.

Documento identificador

Se realizaron cambios en el documento identificador de los paquetes enviados.

Cadena de suministro



A través de los buques de la compañía que unen la mayoría de las delegaciones, se hacen las entregas de los materiales solicitados a la sede central. De este modo, se contribuye a reducir las emisiones de CO² que se emitirían mediante otros medios de transporte.



Medio ambiente



Navegación ecoeficiente

De acuerdo con su política de empresa, en 2017 Baleària continuó realizando esfuerzos y acciones en la flota para que la navegación sea lo más económica y eficiente posible, reduciendo así el consumo de combustible, y, por lo tanto, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

1.202.700	16.758
millas navegadas	viajes
(+15%)	(+29%)

Como en años anteriores, en 2017 el aumento de las millas recorridas por los buques de la compañía (15%) incrementó el consumo de combustible en la flota y, por consiguiente, también las emisiones de CO².

La continua apuesta de la compañía por ampliar la oferta de más servicios y líneas a sus clientes propició este aumento de millas navegadas, contribuyendo a eliminar de las carreteras muchas toneladas de CO² emitidas, ya que el transporte marítimo es mucho menos contaminante.

El ratio de toneladas emitidas en función de las millas navegadas –que es un dato más objetivo a la hora de valorar la eficiencia–, se mantuvo similar al del año pasado (+0,16%), de manera que, a pesar de haber aumentado las millas navegadas, no se perdió eficiencia en las rutas.

Generador de energía a GNL

La puesta en marcha de un generador de energía a gas natural en el *Abel Matutes* que se utiliza durante las maniobras de aproximación y salida del puerto, y en el propio puerto, supuso una reducción de emisiones contaminantes. → Ver página 25

Sistemas antiincrustantes

Con el objetivo de reducir el consumo de combustible, se continuó con la aplicación de sistemas antiincrustantes de última generación a la obra viva de los buques.

11

buques
con sistemas
antiincrustantes
(+1)

CONSUMOS

Gasoil (m ³)	55.946,40	+29,97%
Fuel (t)	122.225,60	+10,24%

EMISIONES CO²

Gasoil (t)	154.253,17	+29,97%
Fuel (t)	380.659,40	+10,24%
Total emisiones Co² (t)	534.912,57	+15,29%

Millas	1.202.758,33	+15,10%
Total GJ	7.332.362,35	+15,3%
Trayectos (leg)	16.758	+29,3%
GJ/trayecto (leg)	437,544	-10,81%

Ratio tCO²/milla	0,445	0,16%
------------------------------------	--------------	--------------

Por otra parte, el consumo energético de las instalaciones en tierra fue de 1.536 Mw, con un aumento del 30% debido al aumento de delegaciones y espacios gestionados en los puertos.

Índice de Ecoeficiencia de Baleària

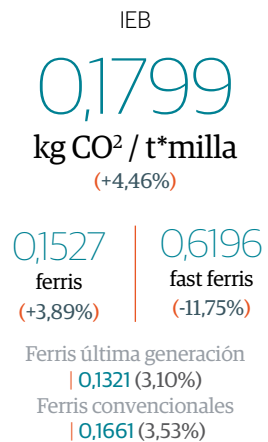
El Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB) es la masa de CO² emitida por unidad de actividad de transporte. De acuerdo con la filosofía y valores de la empresa de ser medioambientalmente sostenible, Baleària realiza este estudio de manera voluntaria.

Dado que en los buques de la compañía viajan pasajeros, vehículos privados y carga rodada, para el cálculo de la actividad de transporte se utiliza una estimación de las toneladas que se están transportando, para que ese dato sea lo más ajustado posible a la carga real transportada en cada viaje, multiplicándose por las millas recorridas.

El seguimiento del IEB de toda la flota se realiza desde 2013, lo que permite tener comparativas rigurosas, si bien éstas quedan a veces condicionadas por los cambios de buques y rutas.

El IEB global aumentó en 2017 un 4,4% respecto al año anterior. Cabe destacar la gran disminución del IEB en los fast ferris (-11,75%), en gran medida debido a las remotorizaciones, a los mejores resultados de la ruta del Caribe y a que los trayectos fueron más ecoeficientes. Por el contrario, los ferris aumentaron este índice un 3,89%, debido principalmente a la apertura de nuevas rutas y a la incorporación de nuevos buques en 2017 (tanto propios como fletados). Debido a que para obtener el IEB conjunto se toman los datos de toda la flota de manera global y a que los ferris tienen un gran peso respecto a las toneladas equivalentes por milla totales, el IEB aumentó ligeramente respecto al año pasado.

La apuesta por el crecimiento de Baleària, incrementando las capacidades y las rutas, penalizó, en principio, el IEB.



Mejoras relacionadas con la gestión de la flota

Digitalización documentos

Se procedió a digitalizar gran parte de la documentación (manuales, planos, etc.) de flota que existía en formato papel, reduciendo así grandes cantidades de papel usado.

Gestión de incidencias técnicas

Se implantó un procedimiento para que los buques reporten las incidencias técnicas que ocurran a bordo y el estado de las mismas.

Sistemas de mantenimiento

Se inició el estudio para unificar todos los sistemas de mantenimiento de los buques para disponer de información en tiempo real del estado de los mantenimientos de la flota.

Gestión de los residuos

La compañía gestiona sus residuos con los distintos gestores autorizados de los puertos en los que opera.

PLAN DE GESTIÓN DE AGUAS DE LASTRE

Todos los buques de la compañía tienen implantado un plan de gestión de agua de lastre que da orientaciones 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 objetivo es minimizar el riesgo de introducción de organismos acuáticos perjudiciales y agentes patógenos y su sedimento asociado a partir del agua de lastre del buque, asegurando que no pueda afectar a ecosistemas marinos distintos.

RESIDUOS GENERADOS EN LA FLOTA

Los buques de la compañía descargan periódicamente en las instalaciones terrestres aguas oleosas, aguas residuales y residuos sólidos, producto de la operativa de los buques. Estas aguas son tratadas por gestores autorizados en sus plantas de tratamiento.

Las cantidades entregadas fueron:

→ Aguas oleosas (MARPOL I): **10.636 m³**

→ Aguas residuales de los buques (MARPOL IV): **72,8 m³**

→ Residuos sólidos (MARPOL V): **22.225 m³**

Las aguas oleosas recogidas se han valorizado en **1.004 Tn** de fuel reciclado y **845 Mwh** de energía térmica y eléctrica.

RESIDUOS GENERADOS EN TIERRA Y FLOTA

En 2017 hubo un incremento en las cantidades generadas de algunos residuos, debido al incremento de buques operativos y nuevas líneas.

Papel y cartón	61.043 kg	-45,5%
Envases	5.170.608 u	+24,1%
Filtros de aceite y trapos contaminados	22.274	+11%
Pilas y baterías	766	+13,8%
Tóners y cartuchos	123	-16,3%
Fluorescentes y bombillas	624	+50%

Sistemas de Gestión

Baleària, en su compromiso con el medio ambiente y el cuidado del entorno donde desarrolla su actividad, dispone de un Sistema de Gestión Integral certificado de acuerdo las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. La compañía está adaptando su sistema a las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Adicionalmente Baleària ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo a la norma ISO 50001:2011, que está previsto que sea certificado en 2018.

Otros proyectos medioambientales

Sello Calculo 2015

Baleària presentó a la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) un plan de mejora para reducir las emisiones directas e indirectas por consumo de energía, que



le permitió obtener el sello Calculo 2015 otorgado por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente por su compromiso con la reducción de la huella de carbono.

Plan de Ecoeficiencia

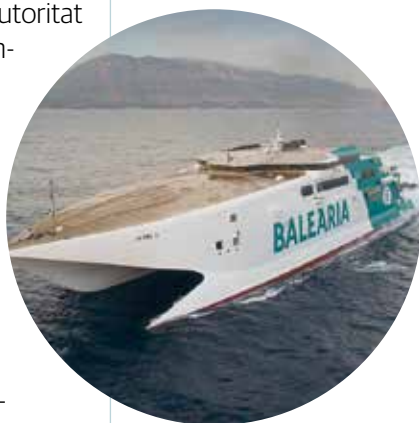
La delegación de València participó en el proyecto ECOPORT de la Autoritat Portuària de València, que diseñó un plan para ahorrar costes y reducir consumos de agua y electricidad. También se definieron medidas para mejorar la gestión de residuos, sensibilizar a los empleados y calcular la huella de carbono.

Productos de limpieza ecológicos

En tres buques de la flota, se ha establecido un plan de limpieza basado en productos ecológicos (de higiene personal, limpia grasas y lavavajillas). Son productos que permiten tanto ahorrar energía como reducir residuos.

Remotorización 'Jaume II'

Baleària instaló cuatro nuevos motores principales en el fast ferri *Jaume II* que son un 10% más eficientes energéticamente y permiten reducir un 70% el NOx, además de aumentar la velocidad de navegación.



Utensilios y menaje biodegradables

En el nuevo eco fast ferri *ECO Aqua* se implantó el uso de utensilios y menaje en las cafeterías de a bordo más sostenibles por su composición y ciclo de vida. Se incorporaron artículos fabricados con celulosa y plásticos biodegradables, plástico compostable y hojas de palmera.

Informe Huella de Carbono

Baleària puso en marcha un informe trimestral para sus principales clientes de Carga en el que se indica cuál es su huella de carbono, teniendo en cuenta los metros lineales transportados por cada cliente y las toneladas de CO² emitidas por los buques en los que viajan.

Transporte de residuos

Baleària transportó residuos que contienen hidrocarburos de las islas a la Península.

→ **8.879 toneladas** (unas 360 cisternas).

Mobiliario verde. Proyecto de economía circular

Baleària puso en marcha las primeras fases de un proyecto de economía circular para que el fabricante de mobiliario urbano reciclado CMPlastik pudiera usar los residuos de la estación marítima de Dénia y los buques que atracan en este puerto, gestionados por la empresa Reciclamá, para convertirlos en mobiliario para los buques. Para ello se diseñó un programa de formación para las tripulaciones para mejorar la recogida selectiva de residuos y se dotó a la estación marítima de los equipos necesarios para una recogida eficaz. En las siguientes fases se diseñará un mobiliario adecuado para las cubiertas de los buques y se realizarán los primeros muebles con material reciclado como prueba piloto antes de implantarlo a toda la flota.

Presentació del primer mot
de gas natural en un ferry de pa
1 de març de 2017

Port de Barcelona

BALEARIA

gestió ambiental

Port de Barcelona

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA

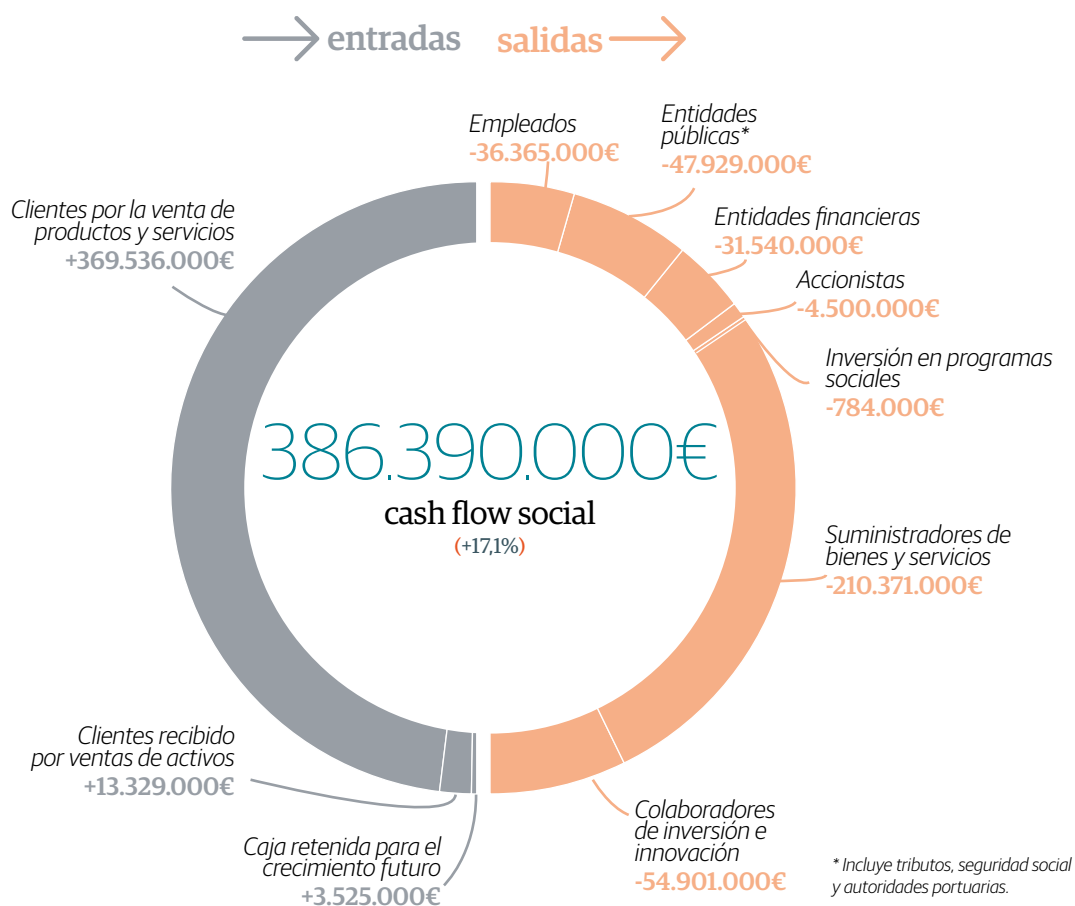
BALEARIA

BALEARIA

Sociedad



Cash flow social



B

El cash flow social de Baleària es el valor generado por la compañía y cómo es repartido entre sus grupos de interés (empleados, socios, administraciones públicas, colaboradores de inversión y suministradores de bienes y servicios). Baleària, debido principalmente a su expansión, tanto nacional como internacional, contribuye de manera significativa en el desarrollo económico y social de las comunidades donde está presente. El volumen de negocio generado en 2017 permitió a la compañía transferir 386 millones de euros a todos sus grupos de interés, tanto públicos como privados.



→ **Ser una buena empresa** para hacer una buena sociedad

Fundació Baleària

La Fundació Baleària asume los compromisos sociales y ambientales definidos en el Código de Conducta y Ética Empresarial de Baleària. Toda su actividad se centra en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de las comunidades donde opera la compañía, en colaboración con entidades públicas y privadas locales o autonómicas y con la participación activa del voluntariado corporativo.

La Fundació amplió su ámbito de acción y, en consonancia con Baleària, empezó a orientarse por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y definió las siguientes líneas de acción:

- Contribución al desarrollo sostenible de los territorios donde opera la compañía.
- Elaboración de ofertas de turismo sostenible.
- Conservación del medio ambiente marino.
- Promoción de la sostenibilidad y refuerzo del compromiso contra el cambio climático.

947.700€
presupuesto

441

acciones

117
propias

324
con terceros

57

convenios

21
nuevos

36
renovaciones



Concierto de Andreu Valor en Es Polvorí de la Fundació Baleària.

Llonges de la Cultura

Las Llonges de la Cultura son espacios que facilitan el intercambio de expresiones culturales entre los diferentes territorios, en los que participan artistas, centros de investigación y educativos, ONG, administraciones, organizaciones empresariales o entidades cívicas. La Fundació Baleària cuenta con dos centros propios (Es Polvorí, en Eivissa, y Baleària Port, en Dénia) y mantiene colaboraciones con otros espacios.

Baleària Port

51
actividades

3.217
asistentes

Es Polvorí

27
actividades

9.975
asistentes

Otros espacios del programa

- Obra Cultural Balear en Formentera
- Can Gelabert (Mallorca)
- CAC Ses Voltes (Mallorca)
- La Torre dels Ducs de Medinacelli (El Verger, Alacant)
- Taller dels Ivarsos, Benissa
- Espai Mallorca (Barcelona)*
- Biblioteca Municipal de Ceuta*
- Llotgeta de la Fundació CAM (València)*
- Sa Pantxa (Formentera)*

*Incorporados en 2017

115
actividades



Exposición de Julio Palacios en la Torre dels Ducs de Medinacelli de El Verger (Alacant).

Tertulia Humanidades, Empresa y ODS

Por segundo verano, la Fundació Baleària organizó una tertulia relacionada con la RSC que –bajo el título de “Humanidades, Empresa y ODS”–, pretendía reflexionar sobre el papel de las empresas y su contribución al desarrollo sostenible de la sociedad. Más de 200 personas asistieron a este acto celebrado en Baleària Port (Dénia), en el que participaron Leire Pajín, asesora política del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo; José Carlos Díez, profesor de Economía de la Universidad de Alcalá, y Adolfo Utor, presidente de Baleària. El moderador de la charla fue Josep Vicent Mascarell, director de RSC y Reputación de la naviera, y fue clausurada por el presidente de la Generalitat Valenciana, Ximo Puig.

COLABORACIONES O PATROCINIOS CULTURALES

Programación cultural en Alacant y València

La Fundació Baleària firmó un convenio marco con la Fundación Caja Mediterráneo para establecer líneas de actuación y colaboración conjuntas para desarrollar iniciativas y programas culturales y sociales en Alacant y València.

Territorios Socialmente Responsables

La Fundació Baleària, junto con el Cercle Empresarial de la Marina Alta (CEDMA), organizó un curso titulado “Hacer de la Marina Alta un territorio socialmente responsable”, dirigido a actores destacados de esta comarca alicantina cuyo objetivo era mostrarles los beneficios de vincular su gestión a principios de la RSC, partiendo de ejemplos de entidades y compañías que ya lo hacen, como Baleària.

Jornadas literarias en Ceuta

La Fundació, junto con la Biblioteca Pública de Ceuta y la Sociedad Hispánica Jules Verne, organizó en la ciudad autónoma una serie de jornadas dedicadas a la huella literaria de Julio Verne en Ceuta.

Promoción del transporte marítimo

Junto con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, la Fundació Baleària organizó el I Certamen de Dibujo Mi Primer Barco, dirigido a alumnos de Ceuta y Algeciras con el objetivo de destacar la importancia de las conexiones marítimas en estas dos ciudades.

Universitat d'Alacant

Se firmó un convenio con la Universitat d'Alacant para la realización de actividades conjuntas relacionadas con la cultura, en la sede universitaria de Dénia.



Firma del convenio con la Fundación Caja Mediterráneo.



Tertulia 'Humanidades, Empresa y ODS'.

Baleària Saludable

La Fundació puso en marcha este nuevo programa centrado en potenciar la salud y la práctica deportiva a través de colaboraciones, convenios, patrocinios y actividades vinculadas con el mundo de la salud y del deporte. Las actividades, dirigidas tanto a diferentes colectivos sociales como a los empleados de la naviera, están relacionadas con el mundo del deporte, la alimentación o el ocio saludable para fomentar el bienestar individual y colectivo.

Actividades destacadas

Excursiones para trabajadores

La Fundació Baleària organizó una decena de excursiones de senderismo para empleados de la naviera con el objetivo de promover hábitos saludables.

75
participantes

Jornada deporte y salud

Jornada en Dénia sobre el impacto de la actividad física en la salud, organizada junto con la Associació de Gestors Esportius, varios ayuntamientos y la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

PATROCINIOS DEPORTIVOS

Baleària firmó el patrocinio de varias entidades deportivas, que incluían tanto la inclusión del logo de la naviera en las equipaciones deportivas, como ayudas en los desplazamientos a los equipos y aficionados, en algunos casos.

- Palma Futsal
- Atlético Balears de Mallorca
- SCR Sa Peña de Santa Eulària, Eivissa
- Ushuaïa Ibiza Vóley
- Unión Deportiva Levante

→ Pilota valenciana

La Fundació Baleària promocionó el deporte de la pelota valenciana patrocinando a pilotaris como Félix Peñarubia y Sacha Kruihof, además de la promoción que se realizó en Nueva York con la participación de Puchol II, campeón individual valenciano.



Convenio con
Sa Peña de
Santa Eulària.

Baleària Solidària: voluntariado corporativo

Desde 2009 Baleària tiene un grupo de voluntariado corporativo formado por personal de la compañía que participa de manera activa y altruista en actividades sociales, culturales y solidarias de la Fundació Baleària.

152
voluntarios
(+23,6%)

17
actividades

Actividades destacadas

Caminata solidaria Magic Line

Un grupo de trabajadores de la delegación de Barcelona participó en este evento organizado por el hospital Sant Joan de Déu. La recaudación fue destinada a colectivos vulnerables como los niños.

→Recaudación: **1.000€**

Visió sense Fronteres

Varios voluntarios viajaron a Tánger y Tetuán para ayudar a los miembros de dicha organización, que realizó revisiones oftalmológicas a menores con riesgo de exclusión social. La actividad también se realizó en varias escuelas de València, junto con APOTEM.

→Revisiones: **398**

Día de la Banderita de la Cruz Roja

La Fundació participó en este día solidario de recaudación de fondos celebrado en Dénia con la organización de diversas actividades en Baleària Port.

Donaciones de material humanitario

La Fundació Baleària donó material humanitario a la Casa de la Caritat de València, los Franciscanos de Gandia, la Cruz Blanca de Tánger, la Casa Dari en Tetuán, la Cruz Roja en Dénia, Cáritas y Extiende tu Mano (Dénia). Además colaboró en la campaña nacional del Banco de Alimentos.



Parte del
voluntariado
en Baleària
Port.



B

Actividades propias

Expedicionària

Proyecto de sensibilización y educación ambiental dirigido a estudiantes de Secundaria, que consiste en una expedición científica tanto a bordo de los buques (donde se realizan avistamientos) como en tierra (a través de actividades medioambientales).

420
estudiantes

12
centros
educativos

'La Panseta'

Embarcación solar gratuita que une Baleària Port (estación marítima de Dénia y sede central de la naviera) con el centro de la ciudad. Además, la Fundació tiene un programa destinado a escolares para explicar la historia del puerto de Dénia, su evolución y el comercio de la pasa.

17.608
viajes

249.972
pasajeros

954
estudiantes

Ciclo de conferencias sobre cambio climático

La Fundació Baleària organizó un ciclo de conferencias sobre el cambio climático y su impacto sobre el turismo, la agricultura y la biodiversidad marina en las que participaron los expertos Jorge Olcina, Rodolfo Canet y Núria Marbà.

COLABORACIONES MEDIOAMBIENTALES

Traslado de tortugas y animales marinos heridos

La Fundació Baleària y Palma Aquarium firmaron un convenio de colaboración a partir del cual Baleària facilita el traslado de tortugas y otros animales marinos heridos o enfermos desde Eivissa y Menorca al centro de rescate y recuperación de tortugas marinas y cetáceos de Palma, así como los traslados para su liberación una vez recuperadas. También facilita los desplazamientos entre islas de técnicos para atender o acompañar animales fuera de Mallorca.

→Traslados de tortugas heridas: 3

Expedición para proteger la posidonia

La Fundació y el Institut Mediterrani d'Estudis Avançats (IMEDEA) organizaron una expedición científica para que medio centenar de expertos mundiales en carbono azul pudieran conocer in situ las reservas de Posidonia Oceánica de Formentera.

Avistamiento de cetáceos

El Grup Balear d'Ornitologia i Defensa de la Naturalesa (GOB) se sumó al proyecto de avistamiento de cetáceos desde los buques de Baleària que realiza la Conselleria de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya y el centro de educación ambiental BloEduca. Así, además de realizar los seguimientos en los trayectos entre Barcelona y Baleares, se incluyó la ruta Mallorca-Eivissa-Dénia.



Conferencias y congresos

ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL

El director de Flota, Guillermo Alomar, expuso la apuesta por el GNL de Baleària, pionera en el uso del gas natural en el mundo, ante el Comité de Protección del Medio Ambiente (MEPC 71) en unas jornadas organizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI) en Londres. (Foto)



V CONGRESO GASNAM

El director de Flota de Baleària fue uno de los ponentes del V Congreso GASNAM (Asociación Ibérica de Gas Natural para la Movilidad), donde presentó la apuesta de la compañía por este combustible limpio. La ponencia también contó con la participación de José Poblet, asesor técnico de la compañía.

CLÚSTER MARÍTIMO ESPAÑOL

Baleària participó en el 'Encuentro con la mar' organizado por el Clúster Marítimo Español con motivo de la conmemoración del Día Marítimo Mundial, donde el director de Flota de Baleària explicó el cambio de enfoque de la gestión del equipo humano de la naviera, centrado en la retención y fomento del talento y la promoción interna.

JORNADA DE INNOVACIÓN

El director general de Negocio de Baleària, Víctor Terricabras, participó en la mesa de apertura de la I Jornada de Innovación organizada por la Autoridad Portuaria de Balears, donde expuso los proyectos de innovación de la compañía.

JORNADA SOBRE SEGURIDAD

El director de Flota de Baleària participó en una jornada sobre seguridad en los buques de pasaje y ropax organizada por la Associació Catalana de Capitans de la Marina Mercant, donde se analizaron la evolución y principales retos del sector en materia de prevención y seguridad en los buques mercantes.

Adolfo Utor, director académico de la Càtedra de Cultura Empresarial

Adolfo Utor, presidente de Baleària, fue escogido como director académico de la Càtedra de Cultura Empresarial, de la Fundación Universidad-Empresa (ADEIT) de la Universitat de València. Durante dos cursos, Utor dirigirá el programa lectivo y la composición del cuadro docente de 'Qui pot ser empresari?', el curso estrella de la Càtedra, que celebra su 19ª edición. Se trata de un proyecto formativo de 60 horas lectivas y un marcado componente práctico, que cuenta con la colaboración de algunos de los líderes empresariales más representativos del tejido productivo de la Comunitat Valenciana.

CERCLE D'ECONOMIA DE LA SAFOR (CES)

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, impartió una conferencia titulada "La Responsabilitat Social Corporativa com a factor de competitivitat empresarial".

→ **Ser una buena empresa** para ser referentes del sector

Premios

Premi Turisme Comunitat Valenciana

Agència Valenciana de Turisme (Generalitat Valenciana)

La Fundació Baleària recibió el Premi Turisme Comunitat Valenciana en la categoría que premia la responsabilidad social en el turismo, por su contribución clara y directa en el desarrollo de actividades o iniciativas orientadas a la creación de un Código Ético Mundial para el Turismo. El jurado destacó la implantación de acciones de RSC con beneficios en el ámbito social y ecológico.



PREMIO A LA INNOVACIÓN Y LA INTERNACIONALIZACIÓN

Revista Economía 3

El premio reconocía la apuesta de Baleària por el uso de gas natural licuado y la innovación tecnológica aplicada para alcanzar una mayor eficiencia de la flota, así como el crecimiento de la naviera en el ámbito internacional.



PREMIO A LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunitat Valenciana

El premio distinguía el trabajo de la naviera en favor de la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad, poniendo en relieve su aportación a la participación de estas personas en un turismo más inclusivo.

PREMIO EMPRESAS

Valencia Plaza

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, recogió el Premio Empresas que el diario digital Valencia Plaza otorgó a Baleària en la séptima edición de sus galardones.



PREMIO A LA COMPAÑÍA MARÍTIMA

Asociación de Agencias de Viajes (AVA) de Baleares

La asociación reconoció a la naviera como la compañía marítima más destacada durante el año.

Acuerdos con organizaciones

Red Española del Pacto Mundial

En 2017, Baleària se adhirió como socio a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact), de la que ya era firmante desde 2011.

Se trata de la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial a nivel mundial promovida por las Naciones Unidas. Con la asociación voluntaria a esta red, la compañía reforzó su compro-

miso con los valores y principios éticos universales, además de aumentar su visibilidad y poder contar con el asesoramiento de expertos para posicionar Baleària en la vanguardia de la sostenibilidad empresarial, junto con otras organizaciones. La Fundació Baleària también es firmante de esta red desde 2012.

Baleària también se adhirió al proyecto 'Turismo Responsable: un Compromiso de Todos' y a la campaña 'Viaja. Disfruta. Respeta', coincidiendo con el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo.

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL VALENCIANA

Baleària entró a formar parte de la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV), que representa los intereses de los empresarios de esta comunidad.

CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO VALENCIANO

Baleària firmó su compromiso a seguir los valores y las conductas recogidos en este Código y a informar de los incumplimientos del mismo a su Comité, así como de las medidas tomadas para la promoción e implementación de estos principios.

SICTED

La estación marítima de Dénia, Baleària Port, sede de la compañía, se adhirió en 2017 al SICTED (Sistema Integrado de Calidad Turística en Destinos) e inició las acciones necesarias para distinguirse como puerto de Atrache de Cruceros y Ferris. Con esta adhesión la compañía contribuye al fortalecimiento de la ciudad como destino turístico de calidad y facilitará establecer su sede de Dénia como futuro puerto de atraque para cruceros.

COMUNIDAD POR EL CLIMA

Baleària se unió en 2017 a esta plataforma integrada por empresas, ciudadanos y administraciones públicas comprometidas en la lucha contra el cambio climático.

Otras entidades donde Baleària está representada

- Asociación de empresarios para el Progreso de la Dirección (APD Levante)
- Asociación de Ingenieros Navales y Oceánicos (AINE)
- Asociación Naviera Española (ANAVE)
- Asociación Valenciana de Empresarios (AVE)
- Cátedra de Cultura Empresarial de ADEIT
- Círculo de Empresarios de la Marina Alta (CEDMA)
- Comité Naval de Bureau Veritas
- Exceltur
- Fundación Conexus
- Fundación EDEM
- Mesa del Turismo Nacional

Datos económicos



→ **Ser una buena empresa** para ser rentable y sostenible

Resultados grupo Baleària

362.616.733€

total ingresos explotación

(+10%)

81.507.952€

EBITDA

(+3%)

43.525.629€

beneficio neto

(+10%)

		2017		Variación
VALOR ECONÓMICO GENERADO	362.616.733,20	100,00	32.666.565,02	10%
Prestación de servicios	356.055.220,89	98,19	30.129.317,52	9%
Otros ingresos	6.561.512,31	1,81	2.537.247,50	63%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	314.778.826,75	100,00	55.113.824,14	21%
Gastos proveedores	238.763.992,81	75,85	34.234.880,92	17%
Gastos de personal	44.627.734,71	14,18	2.152.583,71	5%
Gastos financieros	8.530.995,47	2,71	-618.429	-7%
Gastos medioambientales	1.054.063,81	0,33	130.988,02	14%
Gastos e inversiones en innovación	20.631.594,38	6,55	17.749.094,38	616%
Gastos en acción social	784.050,57	0,25	88.361,12	13%
Gastos en formación	386.395,00	0,12	78.088,21	25%

En el valor económico distribuido, destacan la partida de gastos en innovación –que registró un incremento del 616%, debido principalmente a la construcción de dos *smart ships* propulsados por gas natural licuado– y los gastos financieros –que crecieron un 40% por la financiación de nuevos buques a la flota–. También cabe mencionar el incremento producido en los gastos en proveedores, con un 17%, por el aumento y actualización de la flota.

En cuanto al valor económico generado, la partida de ‘Prestaciones de servicios’ se incrementó un 9% debido a la apertura de nuevas líneas, al incremento de millas y pasajeros trasladados, y al aumento de la productividad de buques subcontratados y comprados.

En cuanto a las principales inversiones en 2017, fueron: adquisición de tres ferris, remotorización de un fast ferri, nuevo edificio en la sede central, proyecto de construcción de una serie de cuatro *eco fast ferris* y de dos *smart ships* propulsados a gas.

→ Ver página 14



Indicadores

GRI Standards_ Global Reporting Initiative (GRI) y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

1. Perfil de la organización

102-1	Nombre de la organización <i>Baleària</i>
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios <i>Pág. 10</i>
102-3	Ubicación de la sede <i>Dénia (Alicante)</i>
102-4	Ubicación de las operaciones <i>Pág. 10-11</i>
102-5	Propiedad y forma jurídica <i>Baleària Eurolíneas Marítimas S.A.</i>
102-6	Mercados servidos <i>Pág. 10-11</i>
102-7	Tamaño de la organización <i>Pág. 10</i>
102-8	Información sobre empleados y nuevos trabajadores <i>Pág. 10</i> ODS 8
102-9	Cadena de suministro <i>Pág. 67</i>
102-10	Cambios en la organización y cadena de suministro <i>Pág. 29 y 67</i>
102-11	Principio o enfoque de precaución <i>Pág. 32-33</i>
102-12	Iniciativas externas <i>Pág. 87</i>
102-13	Afiliación a asociaciones <i>Pág. 87</i>

2. Estrategia

102-14	Declaración de altos ejecutivos <i>Pág. 4</i>
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales <i>Pág. 28-33, 70-73</i>

3. Ética e integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta <i>Pág. 10</i>
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol

4. Gobernanza

102-18	Estructura de gobernanza <i>Pág. 20-21</i>
102-19	Delegación de autoridad <i>Pág. 20</i>
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 20-21</i>
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 16</i>
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités <i>pág. 21</i> ODS 5
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno <i>Pág. 21</i>
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno <i>Información no disponible.</i>
102-25	Conflictos de intereses <i>Información no disponible.</i>
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia <i>Información no disponible.</i>
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno <i>Información no disponible.</i>
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno <i>Información no disponible.</i>
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 20</i>
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo <i>Información no disponible.</i>
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 20</i>
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad <i>Revisión y aprobación final</i>
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas <i>Pág. 20</i>
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas <i>Información no disponible.</i>
102-35	Políticas de remuneración <i>Información no disponible.</i>
102-36	Proceso para determinar la remuneración <i>Información no disponible.</i>
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración <i>Información no disponible.</i>
102-38	Ratio de compensación total anual <i>Información no disponible.</i>
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual <i>Información no disponible.</i>

5. Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés Pág. 16
102-41	Acuerdos de negociación colectiva 100%
102-42	Identificación y selección de grupos de interés Pág. 16
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés Pág. 16
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados Pág. 16

6. Prácticas para la elaboración de informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados <i>Las entidades que figuran en los estados financieros de la organización pueden consultarse en la Nota 9 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas de Baleària Eurolíneas Marítimas S.A y sociedades dependientes..</i>
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema Pág. 16
102-47	Lista de temas materiales Pág. 16
102-48	Reexpresión de la información Pág. 16
102-49	Cambios en la elaboración de informes <i>Expresado en cada aspecto (si procede).</i>
102-50	Periodo objeto del informe 2017
102-51	Fecha del último informe 2016
102-52	Ciclo de elaboración de informes Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe fundacio@fundacio.balearia.org
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI <i>Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Este informe refleja el desempeño económico y social (los referentes a la plantilla) en el ejercicio fiscal 2017 (1 de noviembre de 2016- 31 de octubre de 2017). El resto de los datos se refieren al año anual.</i>
102-55	Índice de contenidos GRI Pág. 90-94
102-56	Verificación externa No se realiza

II. CONTENIDOS TEMÁTICOS

ECONÓMICOS

201. Desempeño económico

201-01	Valor económico directo generado y distribuido Pág. 89 ODS 5, ODS 9
201-02	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático <i>Información no disponible</i>
201-03	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación <i>Información no disponible</i>
201-04	Asistencia financiera recibida del gobierno <i>Asistencia financiera no significativa</i>

202. Presencia en el mercado

202-01	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local Pág. 44
202-02	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local <i>75% 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. ODS 8</i>

203. Impactos indirectos económicos

203-01	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Pág. 14 ODS 5, ODS 9, ODS 11
203-02	Impactos económicos indirectos significativos <i>Información no disponible</i>

204. Prácticas de adquisición

204-01	Proporción de gasto en proveedores locales <i>Información no disponible</i>
--------	---

205. Anticorrupción

205-01	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción <i>Se evaluó un centro. No se encontraron riesgos en este sentido.</i>
205-02	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción <i>No se realiza.</i>
205-03	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas <i>No se registraron casos de corrupción.</i>

206. Competencia desleal

206-01	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia <i>No existe expediente en curso en este sentido.</i>
--------	---

AMBIENTALES

301. Materiales

301-01	Materiales utilizados por peso o volumen Pág. 72 ODS 9, ODS 12
301-02	Insumos reciclados utilizados Pág. 72 ODS 12
301-03	Productos reutilizados y materiales de envasado Pág. 72 ODS 12

302. Energía

302-01	Consumo energético dentro de la organización Pág. 70 ODS 12
--------	---

302-02	Consumo energético fuera de la organización <i>Información no disponible.</i>
302-03	Intensidad energética Pág. 70-71 ODS 12
302-04	Reducción del consumo energético Pág. 70-71 ODS 12
302-05	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios Pág. 70-71
303. Agua	
303-01	Extracción de agua por fuente <i>No procede. El agua proviene de redes de agua locales.</i> ODS 6
303-02	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua <i>No procede.</i> ODS 6
303-03	Agua reciclada y reutilizada Pág. 72 ODS 6, ODS 12
304. Biodiversidad	
304-01	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas <i>La Organización no dispone de ningún centro de operaciones ubicado dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.</i> ODS 6, ODS 14
304-02	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad Pág. 70-71 ODS 6, ODS 14
304-03	Hábitats protegidos o restaurados <i>La compañía no participa en la protección ni restauración de hábitats.</i>
304-04	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones <i>26 especies vulnerables y 10 en peligro de extinción.</i>
305. Emisiones	
305-01	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Pág. 70 ODS 12, ODS 14
305-02	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) <i>Información no disponible. No se miden.</i> ODS 12, ODS 14
305-03	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) <i>Información no disponible. No se miden.</i> ODS 14
305-04	Intensidad de las emisiones de GEI Pág. 71 ODS 14
305-05	Reducción de las emisiones de GEI Pág. 70
305-06	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) <i>Información no disponible. No se miden.</i>
305-07	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire <i>Información no disponible. No se miden.</i>
306. Efluentes y residuos	
306-01	Vertido de aguas en función de su calidad y destino Pág. 72 ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-02	Residuos por tipo y método de eliminación Pág. 72 ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-03	Derrames significativos <i>No ha habido derrames significativos.</i> ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-04	Transporte de residuos peligrosos <i>No procede. Baleària no se dedica al transporte de residuos peligrosos.</i>
306-05	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías <i>No procede. Baleària no realiza vertidos de agua ni escorrentías. Las aguas residuales generadas por sus buques son entregadas a instalaciones de tratamiento de tierra.</i>
307. Cumplimiento ambiental	
307-01	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental <i>No se han recibido expedientes en este sentido.</i>
308. Evaluación ambiental de proveedores	
308-01	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales Pág. 66
308-02	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas <i>No se han identificado impactos en este sentido.</i>
SOCIALES	
401. Empleo	
401-01	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal Pág. 36, 44 ODS 5, ODS 8
401-02	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales <i>Las prestaciones sociales se aplican igual a todos los trabajadores independientemente de su jornada laboral. Todos los empleados tienen cobertura por incapacidad o invalidez y por permiso parental. Seguro de vida según convenio colectivo y condiciones especiales para el seguro médico.</i> ODS 8
401-03	Permiso parental Pág. 45 ODS 5, ODS 8
402. Relaciones trabajador-empresa	
402-01	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 1 mes
403. Salud y seguridad en el trabajo	
403-01	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad <i>100% de los trabajadores están representados.</i>
403-02	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laborales <i>Torceduras, caídas, quemaduras, lesiones musculares. No hubo casos de enfermedades profesionales.</i>
403-03	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad <i>Ninguno</i>
403-04	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos <i>Los acuerdos formales con sindicatos abarcan la salud y la seguridad en el 100% de las reuniones del CSS.</i>
404. Formación y enseñanza	
404-01	Media de horas de formación al año por empleado Pág. 40-41 ODS 5, ODS 8

404-02	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 40-43	ODS 5, ODS 8
404-03	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 39	ODS 5, ODS 8
405. Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-01	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 20-21, 36, 44	ODS 5, ODS 8
405-02	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 44	ODS 5, ODS 8, ODS 10
406. No discriminación			
406-01	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han identificado. ODS 5	
407. Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-01	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo La compañía apoya el derecho a la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva. No se han identificado centros ni proveedores en este sentido.		
408. Trabajo infantil			
408-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado	
409. Trabajo forzoso u obligatorio			
409-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado	
410. Prácticas en materia de seguridad			
410-01	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se ha formado personal en este sentido	
411. Derechos de los pueblos indígenas			
411-01	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas No procede. Baleària no tiene operaciones en las zonas geográficas afectadas por este asunto.		
412. Evaluación de derechos humanos			
412-01	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No se han realizado.	
412-02	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se han realizado.	
412-03	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos No se han realizado.		
413. Comunidades locales			
413-01	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 78-84	
413-02	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se han detectado.	
414. Evaluación social de los proveedores			
414-01	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 66	ODS 5
414-02	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han detectado. ODS 5	
415. Políticas públicas			
415-01	Contribución a partidos y/o representantes políticos Baleària no ha realizado ninguna contribución en este sentido.		
416. Salud y seguridad de los clientes			
416-01	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios La compañía, cumpliendo con la legislación vigente, tiene evaluados todos los aspectos pertinentes relativos a los riesgos laborales que entrañan las actividades necesarias para la prestación de sus servicios, tanto a bordo de los buques como en las estaciones marítimas.		
416-02	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios No se han recibido		
417. Márketing y etiquetado			
417-01	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios Baleària, a través de su web, informa a sus clientes sobre el control y las medidas de seguridad establecidas para embarcar en sus buques. Igualmente, a bordo, los pasajeros disponen de tarjetas informativas sobre los distintos medios de evacuación que se encuentran a bordo del buque en el que navegan y son informados de cómo usarlos en caso de necesidad por medio de un vídeo que se muestra al comienzo de la travesía.		
417-02	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios No se han recibido		
417-03	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing No se han recibido		
418. Privacidad del cliente			
418-01	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente No se han recibido		
419. Cumplimiento socioeconómico			
419-01	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico No hay en materia económica. En materia social no son significati- vas, hay 6, por importe total de 10.000 €		

