

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad 2018

*«Nuestra contribución
para transformar el mundo»*

BALEARIA

MEMORIA 2018

BALEARIA

*En recuerdo de Amalio Muñoz, socio fundador y
miembro del Consejo de Administración de Balearia,
y asesor de Presidencia, fallecido en 2018*

BALEARIA

BALEARIA

BALEARIA





Sumario

CARTA DEL PRESIDENTE → 2

MAGNITUDES 2018 → 8

EMPRESA LÍDER → 10

Innovación, servicio y sostenibilidad → 12

Veinte años tejiendo mares → 16

Desempeño económico → 20

Proximidad y transparencia → 22

Vocación de permanencia → 26

MODELO COMPETITIVO → 28

Pioneros en ecoeficiencia → 30

Mercados exteriores → 34

Impulsando el crecimiento → 36

La hoja de ruta para transformar el mundo → 38

TRABAJO EN EQUIPO → 40

Un equipo que crece → 42

Desarrollo profesional → 44

Gestión del talento → 48

Estabilidad laboral → 50

Una buena empresa para trabajar → 52

EXCELENCIA EN EL SERVICIO → 54

La satisfacción del cliente como prioridad → 56

La experiencia de viajar → 58

Fidelización de los clientes → 60

Seguridad y protección → 65

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS → 66

UN PLANETA SOSTENIBLE → 70

Cuidar el medio ambiente → 72

Reducir el impacto ambiental → 74

Iniciativas más sostenibles → 75

COMPROMISO SOCIAL → 76

Valor distribuido a los grupos de interés → 78

Para una sociedad mejor → 80

Suministros de proximidad → 86

Referentes del sector → 88

Alianzas estratégicas → 89

Vocación de liderazgo → 90

INDICADORES → 92

Carta del presidente

Para Baleària, 2018 ha sido el año de concretar su contribución a la lucha contra el cambio climático; el año del gas natural licuado (GNL), una energía limpia que reduce sustancialmente la emisión de gases contaminantes a la atmósfera. También ha sido el año 0 de la digitalización, que incorpora las últimas innovaciones tecnológicas al servicio de la ecoeficiencia y la atención al pasajero. Gas natural y digitalización son ejes estratégicos de Baleària que confluyen en nuestros *smart ships*, tanto los tres de nueva construcción como los seis que van a ser transformados. Así, dos *smart ferries* gemelos han sido flotados en 2018, uno de los cuales, el *Hypatia de Alejandría*, ha sido el primero en navegar a gas por el Mediterráneo. Además, hemos empezado a construir el primer *smart fast ferry* del mundo con motores duales de GNL, que estará operativo en el 2020. Finalmente, la Unión Europea nos ha otorgado una subvención del 20% para re-motorizar *ferries* a GNL y adaptarlos a tecnología *smart*, calificando el proyecto como excelente.

Han sido muchos los proyectos a destacar en este año; todos, igual que los vinculados al GNL, con el mismo eje central: la permanente búsqueda de la competitividad, desde la voluntad expresa de preservar el planeta y de lograr un mundo más inclusivo, socialmente sostenible y con igualdad de oportunidades; y asumiendo estos criterios como posibilidades de negocio que contribuyen al necesario crecimiento económico.

Sin desarrollo económico sostenible difícilmente lo lograremos; por eso en Baleària, como en muchas otras empresas del mundo, asumimos los retos que los Objetivos de Desarrollo Sostenible nos ofrecen.

Por noveno año cumplimos con nuestra obligación de elaborar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, siguiendo los criterios del Global Reporting Initiative que desde las Naciones Unidas establece el Pacto Mundial, al que estamos suscritos, y que por segundo año consecutivo la han calificado con el máximo grado, nivel Avanzado. Para las Naciones Unidas los informes de progreso y memorias de sostenibilidad "son el ejercicio de transparencia más efectivo". Un documento que no es un simple listado de buenas prácticas, sino que intenta ser un reflejo de la filosofía de nuestra naviera, que en 2018 celebró su 20º aniversario. Una memoria que intenta responder de forma transparente y rigurosa a las expectativas que todos nuestros grupos de interés nos han depositado.

El año 2018 también ha sido testigo de nuestra alianza con la naviera Fred. Olsen Express, que nos ha permitido

iniciar conexiones marítimas para pasajeros y carga rodada entre la península y las islas Canarias, un mercado nuevo para Baleària, que fortalece nuestra posición estratégica en el mercado con una oferta más integral y solvente.

Queremos ser competitivos desde una voluntad expresa de preservar el planeta y lograr un mundo más inclusivo y con igualdad de oportunidades.

Entre los datos más significativos del año, se encuentra el aumento del 9,4% de nuestra plantilla, que ya alcanza las 1.681 personas, todo ello pese a que el crecimiento del negocio se ha limitado a un 5%, y la rentabilidad se ha visto reducida



significativamente tanto en *cash flow* como en resultado. Estas cifras contradictorias responden al momento expansivo que vive la compañía, con la consolidación de las nuevas líneas en el mar de Alborán y Canarias, y por el fuerte incremento del precio del combustible experimentado en el 2018. Sin embargo, es una buena noticia, para nuestra empresa y para la sociedad, aumentar el número de empleos.

La formación de nuestros equipos ha sido también una de nuestras prioridades en el año 2018, y para conseguirlo nuestra Escuela de Empresa ha tenido un papel esencial: hasta el 74% de nuestros empleados han recibido formación, completando 27.535 horas efectivas (+38%).

Nuestros clientes, el grupo de interés al que todos nuestros equipos y esfuerzos van dirigidos, han respondido otro año con fuerza. Hemos alcanzado los 4,3 millones de pasajeros (+11%), más de un millón de vehículos (+17%), y 5,8 millones de metros lineales de carga (+3,5%). Un año más hemos contribuido a nuestra misión de facilitar el libre comercio y la libre circulación de personas, conocimiento y cultura, y con ello al bienestar de los ciudadanos en los territorios donde desarrollamos nuestra actividad. Las rutas internacionales han superado el millón de pasajeros (+26%), y crecen por encima de los tráficos nacionales. También hemos alcanzado un histórico 97% de fidelización de nuestros clientes, y todos los equipos seguimos trabajando duro para

Esta memoria es el reflejo de nuestra filosofía: responder de forma transparente y rigurosa a las expectativas de los grupos de interés.

Nuestra misión es facilitar el libre comercio y la libre circulación de personas, conocimiento y cultura, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos.

conseguir los mayores estándares de servicio y atención al cliente.

Por otra parte, durante 2018 han comenzado a funcionar la serie de cuatro *eco fast ferries* que unen las islas de Eivissa y Formentera y que han reducido hasta un 36% las emisiones de CO² en comparación con los buques que operaban antes en la ruta. Estos *eco fast ferries*, además, han sido galardonados por la Asociación y el Colegio de Ingenieros Navales de España como la mejor construcción naval del año.

También merecen mención especial los proveedores, nuestros más estrechos colaboradores, cuya participación es imprescindible en la consecución de nuestra misión. Asumimos el papel tractor que nuestra empresa ejerce sobre la economía de nuestros territorios: el 80,9% de nuestros proveedores son de proximidad. En Baleària evaluamos a los proveedores en función del cumplimiento de la normativa y de nuestro propio código de conducta y una vez más, la gran mayoría de ellos (el 85%) están situados en las dos categorías más elevadas, algo que implica que las empresas que nos suministran son de calidad y comparten nuestros valores.

Por último, estoy obligado a mencionar al voluntariado de Baleària, formado por más de 140 empleados, que han seguido desarrollando actividades solidarias, en defensa del medio ambiente, de la salud y de la cultura. Estas

iniciativas representan un motivo de orgullo para la compañía, y se unen a la Fundación Baleària que, con un presupuesto de más de 700.000 euros, ha desarrollado 429 actividades, como la organización de conciertos, exposiciones, acciones solidarias, avistamientos de fauna marina o recogidas de plásticos.

Afrontamos el 2019 con una agenda muy intensa, tanto o más que la del 2018, pero con varias certezas que me permito repetir: la inclusión, la defensa del planeta y el crecimiento económico sostenible conforman los cimientos de nuestros valores; la innovación, la digitalización y la inteligencia artificial marcarán el futuro; y solo nuestra capacidad de ser competitivos nos permitirá seguir creciendo. Nuestra apuesta es a largo plazo, y nos encontramos sumidos en un cambio profundo de la organización en el marco de la nueva cultura digital. En 2019 tendremos seis *ferries* con GNL y tecnología *smart* y renovaremos los motores de otros dos; implementaremos un nuevo sistema de gestión, un nuevo y potente CRM, nueva web y app; y tenemos por delante el enorme reto de consolidar las nuevas líneas del mar de Alborán y Canarias, todo ello en un nuevo contexto de mercado, no carente de complejidad. Por eso queremos transmitir a todos nuestros grupos de interés nuestra determinación para en un futuro de largo plazo proseguir en la senda de la innovación y del crecimiento, y la necesidad de seguir contando con su participación y entusiasmo en la consecución de nuestros nobles objetivos.

Nuestra apuesta es a largo plazo, y discurre por la senda de la innovación y el crecimiento.

Magnitudes 2018

Flota

31
buques

2
buques
en construcción

1.359.000
millas navegadas
(+13%)

0,2242
kg CO² / t*milla
(+24,6%)

Tráficos

4.320.000
pasajeros
(+11%)

1.029.000
vehículos
(+17%)

5.845.000
m.l. carga
(+3,5%)



Dimensión de la compañía

5	23	1.680
países	rutas (+4)	empleados (+9,4%)

Resultados económicos

381.000.000€	70.000.000€
facturados (+5%)	EBITDA (-14%)



Empresa líder

BALEÀRIA  PORT

Innovación, servicio y sostenibilidad

Baleària, que en 2018 cumplió veinte años, es la naviera líder en el transporte de pasaje, vehículos y mercancías en las conexiones con Baleares, además de ser la única que tiene rutas interinsulares en las cuatro islas del archipiélago. La naviera también opera en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y desde el 2018 une Huelva con Canarias. En el ámbito internacional, ofrece servicios en Marruecos, Argelia y también entre los Estados Unidos y Las Bahamas.

La naviera es pionera en el uso del gas natural, y tiene en marcha un plan de flota que incluye tanto la construcción de *smart ships* como la remotORIZACIÓN de buques para que puedan navegar con este combustible que reduce las emisiones a la atmósfera. La apuesta estratégica de Baleària por el GNL, iniciada hace ocho años, responde a criterios de responsabilidad social y rentabilidad económica, adelantándose así a las cada vez más exigentes normativas en materia de gases contaminantes.

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 tiene una plantilla estable de más de 1.600 personas que trabajan en sus 22 delegaciones y 31 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.

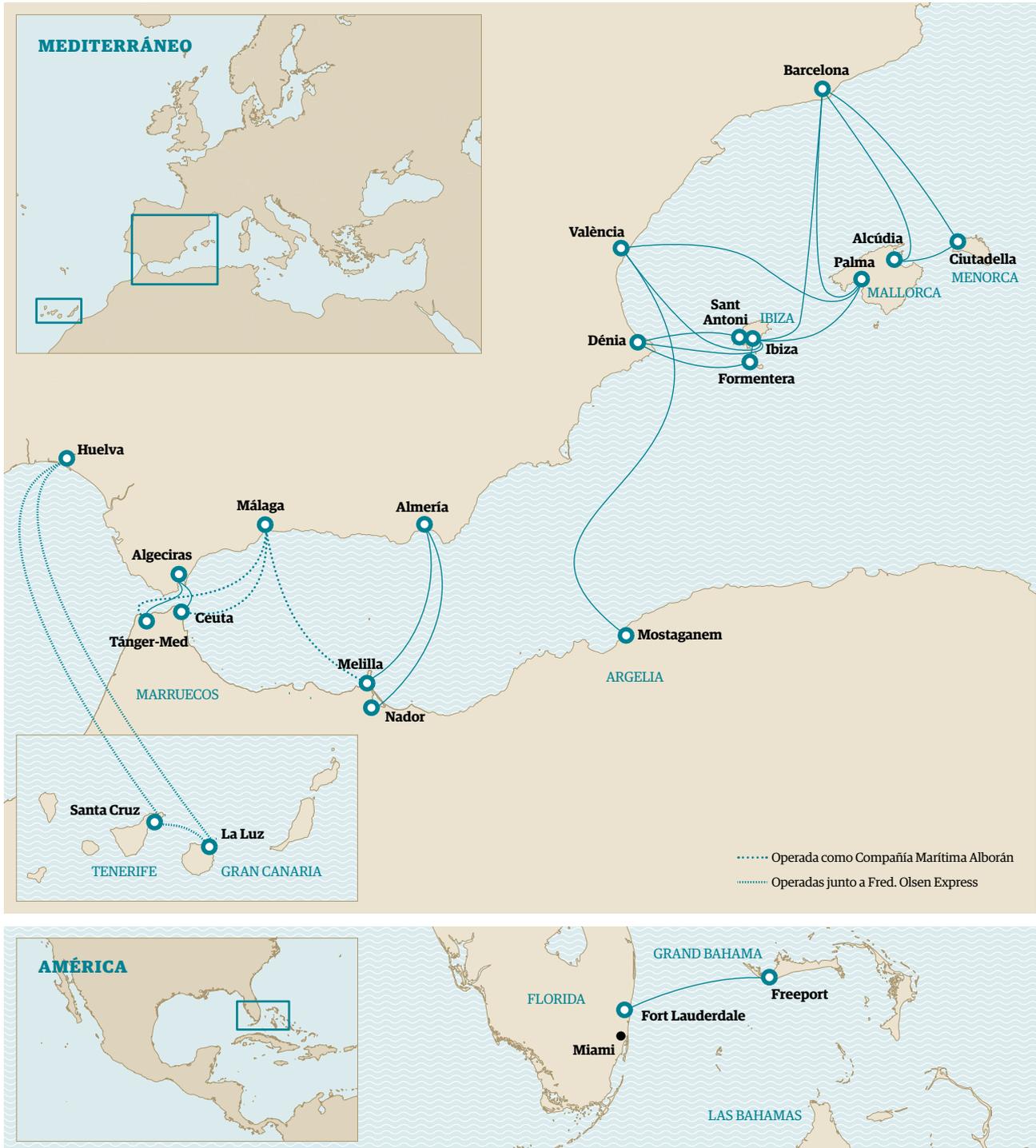
Visión

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





Flota

FERRY

	Velocidad	Eslora	Manga	Personas	Vehículos
Abel Matutes	23 kn	190 m	26 m	900	625
Amman (***)	15 kn	139 m	18 m	955	479
Bahama Mama	23 kn	154 m	24 m	1.000	350
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	23 m	399	430
Duba Bridge (***)	16 kn	141 m	23 m	399	260
Hedy Lamarr (**)	24 kn	186 m	25 m	600	646
Hypatia de Alejandría	24 kn	186 m	25 m	880	608
Martín i Soler	23 kn	165 m	25 m	1.200	567
Nápoles (**)	23 kn	186 m	25 m	1.600	481
Nissos Chios (***)	27 kn	141 m	21 m	1.400	402
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	90
Regina Baltica	19 kn	145 m	25 m	1.675	350
Rosalind Franklin (*)	22 kn	188 m	28 m	800	624
Sicilia (**)	23 kn	186 m	25 m	1.000	481
Viot	12 kn	64 m	11 m	41	23

FAST FERRY

	Velocidad	Eslora	Manga	Personas	Vehículos
Avenar Dos	34 kn	82 m	23 m	855	174
Cecilia Payne (*)	38 kn	86 m	24 m	800	200
Formentera Direct	25 kn	50 m	14 m	309	36
Eco (Aqua, Terra, Lux, Aire)	27 kn	28 m	9 m	355	-
Jaume I, II, III	32-36 kn	78-81 m	26 m	623-655	130-144
Maverick Dos	30 kn	39 m	9m	356	-
Nixe	32 kn	63 m	16 m	546	122
Pinar del Río	32 kn	74 m	26 m	462	80
Ramon Llull	35 kn	83 m	13 m	551	120

EN CONSTRUCCIÓN

	Velocidad	Eslora	Manga	Personas	Vehículos
Marie Curie	24 kn	186 m	25 m	880	608
Eleanor Roosevelt	35 kn	125 m	28 m	1.200	500

(*) Incorporado y adquirido en 2018

(**) Adquirido en 2018

(***) Fletado en 2018

31
buques

2
buques
en construcción

90%
flota en propiedad
5
buques
adquiridos en 2018

Veinte años tejiendo mares



La historia de Baleària, actualmente naviera líder del transporte marítimo en España y pionera mundial en el uso de gas natural, empezó en junio de 1998, cuando Adolfo Utor, el actual presidente de la compañía, lideró la creación de Baleària junto con otros ex trabajadores de la naviera Flebasa, que había entrado en quiebra.

A pesar de empezar con una situación financiera delicada, la recién nacida Baleària apostó por las nuevas tecnologías y la renovación de la flota, y solo tres años incorporó el fast ferry *Federico García Lorca*, buque insignia de la compañía durante muchos años, que conectaba las Baleares con la Comunidad Valenciana.

La apuesta por la alta velocidad siguió con la incorporación de más *fast ferries*, al tiempo que se abrían nuevas líneas en las Baleares y se alcanzaban otros hitos: como la primera línea en el estrecho de Gibraltar, que también marcó el inicio de la internaciona-

lización de la empresa, en 2003, que unía Algeciras con Tánger. Dos años después se produjo la fusión por absorción de la división naviera del grupo Matutes.

En 2004 se puso en marcha la Fundació Baleària como forma de contribuir al desarrollo social y cultural de los territorios. Y es que la responsabilidad social y la innovación forman parte del ADN de Baleària.

Muestra de ello es el ambicioso plan de flota que implicó la construcción de cuatro innovadores *ferries* de última generación. Así, en 2009 empezaba una nueva etapa y un nuevo concepto: el viaje experiencial, centrado en la comodidad y el entretenimiento a bordo. Los nuevos buques eran a la vez mucho más sostenibles y con mayor capacidad de carga.

En los años siguientes un nuevo eje estratégico tomó fuerza: la implantación en mercados ex-

teriores como forma de hacer crecer el proyecto empresarial. Primero en el Caribe y posteriormente en diferentes rutas en el norte de África y en el Atlántico, uniendo Huelva con Canarias.

Dos décadas después de su creación, Baleària es una empresa dinámica y competitiva, que sigue marcándose retos, como la digitalización y el uso de gas natural licuado como combustible, aspecto en el que es pionera a nivel mundial.

Escanee este código para ver el vídeo conmemorativo de los 20 años de Baleària.





Celebración de los 20 años. Baleària celebró en diciembre de 2018 sus veinte años de historia con una emotiva fiesta, en la sede central de la compañía, donde se reunieron más de 300 personas, con representación de todas las delegaciones de la compañía y buena parte de la flota, además de los socios fundadores de la naviera.

Hitos en 2018

Enero-Junio

Se completa la serie de cuatro **eco fast ferries** para la ruta Eivissa-Formentera.

→Ver página 32

Marzo / Noviembre

Flotadura de los **ferries Hypatia de Alejandría y Marie Curie**, los primeros propulsados por **GNL** del Mediterráneo.

→Ver página 30

Julio

Creación de la **Compañía Marítima Alborán** para las rutas de Málaga a **Ceuta, Melilla y Tánger**.

→Ver página 36



Octubre



Empieza la construcción del primer *fast ferry* con motores a gas natural del mundo.

→Ver página 31

Noviembre



Empieza a operar entre la Península y Canarias gracias a un acuerdo con Fred.Olsen Express.

→Ver página 36

Noviembre



Se empieza a **remotorizar a GNL** el *ferry Nápoles*, el primero de los seis previstos.

→Ver página 31



Desempeño económico

381.476.282€

total ingresos explotación

(+5%)

70.316.049€

EBITDA

(-14%)

27.491.558€

beneficio neto

(-37%)

	2018	2017	2018	Variación	2017
VALOR ECONÓMICO GENERADO	381.476.282,70	362.616.733,20	100,00		100,00
Prestación de servicios	369.975.414,70	356.055.220,89	96,99	3,9	98,19
Otros ingresos	11.500.867,35	6.561.512,31	3,01	75,3	1,81
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	319.390.514,84	291.922.722,99	83,72		80,50
Gastos proveedores	260.256.209,71	238.763.992,81	68,22	9,0	65,84
Gastos de personal	52.544.530,06	44.627.734,71	13,77	17,7	12,31
Gastos financieros	6.589.775,06	8.530.995,47	1,73	-22,8	2,35
Gastos medioambientales	1.306.257,22	1.054.063,81	0,34	23,9	0,29
Gastos destinados a la innovación	28.564.892,33	20.631.594,38	7,49	38,5	5,69
Inversión en acción social	722.928,47	784.050,57	0,19	-7,8	0,22
Inversión en formación	446.098,40	386.395,00	0,12	15,5	0,11

Principales proyectos en Flota

Inversiones en 2018: 155 millones de euros

Tres nuevos buques a gas natural licuado

La naviera construye los dos primeros *ferries* a gas natural licuado que navegarán en el Mediterráneo, y el primer *fast ferry* del mundo con motores GNL.

→Ver páginas 30 y 31

Remotorización de seis buques a gas natural licuado

Baleària puso en marcha un proyecto para remotorizar a GNL seis buques de su flota, subvencionado en parte por la Unión Europea.

→Ver página 31

Adquisición cinco buques

La naviera compró e incorporó a su flota en 2018 el *fast ferry Cecilia Payne* (en el que realizó varias mejoras en la habilitación de pasaje y la bodega) y el *ferry Rosalind Franklin*. Además, adquirió tres buques que ya operaban en algunas de sus rutas: *Hedy Lamarr*, *Sicilia* y *Nápoles* (que se remodeló para ampliar su capacidad de pasaje).

BALEARIA



Proximidad y transparencia

En cada uno de los territorios, Baleària identifica a sus grupos de interés (aquellos agentes que pueden afectar o verse afectados por la actividad de la compañía), y los prioriza según la estrategia de negocio. En el compromiso por mantener una relación cercana con sus grupos de interés, Baleària cuenta con diferentes canales para identificar las necesidades o expectativas respecto a la compañía y satisfacerlas. Estas necesidades se pueden consultar en la página siguiente.

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, presentó la memoria del año 2017 en un acto que reunió a representantes de los grupos de interés en Baleària Port, en Dénia, en marzo de 2018.



La Red Española del Pacto Mundial calificó con el máximo nivel (Avanzado) la memoria de 2017 por segundo año consecutivo.

- Versiones en papel y digitales, en español, catalán, inglés y francés.
- Vídeo resumen en español y francés.
- Canales: mails, redes sociales, web...



Análisis de materialidad

Baleària lleva a cabo, cada dos años, encuestas de materialidad a los grupos de interés para detectar los temas más relevantes, tanto para el negocio como para los *stakeholders*. Esta información le permite afrontar los retos y oportunidades que surgen en el desarrollo de su actividad, además de conocer su reputación y las expectativas de los grupos de interés.

Temas de mayor relevancia

(Detectados en 2017 e incorporados dentro de un plan de actuación para su mejora)

- Para los clientes, la administración pública y los clientes de carga: la seguridad en los buques y en las estaciones marítimas.
- Para los empleados: la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Para los proveedores y la sociedad: la calidad de los productos y servicios.

GRUPOS DE INTERÉS Y COMPROMISOS

Empleados

Personas que trabajan para el grupo Baleària, ya sea en las oficinas, los buques o en operaciones logísticas.

Objetivo | Ser una buena empresa donde trabajar, atrayendo y reteniendo el talento y motivando a la plantilla.

Compromisos

- Mantener una comunicación fluida y periódica.
- Garantizar la igualdad de oportunidades.
- Favorecer la conciliación familiar y laboral.
- Potenciar el desarrollo personal y profesional.

Canales de diálogo | Intranet ● | Comunicados internos ● | Programas de voluntariado ● | Programa bienestar y salud ● | Plan de acogida ● | Revista de prensa digital ● | Web ● | Memoria RSC ●

Clientes

Personas o empresas que utilizan los servicios ofrecidos por Baleària.

Objetivo | Ser una empresa que responda y satisfaga las necesidades y las legítimas expectativas de los clientes.

Compromisos

- Buscar la excelencia en los servicios.
- Ofrecer una atención directa y personalizada al cliente.
- Garantizar unos servicios respetuosos y sostenibles.

Canales de diálogo | Taquillas de venta directa ● | Web ● | Departamento de Atención al cliente y Contact Center ● | Encuestas de satisfacción ● | Redes sociales ● | Blog *Entreolas* ● | Revista *Entreolas* ● | Memoria RSC ●

Proveedores

Empresas que forman parte de la cadena de suministro para cubrir todos los servicios de Baleària.

Objetivo | Ser una empresa de calidad con la que colaborar.

Compromisos

- Fomentar y proteger los derechos humanos fundamentales en la cadena de suministro.
- Garantizar el cumplimiento del cuestionario de homologación.

Canales de diálogo | Política de compras y cuestionario homologación ● | Web ● | Memoria RSC ●

Sociedad

Personas o entidades que forman parte de los territorios donde Baleària opera.

Objetivo | Ser una buena empresa vecina.

Compromisos

- Contribuir al desarrollo social y económico de los territorios donde opera y la mejora del bienestar global.

Canales de diálogo | Noticias en prensa ● | Eventos ● | Convenios y acuerdos ● | Web ● | Memoria RSC ●

Administración pública

Organismos o personas que gestionan asuntos relacionados con la actividad de Baleària.

Objetivo | Ser una empresa responsable y honesta, con vocación de servicio público.

Compromisos

- Cumplir con la legislación de forma responsable y honesta.
- Colaborar de manera estrecha con los organismos públicos para el logro de objetivos comunes.

Canales de diálogo | Correo electrónico ● | Web ● | Memoria RSC ●

Accionistas

Personas o entidades que tienen participación en el grupo Baleària.

Objetivo | Ser una empresa sostenible económicamente.

Compromisos

- Ofrecer una rentabilidad adecuada.
- Dialogar activamente con los accionistas para conocer sus inquietudes.

Canales de diálogo | Junta de Accionistas ● | Web ● | Memoria RSC ●

Medios de comunicación

Medios con los que Baleària se relaciona para difundir su actividad.

Objetivo | Ser una empresa transparente.

Compromisos

- Mantener una comunicación fluida y constante con los medios de comunicación, informando de los principales acontecimientos e hitos de la naviera.
- Atender las solicitudes e información de los medios de comunicación.

Canales de diálogo | Notas de prensa ● | Ruedas de prensa y presentaciones ● | Redes sociales ● | Web ● | Memoria RSC ●

Agencias de viajes

Agencias o grupos de agencias que vendan los servicios de Baleària o dispongan de su producto en su portfolio.

Objetivo | Ser una empresa comprometida con el canal de venta

Compromisos

- Ofrecer una comunicación fluida y clara sobre los servicios, novedades, cambios y mejoras, a través del web o contact center.
- Dar respuestas rápidas, con un trato directo y personalizado.

Canales de diálogo | Encuestas de satisfacción ● | Contact Center ● | Newsletter ● | Web agencias ● | Memoria RSC ●

Principales canales de diálogo

'WEB SITE' DE BALEÀRIA

6.645.517

sesiones
(+19,1%)

3.112.603

usuarios únicos
(+15,5%)



Otras webs (Baleària Caribbean, Baleària Port, Fundació Baleària) 511.659 visitas 321.676 usuarios

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. A su vez, es un canal de atención al cliente por su inmediatez en la respuesta.

107.382

seguidores
(+49%)



29.561.992

impresiones
(+106%)



402.186

interacciones
(+13%)



Otros canales

Medios de comunicación

Baleària mantiene una aparición continua en los medios de comunicación locales, regionales, nacionales y del sector marítimo, a la vez que les facilita de manera periódica información a través de presentaciones, notas de prensa o entrevistas.

→ Las noticias con mayor repercusión fueron las relacionadas con las nuevas rutas con Canarias, los resultados de la compañía y las vinculadas a la flota propulsada por gas natural.

98
notas de prensa
(-14)

746
impactos mensuales
prensa escrita y digital
(+9,7%)

Revista 'Entreolas'

Revista gratuita a bordo, con reportajes de tendencias, estilos de vida y viajes, así como las últimas novedades de la compañía.

36.600 | 3
tirada media | ediciones anuales

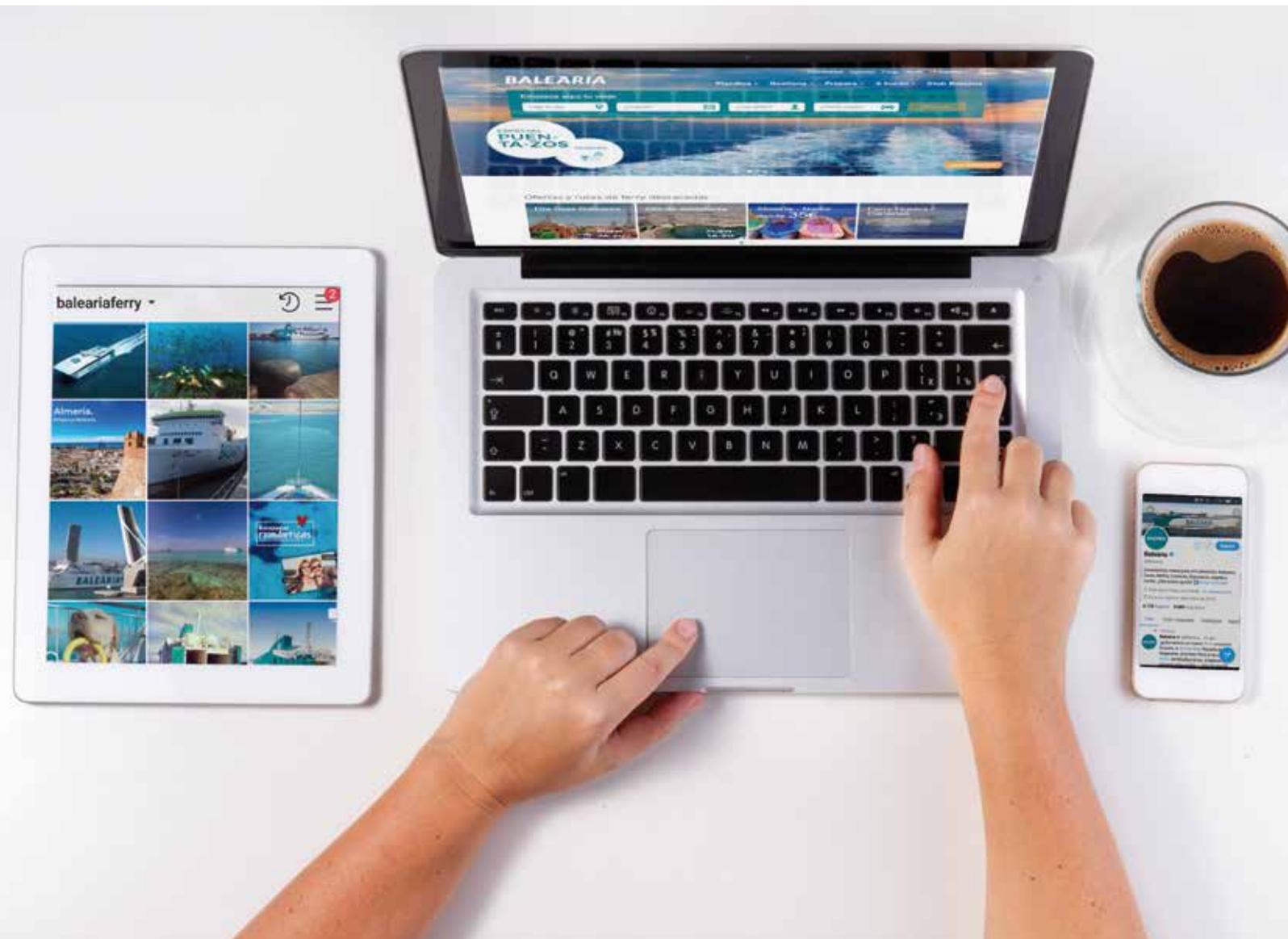


Blog 'Entreolas'

Blog de la naviera con propuestas sobre destinos, ocio y temas del mundo marítimo.

56.515 | +30%
usuarios | suscriptores
(+170%)

B



Canales de diálogo interno

Balidea

Herramienta que permite a los empleados presentar propuestas de mejora continua relacionadas con Baleària. En 2018 destacaron la propuesta de un sistema de evacuación (Lifebag), del que se está valorando la viabilidad técnica, así como mejoras en la gestión de reducción de envases en los envíos destinados a Flota.

176
ideas
aportadas
(+16)

76
participantes
(+3)

6
ideas
implantadas
(-2)

Intranet

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

1.402
usuarios
únicos
(+7,8%)

888
media
mensual
usuarios
(+11%)

293
noticias
publicadas

→ Entre las noticias con mayor impacto destacaron las actividades relacionadas con el 20 aniversario de Baleària y la información referente a incorporaciones de personal y promociones internas.

B

Vocación de permanencia

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, integrado 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 realiza a través de esta comisión o bien directamente.

Adolfo Utor <i>Presidente y consejero delegado</i>	● ● ● ●	1998
Ricardo Climent <i>Director general de Finanzas</i>	● ● ● ●	2004
David Fernández <i>Secretario general</i>	● ● ● ●	2009
Ettore Morace <i>Director general de Operaciones</i>	● ● ● ●	2018
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 y de Zona Baleares</i>	● ● ● ●	2009
Manuel Pérez <i>Director de Explotación y Operaciones y delegado de Valencia</i>	● ● ● ●	2009
Josep Vicent Mascarell <i>Director del Área de Personas, RSC y Reputación</i>	● ● ● ●	2011
Juan José Serra <i>Delegado Eivissa y Formentera</i>	● ● ● ●	2011
Pilar Boix <i>Directora de Comunicación</i>	● ● ● ●	2011
José Vicente Herrero <i>Director de Negocio y de Desarrollo de Negocio</i>	● ● ● ●	2014



Adolfo Utor, presidente de Baleària

Órganos a los que pertenecen y antigüedad en los mismos
Todos los miembros de los comités tienen nivel ejecutivo.

- Junta General de Accionistas
- Consejo Administración
- Comisión Permanente
- Comisión Ejecutiva



Sede central de Baleària en Dénia.

CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

En 2018 se reestructuró el departamento de **Marketing y Comercial** para trabajar de manera más transversal y ganar en competitividad y productividad. La nueva dirección se encarga de definir la estrategia comercial y de marketing, así como los servicios y productos relacionados con pasaje, y su distribución y posicionamiento en el mercado. Por otro lado, se creó la nueva área de **Revenue Management**, que tiene como misión organizar y planificar la estrategia de tarifas de la compañía con el fin de maximizar los ingresos de pasaje. Ambas áreas trabajan para reforzar la comercialización de todos los servicios y optimizar la gestión de las ventas en todos los canales disponibles y así impulsar el crecimiento de la compañía. →Ver página 58

Otra de las nuevas áreas creada en 2018 fue la de **Transformación Digital**, que coordina la digitalización interna y externa de la empresa, y que es estratégica en el futuro de la compañía para aprovechar las oportunidades, gestionar los recursos y ser más competitivos. →Ver página 33

También se creó **Seguridad y Salud** con el objetivo de mejorar la prevención de riesgos en los distintos ámbitos de actividad de la compañía y de optimizar los estándares de seguridad laboral para construir una cultura de prevención de riesgos que permita la mayor seguridad de los colaboradores en todos los buques y delegaciones. →Ver página 52

Por último, se reestructuró **Flota** y se creó la figura del director general de Operaciones, lo que repercutió en la mejora de la gestión y los procesos de esta área.

Modelo competitivo





BALEARIA

CECILIA PAYNE



Pioneros en ecoeficiencia

Líderes en el uso de gas natural

El uso de gas natural licuado como combustible es una apuesta estratégica de Baleària, que responde a criterios de responsabilidad social y rentabilidad económica. La naviera planea tener, en 2021, como mínimo la mitad de sus *ferries* navegando con esta energía limpia, y llegar al cien por cien de la flota en 2028. El GNL es uno de los combustibles fósiles más respetuosos con el medio ambiente. Su uso implica la reducción de las emisiones de CO² en un 30%, del NOx en un 85% y la eliminación total del azufre y partículas, lo que tiene un efecto inmediato en la mejora de la calidad del aire y la reducción del efecto invernadero. Además, también supone una reducción del ruido emitido por los buques en las estancias en puerto, así como de las vibraciones.

Otros hitos GNL

- **2013** Socio fundador de GASNAM
- **2017** Primer generador de electricidad a GNL en un buque de pasaje.
- **2015-2018** Plan de formación en GNL para tripulantes.
- **Acuerdos estratégicos:** Naturgy, Rolls Royce, Wärtsilä, Caterpillar.

Los dos primeros 'ferries' con GNL del Mediterráneo

Baleària siguió en 2018 con la construcción en los astilleros italianos Cantiere Navale Visentini de los dos primeros *ferries* del Mediterráneo que navegan con motores duales de gas natural licuado y fuel, con una potencia de 20.600 KW. El primero de ellos, *Hypatia de Alejandría*, estaba terminado a finales de 2018, mientras que el segundo, *Marie Curie*, había concluído toda la estructura. En estos

buques, la tecnología y la digitalización están al servicio de la eficiencia energética, y se aplican innovaciones en los servicios a bordo, como vídeo vigilancia de las mascotas, acceso a servicios a bordo vía móvil y ocio digital a la carta, entre otros.

→ **200 millones de euros de inversión**

Velocidad	Eslora	Manga	Personas	Carga	Vehículos
24 kn	186 m	25 m	880	2.194 m.l.	166



PRIMER 'FAST FERRY' DEL MUNDO CON MOTORES A GAS NATURAL

Baleària anunció a finales de 2018 la construcción, en los astilleros Armon de Gijón, del primer *fast ferry* del mundo para pasajeros y carga propulsado con motores duales de GNL, que será además el catamarán *fast ferry* de mayor eslora y capacidad existente. Es un proyecto pionero a nivel mundial que integra las tecnologías internacionales más innovadoras.

- 90 millones de euros de inversión.
- 4 motores Wärtsilä duales a GNL/GO de 8800 KW cada uno.
- 2 tanques GNL (autonomía para 400 millas náuticas).

Entre las innovaciones de este buque destacan el diseño de la proa que combina el *wave-piercing* con mejoras de comportamiento derivadas de las proas verticales en los cascos laterales, y la reducción de la aceleración vertical, las vibraciones y el ruido para hacer las travesías más confortables.



REMOTORIZACIONES A GAS NATURAL

A finales de 2018, Baleària empezó la remotorización del primero de seis *ferries* de su actual flota con el fin de que puedan ir propulsados por gas natural. El uso del GNL en estos buques prevé reducir anualmente más de 45.000 toneladas de CO₂, 4.400 toneladas de óxido de nitrógeno (NOx) y eliminar totalmente las emisiones de azufre y partículas.

- 6 buques: Nápoles, Abel Matutes, Sicilia, Bahama Mama, Martín i Soler y Hedy Lamarr
- 72 millones de euros de inversión



Fondos Connecting Europe Facility de la Unión Europea

Baleària presentó el proyecto de remotorización de cinco de estos buques a la convocatoria de los fondos CEF, y obtuvo una subvención de un máximo de 11.797.424€ (de los 15 millones solicitados), que supone el 20% de la inversión. El proyecto fue calificado como excelente.

Suministro GNL

En enero Baleària y Naturgy firmaron el primer contrato de suministro de *bunkering* de Gas Natural Licuado (GNL) para la propulsión de buques en España. Esta alianza estratégica implica un acuerdo de suministro en exclusiva para 10 años e inicialmente se realizará en los puertos de Barcelona, València y Algeciras, ampliándose a todos los puertos peninsulares en los que opera la naviera, así como a toda la nueva flota propulsada por este combustible.



Por otra parte, ambas compañías llevaron a cabo en junio la primera carga de GNL en el puerto de València para el *ferry Abel Matutes*, siendo la primera operación de estas características realizada en dicho puerto. Este buque dispone de un generador auxiliar a gas que utiliza en las aproximaciones y estancias en los puertos de València y Palma.



Serie de cuatro 'eco fast ferries'

Entre finales de 2017 y los primeros meses de 2018, Baleària incorporó a su flota cuatro *eco fast ferries*, construidos en el astillero asturiano Gondan, lo que le permitió dar un salto cualitativo en sus servicios de transporte entre Eivissa y Formentera, compatibilizando fiabilidad, comodidad y velocidad con respeto por el medio ambiente.

Innovaciones

- Motores de última generación de 1.450 CV que minimizan las emisiones de gases contaminantes.
- Proa tipo *wave-piercing*, dotada de túneles de desalojo de agua laterales, que facilitan la navegación en condiciones de mar adversas asegurando el confort de los pasajeros.
- 24 placas solares fotovoltaicas de 360 w en cada buque, que suministran energía para los servicios a bordo.
- Casco de poliéster reforzado con fibra de vidrio.

Servicios a bordo

Cubierta exterior | Bar | Conexión wifi gratuita | Espacio para el transporte de bicicletas y ciclomotores | Contenido audiovisual

-36%

emisiones CO²/milla



en comparación con los buques *Maverick*, que operaban antes en la ruta.

→ Reducción prácticamente total de la contaminación acústica.

→ Premio construcción naval más destacada.

→ Ver página 88



Valoración de los 'eco fast ferries'

Investrategia 2018

- *Eco Aqua* Diciembre 2017
- *Eco Lux* Marzo 2018
- *Eco Terra* Junio 2018
- *Eco Aire* Julio 2018

Velocidad	Eslora	Manga	Personas
28 kn	28 m	9 m	350



Digitalización

A principios de 2018 Baleària creó la nueva área de Transformación Digital, estratégica para la competitividad de la compañía. Durante el año se llevaron a cabo diversos proyectos transversales a la organización, unos de mejora tecnológica y otros orientados a generar un proceso de transformación digital en la compañía, con el objetivo que el modelo de negocio de Baleària esté alineado con las tendencias actuales del mercado.

Las iniciativas se basaron en dos pilares, la cultura y la innovación tecnológica, y se tuvo en cuenta que el proceso de transformación digital requiere de sensibilización y foco en las personas que deben llevarlo a cabo.



De acuerdo con la situación tecnológica de Baleària en los últimos años, se trabajó en dos líneas paralelas pero complementarias: mejoras en las tecnologías básicas más obsoletas e iniciativas que aporten valor digital a la compañía. Ambos tipos de acciones supusieron un esfuerzo interno para recuperar tiempo tecnológico entre 2018-2020 y, a su vez, crecer en tec-

nologías que posicionan a Baleària como un referente en su sector.

Se analizaron diversos retos para avanzar, en 2019-2020, en el proceso de transformación de la compañía, orientado tanto a la mejora de la experiencia del cliente como de los procesos, productividad y sensibilización en cultura digital de todos los empleados.

Por otro lado, se llevó a cabo el Programa B-Digital de sensibilización y formación a equipos de líderes y seguidores de innovación. →Ver página 46

Nuevo sistema de gestión

Se desarrolló un nuevo sistema de gestión de reservas que proporcionará mayor flexibilidad y operatividad en la gestión interna, así como una mejor interacción con las plataformas que permiten el crecimiento en el entorno e-Commerce. El sistema supondrá mayor agilidad en el área de ventas, principalmente en tarificación y revenue.

También se definió un modelo de control de gestión y programación de la flota que ofrecerá información relevante para la toma de decisiones rápida, flexible y adaptada a los cambios del mercado y a los requerimientos de gestión interna. Se rediseñó la arquitectura, los componentes de negocio y el modelo de datos que garantizan la sostenibilidad futura de la empresa.

Acciones destacadas

'Smart ships'

Se puso en marcha el proyecto de digitalización de buques, tanto de la flota como en construcción. Las principales propuestas son: modernización de la conectividad, soluciones digitales de cartelería y entretenimiento a bordo, tecnologías de cargadores eléctricos y monitorización digital de mascotas.

Soluciones tecnológicas

Se ha iniciado la modernización de soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia, productividad, colaboración y comunicación entre las diversas áreas de la compañía, especialmente entre personal de Flota y Tierra.

Gestión de datos inteligente

Identificación de soluciones de gestión de datos inteligentes para crear un entorno de dato único que integre todas las fuentes de la compañía en tiempo real. Esto permitirá en 2019-20 desarrollar análisis avanzados mediante técnicas predictivas y un sistema de aprendizaje basado en reglas de conocimiento de negocio.

→ **Internacionalización**

Mercados exteriores

En 2018, Baleària siguió avanzando en su objetivo de consolidar su presencia en el norte de África. Así, en junio la naviera retomó la ruta internacional entre el puerto de Beni Ensar, en Nador (Marruecos) y Almería, que ya había operado el verano anterior, y que este año mantuvo tras la temporada alta.

Por otra parte, con la constitución de la nueva Compañía Marítima Alborán junto con Marítima Peregara, se abrió un nuevo tráfico regular entre Málaga y Tánger-Med, principalmente con salidas exclusivas de carga y algunas de pasaje.





Nador

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, se reunió en Nador con Abdelhalim Foutat, alcalde de Beni Ensar, y Mostafa Benali, director del puerto. Utor expresó el interés de la compañía por mantener la ruta Almería-Nador todo el año, en el marco de un plan de inversión en este puerto con buques y líneas nuevas.

Operación Paso del Estrecho

En la Operación Paso del Estrecho 2018, Baleària operó en siete rutas (de las cuales cuatro eran internacionales) con una flota de diez buques. Cabe señalar que en la ruta Algeciras-Tánger Med se alcanzaron las 17 salidas diarias en cada sentido, lo que supuso un record de rotaciones para una misma naviera en esta línea.

Retos de futuro

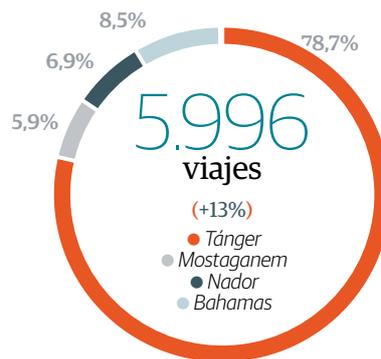
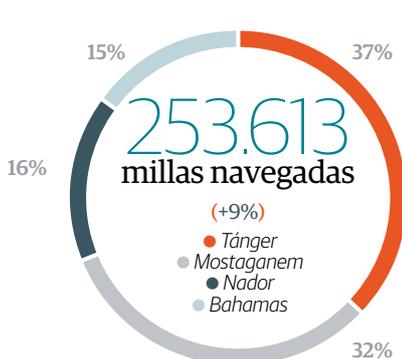
El objetivo de Baleària es exportar un modelo de negocio exitoso (el transporte marítimo combinado de pasajeros, vehículos y mercancías) para consolidarse como un operador global. La naviera dispone de la capacidad económica y técnica para seguir creciendo en el mercado internacional, y proyecta nuevas conexiones en el norte de África y el Caribe (República Dominicana, Puerto Rico, Cuba y Las Bahamas).

Satisfacción con el servicio rutas internacionales



Investrategia 2018

→ Destaca especialmente la ruta con **Mostaganem**, con una valoración de **8,1** y el **99,1%** de los pasajeros que indica no haber tenido ningún problema.



→ Tráficos marítimos

Impulsando el crecimiento

En 2018, Baleària tejió alianzas con otras compañías marítimas para operar nuevas rutas y alcanzar nuevos mercados en el territorio español. Estas uniones permitieron a Baleària crear sinergias operativas con otras navieras con el objetivo de garantizar un servicio integral, fiable y de mayor calidad.

CANARY BRIDGE SEAWAYS

Baleària y Fred. Olsen Express crearon la alianza Canary Bridge Seaways (CBS) para operar conjuntamente entre la Península y Canarias. Se trata de una ruta triangular entre los puertos de Huelva, La Luz en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, con tres rotaciones semanales operadas por dos buques, que se alternan.

→ **Buques** *Martín i Soler* (de Baleària, pasajeros y carga) | *Clipper Pennant* (fletado, exclusivo de carga).

COMPAÑÍA MARÍTIMA ALBORÁN

Baleària y Marítima Peregarr (especializada en el tráfico de mercancías) constituyeron una nueva sociedad, participada al 50%, denominada Compañía Marítima Alborán, para realizar tráfico regular desde el puerto de Málaga a Melilla, Tánger y Ceuta, tanto de pasajeros y mercancías como exclusivos de carga, según las rutas y días.

→ **Buques** *Dénia Ciutat Creativa* (de Baleària, pasajeros y carga) | *Festivo* (de Marítima Peregarr, exclusivo de carga).

Rutas Baleares (con Península e interinsulares)



Rutas Norte de África - Península*



*Incluye las rutas con Melilla, Ceuta, Nador, Tánger y Mostaganem.



Billetes turísticos



Baleària se adjudicó el concurso de la Ciudad Autónoma de Ceuta para ofrecer billetes turísticos para visitar la ciudad los fines de semana. La naviera también ofrece billetes turísticos en Melilla. Ambas acciones pretenden fomentar la dinamización económica de las ciudades autónomas y dar a conocer su patrimonio cultural.

→13.840 pasajeros beneficiados

Bonificación residentes



En verano de 2018, el Ministerio de Fomento puso en marcha la bonificación del 75% para los residentes en Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.



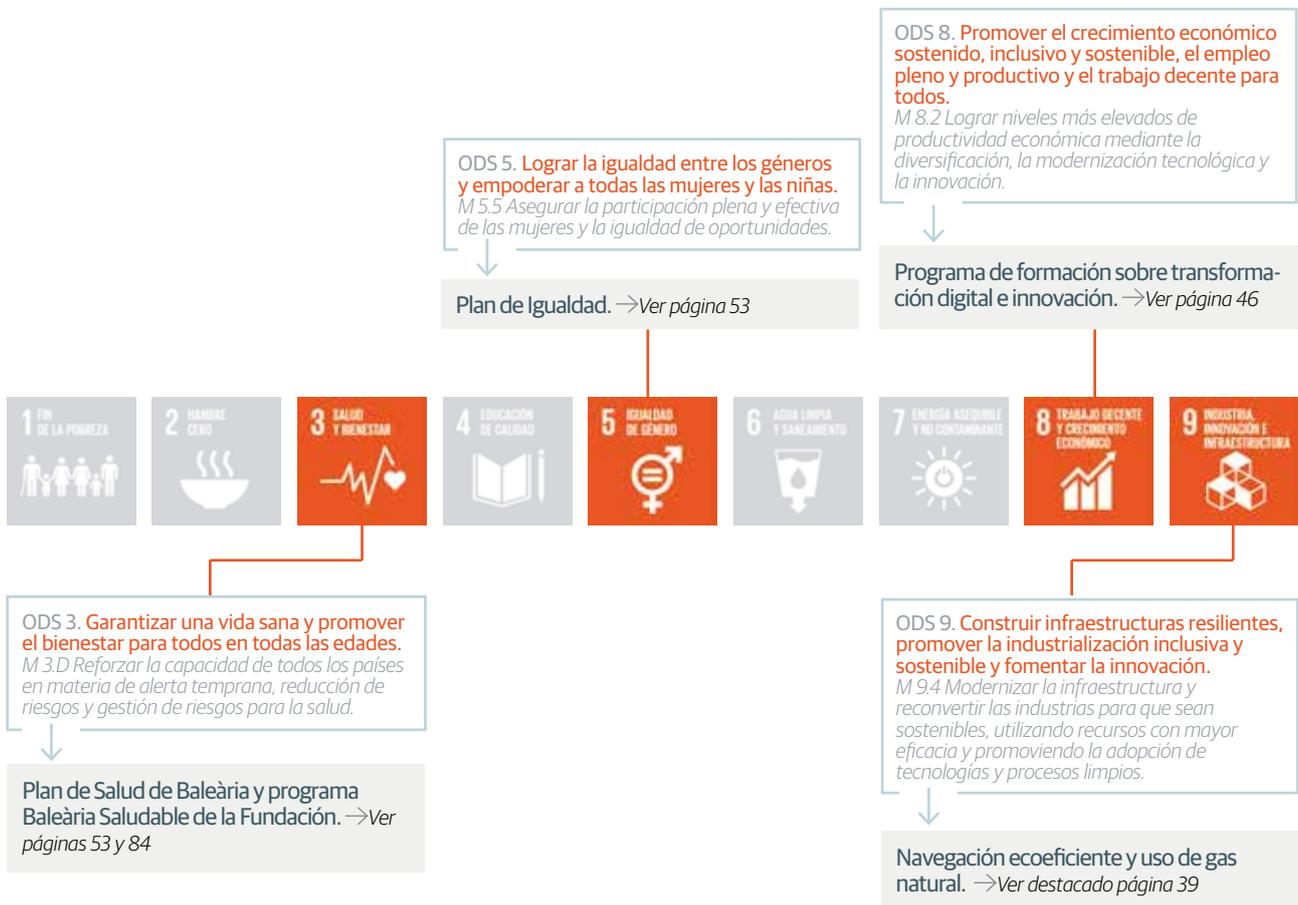
La hoja de ruta para transformar el mundo

Baleària tiene integrados en su cultura los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible. La naviera ha incorporado la sostenibilidad en el núcleo de su modelo de negocio como actor de cambio y transformación para alcanzar los ODS.

Baleària ha hecho extensible este compromiso con los ODS a toda su plantilla mediante distintas acciones de sensibilización, como formación interna y difusión de información sobre los objetivos de desarrollo sostenible.

En 2018 se llevaron a cabo nuevos proyectos para seguir sumando en el compromiso con los ODS, dentro

de los ejes estratégicos de Baleària: medio ambiente (con la ecoeficiencia como punto principal), innovación (reflejada en la transformación digital) e internacionalización (con la apertura y consolidación de rutas).



Navegación ecoeficiente y uso de gas natural

Baleària llevó a cabo varios proyectos y acciones sobre navegación ecoeficiente y uso de gas natural licuado como combustible, vinculados principalmente a tres ODS.



Construcción de tres nuevos buques propulsados por gas natural licuado. → Ver páginas 30 y 31

Proyecto de remotorización de seis buques a gas natural licuado. → Ver página 31

Incorporación de cuatro *eco fast ferries* en la ruta Eivissa-Formentera. → Ver página 32





BALEARIA

EVENTOS BALEARIA

Inicio Destinos Contacto Quiénes somos

Reservar

NAVEGANDO
A TU LADO



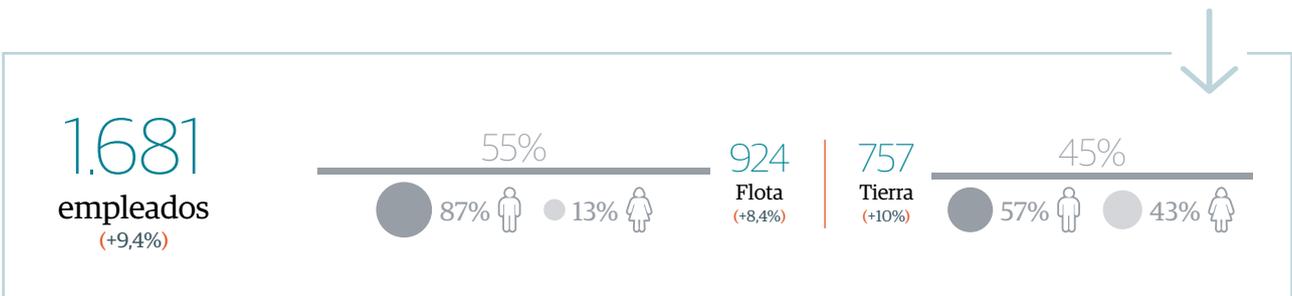


**Trabajo
en equipo**

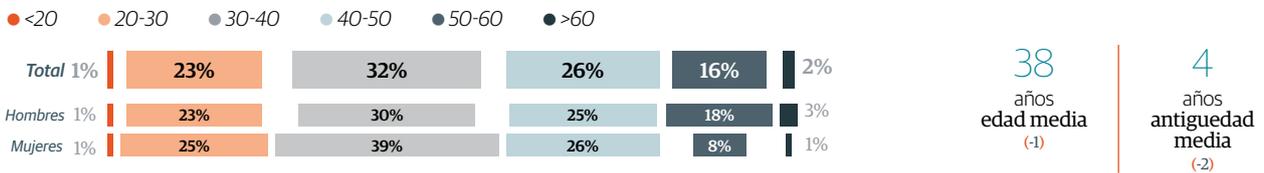
→ **Perfil de la plantilla**

Un equipo que crece

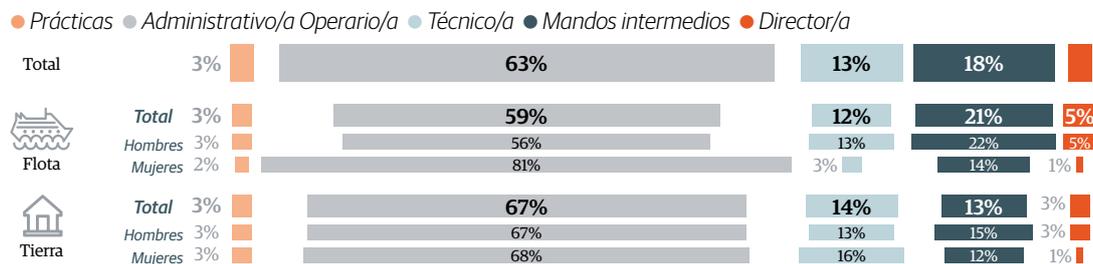
La plantilla de Baleària continuó su tendencia de crecimiento, tanto en Flota como en Tierra, como consecuencia de la incorporación de nuevos buques a la compañía y la apertura de nuevas líneas y delegaciones. También se reforzaron equipos en los servicios centrales situados en Dénia. Se incorporaron principalmente perfiles jóvenes, lo que contribuyó a un descenso de la edad media y de la antigüedad en la empresa. Por último, destacó también el incremento de nacionalidades en la naviera, fruto de las incorporaciones en el área de Flota.



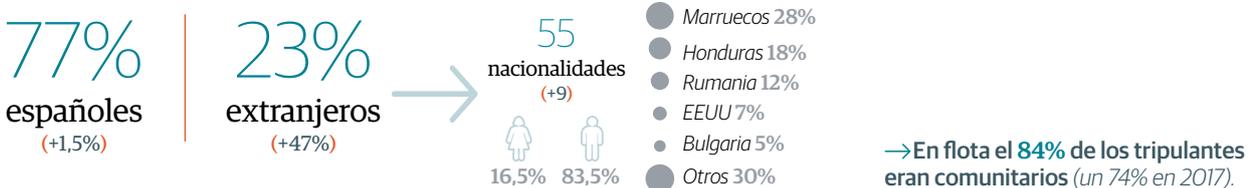
DISTRIBUCIÓN POR EDADES Y SEXO



DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS Y SEXO



PLANTILLA SEGÚN NACIONALIDADES





DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ÁREA TIERRA

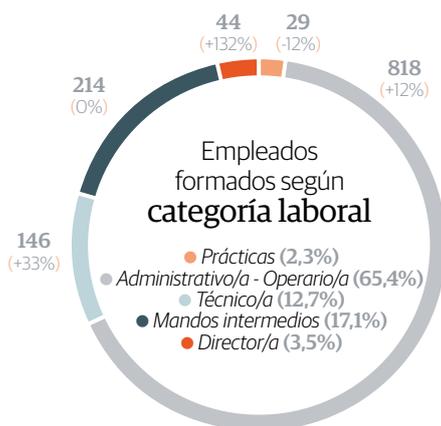


→ Principales delegaciones Dénia 35% | Algeciras 13% | Tánger 9%

Desarrollo profesional

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, evaluando sus actitudes con los valores de la empresa.

En 2018 se produjo un incremento de horas de formación debido a una mayor inversión en programas formativos alineados con la estrategia de Baleària. Así, los cursos estaban orientados a mejorar las habilidades directivas, el conocimiento del nuevo combustible GNL entre las tripulaciones, la aplicación de los nuevos sistemas informáticos o la seguridad alimentaria a bordo.

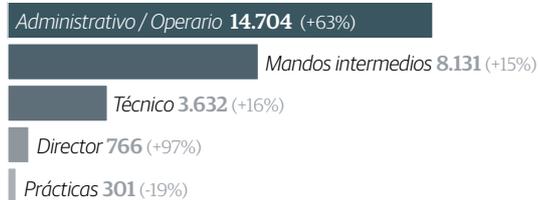


HORAS DE FORMACIÓN

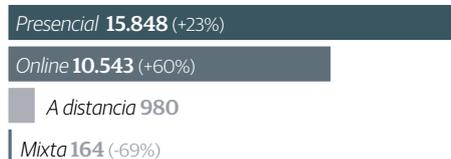
Por temática



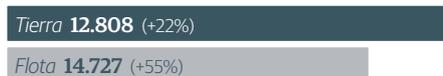
Por categoría laboral



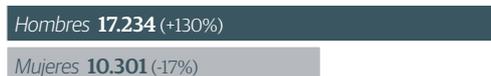
Por modalidad



Por área



Por sexo



Personal en prácticas

Se contrató a cuatro alumnos de Flota que habían iniciado las prácticas en 2017; el resto de alumnos debe finalizar el año completo de navegación en prácticas y obtener el título de piloto. En Tierra los estudiantes en prácticas fueron acogidos en diferentes áreas funcionales de la compañía.



→13 personas fueron contratadas (9 en Tierra y 4 en Flota), lo que supuso 3 más que en 2017.

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.



→40% finalizados con éxito

Principales programas de formación

PERSONAS QUE DIRIGEN PERSONAS (PDP)

En 2018 finalizó este programa de formación superior en técnicas de liderazgo y gestión de equipos, iniciado en 2016. Durante más de dos años, empleados responsables de algún departamento, o con personal a su cargo, participaron en las sesiones presenciales (tanto teóricas como prácticas a través de talleres interactivos) dirigidas a desarrollar las competencias y habilidades que requieren las responsabilidades de dirección y gestión de equipos. Los participantes han obtenido un diploma otorgado por la EdEB y reconocido por EDEM (Escuela de Empresarios).



Valoración de los alumnos sobre puntuación máxima de 4.

→100 asistentes →49 sesiones →105 horas lectivas
→**Temáticas:** autoconocimiento e inteligencia emocional, comunicación y escucha, gestión del cambio, gestión de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo.

EQUIPOS PARA EL CRECIMIENTO Y LA INTERNACIONALIZACIÓN (ECI)

El Programa Equipos para el Crecimiento y la Internacionalización, iniciado en 2016, tiene como objetivo preparar y capacitar a empleados que quieran promocionar internamente para hacer frente al crecimiento e internacionalización en la compañía. Directores y responsables de área de Baleària actúan como mentores y a través de sus sesiones transmiten una visión global de la compañía a los *mentees* que forman parte del programa.

→16 asistentes →14 horas lectivas

PROGRAMA DE MEJORA INTERNA (PMI)

El objetivo de este nuevo programa de formación es detectar mejoras en los procesos de cada una de las áreas de la compañía. En 2018 se realizaron acciones formativas vinculadas con el departamento de Servicios a Bordo (personal de tiendas y de cocina).

→32 asistentes →70 horas lectivas

Además, se llevaron a cabo acciones formativas sobre el Sistema de Gestión del Desempeño a todos los directivos y mandos intermedios de la empresa con personal a cargo, con el objeto de facilitar y garantizar su correcta aplicación y concienciar de su importancia.

También se realizaron formaciones dirigidas a los procesos internos de gestión de empresa (bonificación de billetes, taquillas y operaciones de carga), y en el nuevo sistema informático de gestión de la empresa.

B-DIGITAL

En 2018 se creó este programa de sensibilización y formación en innovación y transformación digital, transversal a toda la compañía, cuyo objetivo es crear líderes y seguidores en estos campos, que se conviertan en promotores internos para abordar el proceso de digitalización de Baleària. Las sesiones se destinaron a mostrar cómo la transformación digital afecta a todos los ámbitos de la organización (negocio, personas, procesos, clientes...) y se explicaron las nuevas tecnologías básicas (como *blockchain*, el Internet de las cosas, los asistentes virtuales o la impresión 3D).

→44 asistentes de todas las áreas de Baleària (25 líderes digitales y 19 seguidores digitales)
→Sesiones mensuales →28 horas lectivas

JORNADAS ÁGORA: PERSONAS Y TALENTO

En febrero de 2018 se pusieron en marcha las Jornadas Ágora: Personas y Talento, un programa innovador que tiene como objetivo compartir conocimiento y experiencias entre expertos y profesionales de recursos humanos de empresas de la Marina Alta (Alacant) y de la Safor (València), para ampliar y fortalecer las redes entre las compañías y compartir iniciativas de interés. Las jornadas están dirigidas tanto a personal interno como externo.

→48 asistentes de 13 empresas.
→**Sesiones:** Las personas y la digitalización (Baleària), Los líderes millennial (Manpower Group), La retribución flexible (Flexoh) y Flexibilidad y conciliación: ser feliz en el trabajo (Quinton).



Los asistentes al programa Personas que Dirigen Personas, con el presidente de Baleària.

Otros cursos

→ **Tripulantes serie eco fast ferries.** Curso específico para los tripulantes de estos nuevos buques, ya que realizan un papel multifunción (marineros y atención al pasajero).

→ **GNL.** Cursos teórico-prácticos dirigidos a tripulantes de buques que irán propulsados por gas natural licuado.

→ **Atención al Cliente.** Dirigido al personal de Taquillas y Contact Center, con el objetivo de establecer y unificar protocolos de actuación y atención a los pasajeros.

→ **Personal de nueva incorporación en Taquillas.** Cursos de refuerzo sobre el sistema de reservas y ventas, así como bonificación a pasajeros residentes.

→ **Fred. Olsen Express.** Formación conjunta de empleados de

ambas navieras para la apertura de rutas en alianza.

→ **Fugas químicas.** Amarradores y trabajadores de almacén de Dénia y València se formaron en la gestión y recogida de derrames químicos.

→ **Prácticas a bordo.** Formación práctica a marineros de puente y patrones portuarios a bordo a través de un convenio con la escuela de navegación Nedland de Eivissa.

→ **Código de gestión de la seguridad.** La EdEB ha actualizado esta formación *online* del Código ISM.

→ **Responsables de formación.** Junto con Cegos España, acción dirigida a responsables de formación de empresas para realizar y gestionar un plan de formación.

Nueva plataforma 'e-learning'

La Escuela de Empresa de Baleària (EdeB) puso en marcha en 2018 Canvas, una nueva plataforma de *e-learning* con el objetivo de ofrecer a los empleados y alumnos externos una herramienta más atractiva y con mejores funcionalidades para fomentar la formación.

→ Accesible desde distintos dispositivos (ordenador, tableta y móvil).

→ Integración de cursos de otras plataformas.

→ Acceso a documentos, foros, tareas y otros materiales.

→ Incorporación de vídeos interactivos, juegos o píldoras que facilitan el aprendizaje.

Gestión del talento

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 la realización 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 2018 se incrementó de manera significativa el personal evaluado en la compañía, como consecuencia de una mayor concienciación de la importancia de la herramienta entre los evaluadores, así como la inclusión progresiva de colectivos que no la realizaron anteriormente, especialmente en Flota, donde se dobló el número de personas evaluadas.

La menor puntuación en las evaluaciones de Tierra se debió a la incorporación en el SGD de empleados con contratos temporales y que por tanto fueron evaluados tras estar poco tiempo en la compañía.

Las evaluaciones sirvieron como punto de partida, junto a otra información recogida, para realizar planes de desarrollo individualizados, organizados por la Escuela de Empresa Baleària, así como promociones internas y cambios de estructura organizativa de plantilla.

Además, se llevaron a cabo acciones formativas sobre el Sistema de Gestión del Desempeño, lo que supuso una mayor coherencia en los criterios de evaluación aplicados. →Ver página 46



1.314

empleados
evaluados
(+68%)



● <2 Desempeño por debajo de lo esperado
● 2 y <3 Desempeño según lo esperado
● 3 y 4 Desempeño por encima de lo esperado

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

En 2018, Baleària diseñó un nuevo procedimiento para la selección de personal, con el objetivo de mejorar en eficacia, objetividad y fiabilidad. Se pretende captar al talento que cuente con los conocimientos y habilidades técnicas más adecuadas para el puesto y que, además, esté más alineado con la cultura organizativa de Baleària.

Uno de los objetivos es que el proceso de selección de personal se aplique de forma homogénea, independientemente de quien lo lleve a cabo. Para ello se realizará una formación específica por parte de la EdEB para todos los colaboradores implicados en los procesos de selección.

Fase I / 2018 Elaboración del manual

Se elaboró el manual de selección de personal, que incluye los siguientes contenidos: procedimiento de solicitud de personal, plan de selección y selección interna versus selección externa.

Además, se explica como realizar el estudio y evaluación de los candidatos según el Model Baleària, basado en:

- Habilidades técnicas
- Flexibilidad y capacidad de adaptación
- Cultura, valores y motivación
- Competencias y *soft skills*

Fase II / 2019 Selección entrevistadores

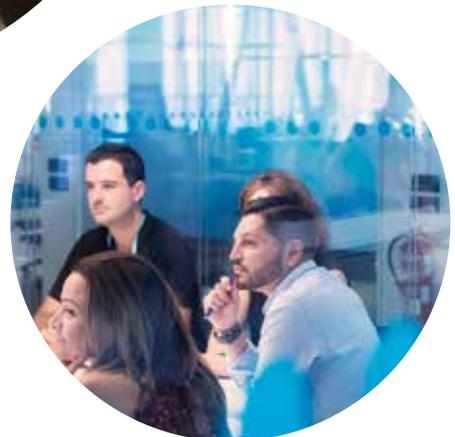
Se realizará la selección de colaboradores que participarán en los procesos selectivos de la central y las distintas delegaciones.

Fase III / 2019 Formación

Se impartirá el curso de Selección de Personal de la EdEB, que supondrá la certificación para la realización de entrevistas de trabajo a candidatos en Baleària.

Fase IV / Proceso continuo (periodicidad mensual) Auditoría

Se han diseñado unos estándares de calidad que servirán de guía en todos los procesos de selección, a través de indicadores que medirán el tiempo medio de los procesos, los costes y la satisfacción tanto de los candidatos como del responsable que ha solicitado la vacante. También se establecerán mecanismos de control y mejora continua que confirmen que el candidato seleccionado se ha adaptado al puesto y a la organización.

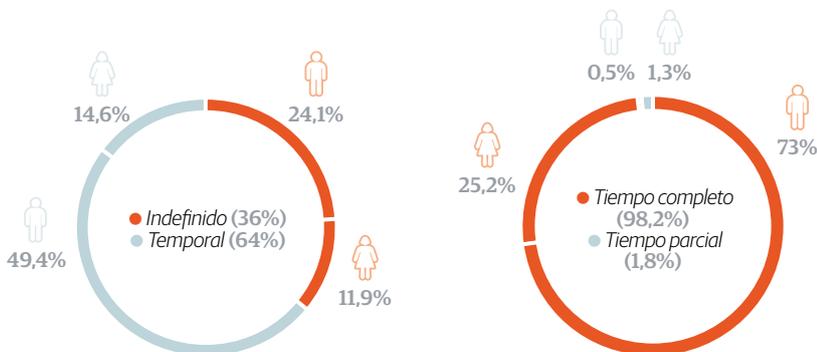


Estabilidad laboral

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.



EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL



Índice de absentismo

- **Contingencias comunes**
2% (1,67% en 2017)
- **Contingencias profesionales**
0,30% (0,42% en 2017)

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 el 2,9% en Flota, y se mantuvo igual que el año anterior.

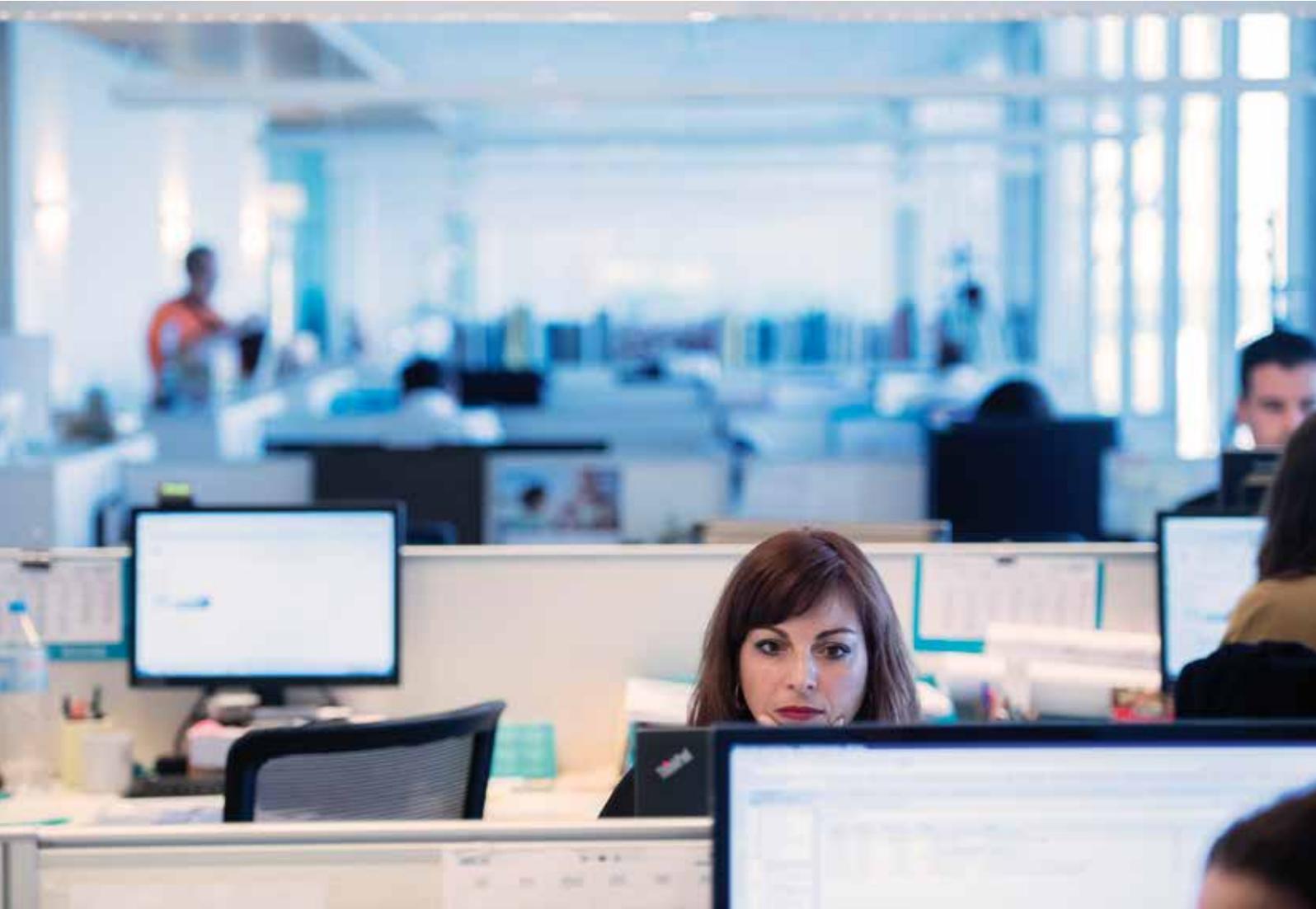
ALTAS Y BAJAS REGISTRADAS EN TIERRA

360
altas
(-7,9%)

Eventual	235
Obra y servicio	68
Interinidad	13
Indefinido	29
Prácticas	15

389
bajas
(+28,8%)

Hombres | 58%
Mujeres | 42%



Una buena empresa para trabajar

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 gestionadas por dichos representantes.



Por otra parte, para dar asistencia a los tripulantes extranjeros que no pueden ser atendidos en hospitales de la Seguridad Social, Baleària mantiene acuerdos con centros hospitalarios en territorios donde opera; en 2018 se añadió un nuevo acuerdo con un hospital de Huelva.

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 al personal de Baleària con algún familiar con discapacidad a su cargo y llevado a cabo a través de la Fundación Adecco. Esta entidad pone a disposición de Baleària sus consultores especialistas en discapacidad e integración social y son estos los que orientan a los beneficiarios del Plan Familia y a sus entornos familiares. Las participantes en el programa valoran muy positivamente la evolución de sus familiares gracias a la ayuda profesional recibida.

3

beneficiados

(-1)

Club del empleado

El personal de Baleària disfruta de una serie de descuentos y ventajas que ofrecen empresas de diferentes ámbitos que colaboran con la compañía.

44

empresas

(-6)

PLAN DE IGUALDAD

La igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres es una prioridad de Baleària, por lo que la considera un principio fundamental de las relaciones laborales y de la gestión de las personas que forman parte de ella. Baleària cuenta con un Plan de Igualdad, transversal a toda la compañía, para garantizar que no haya discriminaciones por razón de género.

Algunas medidas aplicadas

→ **Selección de personal** | Suprimir preguntas no relacionadas con el puesto de trabajo en las entrevistas. | Equilibrio entre sexos en las nuevas contrataciones y la igualdad de trato y oportunidades. | Priorizar al personal con contratos a tiempo parcial para que pasen a tiempo completo.

→ **Promoción y desarrollo profesional** | Identificar personas con interés en promocionar, en especial mujeres, con el fin de facilitar su desarrollo profesional. | Fijar medidas para promover, en condiciones equivalentes, a personas del sexo menos representado, especialmente en los puestos donde las mujeres son menos del 50%.

→ **Salud laboral** | Definir los puestos de trabajo exentos de riesgos durante el embarazo. | Adecuar las condiciones y tiempo de trabajo para garantizar un embarazo y lactancia saludables, siempre que sea posible.



HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y BIENESTAR PSICOSOCIAL

Baleària realizó una encuesta a los empleados sobre hábitos de vida saludable, que le permitió comparar los resultados con la Encuesta Nacional de Salud de España 2017 y definir las prioridades y líneas de acción del Plan Salud de Baleària. Se concluyó la necesidad de promover acciones para reducir la obesidad o sobrepeso en determinadas áreas, así como para la prevención del cáncer y mejorar la salud visual.

Muestra

→ 546 empleados (53% hombres y 47% mujeres / 68% Tierra y 32% Flota).

Resultados destacados

→ El 90% se percibía con buena salud (por encima de la media española, que se sitúa en el 70%).

→ El 82% señaló que su estado anímico era bueno.

Por otra parte, a finales de año también realizó otra encuesta, pendiente de resultados, para conocer el bienestar psicosocial del personal, junto con el grupo de Investigación WANT, Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables, de la Universitat Jaume I de Castellón (UJI).

Permisos parentales

→ Permisos parentales

Un total de 34 trabajadores (15 mujeres y 19 hombres) se acogieron a los permisos parentales, de los cuales cuatro (tres mujeres y un hombre) no regresaron al trabajo después de terminar el permiso.

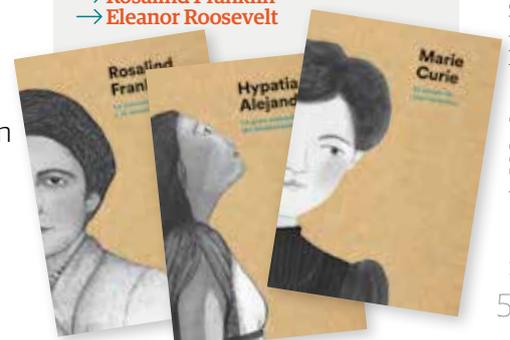
→ Reducción por guarda legal de menor

Un total de 30 personas tenían reducción de jornada por guarda legal de menor. En 2018 cinco personas (cuatro mujeres y un hombre) solicitaron dicha reducción de la jornada laboral, mientras que tres volvieron a su jornada habitual.

Buques con nombre de mujer

Con el objetivo de visibilizar y reconocer el papel de las mujeres, en 2018 Baleària bautizó con nombres de científicas a seis de sus buques (dos de ellos en construcción). Además, editó los primeros volúmenes de la colección Pioneras de la Ciencia, con tres biografías de estas mujeres que contribuyeron a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

- Cecilia Payne
- Hedy Lamarr
- Hypatia de Alejandría
- Marie Curie
- Rosalind Franklin
- Eleanor Roosevelt





A light brown dog with a teal collar is sitting on a metal railing. The dog is looking to the right with its mouth open, showing its tongue. The background is a teal wall with a large white letter 'B' inside a white oval. To the left, there is a glass window reflecting a street scene with a person walking and a building with the word 'AMITIA' visible. The overall scene is brightly lit, suggesting an outdoor setting.

Excelencia en el servicio

→ **Experiencia del pasajero**

La satisfacción del cliente como prioridad

En 2018 Baleària creó el área de Experiencia del Cliente, un departamento transversal y de escucha activa que trabaja en todos los puntos de contacto del cliente con la compañía. El objetivo es mejorar la experiencia del cliente que interactúe con cualquier parte de la empresa, de forma cómoda, rápida y enteramente adaptada a sus necesidades.

NUEVO CONTACT CENTER

Con el objetivo de dar una atención al cliente más eficiente y un servicio personalizado, en 2018 Baleària digitalizó sus dos principales canales de contacto con los clientes (llamadas telefónicas y correos electrónicos) con una nueva plataforma de gestión que ofrece un completo historial de interacciones con cada cliente.

Esta digitalización permite priorizar y categorizar las consultas, de forma que el cliente tenga un servicio más personalizado e intuitivo, que requiere menos esfuerzo por su parte, haciendo los procesos más eficientes. Además, el histórico de las consultas más frecuentes permite dar mejor respuesta a las mismas. Por otra parte, Baleària Caribbean reestructuró su Contact Center con el fin de dar un mejor servicio.



Gracias a esta digitalización, en 2019 se implantará un plan para reducir las reclamaciones que incluye la mejora de la comunicación con el cliente en todos los canales y la renovación del proceso de atención web para agilizarlo y reducir el tiempo de espera del cliente.

Estudios de clientes

Anualmente Baleària realiza distintos estudios para entender mejor a sus clientes. Destaca el estudio de satisfacción del cliente, cuyo objetivo es analizar la experiencia como usuario para elaborar estrategias adecuadas que permitan aumentar su satisfacción.

Por otra parte, la consultora externa SGS verifica y evalúa mensualmente la experiencia del cliente, y los informes que emite se integran en el proceso de mejora de la experiencia del cliente.

5.700

clientes escuchados



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. En 2018, prácticamente todos los indicadores aumentaron, y destacó el índice de fidelidad y la valoración de los buques de la serie *eco fast ferry*, que en ambos casos consiguieron la mejor valoración histórica.

Empresa: Investrategia



CLUB BALEÀRIA: LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Baleària dispone de un club de fidelización con numerosas ventajas para los socios, como descuentos del 10% a partir del tercer viaje anual, del 20% en la ruta Eivissa-Formentera y del 10% en los restaurantes, cafeterías y tiendas a bordo, además de acceso gratuito a butaca Superior según disponibilidad y ofertas exclusivas con *partners*.

Por otra parte, la tarjeta específica del **Club Baleària Eivissa-Formentera**, suma a estas ventajas la posibilidad de embarcar sin pasar por taquilla (ya que permite comprar el billete a bordo, además de acreditar la identidad y la residencia) y el embarque gratuito del coche cada cierto número de viajes.

En el caso del **Club Baleària Ceuta y Melilla**, se pueden acumular puntos en cada viaje, canjeables por regalos y billetes de coche en las tiendas Tax Free.

243.158

socios
(+12,2%)

6,5

viajes anuales de media (socios activos)

→ 26.473 nuevos socios 2018.

→ 10% del total de pasajeros eran socios del club (un 9% en 2017).

→ 22% del total de pasajeros en las rutas de Baleares eran socios del club (un 19% en 2017).

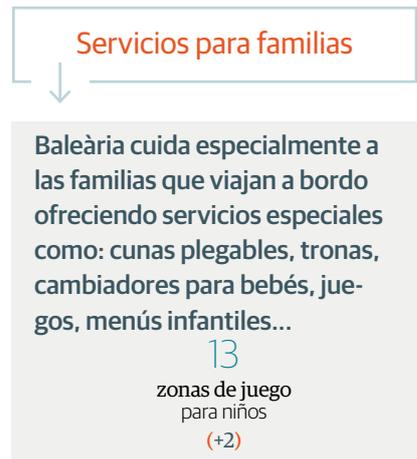


La experiencia de viajar

Una de las apuestas de Baleària es convertir el viaje a bordo en una experiencia placentera. Por eso, los buques, especialmente los *ferries*, 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: desde *snacks* y bocadillos en las cafeterías a distintos menús en los *self-services* y restaurantes a la carta. Se ofrecen productos adecuados a personas con alergias o intolerancias alimentarias, menús saludables, veganos y vegetarianos, y comida halal en las rutas que operan en el norte de África. En 2018 se incorporaron novedades que fusionaban las cocinas asiática, árabe, mediterránea y caribeña, y en el 90% de la flota se implantaron los utensilios de un solo uso biodegradables. →Ver página 75



B

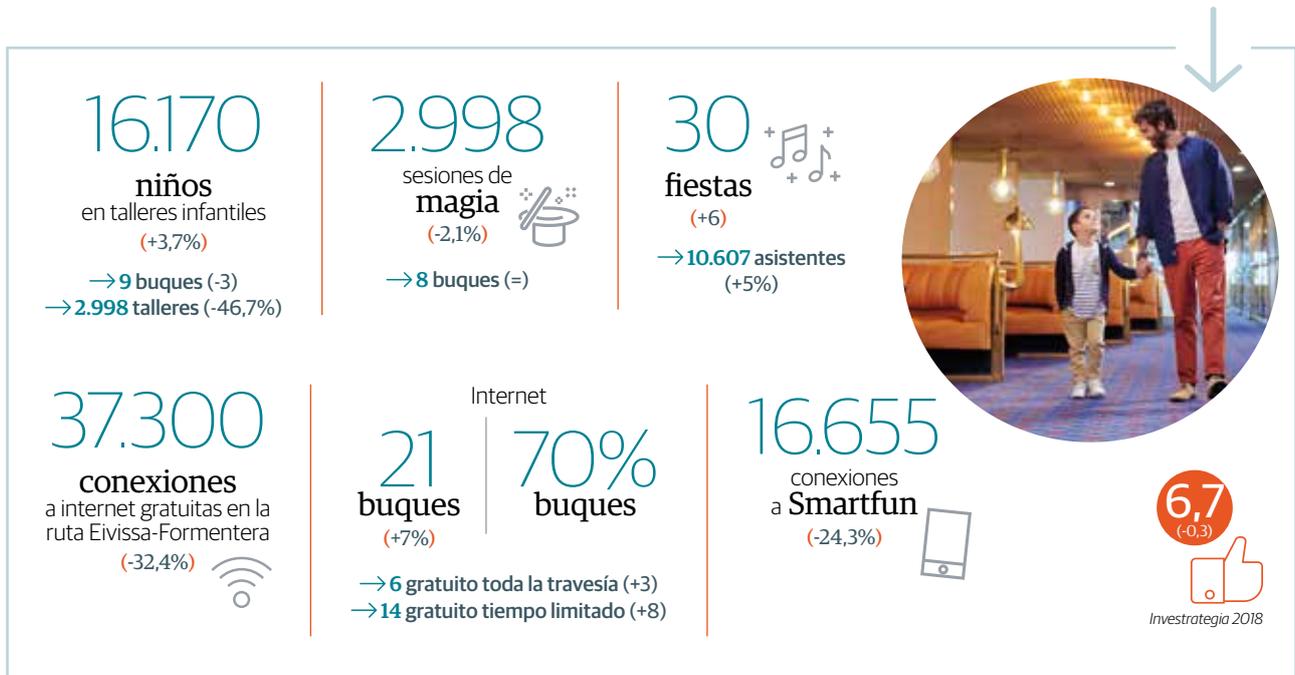
TIENDAS

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



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.



Fidelización de los clientes

La estrategia comercial de Baleària tiene como principio fundamental poner al cliente en el centro. En 2018 se trabajó en potenciar de forma equilibrada cada canal de distribución a través de proyectos de transformación digital que permitieron mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en la gestión. Esto permite a la naviera ser más competitiva y consolidar una estrategia omnicanal ajustada a todos los perfiles de cliente. El peso o relevancia de los canales puede variar por zona y por tipología de cliente. Por otra parte, Baleària estuvo presente en distintos acuerdos de carácter comercial y de *branding*, con el objetivo de potenciar la marca en los distintos canales de venta y territorios donde opera.

Canales

- Agencias de viajes
- Taquillas y Contact Center
- Balearia.com y App

Identidad visual

NUEVA MARCA

En 2018, Baleària siguió trabajando el desarrollo de su marca e identidad visual. Por una parte introdujo un color secundario (verde amarillento) que representa el compromiso de la naviera con el medio ambiente y la sostenibilidad.

Por otra, la nueva marca se implantó de forma paulatina en los diferentes elementos de la compañía, (barcos, rótulos de las estaciones marítimas, folletos, uniformes, web...).



NUEVOS UNIFORMES

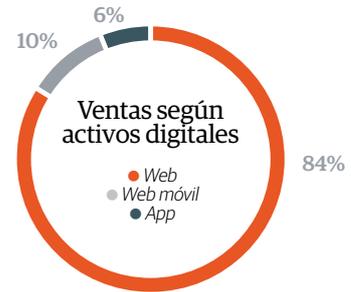
En 2018 Baleària estrenó una nueva uniformidad para el personal de Tierra y Flota. Identidad, comodidad y versatilidad fueron criterios básicos en la elección de tejidos y los diseños finales para este cambio de vestuario.

Por otra parte, se diseñó un uniforme específico de estilo más informal para la serie *eco fast ferry* que conecta Eivissa con Formentera.



E-commerce

Baleària está inmersa en un proceso de mejora continua, que en parte pasa por aumentar la relevancia del dispositivo móvil en la estrategia digital, ya que es fundamental en los hábitos de consumo actuales. Se trata de un canal que crece a doble dígito en visitas y reservas y que es el principal punto de contacto de la marca con el consumidor. El objetivo es mejorar la usabilidad y conveniencia de los activos digitales, para que sean una plataforma integral de servicios e información relevante de los destinos donde opera la naviera.



Acciones destacadas

Nueva aplicación para móviles

Se renovaron el diseño y las funcionalidades de la aplicación móvil de Baleària. Además de una interfaz más ágil e intuitiva, se primó la usabilidad de la navegación en relación al proceso de compra y la velocidad de respuesta en las consultas sobre disponibilidad, tarifas y horarios. Entre las principales ventajas se implantó la posibilidad de cargar la tarjeta de embarque en el dispositivo portátil.

Web móvil para Baleària Caribbean

Se puso en marcha un portal móvil para Baleària Caribbean con un diseño moderno y con funcionalidades más accesibles y óptimas, como la facilidad para hacer el *check-in*, las formas de pago o la contratación de experiencias turísticas.

Amazon Pay

Se integró en la web el sistema de pago de Amazon Pay, que permite comprar billetes sin introducir datos bancarios.

Formentera Express

Baleària activó durante el verano un web específico para agilizar las reservas entre Eivissa y Formentera. Este sistema permitía comprar billetes con fecha y hora abiertos y recibir las tarjetas en el correo electrónico o en el *wallet* del *smartphone*, de modo que se podía embarcar directamente.

Mejora web móvil

Con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente y adecuarse al nuevo manual de estilo de marca, Baleària realizó una mejora estética y funcional en la web móvil. Esta es la primera acción de la estrategia *mobile first*, que marcará el proceso evolutivo de las plataformas y canales de comunicación con el cliente.



Acuerdos y patrocinios

Baleària reforzó en 2018 los acuerdos comerciales con los diferentes grupos de agencias, agencias de viaje *online* y grupos de gestión, así como colectivos de interés para la naviera. A continuación se detallan los principales acuerdos.

Turismo Senior

Durante la temporada baja, Baleària fue una de las transportistas del cliente senior en las rutas Alcúdia-Ciudadella y Algeciras-Tánger, potenciando las excursiones de un día, con ventajas preferenciales para sus clientes.

Estudiantes y Erasmus

El tráfico de estudiantes se centró en las rutas entre Barcelona y la Comunitat Valenciana con Baleares, aunque se amplió también a Marruecos y Algeciras-Ceuta. Un año más, Baleària reforzó su operativa para atender la alta demanda de grupos de estudiantes.

Gastronomía balear

Baleària promovió la gastronomía balear, organizando eventos junto a **Chefs(In)** en la Península y las Baleares.

Festivales de música

Baleària colaboró con distintos festivales de música: **Qué Celeste Festival** (Formentera), **Festivalito de Tango** (Formentera), **Mallorca Live Festival**, **Lovin Ibiza**, **MusicAula** y **Neox Onboard** (Atresmedia).

Eventos deportivos

Baleària siguió colaborando con **Elite Chip** (principal organizador de eventos deportivos en Baleares), renovó el acuerdo con el **Club Deportivo Atlético Baleares** y siguió siendo patrocinador premium del

Palma Futsal y patrocinador oficial del **Levante U.D.** También colaboró en la **Marnatón de Formentera** y la **Carrera Africana de La Legión** en Melilla. Finalmente repitió el evento **Cycling Onboard**, a bordo de la línea Algeciras-Tánger. Por otra parte, Baleària fue transportista de los rallies de vehículos modelo **4L** de origen francés, del **Roses des Sables** y del **Tour Amical**.

Semana Europea de la Movilidad

Baleària trasladó vehículos eléctricos entre Barcelona y Menorca, reforzando de esta manera su compromiso con la sostenibilidad.

Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas

Baleària se adhirió como miembro de **ACAVE**, un acuerdo que refuerza su relación comercial con las agencias asociadas y se posiciona como miembro de referencia para el canal de ventas.

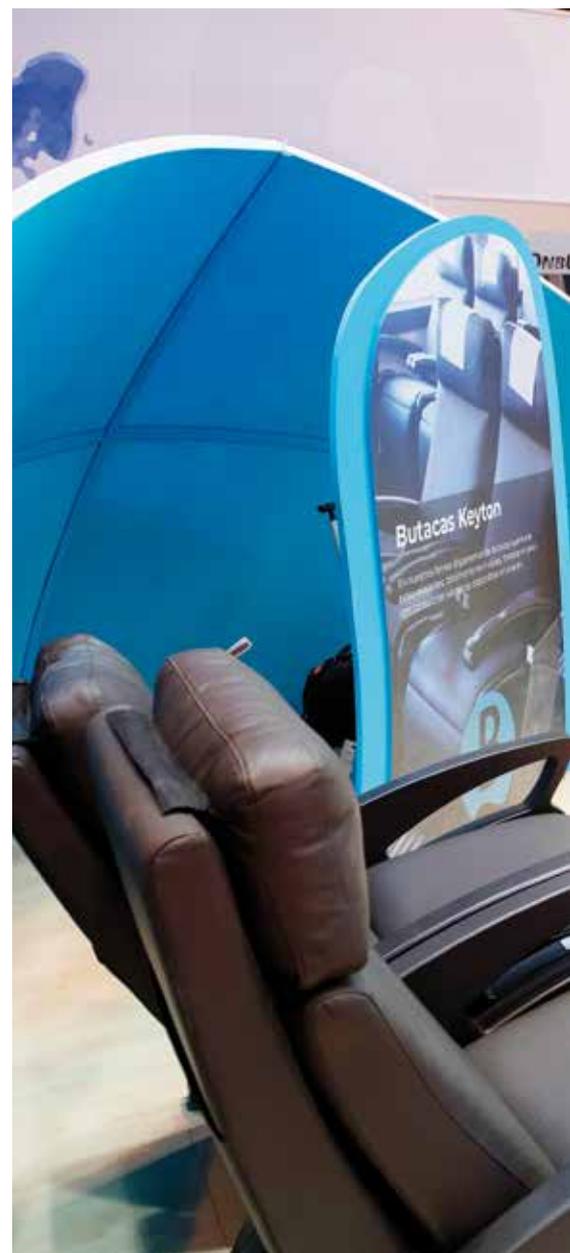


Agencias viajes

Baleària realizó una encuesta telefónica para conocer la satisfacción de las agencias de viajes. Los elementos mejor valorados fueron el departamento de reservas para grupos (8,1) y la atención comercial (7,8).



Satisfacción general de las agencias (8,1 en 2017)



Ferias y workshops

Baleària participó en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) con un llamativo stand de 200 m², que fue el marco de varias presentaciones, reuniones comerciales y otros acontecimientos.

Así, se presentaron los principales proyectos de la compañía para 2018: los nuevos *smart ships* en construcción propulsados por gas natural licuado y la serie de cuatro *eco fast ferries* para la ruta entre Eivissa y Formentera. Además se firmó un acuerdo con Gas Natura Fenosa (Naturgy) para el suministro de GNL, y se dio a conocer Dénia como Ciudad Creativa de la Gastronomía de la Unesco.

Además de proyecciones de vídeos sobre la flota y los servicios de la naviera, en el stand se exponían maquetas de las nuevas construcciones, y mediante un módulo de realidad virtual se podía simular un viaje a Eivissa en *ferry*. Para mostrar al público las opciones de ocio a bordo, se programaron conciertos y sesiones de música electrónica, espectáculos de magia y exhibiciones gastronómicas.



Stand de Baleària en Fitur 2018

Otras acciones promocionales

Ferias

Salón Internacional de Turismo, Viajes y Transporte (Orán, Argelia) | Top Resa (París) | World Travel Market (Londres) | SITEV (Argel)

Principales workshops

Fundació Turística d'Eivissa en Alacant, València y Murcia | Convención Nautalia en València | Convención Team Group en Zaragoza | I Trobada del Grup AVA en Mallorca y IV Workshop del Grup AVA | Travel Nights de CEAV

Feria Cultural y Gastronómica de Eivissa en Baleària Port (Dénia)

La estación marítima de Dénia acogió la presentación de la oferta cultural, gastronómica y turística de la ciudad de Eivissa, que celebró 20 años de su declaración como Patrimonio de la Humanidad. Además, Baleària y el Ajuntament d'Eivissa firmaron un acuerdo para promocionar la ciudad ibicenca, que permitía a los pasajeros de la naviera acceder gratuitamente a los distintos museos de la ciudad en temporada baja, entre otras ventajas.



Seguridad y protección

Baleària tiene establecidos protocolos para prevenir posibles daños graves sobre el medio ambiente, tanto en tierra como a bordo de los buques. Para ello dispone de planes de control de emergencia de acuerdo con su Sistema de Gestión Ambiental y de Planes (SOPEP) para la prevención de la contaminación en el mar. Además, la naviera realiza ejercicios periódicamente con el fin de familiarizar al personal con las posibles emergencias ambientales que pudieran presentarse.

Las tripulaciones de todos los buques de la compañía realizan semanalmente diversos ejercicios de preparación ante cualquier posible emergencia que pudiese acaecer a bordo. Adicionalmente, Baleària lleva a cabo prácticas tierra-buque con la colaboración de diversas entidades –como SASEMAR (Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima), fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, capitanías marítimas, autoridades portuarias, bomberos, etc.– con el fin de mejorar los protocolos y asegurar una coordinación eficaz en caso de emergencia.



Ejercicios de seguridad destacados

→ Baleària colaboró en el proyecto europeo PICASSO (Preventing Incidents and Accidents for Safer Ships in the Oceans), ofreciendo su buque *Regina Baltica* para realizar un ejercicio piloto de un sensor capaz de detectar de manera automática personas caídas al agua desde un barco. En el ejercicio, liderado por Salvamento Marítimo, también participaron Escribano Mechanical Engineering, Fundación Valenciaport y Cruz Roja Española.

→ Más de un centenar de empleados participó en un ejercicio para evaluar los tiempos de evacuación del *fast ferry Jaume II*, tanto a través del despliegue del MES como de una barca de salvamento.

→ En 2018 se llevó a cabo un simulacro de evacuación por incendio en la sede de Dénia. Por otra parte, a bordo de los buques, además de los ejercicios periódicos contra incendio y de abandono, se realizaron simulacros de evacuación de buque a tierra, de lucha contra abordajes hostiles y de detección de actuación ante la detección de explosivos a bordo, entre otros.

ENTERA 30 MIN.

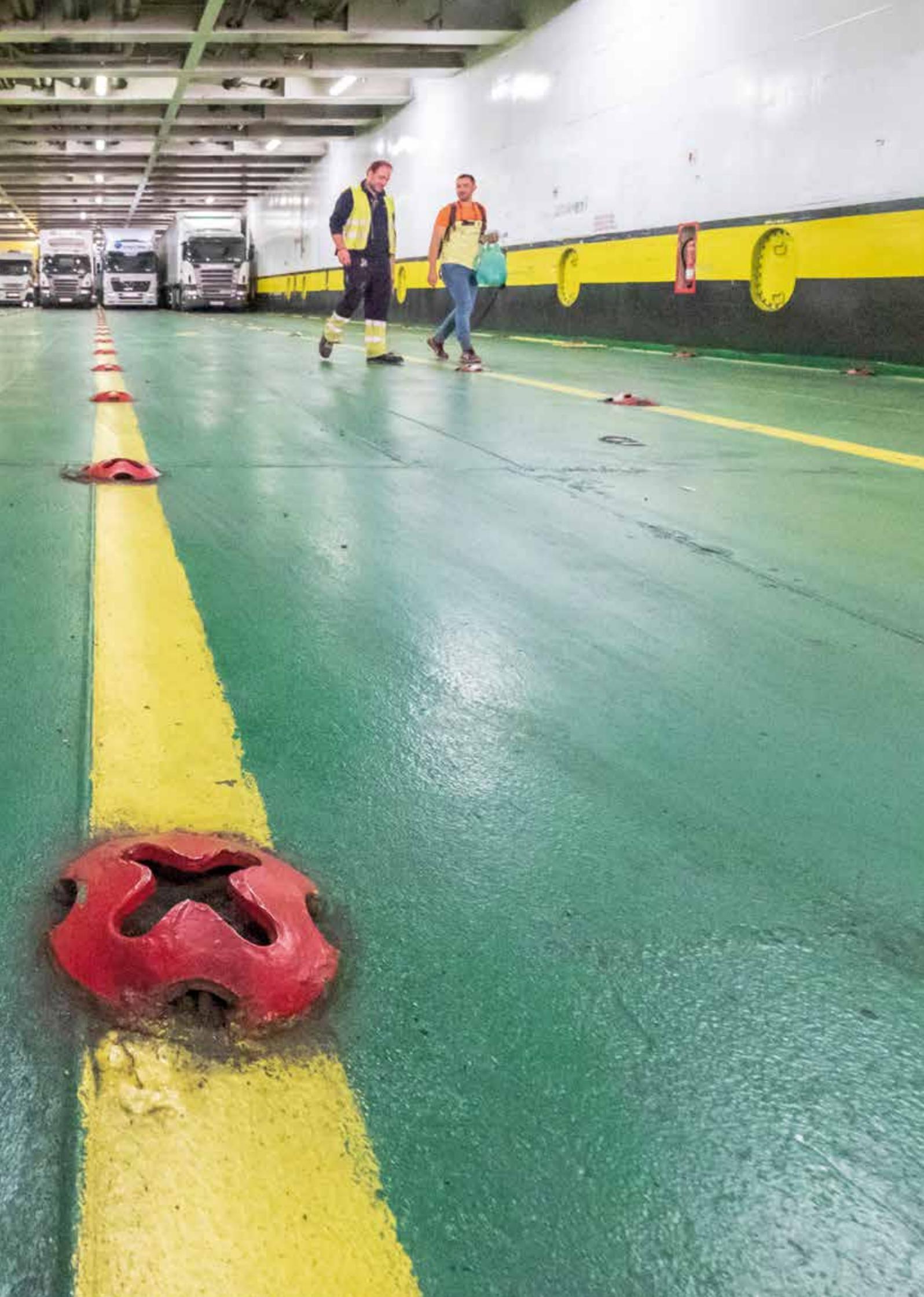
eco AIRE



BALEARIA



Transporte de mercancías



→ Transporte de carga

Mercancías 'just-in-time'

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 la naviera, que han permitido fidelizar a gran parte de los clientes y adquirir nuevos volúmenes de mercancías. La carga se concentra principalmente en dos zonas: las rutas con Baleares (79%) y en el estrecho de Gibraltar (20%).

En 2018, Baleària abrió nuevas rutas de carga, destacando la operada conjuntamente con Fred. Olsen Express, que conecta Huelva con Canarias, y en la que el transporte de mercancías será clave para su consolidación. Además, creó la Compañía Marítima Alborán (junto con Marítima Peregar, especializada en el transporte de mercancías) para operar rutas en la zona del mar de Alborán (desde Málaga a Tánger Med, Ceuta y Melilla). Los principales crecimientos en el transporte de carga en Baleària en 2018 fueron en las rutas Algeciras-Tánger Med, Málaga-Melilla y Almería-Nador.

Baleària Cargo

↓

Empresa logística del grupo, que sigue aportando al servicio puerta-puerta el modelo *just in time*. En colaboración con sus proveedores de transporte, se consiguió un servicio ágil y de calidad, siendo clave la rotación continuada de los semirremolques y la externalización del transporte terrestre, mientras que Baleària Cargo gestionó el transporte marítimo.

5.845.722

metros lineales transportados
(+3,5%)

415.000

camiones
(equivalentes a los m.l.)

5.115

clientes activos
(+2%)

256.000

embarques
(+6%)

DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA

Por tipo de mercancías

Líneas Baleares		Líneas Estrecho	
Alimentación	34%	Grupaje	26%
Grupaje	27%	Alimentación	13%
Bebidas	8%	Textil	10%
Construcción	3%	Automoción	7%
Otros	28%	Medicamentos	4%
		Mobiliario	4%
		Otros	36%

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



Por zonas Peso sobre el total y variación





Acciones destacadas

Modelo digital carga

Proyecto de innovación para mejorar y digitalizar todos los procesos del equipo de carga y operaciones. En 2018 se implantó la primera fase en los puertos de Baleares, Barcelona, València y Dénia, que consiste en la gestión de la carga mediante *tablets*. Esto permite a los equipos de operativa trabajar *online* en tiempo real con todas las reservas de carga, realizar modificaciones y consultar el estado del embarque de manera simultánea. Para los clientes de carga, la ventaja es evitar pasar por taquilla para retirar las tarjetas de embarque. En las siguientes fases, se trabajará en una tarjeta de embarque digital vía SMS, que en los *smart ships* también se usará para acceder al camarote, así como un portal web específico para clientes de carga.

Salón Internacional de Logística 2018

Baleària estuvo presente en el Salón Internacional de Logística (SIL) 2018 que tuvo lugar en Barcelona a través del stand de la Comunitat Valenciana, la autonomía invitada en la 20ª edición del salón líder en el sector logístico en del sur de Europa.

Sostenibilidad ambiental

El departamento de carga también trabajó en proyectos relacionados con el medio ambiente, como la huella de carbono o Lean&Green.

→ Ver página 75



Un planeta sostenible



→ **Navegación ecoeficiente**

Cuidar el medio ambiente

Las millas navegadas por la flota de Baleària en 2018 aumentaron un 13% respecto al año anterior; sin embargo las emisiones de CO² crecieron sólo un 6,5% (mientras que en 2017 el crecimiento había sido alrededor del 15% tanto en millas como en emisiones). Además, el ratio de toneladas emitidas en función de las millas navegadas -un dato más objetivo a lo hora de valorar la eficiencia-, disminuyó un 0,67%. En resumen, aunque Baleària aumentó mucho las millas navegadas, mejoró en la eficiencia de las rutas.

El aumento de servicios de alta velocidad de la naviera provocó un crecimiento en el consumo de gasoil (combustible que utilizan los *fast ferries*), pero disminuyó el consumo de fuel.

CONSUMOS

Gasoil (m ³)	69.768,58	+24,71%
Fuel (t)	121.195,75	-0,84%

EMISIONES CO²

Gasoil (t)	192.363,12	+24,71%
Fuel (t)	377.452,03	-0,84%
Total	569.815,16	+6,52%

Millas	1.359.435,00	+13%
--------	--------------	-------------

Ratio tCO²/milla	0,419	-0,67%
------------------------------------	--------------	---------------

1.359.000
millas navegadas
(+13%)

35.645
viajes

-0,67%
ratio tCO²/milla

Buenas prácticas en navegación ecoeficiente

Antiincrustantes de última generación

Se mantiene la apuesta por el uso de estas siliconas en la obra viva de los buques, que reducen notablemente el consumo de combustible.

→ 15 buques (+4)

Remotorizaciones

Se estudió la remotorización de los *fast ferries Ramon Llull* y *Jaume III* para instalar unos motores más eficientes y reducir las emisiones.

Sistema del control del trimado

Este sistema de motorización instalado en un buque permite calcular el trimado actual y el óptimo para obtener un consumo más eficiente según las condiciones meteorológicas y la carga del buque. También monitoriza otros datos del buques, permitiendo actuar en consecuencia y ajustar los consumos.

Serie 'eco fast ferries'

→ Ver página 32

Apuesta por el GNL

→ Nuevas construcciones propulsadas por gas natural.

→ Ver páginas 31 y 32

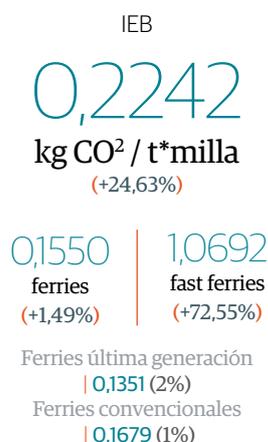
→ Retrofits a gas natural.

→ Ver página 31

→ Motor auxiliar a gas natural.



Índice de Ecoeficiencia de Baleària



Al igual que en años anteriores, para el cálculo de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se ha empleado como denominador la unidad de actividad de transporte (t · milla). Esta intensidad de las emisiones de GEI se denomina Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB).

Se define el IEB como la masa de CO² emitida por unidad de actividad de transporte. Este análisis permite realizar comparativas rigurosas, si bien pueden quedar condicionadas por los cambios de buques y rutas.

Dado que en los buques de Baleària 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–, que se multiplica por las millas recorridas.

En 2018 el IEB aumentó un 24% respecto al del año anterior, principalmente debido a que los *fast ferries* navegaron un 32% más de millas pero con una carga similar, lo que penalizó en gran medida este indicador. En el caso de los *ferries* aumentaron ligeramente tanto la carga como las millas, manteniéndose los valores del IEB similares a los de 2017. Se estudiaron también por separado los *ferries* de última generación y los *ferries* convencionales más antiguos; en ambos casos los valores aumentaron ligeramente respecto al año anterior.

Este incremento del IEB se debió en gran medida a que la empresa continuó apostando por la mejora continua en los servicios a los clientes, aumentando la oferta de servicios y líneas a sus clientes, especialmente con buques de alta velocidad.

Regulación europea e internacional

En 2018 entró en vigor el Reglamento Europeo MRV (Monitoring Reporting and Verification), que obliga a medir y calcular las emisiones de los buques, muy estrechamente relacionada con la normativa a nivel mundial de 2019 IMO DCS (Data Collection System).

Sin embargo Baleària monitoriza desde 2013 de forma voluntaria las emisiones de sus buques, de acuerdo con la filosofía y valores de la empresa de ser medioambientalmente sostenible, por lo que la nueva normativa solo supuso unas ligeras adaptaciones del registro del reporting del buque del Sistema ANDON. Se aprovechó para mejorar dicho registro de manera que la monitorización sea más sencilla.

Sistemas de mantenimiento programado

En los cuatro *eco fast ferries* se incorporó el sistema de mantenimiento programado PERAMA, mientras que los dos *smart ship* a GNL en construcción irán dotados con el sistema de mantenimiento programado AMOS, que ya se usa en varios buques. En el *Dénia Ciutat Creativa* se incorporó en 2018 otro sistema similar, SHIPSURE.

Reducir el impacto ambiental

ESTRATEGIA PREVENTIVA DE PRODUCCIÓN LIMPIA

Baleària aplica una estrategia preventiva de producción limpia, que consiste en generar menos residuos, en lugar de reciclarlos, utilizando para ello productos y procesos que reduzcan el impacto ambiental, como la aplicación de pinturas antiincrustantes en los buques (→Ver página 72), el manejo de un solo uso biodegradable (→Ver página 75) o limpieza con productos ecológicos en algunos buques.

RECOGIDA SELECTIVA Y RESIDUOS RECICLADOS

En 2018 Baleària llevó a cabo varias acciones para conocer el tipo de residuos que genera y así poder mejorar la recogida selectiva y sus procesos de reciclaje, con el objetivo de alcanzar el reciclaje del 100% de los residuos plásticos en 2019. Los resultados del análisis fueron los siguientes:



→ **0,4 kg** de media de generación de residuos por pasajero (en el transporte aéreo es de 1,43 kg, Fuente: IATA 2014).

Las acciones que se llevaron a cabo para hacer una aproximación al volumen y tipología de los residuos de toda la flota fueron:

- Análisis de la recogida selectiva en dos buques, en colaboración con Ecoembes.
- Triaje de residuos en un buque para conocer el porcentaje de residuos de cada tipo que se generan a bordo.
- Separación y reciclaje de los residuos en Palma y Dénia (en este caso se realiza desde 2015), en colaboración con Ecoembes y Reciclamás.

Dénia 157.037 kg



Palma 77.400 kg



En esta línea, en 2019 se pretende realizar planes de ecoeficiencia en otras estaciones marítimas.

Residuos generados en Flota

Baleària descarga periódicamente de sus buques aguas residuales, oleosas y residuos sólidos en las instalaciones terrestres, que posteriormente son tratadas por gestores autorizados en sus plantas de tratamiento. Las cantidades recogidas fueron:

→ Aguas oleosas (MARPOL I): **10.824,43 m³** (que se han valorizado produciendo 944,4 Tn de fuel reciclado)

→ Aguas residuales de los buques (MARPOL IV): **53,85 m³**

→ Residuos sólidos (MARPOL V): **20.526,81 m³**

Calidad de los productos y servicios

En su compromiso con la mejora continua y la calidad de los servicios que presta, Baleària renovó durante 2018 su certificación de calidad y medio ambiente de acuerdo con las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. La naviera lleva a cabo periódicamente auditorías de las estaciones marítimas y buques incluidos en la certificación.

Iniciativas más sostenibles

Utensilios de un solo uso biodegradables

Tras una prueba piloto el año anterior, en 2018 Baleària incorporó menaje y utensilios de un solo uso fabricados con materiales biodegradables en el 90% de sus buques (los que operan en las Baleares, Melilla, Ceuta y Canarias).

Se utiliza cartulina de celulosa reciclada y biodegradable, sin blanqueamientos químicos, que proviene de bosques controlados. También se usa el termoplástico de poliácido láctico (PLA), obtenido a partir de almidones vegetales y que se fabrica a bajas temperaturas, con el consiguiente ahorro de recursos naturales.

Además, Baleària ha sido la primera naviera en integrar pajitas comestibles, 100% naturales, biodegradables y con un empaquetado reciclable y sostenible.



90%
flota
con menaje
biodegradable

→ Vasos, servilletas, manteles, agitadores, cucharillas, pajitas y otros recipientes de un solo uso.

Huella de carbono

Gracias a la aplicación de la regulación europea e internacional (→Ver página 69) Baleària pudo digitalizar la elaboración de los informes de huella de carbono que se entregan a los clientes de Carga.

Lean&Green

Baleària se inscribió como nuevo miembro de Lean&Green, la mayor plataforma europea de colaboración dirigida a reducir las emisiones



asociadas a la cadena de suministro, donde las empresas comparten buenas prácticas referentes a sostenibilidad.

Economía circular

Tras analizar los residuos generados a bordo (→Ver página 74), se ha establecido un proyecto para mejorar la segregación de los residuos para poder ser aprovechados en un proyecto de economía circular.

Eco Fira en València

La naviera participó en la XVI Feria Internacional de Soluciones Medioambientales y Energías, mostrando sus proyectos relacionados con la sostenibilidad.

Convenio de buenas prácticas ambientales

De acuerdo con el convenio firmado con la Autoridad Portuaria de Valencia, Baleària se comprometió a invertir anualmente en materia ambiental y a colaborar

en la implantación de buenas prácticas ambientales en dicho puerto.

Cursos 'online'

Formación a los trabajadores para sensibilizar de la importancia de implantar medidas concretas de ecoeficiencia, gestión sostenible del agua y de la electricidad, combustible y papel, dentro del proyecto ECOPORT de la Autoridad Portuaria de València.





BAR

RA 30 MIN.



Compromiso social

→ **Cash flow social**

Valor distribuido a los grupos de interés

506.849.000€

cash flow social

(+31%)

→ entradas

Clientes por la venta de productos y servicios
+371.624.000€

Emisión de nueva deuda
+131.609.000€

Caja
+3.120.000€

Intereses cobrados
+496.000€

salidas →

Suministradores de bienes y servicios
-217.069.000€

Colaboradores de inversión e innovación
-146.073.000€

Empleados
-49.676.000€

Entidades públicas (Incluye tributos, seguridad social)
-41.893.000€

Devolución deuda
-40.263.000€

Entidades financieras
-6.653.000€

Accionistas
-4.500.000€

Inversión en programas sociales
-722.000€

B

El cash flow social de Baleària muestra el valor generado por la compañía y cómo éste 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 2018 permitió a la compañía transferir 507 millones de euros a todos sus grupos de interés, tanto públicos como privados.



Para una sociedad mejor

La Fundación 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 Fundación se orienta por los Objetivos de Desarrollo Sostenible y tiene 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.

722.928€

inversión
(-7,8%)

429

acciones
(-3%)

112
propias
(-12%)

327
con terceros
(+1%)

42

convenios
(-26%)

10
nuevos
(-52%)

32
renovaciones
(-11%)



Coro de mujeres de la Universitat de les Illes Balears (iglesia de Nostra Señora del Rosari de El Verger).



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 Fundación Baleària cuenta con centros propios y mantiene colaboraciones con otros espacios.



Baleària Port (Dénia)

33
actividades
(-35%)

3.373
asistentes
(+4,8%)

Es Polvorí (Eivissa)

20
actividades
(-25%)

13.179
asistentes
(+32%)

Torre Ducs Medinaceli* (El Verger, Alacant)

12
actividades

1.800
asistentes

Otros espacios

74
actividades
(-35%)

- | Obra Cultural Balear (Formentera)
- | Casal de Cultura Can Gelabert (Mallorca)
- | Centre d'Art Taller d'Ivars, Benissa (Alacant)
- | La Llotgeta, Aula de Cultura de la CAM (València)
- | Sa Pantxa (Formentera)
- | Espai Frumentaria (Formentera)*

*Incorporados en 2018

Exposiciones destacadas

→ **40 anys, 40 poetes, XL artistes**

Exposición que combinaba la obra de poetas y artistas plásticos, y que daba cuenta de la riqueza cultural y el intercambio artístico de los territorios que une Baleària.

→ **Baleàrics**

Exposición colectiva que reunió la obra de diez artistas contemporáneos que representan la actividad artística entorno a los territorios que une la naviera.

→ **Naufage en Méditerranée, de Hachemi Ameer**

Muestra de este reconocido artista argelino, que refleja, a través de una vibrante y conmovedora visión personal, el drama de la inmigración.



Inauguración de 40 anys, 40 poetes, XL artistes, en la Torre dels Ducs de Medinaceli, en El Verger.



Concierto de la Association Culturelle Ibn Badja Mostaganem-Algerie, en Baleària Port.

PRINCIPALES COLABORACIONES O PATROCINIOS CULTURALES

Association Culturelle Ibn Badja Mostaganem-Algerie

A raíz del acuerdo con esta asociación cultural de Argelia, se llevaron a cabo distintas acciones. En España, se realizaron conciertos de música andalusí en Dénia, Eivissa y Mallorca, y el pintor argelino Hachemi Ameur, director de la Escuela de Bellas Artes de Mostaganem, expuso su obra en Eivissa, Mallorca, El Verger y Pego. En Argelia, la Fundació facilitó conciertos de los cantautores valencianos Borja Penalba y Mire Vives y de la Colla el Falçó de música valenciana.

Promoción del transporte marítimo en el Estrecho

La Fundación Baleària, junto con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la Consejería de Educación y Cultura de Ceuta y el Ayuntamiento de Algeciras, organizó el II Concurso de Dibujo Mi Primer Barco, dirigido a alumnos de Primaria de ambas ciudades. El concurso tiene como objetivo poner en valor las comunicaciones marítimas entre dos continentes.

→ Participantes: **210**

Proyecto europeo sobre competencias digitales

La Fundación Baleària se adhirió como colaborador asociado de la empresa Tradigenia de Dénia, que es uno de los siete socios del proyecto europeo Digital Acces, cuyo objetivo es dotar a las personas mayores de las habilidades digitales necesarias para acceder a los servicios públicos *online*. La Fundación contribuirá a la difusión de los resultados del proyecto y la organización de reuniones internacionales en Dénia.



B

Baleària Solidaria: 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.

143
voluntarios
(-9)

21
actividades
(+4)

Actividades destacadas

Peluquería para personas sin recursos

Colaboró con la asociación Extiende tu mano de Dénia vendiendo camisetas para ayudar en la puesta en marcha de una peluquería para personas sin recursos.

→ 100 camisetas vendidas

Gafas para la ONG Visió sense Fronteres

La Fundación entregó a la ONG Visió sense Fronteres gafas aportadas por los empleados de la naviera y destinadas a niños con riesgo de exclusión social con problemas oftalmológicos.

→ 300 gafas recaudadas

Donación de camas adaptadas a PMR

La Fundación hizo donación de camas adaptadas a personas con movilidad reducida para cubrir las necesidades de la residencia de ancianos Santa Llúcia, de Dénia.

→ 10 camas adaptadas

Donaciones de material humanitario

La Fundació donó material humanitario a Càritas Algeciras, el Banco de Alimentos de Palma, Hermanos de la Cruz Blanca de Tánger, Hermanas de la Divina Infantita de Melilla.



Voluntarios de Baleària, con material humanitario.



Baleària Saludable

Este programa se centra 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.

Actividad destacada

Plan de Bienestar y Salud

La Fundació Baleària puso en marcha un plan centrado en potenciar la salud y el bienestar, tanto físico como psicosocial, fomentando hábitos saludables dentro y fuera de la empresa, con acciones dirigidas tanto a empleados, como a sus familiares y a la comunidad. Así, organizó excursiones de senderismo gratuitas para empleados de la naviera con el objetivo de promover hábitos saludables, entre las que destacó la posibilidad de realizar un tramo del Camino de Santiago en nueve etapas.

390
participantes

12
caminatas



PATROCINIOS DEPORTIVOS

Se firmó un convenio con la **Fundació per la Pilota Valenciana**, mediante el cual la naviera se convirtió en nuevo colaborador oficial de esta entidad, que gestiona el ámbito profesional de la pilota valenciana.

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, y el vicepresidente de la Fundació per la Pilota Valenciana, Josep Maria Cataluña.



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).

599
estudiantes
(+42%)

17
centros
educativos
(+5)

'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. En 2018, en la zona de embarque de *La Panseta*, se colocó una instalación informativa sobre la historia del puerto de Dénia, su evolución y la importancia del comercio de la pasa en el siglo XIX. Además, la Fundació tiene un programa destinado a escolares donde también difunde esta temática.

19.161
viajes
(+9%)

270.298
pasajeros
(+8%)

727
estudiantes
(-24%)



COLABORACIONES MEDIOAMBIENTALES

Avistamiento de cetáceos y animales marinos

El programa de avistamiento y monitorización de cetáceos y otras especies marinas se amplió a una nueva zona, el estrecho de Gibraltar, gracias al acuerdo con la empresa MMIRC (Marine Mammal Information, Research & Conservation), cuyas investigaciones cuentan con el aval de la Universidad de Cádiz. También se unió al programa la asociación Pelagicus, dedicada a la conservación y estudio de la avifauna marina del Mediterráneo. Se sumaron así a las entidades que llevan a cabo este proyecto desde años anteriores: el Grup Balear d'Ornitologia i Defensa de la Naturalesa (GOB), la Conselleria de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya y el centro de educación ambiental BloEduca. También se colaboró con IMEDEA en un proyecto sobre la posidonia en Formentera.



→27 viajes en el Estrecho y 16 viajes en Baleares.



→ Proveedores

Suministros de proximidad

6.529
proveedores
(+7,3%)

80,9%
locales
(-6,9%)



46

días
periodo medio
de pago
(+1)

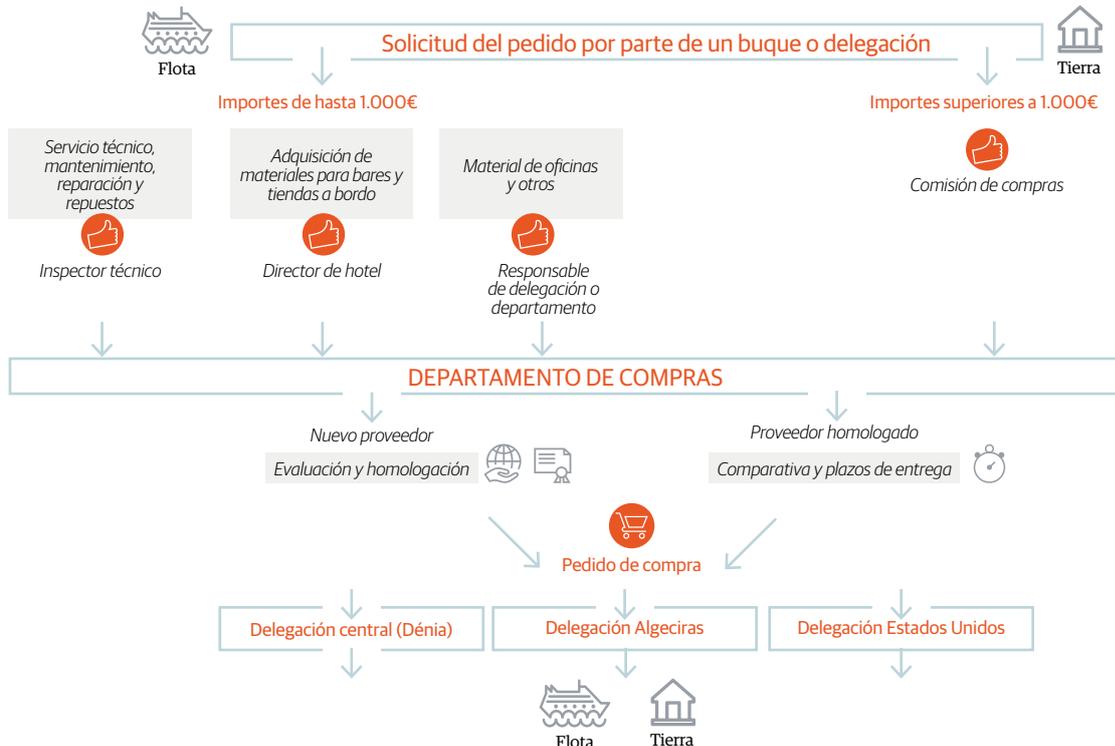
Nuevos proveedores

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 2018, disminuyeron los proveedores de las categorías máxima y mínima, centrándose la mayoría en la zona neutral; además aumentaron ligeramente los no homologados.

→ **Reevaluación:** 5 ascendieron de categoría y 13 descendieron.
→ El **37%** de los nuevos proveedores son locales.

Categoría A (máx.)	31,6% (-13%)
Categoría B	54,6% (+17,4%)
Categoría C	8,5% (-5%)
No homologación	5,9% (+1,2%)



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.



IMO 9855288

EC

→ Premios

Referentes del sector

Premio Forinvest 2018 a la trayectoria de Adolfo Utor

El espacio de networking financiero y empresarial Forinvest reconoció la trayectoria profesional del presidente de Baleària, Adolfo Utor, durante La Noche de las Finanzas 2018, celebrada en València.



Premio Forinvest

Premio Importantes 2017 del diario Información

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, recogió este galardón que reconocía el liderazgo y la apuesta de la compañía por la eficiencia energética.



Premio Importantes

Construcción Naval 2017

El *Eco Aqua* fue elegido como la construcción naval más destacada de 2017 realizada en España por la Asociación y el Colegio de Ingenieros Navales a través de una votación pública.

Premio Innovación Gran Empresa

Baleària recibió el galardón en la categoría Gran Empresa del Club de Innovación de la Comunidad Valenciana (CICV) por la excelente gestión de su estrategia de innovación.



Premio Construcción Naval

Finalista al Premio Turismo Responsable de la Fundación Intermundial - FITUR

Baleària recibió en FITUR un reconocimiento como finalista de los Premios Turismo Responsable en la categoría de 'Transporte', otorgado por la Fundación Intermundial.

Alianzas estratégicas

Sello Compromiso de Calidad Turística del SICTED

Las instalaciones de Baleària en Dénia obtuvieron el sello Compromiso de Calidad Turística del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) en el oficio de atraque de cruceros y *ferry* en dicho puerto. Este reconocimiento conjunto de la Secretaria de Estado de Turismo y la Agència Valenciana de Turisme certifica la aptitud de las instalaciones de Baleària en Dénia para el amarre futuro de grandes embarcaciones de recreo.

El SICTED es una metodología para la mejora de la calidad de los servicios en los destinos turísticos que persigue influir positivamente en la experiencia

y satisfacción del turista. La iniciativa ofrece a las empresas herramientas para mejorar la gestión interna de los procesos de satisfacción del cliente, la cualificación del personal o la asistencia técnica, entre otras aportaciones.



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
- Comunidad por el Clima
- Confereración Empresarial Valenciana (CEV)
- Código Ético del Turismo Valenciano
- Exceltur
- Fundación Conexus
- Fundación EDEM
- Mesa del Turismo Nacional
- Sistema Integrado de Calidad Turística en Destinos

Empresas con mejor reputación de España

En 2018, Baleària entró por primera vez a formar parte del ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), que lista las 150 empresas, tanto españolas como internacionales que trabajan en España, con mejor reputación. La naviera es la única compañía de transporte marítimo que forma parte de la lista.

Red Española del Pacto Mundial

Desde 2017 Baleària es socia de 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. La Fundació Baleària también es firmante de esta red desde 2012.

Red de Empresas Sana+Mente Responsables

Baleària se adhirió a esta iniciativa del Col·legi Oficial de Psicologia de la Comunitat Valenciana, conformada por 20 de las empresas más relevantes del territorio valenciano y cuyo objetivo es reconocer y difundir iniciativas que contribuyan a crear entornos física y psicológicamente saludables.

Vocación de liderazgo

Adolfo Utor,
presidente de Baleària

Ponente del panel-coloquio *Claves de una nueva gobernanza turística* en el **IX Foro Exceltur Reshaping tourism**: Cómo crecer sosteniblemente y agilizar la transformación digital.

Participante en la mesa redonda *Oportunidades en la gestión de infraestructuras y el transporte de viajeros*, en el **IV Foro de Innovación Turística Hotusa Explora**.

Participante en la mesa redonda *Visión estratégica: el gas natural en la movilidad* del **VI Congreso de la Asociación del Gas Natural para la Movilidad**.

Participante en la mesa redonda *Horizonte 2025. Nuevas oportunidades en Valencia*, del programa **Spain Innovation Roadtrip**, organizado por Pangea Official y Forbes.

Conferenciante inaugural y ponente en jornadas del programa Qui Pot Ser Empresari, de la **Càtedra de Cultura Empresarial** de la Universitat de València, de la que Utor es director académico.

Conferenciante en el encuentro **Coffee&Break** organizado por Caixa Bank y el Clúster Marítimo Naval de Cádiz.

Participante en una mesa redonda en la **Jornada Anual Paco Pons. Comunidad Valenciana 2022**, organizada por la Asociación Valenciana de Empresarios (AVE), la Asociación para el Progreso y la Dirección (APD) y PricewaterhouseCoopers (PwC).

Ponente de **I Foro de Consolidación Empresarial valenciano, Empresabium**, de la Asociación de Jóvenes Empresarios de la Comunidad Valenciana (AJE CV).

Participante en el **Foro sobre el Corredor Mediterráneo**, organizado por la Cadena SER en Palma.

Conferenciante inaugural del 57º Congreso de **Ingeniería Naval e Industria Marítima**, en València.



Guillermo Alomar, director de Flota

Participante en la sesión *Superando barreras: perspectivas de armadores y navieras* del **VI Congreso de la Asociación del Gas Natural para la Movilidad**.

Ponente en el **XIV Congreso Internacional GreenPort**, en el Puerto de Valencia.

Conferenciante en la jornada **Utilització del Gas Natural Liqueat (GNL) en mobilitat marítima, ferroviària i per carretera** organizada por Enginyers Industrials de Catalunya.

Ponente en el **II Foro Menorca Nedgia Balears**.

Participante en la jornada **Hacia un nuevo modelo energético para la empresa** de *El Economista* y la Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana (CEV).

Ponente en la jornada **Gas Natural Licuado en el transporte marítimo** organizada por Gasnam y la Autoridad Portuaria de Ceuta.

Ponente en la **Conferencia Anual de la Asociación Española de Promoción del Transporte Marítimo de Corta Distancia**, en la jornada *Trabajando por una industria más competitiva y un medio ambiente mejor*.

Otros

El director de RSC y Reputación de Baleària, **Josep Vicent Mascarell**, participó en el curso **"Qui pot ser empresari?"** de la Cátedra de Cultura Empresarial de la Universitat de València (UV), con una charla sobre responsabilidad social.

Baleària Port (Dénia) acogió las **Jornadas Prácticas sobre Convenio de Trabajo Marítimo**, organizadas por la Dirección Territorial de Inspección de Trabajo y Seguridad Social de València. El responsable del área jurídico-laboral, **Francisco Carrillo**, realizó una ponencia.

La responsable del área de Desarrollo de Personas, **Conxa Romaguera**, impartió una conferencia en **17º Foro de Empleo y Emprendimiento** de la Facultat d'Economia de la Universitat de València.

Joan Serra, delegado de Eivissa y Formentera, participó en una mesa redonda sobre inteligencia logística en la gestión de crisis en las **II Jornadas Técnicas de Inteligencia y Emergencias**.

Baleària participó en la jornada **Claves en la Transformación: Impactos en las áreas funcionales de la empresa**, organizada por la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y KPMG.

Christian Tamarit, *revenue analyst* de Baleària, participó en una

mesa redonda sobre las nuevas tecnologías aplicadas al revenue management en la Universitat Politècnica de Gandia.

Baleària participó en la mesa-colquio *Comercio Exterior, Incentivos a la investigación, innovación y emprendimiento del tejido empresarial* dentro del foro **Desafíos en la industria y la economía de las Islas Baleares** organizado por el diario *Expansión* en Mallorca.

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. 12</i>
102-3	Ubicación de la sede <i>Dènia (Alicante)</i>
102-4	Ubicación de las operaciones <i>Págs. 12, 13</i>
102-5	Propiedad y forma jurídica <i>Baleària Eurolíneas Marítimas S.A.</i>
102-6	Mercados servidos <i>Pág. 12</i>
102-7	Tamaño de la organización <i>Pág. 12</i>
102-8	Información sobre empleados y nuevos trabajadores <i>Pág. 50 ODS 8</i>
102-9	Cadena de suministro <i>Pág. 86</i>
102-10	Cambios en la organización y cadena de suministro <i>Págs. 12, 26, 36, 37</i>
102-11	Principio o enfoque de precaución <i>Págs. 38, 39</i>
102-12	Iniciativas externas <i>Pág. 89</i>
102-13	Afiliación a asociaciones <i>Pág. 89</i>

2. Estrategia

102-14	Declaración de altos ejecutivos <i>Págs. 6, 7</i>
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales <i>Pág. 72</i>

3. Ética e integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta <i>Pág. 12</i>
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas <i>Más información en https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol</i>

4. Gobernanza

102-18	Estructura de gobernanza <i>Págs. 26, 27</i>
102-19	Delegación de autoridad <i>Pág. 26</i>
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 26</i>
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales <i>Págs. 22, 23</i>
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités <i>Pág. 26 ODS 5</i>
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno <i>Pág. 26</i>
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno <i>Art.26 Estatutos Sociedad Composición del consejo y nombramiento de consejeros. El Consejo de Administración estará formado por un número de consejeros que no será inferior a 3 ni superior a 13. La determinación del número concreto de consejeros que deben componer el consejo en cada momento, dentro siempre del mínimo y del máximo a que se refiere este artículo, corresponde a la Junta General de Accionistas. Para ser elegido como miembro del consejo no se requiere la cualidad de accionista. El nombramiento de los miembros de dicho Consejo se efectuará necesariamente por el sistema proporcional regulado en el artículo 137 de la Ley de Sociedades Anónimas y disposiciones que lo desarrollan. ARTICULO 27º. Los consejeros serán nombrados por un plazo de cinco años. Pero podrán ser reelegidos por la Junta una o más veces y por periodos de igual duración máxima. Sí se tiene en cuenta la diversidad, independencia y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.</i>
102-25	Conflictos de intereses <i>El órgano encargado de gestionar los conflictos de intereses es el Comité del Código de Conducta y éstos están expresados en el Código de Conducta. Está prohibida toda contratación de personal o proveedores dependientes de ocios u órganos de dirección, salvo que lo autorice este comité.</i>
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia <i>El máximo órgano de gobierno tiene como funciones la de aprobar la misión, visión y valores, así como desarrollar las estrategias, políticas y objetivos relacionados con estos temas.</i>
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno <i>El máximo órgano de gobierno dispone de acciones formativas específicas que les permiten desarrollar y potenciar sus conocimientos.</i>
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno <i>No se realiza evaluación del desempeño al máximo órgano del gobierno.</i>
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 26</i>
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo <i>El máximo órgano de gobierno trata los procesos de gestión del riesgo en las reuniones mensuales.</i>
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales <i>Mensual</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>Las preocupaciones de la compañía están expresadas en su 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.</i>
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas <i>Información no disponible. Cuando existe alguna preocupación crítica, se transmite directamente a la dirección donde se aborda inmediatamente.</i>
102-35	Políticas de remuneración <i>Información no disponible.</i>
102-36	Proceso para determinar la remuneración <i>Análisis de posicionamiento en el mercado por empresa externa.</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 <i>Pág. 23</i>
102-41	Acuerdos de negociación colectiva <i>100%</i>
102-42	Identificación y selección de grupos de interés <i>Pág. 23</i>
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés <i>Pág. 23</i>
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados <i>Págs. 22, 23</i>

6. Prácticas para la elaboración de informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados <i>Las cuentas consolidadas no están auditadas.</i>
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema <i>Para definir el contenido de este informe se ha hecho en base a los principios que recoge el GRI (Inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad). Y para garantizar su calidad, ha seguido los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.</i>
102-47	Lista de temas materiales <i>Pág. 22</i>
102-48	Reexpresión de la información <i>Facturación internacional 2017: 75MM. Millas internacionales 2017: 232.561. Plan Familia 2017: 4 beneficiarios</i>
102-49	Cambios en la elaboración de informes <i>Expresado en cada aspecto (si procede).</i>
102-50	Periodo objeto del informe <i>2018</i>
102-51	Fecha del último informe <i>2017</i>
102-52	Ciclo de elaboración de informes <i>Anual</i>
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe <i>rsc@balearia.com</i>
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 2018 (1 de noviembre de 2017- 31 de octubre de 2018). El resto de los datos se refieren al año anual.</i>
102-55	Índice de contenidos GRI <i>Págs. 92-96</i>
102-56	Verificación externa <i>No se realiza</i>

II. CONTENIDOS TEMÁTICOS

ECONÓMICOS

201. Desempeño económico

201-01	Valor económico directo generado y distribuido <i>Pág. 20 ODS 5, ODS 9</i>
201-02	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático <i>pág. 72</i>
201-03	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación <i>La compañía no tiene plan de beneficios.</i>
201-04	Asistencia financiera recibida del gobierno <i>Baleària recibió una subvención de la Unión Europea de 11 millones de euros, dividida en cuatro años, destinada a un proyecto para remotorizar a GNL cinco buques de su flota.</i>

202. Presencia en el mercado

202-01	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local <i>Pág. 50</i>
202-02	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local <i>71% 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 <i>Pág. 20 ODS 5, ODS 9, ODS 11</i>
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. Se está estudiando el método para poder incluirlo en futuros informes.</i>
--------	---

205. Anticorrupción

205-01	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción <i>La compañía ha elaborado un Manual de Prevención de Delitos Penales y nombrado un Comité a tal efecto.</i>
205-02	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción <i>No se ha realizado formación en este sentido.</i>

205-03 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | *La compañía cuenta con una dirección de correo electrónico de denuncias para el caso de que algún empleado o proveedor detecte algún comportamiento ilícito.*

206. Competencia desleal

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

AMBIENTALES

301. Materiales

301-01 Materiales utilizados por peso o volumen | *Pág. 74 | ODS 9, ODS 12*

301-02 Insumos reciclados utilizados | *Pág. 74 | ODS 12*

301-03 Productos reutilizados y materiales de envasado | *Pág. 74 | ODS 12*

302. Energía

302-01 Consumo energético dentro de la organización | *Págs. 32, 73 | ODS 12*

302-02 Consumo energético fuera de la organización | *Información no disponible.*

302-03 Intensidad energética | *Págs. 73, 74 | ODS 12*

302-04 Reducción del consumo energético | *Págs. 73, 74 | ODS 12*

302-05 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | *Págs. 73, 74*

303. Agua

303-01 Extracción de agua por fuente | *La compañía obtiene el agua que emplea a través de las redes municipales de agua de los distintos lugares en los que opera. La organización ha consumido 11.820,97 m3. | ODS 6*

303-02 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua | *Las fuentes utilizadas (redes municipales) no se ven afectadas. | ODS 6*

303-03 Agua reciclada y reutilizada | *La organización no emplea agua reciclada ni tiene medios para su reciclaje. | 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 | *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. | ODS 6, ODS 14*

304-02 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | *Los impactos significativos identificados por la Compañía en relación con su actividad son: emisiones de gases de la combustión de los motores, la generación de residuos sólidos urbanos, la generación de residuos peligrosos y el consumo de recursos naturales (combustibles fósiles y agua). Para reducir estos impactos, la compañía lleva poniendo en marcha durante los últimos años varias iniciativas. Entre ellas el salto al uso del GNL como combustible a bordo, disminuyendo así la emisión de CO₂ y NO_x y Sox; y prácticamente eliminando la generación de Sox y de partículas. | ODS 6, ODS 14*

304-03 Hábitats protegidos o restaurados | *Colaboración con Voluntaris sense Fronteres en varios proyectos: "Clean up the world", "XVI Sant Antoni net a Fons", "Neteja intramurs "Sa penya" Eivissa Capital, "Clean Up The med 2018".*

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 | *7 especies en peligro crítico, 7 especies en peligro de extinción, 16 especies vulnerables, 1 especie casi amenazada y 33 especies con preocupación menor.*

305. Emisiones

305-01 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | *Págs. 73, 74 | ODS 12, ODS 14*

305-02 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | *Pág. 31 | ODS 12, ODS 14*

305-03 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | *Información no disponible. No se miden ni se tiene previsto poder medirlas a corto plazo. | ODS 14*

305-04 Intensidad de las emisiones de GEI | *Págs. 73, 74 | ODS 14*

305-05 Reducción de las emisiones de GEI | *Págs. 73, 74*

305-06 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | *Información no disponible, no se miden. No está previsto poder calcularlas a corto plazo.*

305-07 Óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO_x) y otras emisiones significativas al aire | *Actualmente no se miden. Se estudiarán factores de emisión de NO_x, SO_x y otros compuestos para los combustibles que usa Baleària para diseñar un índice para estas emisiones.*

306. Efluentes y residuos

306-01 Vertido de aguas en función de su calidad y destino | *Las aguas residuales son generadas por los buques de la compañía y son entregadas en los diferentes puertos a través del servicio MARPOL. Las aguas residuales vertidas por las estaciones marítimas proceden del uso humano y van a la red de alcantarillado de las localidades donde se encuentran. Más información página 74 | ODS 6, ODS 12, ODS 14*

306-02 Residuos por tipo y método de eliminación | *Pág. 74 | ODS 6, ODS 12, ODS 14*

306-03 Derrames significativos | *No ha habido derrames significativos a lo largo del año. La medición se realiza a través de las comunicaciones de este tipo de incidentes por parte de los buques y de las Autoridades Portuarias, de las cuales no se ha registro ninguna durante 2018. | ODS 6, ODS 12, ODS 14*

306-04 Transporte de residuos peligrosos | *Baleària no se dedica al transporte de residuos peligrosos. Los residuos peligrosos que puedan ser transportados por la compañía embarcan como mercancía y son transportadas en vehículos autopropulsados por medio de gestores de residuos. La compañía en ningún momento interactúa con este tipo de mercancía.*

306-05 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | *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. Más información en pag. 74*

307. Cumplimiento ambiental

307-01 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | *No se han recibido expedientes en este sentido.*

308. Evaluación ambiental de proveedores

308-01	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales El 16,6% de los proveedores evaluados aplicaban criterios ambientales requeridos por la compañía (información sobre sistemas certificados de gestión ambiental).
308-02	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 83,4% de los proveedores evaluados no dispone de un sistema medioambiental certificado. Se está trabajando para ofrecer mejoras. No se ha puesto fin a las relaciones con los mismos. En 2018 en el almacén de Dénia y con el apoyo de Asepeyo se reorganizaron los productos químicos para identificar cuáles no pueden estar almacenados unos cerca de otros por el peligro de explosión, corrosión o gases tóxicos.

SOCIALES

Conciliación de la vida familiar y profesional (tema material)

Enfoque de gestión 103-1 103-2 103-3	La conciliación de la vida laboral y profesional es un tema de especial relevancia para los empleados, que buscan que la compañía ofrezca medidas conciliadoras y donde la organización tiene un papel fundamental donde actuar de manera directa. Para ello, se ha elaborado un plan de conciliación con medidas (pendiente de aprobación), además de algunas que ya lleva a cabo, que describe las políticas actuales de la compañía, compromisos, objetivos y metas, recursos, programa e iniciativas. Así, y para evaluar la rentabilidad y eficacia de este asunto, se comparará el índice de absentismo, entre otros.
--	---

401. Empleo

401-01	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal Págs. 42, 50 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 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 ODS 8
401-03	Permiso parental Pág. 48 ODS 5, ODS 8

402. Relaciones trabajador-empresa

402-01	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 7 mes
--------	---

403. Salud y seguridad en el trabajo

403-01	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad 100% de los trabajadores están representados.
403-02	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laborales Torceduras, caídas, quemaduras, lesiones musculares. No hubo casos de enfermedades profesionales.
403-03	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad Ninguno
403-04	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos Los acuerdos formales con sindicatos abarcan la salud y la seguridad en el 100% de las reuniones del CSS.

404. Formación y enseñanza

404-01	Media de horas de formación al año por empleado Págs. 44, 45 ODS 5, ODS 8
404-02	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición Págs. 46, 48 ODS 5, ODS 8
404-03	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Págs. 58 ODS 5, ODS 8

405. Diversidad e igualdad de oportunidades

405-01	Diversidad en órganos de gobierno y empleados Pág. 42 ODS 5, ODS 8
405-02	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres Pág. 50 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 Baleària no mantiene relaciones comerciales con países que puedan tener este tipo de casos. Los países donde compra productos pertenecen a Europa, EE.UU y Australia.
--------	---

409. Trabajo forzoso u obligatorio

409-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio Baleària no mantiene relaciones comerciales con países que puedan tener este tipo de casos. Los países donde compra productos pertenecen a Europa, EE.UU y Australia
--------	---

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. Está previsto realizarse en 2019
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 | Págs. 80, 83
- 413-02 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales | Las actividades de la compañía que pueden generar impactos negativos en las comunidades locales son aquellas relacionadas con los ruidos generados por los motores de los barcos cuando están en el puerto de las diferentes delegaciones.

414. Evaluación social de los proveedores

- 414-01 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | El 61,4 % de los proveedores evaluados aplicaban los criterios sociales requeridos por la compañía (certificación voluntaria de su sistema de prevención de riesgos laborales (OHSAS 18001/45001, u otra)) y conocer y aplicar los criterios incorporados dentro del código de conducta y ética de Baleària | ODS 5
- 414-02 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | El 38,6% de los proveedores evaluados pueden tener algún tipo de impacto social negativo, aunque no significativos. No se ha puesto fin a la relación con ninguno de ellos. | 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 (tema material)

- Enfoque de gestión 103-1 103-2 103-3 *La seguridad marítima es un aspecto primordial para Baleària, con un impacto directo sobre los servicios que presta. El Sistema de Gestión de la Seguridad abarca a toda su flota y para ello, la compañía cuenta con la figura del DPA y un área dedicada a cumplir todos los requisitos en base a este aspecto. El Sistema de Gestión se apoya sobre la política de seguridad marítima y protección del medio ambiente de la compañía, en la cual se establece un claro compromiso con la implantación de políticas de eliminación y/o minimización de riesgos a la salud personal, daños al medio ambiente, equipos y buques; al igual que con el cumplimiento de las leyes y la normativa legal vigente a nivel nacional e internacional, cumpliendo con los requisitos del Código IGS. Este sistema es revisado continuamente por parte de la compañía por medio de la realización de auditorías e inspecciones internas, siendo también auditado una vez al año por la Administración con el fin de garantizar su cumplimiento.*
- 416-01 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | La compañía evalúa continuamente por medio de su Sistema de Gestión de la Seguridad, de los comités de seguridad, de auditorías y de herramientas de gestión el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud aplicables y el fomento de la mejora continua de estas medidas a bordo de sus buques y de sus instalaciones. 100%.
- 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 video 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 significativas.

CRÉDITOS

Edita

Baleària - Marzo 2019

Textos y realización

Departamento de Comunicación y departamento de RSC de Baleària

Diseño y maquetación

Departamento de Comunicación de Baleària

Fotografía

Archivo fotográfico de Baleària

Fotografía de portada

Vicens Giménez

Impresión

Dprint

Este documento ha sido impreso en papel ecológico Steinbeis Select.



BALEARIA

