

Transportamos futuro

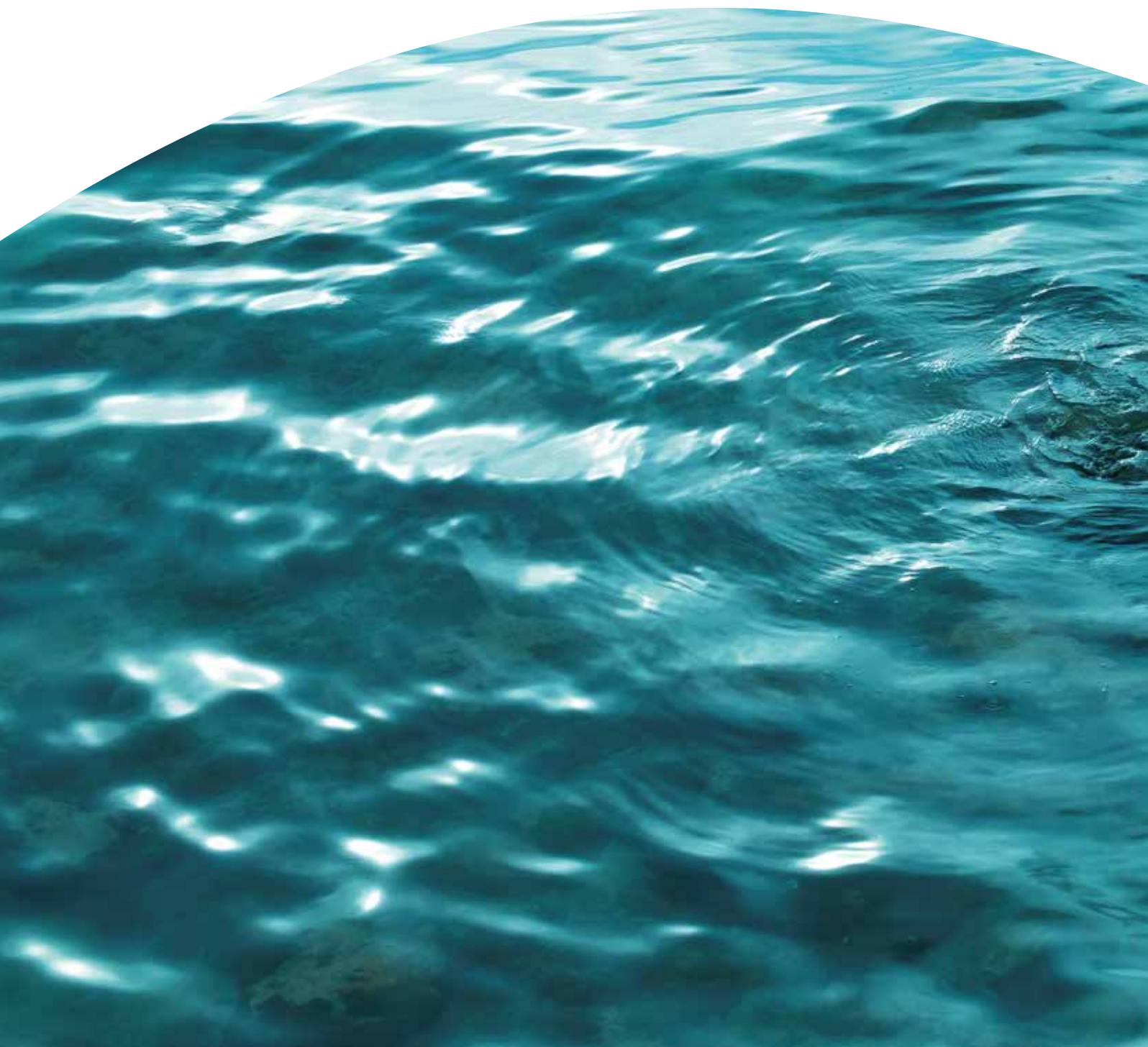
MEMORIA
SOSTENIBILIDAD
2019

BALEARIA

MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
Y SOSTENIBILIDAD
2019



BALEARIA



SUMARIO

CARTA DEL PRESIDENTE

6

MAGNITUDES

8

NAVIERA LÍDER

10

Presentación
Hitos
Rendimiento económico

MODELO COMPETITIVO

16

Tráficos
Planeta sostenible
Digitalización

PASAJEROS

30

Experiencia del cliente
Servicios a bordo
Márketing y comercial
Seguridad y prevención

TRABAJO EN EQUIPO

40

Perfil del equipo
Políticas de empleo
Formación
Gestión del talento
Beneficios sociales

COMPROMISO SOCIAL

48

Cash flow social
Fundación Balearia
Proveedores
Alianzas

TRANSPARENCIA

58

Grupos de interés
Ética y cumplimiento
Indicadores

CARTA DEL PRESIDENTE, ADOLFO UTOR

Por décimo año consecutivo cumplimos con la obligación de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, siguiendo los criterios del Global Reporting Initiative (GRI) que establece el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y que nos ha hecho merecedores en los tres últimos años de la máxima calificación.

Esta obligación supone un ejercicio colectivo de transparencia y rigor, y responde a los valores que inspiran a Baleària desde su fundación. La cultura y filosofía que nos definen exigen esta autoevaluación anual, en la que determinamos de forma objetiva el grado de cumplimiento de nuestros retos, dando cuenta detallada del rumbo, velocidad y sentido de nuestro proyecto.

Siempre es importante recordar nuestra hoja de ruta, cimentada en la agenda 2030 de las Naciones Unidas, y que nos obliga como empresa a contribuir al desarrollo económico sostenible, promover la igualdad de oportunidades y la inclusión social, y preservar el planeta; entendiendo estos criterios como factores clave e innegociables de competitividad. Como empresa marítima tenemos claramente definido nuestro rumbo verde, nuestra misión de enlazar territorios y permitir el libre comercio, la libre circulación de personas, bienes, conocimiento y cultura, y con ello la vertebración y cohesión territorial y social de regiones, países y continentes.

Seguir creciendo y generando recursos, construyendo nuevos y más eficientes buques,

abriendo nuevas líneas, con servicios de calidad y a su justo precio, y hacerlo desde criterios de sostenibilidad, son un motivo de orgullo que compartimos todo el equipo de Baleària. Este sentimiento de pertenencia aspiramos a compartirlo con nuestros clientes, proveedores, administraciones públicas y sociedad civil a través de esta memoria de sostenibilidad.

Como muchas organizaciones, nos encontramos sumidos en un proceso de innovación y cambio tecnológico –que afecta a la transición energética, digital y organizativa–, que nos exige esfuerzos financieros, personales y culturales relevantes, y que tiene su impacto en el corto plazo. Estamos preparando nuestra empresa para el mañana, garantizando nuestra sostenibilidad y competitividad; trabajando para que sea sólida y cumpla con su misión de contribuir al crecimiento sostenible de los territorios dónde desarrollamos nuestra actividad.

En términos económicos, y como consecuencia de la apertura de nuevas rutas y la incorporación de nuevos buques, la facturación ha crecido un 19% hasta los 452,2 millones, el EBITDA ha aumentado un 19% hasta los 83,6 millones, el beneficio neto ha subido un 5% situándose en 28,9 millones, y el cash flow social distribuido ha aumentado un 23% alcanzando los 623,7 millones.

Motorización con energías limpias –trabajando por el objetivo de cero emisiones– y digitalización, son los dos pilares de la acción de Baleària en la búsqueda de la ecoeficiencia y del compromiso con el propósito global de reversión del cambio climático y defensa del planeta.

El año 2019 ha sido el de la puesta en marcha de la apuesta por el gas



natural. Baleària ha incorporado los *smart ships* de nueva construcción *Hypatia de Alejandría* y *Marie Curie*, y ha sustituido los motores de los buques *Nápoles* y *Abel Matutes* para poder navegar a gas natural. Hemos sido los primeros en navegar con esta energía más limpia en el Mediterráneo, el estrecho de Gibraltar y las islas Canarias.

El proceso de transformación digital de la compañía está permitiendo mejorar la comodidad de los pasajeros y clientes de carga en los buques inteligentes. Unos desarrollos digitales que contemplan el momento de la reserva, el proceso de embarque y desembarque, y la experiencia del viaje. En 2019, hemos navegado ya con seis *ferries* con tecnología *smart* y en 2020 tenemos previsto llegar a once.

El impulso digital alcanza a toda la gestión para convertir a Baleària en una *data driven company*, en la que las decisiones sean guiadas por el *big data* y se tomen en tiempo real, de forma ágil y eficiente, y con el propósito firme de incorporar la tecnología 5G, modelos predictivos, inteligencia artificial y *machine learning*. En 2019 nos hemos involucrado en el proyecto Green and Connected Ports, con el que estamos acometiendo la instalación de sensores para medir consumos de combustible y emisiones, y la monitorización integral de todos los equipos del buque. Esta revolución 4.0 permite también desarrollar modelos predictivos, que incrementarán la seguridad, la eficiencia energética, el mantenimiento de los equipos y la experiencia del cliente.

Además, hemos rediseñado la web. Una plataforma *responsive* y multiidioma, que simplifica la navegación, personaliza los contenidos, para todo tipo de dispositivos móviles.

En Baleària somos más y nos esforzamos en ser mejores. Nuestra plantilla está formada por 1.800 personas, lo que representa un crecimiento del 7%. Un universo humano de 56 nacionalidades, plural como la propia sociedad. La diversidad es riqueza y supone un factor clave de competitividad. Personas comprometidas con los retos que nos regala el presente para encarar el futuro. Para afrontarlos, Baleària ha invertido en 2019 más en formación, una acción prioritaria. Somos muy conscientes de que sin formación permanente no es posible ni la mejora continua ni el crecimiento sostenible, por eso las horas de formación han crecido un 31%.

En su vocación de adaptarse a las nuevas dinámicas de un mercado en constante cambio, nuestra compañía ha reestructurado la Comisión Ejecutiva y ha incorporado nuevos talentos jóvenes para dotar a la organización de mayor capacidad ante los nuevos retos y así seguir consolidando el liderazgo.

Este año hemos alcanzado los 4.480.000 pasajeros y los 1.064.000 vehículos transportados (un 3% más en ambos casos) y 6.111.000 metros lineales de carga, un 5% más. Cabe destacar la consolidación de la línea Huelva-Canarias, así como la apertura de dos nuevas rutas de la filial Baleària Caribbean, entre Fort Lauderdale (EUA) y la isla de Bimini, y entre esta isla y la de Grand Bahama.

Destacar la importancia del cash flow social, entendido como la cantidad total de recursos generados por la compañía y distribuidos entre todos sus grupos de interés (trabajadores, accionistas, proveedores, entidades financieras y administraciones públicas), que se ha visto incrementado en un 23% y que asciende a la

cantidad de 623.728.000 euros. Nuestros proveedores merecen un capítulo destacado. Superan los 7.000, de los que un 81% son de proximidad, lo que corrobora la imbricación de Baleària con los territorios y rubrica el efecto tractor sobre sus economías.

Similar impulso dinamizador es el que cataliza la Fundación, la mejor expresión del compromiso social y ambiental definido en el Código de Conducta y Ética Empresarial de la naviera. El año de su 15 aniversario, programó 160 actividades y 525 acciones en colaboración con 282 entidades sin ánimo de lucro, con un presupuesto de 900.000 euros.

En 2020 botaremos el *Eleonor Roosevelt*, el primer *fast ferry* del mundo para pasaje y carga con motores duales a gas natural. Será el año de la culminación de nuestros dos grandes retos –la transición energética y digital– y de la consolidación de nuestra reciente expansión y esfuerzo inversor. Podremos recoger parte de los frutos de los dos últimos años, y así reforzarnos para los nuevos retos del futuro.

El 2020 también será un año para perseverar en la innovación, en una mayor eficiencia energética, con nuevas energías neutras en CO₂, como el gas renovable y el hidrógeno. Abordaremos el inicio de proyectos para dos nuevas estaciones marítimas, en València y en Barcelona. Seguiremos contribuyendo a velocidad de crucero con rumbo verde al desarrollo sostenible, con criterios de inclusión, igualdad y defensa del planeta, y para ello debemos seguir incrementando nuestro capital de confianza, con la cohesión renovada de nuestros equipos, con nuestros clientes y proveedores, con la sociedad civil y con las administraciones públicas que nos acogen y nos regulan.

MAGNITUDES 2019

FLOTA

TRÁFICOS

30
BUQUES

90%
FLOTA
EN PROPIEDAD

1.622.000
MILLAS
NAVEGADAS

+19%

36.000
VIAJES

+7%

4.480.000
PASAJEROS

+3%

1.064.000
VEHÍCULOS

+3%

6.111.000
M.L. CARGA

+5%

DIMENSIÓN

1.800
EMPLEADOS

+7%

5
PAÍSES

23
RUTAS

SOCIEDAD

623.728.000€
CASH FLOW SOCIAL

+23%

81%
PROVEEDORES
LOCALES

525
ACCIONES
FUNDACIÓN

RESULTADOS ECONÓMICOS

452.200.000€
FACTURADOS

+19%

83.690.000€
EBITDA

+19%

NAVIERA LÍDER

PRESENTACIÓN

p.11

HITOS 2019

p.13

**RENDIMIENTO
ECONÓMICO**

p.14

PRESENTACIÓN

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.

INNOVACIÓN, SERVICIO Y SOSTENIBILIDAD

La naviera Baleària es líder en el transporte de pasaje, vehículos y mercancías en las conexiones con Baleares, además de ser la única naviera que tiene rutas interinsulares en las cuatro islas del archipiélago. La compañía también opera en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, y une Canarias con la Península. En el ámbito internacional, ofrece servicios en el norte de África (Marruecos y Argelia) y conecta los Estados Unidos con las Bahamas.

Baleària es pionera en el uso del gas natural y tiene en marcha un plan de flota para que en 2021 nueve de sus *ferrries* puedan navegar con este combustible que reduce las emisiones a la atmósfera. La apuesta estratégica de la compañía por el gas natural responde a criterios de responsabilidad social y rentabilidad económica. Baleària trabaja para alcanzar el objetivo de 0 emisiones mediante proyectos de energía renovable, como el hidrógeno y el gas renovable.

El grupo Baleària tiene una plantilla estable de más de 1.800 personas de 56 nacionalidades, que tienen a su disposición la Escuela de Empresa de Baleària para facilitar su desarrollo profesional.

AGENDA 2030

Baleària tiene incorporados en su modelo de negocio los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030. En su compromiso con estos objetivos, la naviera lleva a cabo numerosos proyectos, vinculados a nueve de los diecisiete ODS y detallados a lo largo de las páginas de esta memoria. Destacan los proyectos relacionados con sus ejes estratégicos: medio ambiente e innovación, que se materializan en la apuesta por el uso de gas natural como combustible más limpio y en acciones para conseguir una navegación más ecoeficiente, así como en la transformación digital de la compañía. Estos proyectos contribuyen principalmente a tres ODS:



AGENDA
2030

ODS
9

Industria, innovación e infraestructura

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

ODS
11

Ciudades y comunidades sostenibles

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ODS
13

Acción por el clima

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

MISIÓN GRUPO BALEÀRIA

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.



Ver página 22

La dirección de Baleària y toda la organización trabaja pensando en el largo plazo y teniendo en cuenta el dinamismo del mercado. Así, en 2019 la naviera amplió la Comisión Ejecutiva y creó la Comisión Territorial.

GOBIERNO CORPORATIVO*

Adolfo Utor Presidente y consejero delegado	● ● ● ● ● 1998
Ettore Morace Director general de Operaciones	● ● ● ● 2018
Ricardo Climent Director general de Finanzas	● ● ● ● 2004
José Manuel Orengo Secretario general y director de RSC	● ● ● ● 2019
Georges Bassoul Director general de Negocio	● ● ● ● 2019
Abel Matutes Consejero independiente	● ● 2005
Juan Lladó Consejero independiente	● ● 2005
José Bonet Consejero independiente	● 2005
Manuel Pérez Director de Explotación y delegado de València	● ● 2009
Pilar Boix Directora de Comunicación	● 2011
Antonio García Director de Sistemas	● 2019
Clara Gomis Directora de Carga	● 2019
Bienvenido Martínez Director de Servicios a Bordo	● 2019
Miriam Gamero Directora de Personas y Gestión del Talento	● 2019
Guillermo Alomar Director de Flota y de Zona Baleares	● 2009
Juan José Serra Delegado de Eivissa y Formentera	● 2011
Rafael Rodríguez Director de Zona Marruecos	● 2019
Manuel Rejano Delegado de Zona Sur	● 2019
Fátima Oualit Directora Operaciones Marruecos	● 2019

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

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

Cambios en la organización

David Fernández fue secretario general hasta marzo, Josep Vicent Mascarell fue director de RSC, Reputación y Personas hasta julio. José Vicente Herrero y Verónica Catany fueron Line Manager Director y directora de Comercial y Marketing respectivamente hasta diciembre.

Adolfo Utor, presidente y consejero delegado de Baleària

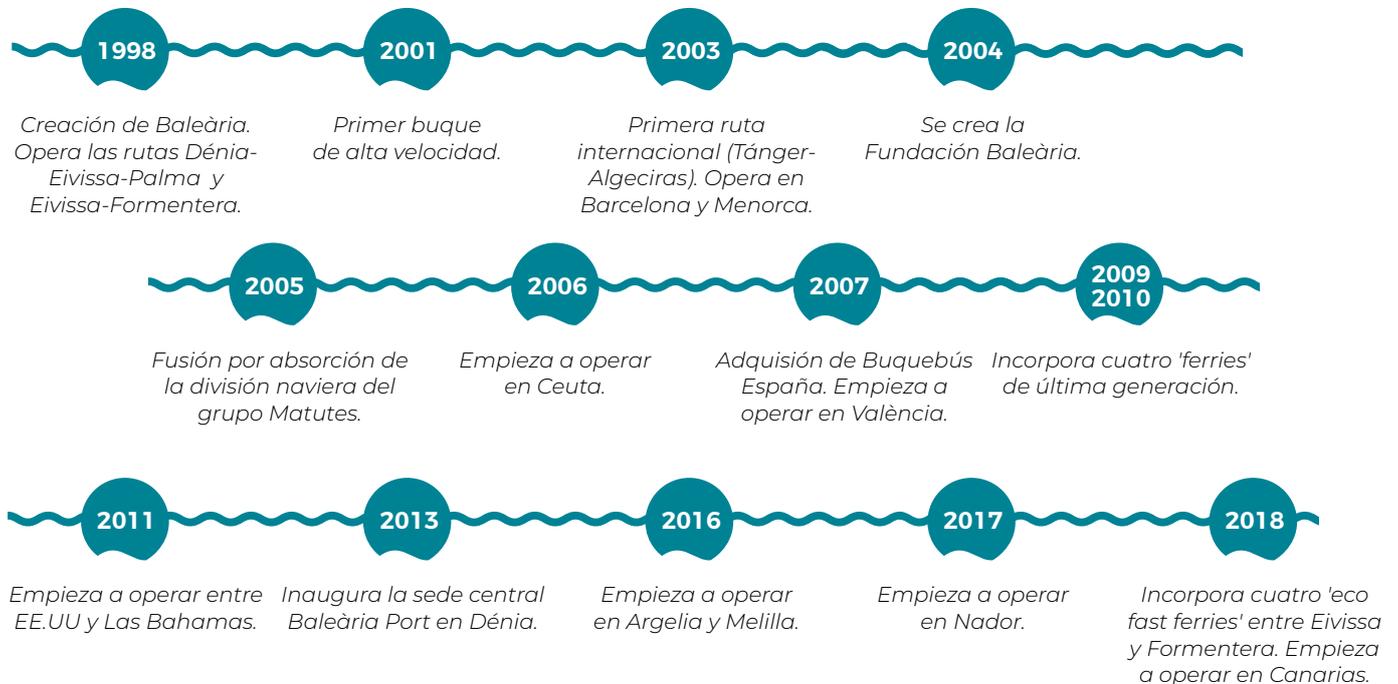
Adolfo Utor (Alhucemas, 1961) es el presidente y máximo accionista de la naviera Baleària, cuya creación capitaneó en 1998. Además, Utor es presidente del Consejo Social de la Universidad de Alicante, miembro de número de la Real Academia del Mar, miembro de la Junta Directiva de la Asociación Valenciana de Empresarios (AVE) y también preside la Comisión de Líneas Regulares de ANAVE, entre otros.

www.adolfoutor.com



HITOS

Para Baleària innovar es el camino para conseguir la excelencia en el servicio y la gestión, como muestran los hitos alcanzados en estos más de 20 años, que en 2019 culminaron con los primeros buques a gas natural.



2019

PIONEROS EN GAS NATURAL

Dos 'smart ships' de nueva construcción y dos remotorizados para poder navegar con gas natural

Baleària incorporó en 2019 los 'smart ships' de nueva construcción 'Hypatia de Alejandría' y 'Marie Curie' y adaptó los motores de los buques 'Nápoles' y 'Abel Matutes' para poder navegar a gas natural. Los buques de la naviera han sido los primeros en navegar con esta energía más limpia en el Mediterráneo, el estrecho de Gibraltar y con las islas Canarias.



..... Ver página 22

2019

NUEVAS RUTAS INTERNACIONALES

Entre Estados Unidos y Bahamas

La filial Baleària Caribbean abrió dos nuevas rutas: una entre los Estados Unidos y la isla de Bimini, y otra entre esta isla y Grand Bahama. La compañía suma así seis rutas internacionales.

..... Ver página 18

RENDIMIENTO ECONÓMICO

452.209.091€
TOTAL INGRESOS
EXPLOTACIÓN

+19%

83.684.234€
EBITDA

+19%

28.966.328€
BENEFICIO NETO

+5%

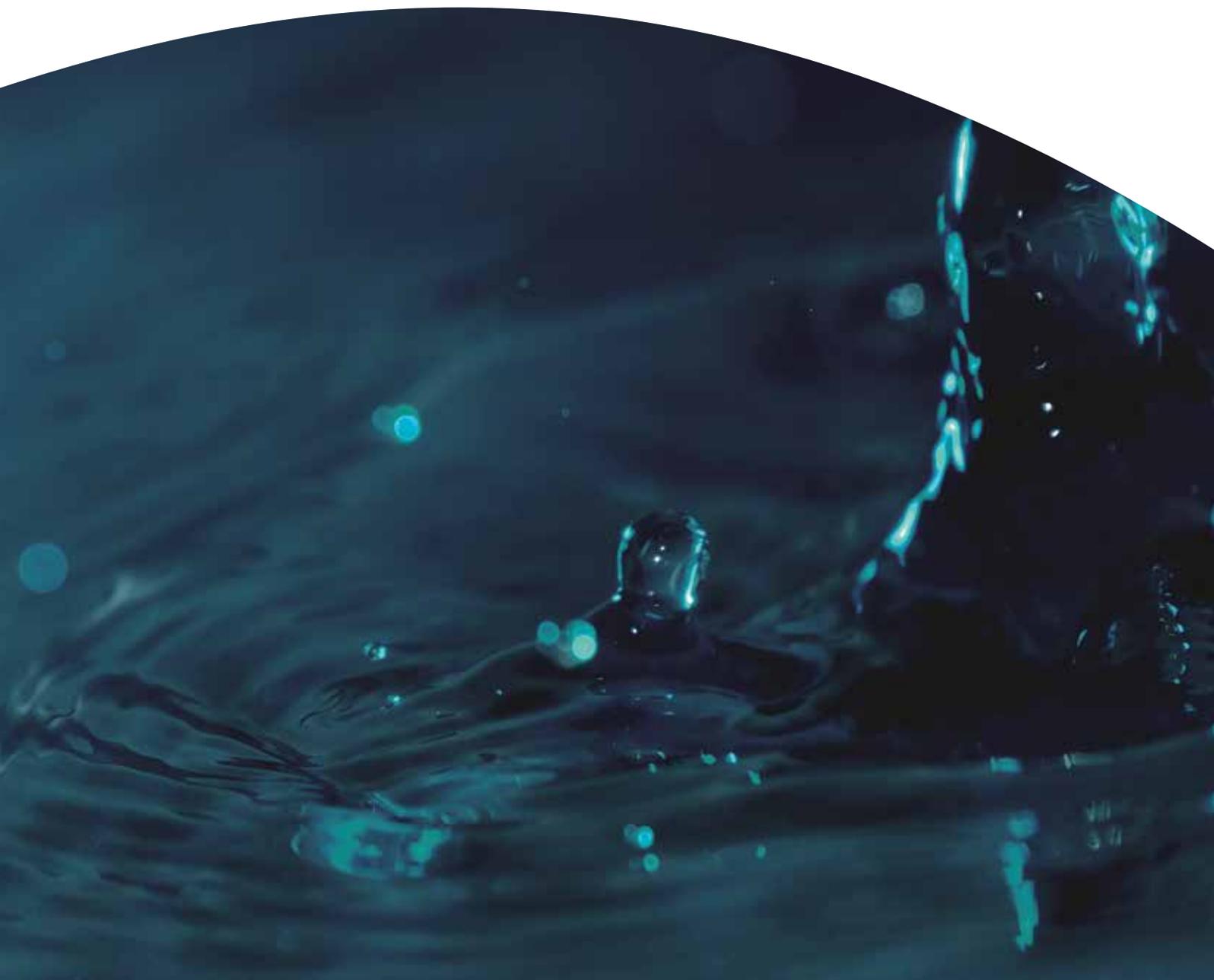
PRINCIPALES INVERSIONES 166 millones de euros

Las principales inversiones realizadas en flota en 2019 fueron la incorporación de dos *ferries* de nueva construcción (*Hypatia de Alejandría* y *Marie Curie*), la transformación de los motores de los barcos *Abel Matutes* y *Nápoles* para que puedan navegar a gas y la remotorización de dos buques de alta velocidad (*Jaume III* y *Ramon Llull*).

..... Ver páginas

23

24



MODELO COMPETITIVO

TRÁFICOS

p.17

PLANETA
SOSTENIBLE

p.22

DIGITALIZACIÓN

p.26

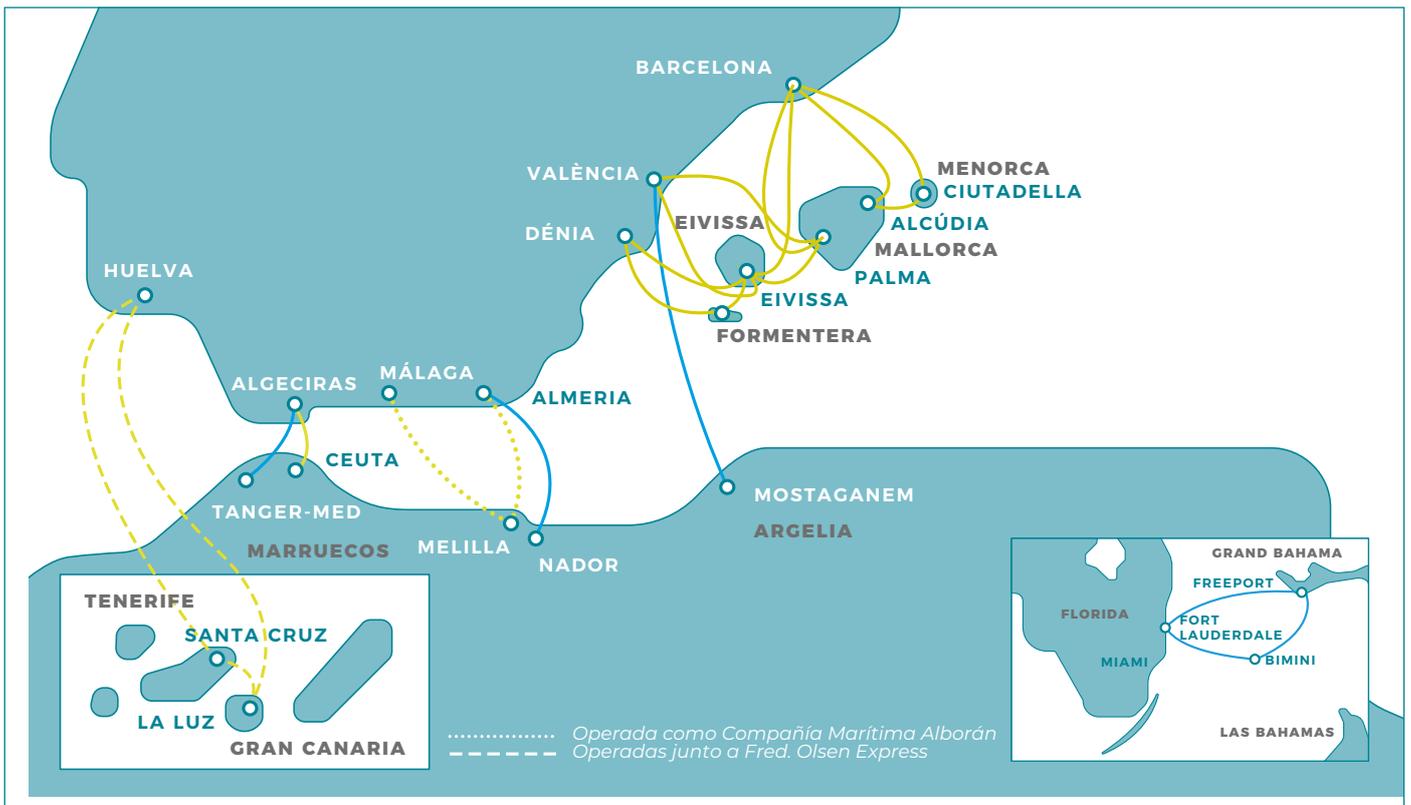
TRÁFICOS

El propósito de Baleària es tejer los mares, facilitar el libre comercio y promover el progreso y el bienestar de los territorios donde opera. En esta línea, la naviera cuenta con una flota de buques innovadora y ecoeficiente.



- Nacional
- Internacional

*Millas de subactividad por cambios de línea o posicionamientos (2%)



TRANSPORTE DE PASAJEROS

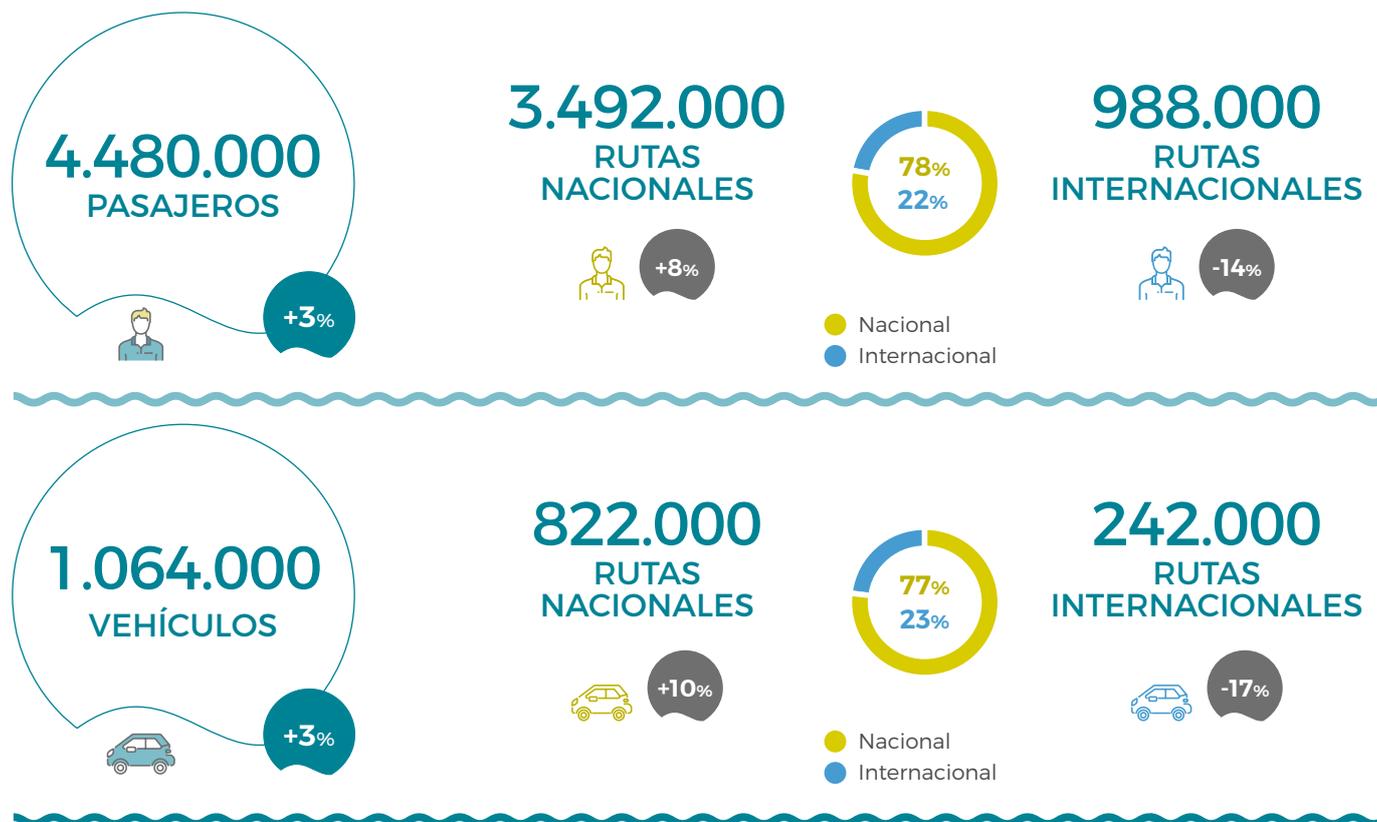
En 2019, Baleària se mantuvo como una naviera referente en el transporte marítimo tanto de pasajeros como de vehículos. Un 40% de los pasajeros que viajaron, escogieron Baleària para poder transportar su vehículo, su- biendo este porcentaje hasta el 57% en el caso de los residentes en las Islas Baleares.

Junto con el servicio que ofrece Baleària, otro de los motivos por los que los pasajeros eligen a la naviera es por la imagen cercana y de confianza que genera en ellos. En 2019, casi un 60% de las personas que conocían Ba- leària, indicaban la confianza como atributo más destacado.

Cabe señalar que el incremento global de pasajeros fue leve debido a la disminución de los tráficos en la Operación Paso del Estrecho. Sin embargo, en el caso de las conexiones nacionales, y concretamente en las rutas con Baleares, el crecimiento fue más notorio.

NUEVAS RUTAS INTERNACIONALES

Baleària Caribbean abrió dos nuevas rutas: entre los Esta- dos Unidos y la isla de Bimi- ni, y entre esta isla y Grand Bahama. La compañía suma así seis rutas internaciona- les. Además se convirtió en la naviera oficial de Resorts World Bimini, incorporó un *fast ferry* más veloz y ecoefi- ciente y cambió la ubicación de la terminal en EEUU.



TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

Baleària siguió apostando por el segmento de negocio de transporte marítimo de mercancías, que en 2019 supuso el 41% de la facturación total del grupo. El compromiso, la fiabilidad y la puntualidad son las bases del servicio de transporte de carga. El grupo Baleària cuenta además con una empresa logística, Baleària Cargo, que ofrece un servicio puerta-puerta con un modelo afianzado *just-on-time* entre la Península y las Baleares.

En 2019 destacó la presencia de Baleària en la ruta Huelva-Canarias, iniciada a finales de 2018 junto con Fred.Olsen Express, y que durante su primer año tuvo una buena progresión, incrementándose a lo largo del año en un 30%. Además, esta ruta supuso un crecimiento del 73% de las conexiones entre la Península y Canarias. Se adquirieron 74 remolques portacontenedores para dicha ruta.

466.000 camiones (equivalente a los m.l.)
+6,8% embarques
75% Del total de carga corresponde a Baleares

DIGITALIZACIÓN

Se siguió avanzando en el proceso de digitalización de instalaciones y servicios así como en procesos internos de gestión de reservas.

..... Ver página **26**



TIPO MERCANCÍA

TIPO MERCANCÍA	%
Alimentación	24,0%
Grupaje	23,4%
Envases	7,3%
Material construcción	6,2%
Textil	4,4%
Bebida	4,1%
Medicamentos	3,0%
Otros	27,6%

30
BUQUES*



+1

() A fecha 31/12/2019, de los cuales uno en construcción. En 2019 operaron tres buques más.*

90%
EN PROPIEDAD*

CAPACIDAD TOTAL FLOTA*

20.200		7.100		26.900 m.l.	
--------	---	-------	---	-------------	---



- A gas natural (2019)
- A gas natural en proyecto
- Smart ship (2019)
- Smart ship en proyecto
- Nuevos motores (2019)
- Scrubbers
(sistema de lavado de gases)

'Hypatia de Alejandría' y 'Marie Curie' se incorporaron en 2019. 'Eleanor Roosevelt' está en construcción. 'Amman', 'Duba Bridge' y 'Clipper Pennant' estuvieron en la flota hasta mayo, septiembre y noviembre respectivamente.

FERRY

	VELOCIDAD	ESLORA	PERSONAS	VEHÍCULOS	
Abel Matutes	23 kn	190 m	900	625	● ●
Amman*	15 kn	139 m	955	479	
Bahama Mama	23 kn	154 m	1.000	350	● ●
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	399	430	
Duba Bridge*	16 kn	141 m	399	260	
Hedy Lamarr	24 kn	186 m	600	646	● ●
Hypatia de Alejandría*	24 kn	186 m	880	608	● ●
Marie Curie*	24 kn	186 m	880	608	● ●
Martín i Soler	23 kn	165 m	1.200	567	● ●
Nápoles	23 kn	186 m	1.600	339	● ●
Passió per Formentera	22 kn	100 m	800	105	
Poeta López Anglada	18 kn	133 m	1.257	243	
Posidonia	17 kn	69 m	550	90	
Regina Baltica	19 kn	145 m	1.600	350	
Rosalind Franklin	22 kn	188 m	860	624	●
Sicilia	23 kn	186 m	1.000	481	● ●

FAST FERRY

	VELOCIDAD	ESLORA	PERSONAS	VEHÍCULOS	
Aveamar Dos	34 kn	82 m	855	174	
Bimini Blue Marlin	30 kn	39 m	356	-	
Cecilia Payne	38 kn	86 m	800	200	
Formentera Direct	30 kn	50 m	309	36	
Eco Aqua	28 kn	28 m	355	-	
Eco Aire	28 kn	28 m	355	-	
Eco Terra	28 kn	28 m	355	-	
Eco Lux	28 kn	28 m	355	-	
Eleanor Roosevelt*	35 kn	125 m	1.200	500	● ●
Jaume I	32 kn	78 m	623	130	
Jaume II	32 kn	81 m	624	140	
Jaume III	32 kn	81 m	655	140	● ●
Nixe	32 kn	63 m	546	122	
Ramon Llull	32 kn	83 m	476	120	● ●

SOLO CARGA

	VELOCIDAD	ESLORA	PERSONAS	ML
Caroline Russ	21 kn	153 m	12	1.607
Clipper Pennant*	21 kn	142 m	356	1.830
Viot	12 kn	64 m	41	117

PLANETA SOSTENIBLE

La naviera impulsa el uso de energías más limpias en su flota por responsabilidad social y por rentabilidad económica, ya que considera que el compromiso con el medio ambiente es compatible con la competitividad de la empresa.

VÍDEO BENEFICIOS GNL



APUESTA POR EL GAS NATURAL

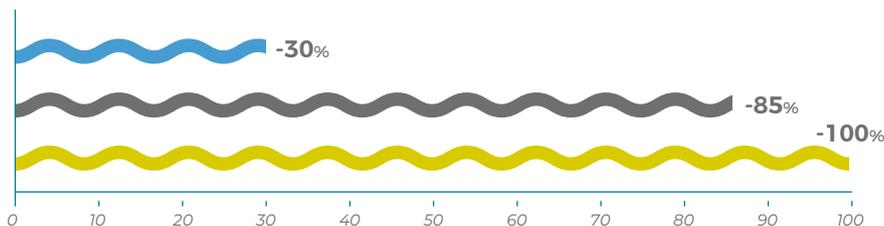
Baleària apuesta por luchar contra el cambio climático y preservar la salud de las personas con el uso de gas natural licuado. La naviera trabaja desde 2012 en proyectos vinculados al gas natural, y en 2019 alcanzó un hito histórico: ser la primera naviera en navegar con esta energía más limpia en el Mediterráneo, así como en el estrecho de Gibraltar y las Canarias. Esta apuesta estratégica a largo plazo de Baleària le permite adelantarse a las cada vez más exigentes normativas en materia de gases contaminantes.



Ventajas del gas natural en el transporte marítimo

Reducción de emisiones

Este combustible permite reducir tanto las emisiones que perjudican la calidad del aire, y por tanto tienen efecto directo sobre la **salud** de las personas (NOx, azufre y partículas), como las que afectan al **medio ambiente**, con repercusión en el efecto invernadero (CO₂).



- CO₂
- NOx
- Azufre y partículas

Sostenibilidad y seguridad

El gas natural es el combustible fósil **más respetuoso con el medio ambiente** y permite cumplir con el límite de azufre establecido por la normativa marítima.

Es **inodoro, incoloro, y no tóxico**, y disminuye los residuos oleosos en las instalaciones de máquinas.

También permite disminuir la contaminación acústica y las vibraciones.

9

BUQUES GAS NATURAL

380.000.000 €

INVERSIÓN TOTAL

BUQUES	2019	2020	2021
Hypatia de Alejandria	●		
Marie Curie	●		
Nápoles	●		
Abel Matutes	●		
Eleanor Roosevelt		●	
Bahama Mama		●	
Sicilia		●	
Martín i Soler		●	
Hedy Lamarr			●

- Nueva construcción
- Remotorización*

*Subvencionadas en parte por los Fondos Connecting Europe Facility de la Unión Europea (Proyecto LNGHIVE2 Green & Smart Links).

Innovador bunkering

Baleària llevó a cabo el primer bunkering Multi Truck To Ship (MTTS) de gas natural licuado realizado en España, que además utilizó un innovador sistema de alta velocidad. El ferry Marie Curie fue abastecido simultáneamente por tres camiones cisterna, con una velocidad casi seis veces superior a la habitual.

Resultados proyecto CleanPort

Se presentaron los resultados del primer generador auxiliar en un ferry de pasaje (Abel Matutes), que utilizaba esta energía en el puerto.

Entre junio de 2017 y octubre de 2018, se redujeron -1.300t de CO₂, -20t de NO_x, -2t de Sox y -0,5 de partículas.



Eficiencia energética
(motores duales
a gas/fuel)



Digitalización
(smart ship)

HYPATIA DE ALEJANDRÍA Y MARIE CURIE

Inversión 200.000.000 €

Velocidad: 24kn
Eslora: 186m
Personas: 880
Vehículos: 608

Primeros 'ferries' de pasaje en navegar a gas natural en el Mediterráneo, el Estrecho y Canarias.



ELEANOR ROOSEVELT

Inversión 90.000.000 € / En construcción

Velocidad: 35 kn
Eslora: 123 m
Personas: 1.200
Vehículos: 500

Primer 'fast ferry' para pasaje y carga del mundo con motores duales a gas natural.



Remotorización de dos 'fast ferries'

Baleària sustituyó los motores principales de los *fast ferries* *Jaume III* y *Ramon Llull* para mejorar su sistema de propulsión y reducir las emisiones.

Remolcador ecoeficiente

Baleària adquirió dos remolcadores de nueva construcción de los astilleros Damen Shipyards Gorinchem, destinados a Dénia y Ciutadella. Uno de ellos destaca por su ecoeficiencia, ya que es el primer remolcador en España en cumplir la reducción de emisiones de NOx, del convenio internacional para prevenir la contaminación, MARPOL.

Siliconas de última generación

Su aplicación en los cascos de los buques reduce el uso de combustible.

17 BUQUES
con sistema
antiincrustante
(+2)

Sistemas de mantenimiento programado

Mejoran la gestión del mantenimiento de los buques y, por tanto, de sus motores.

18 BUQUES
con sistema de
mantenimiento programado
(+2)
+ 4 buques en proceso

ODS
13

NAVEGACIÓN ECOEFICIENTE

Baleària siguió en 2019 con su apuesta continua de aumentar servicios para los clientes, lo que repercutió en un aumento significativo de las millas navegadas, y en consecuencia también de las emisiones de CO₂. La ratio de toneladas de CO₂ emitidas por milla –dato más objetivo a lo hora de valorar la eficiencia– se situó en 0,429. Cabe señalar que en 2019 los datos se calcularon por primera vez según el año fiscal, por lo que no se pueden hacer comparativas exactas con años anteriores, pero son muy similares. Así, aunque Baleària aumentó un 16% las millas navegadas, mantuvo la eficiencia en las rutas.



CONSUMOS

Gasoil	80.785 m ³
Fuel	150.376 t
Gas natural	24.592.371 kWh

EMISIONES CO₂

Gasoil	222.740 t
Fuel	468.333 t
Gas natural	4.446 t

MILLAS

Total	1.622.430
-------	-----------



OTRAS INICIATIVAS SOSTENIBLES

Recogida selectiva a bordo

Baleària trabaja con Ecoembes, la organización medioambiental que coordina el reciclaje de envases en España, para implantar a bordo un sistema de recogida selectiva que le permita ser la primera naviera de España en reciclar el 100% de los envases de plástico, latas y briks que genera. En 2019 realizó un proyecto piloto de este sistema en uno de sus buques, consiguiendo que el 74% de los residuos fuesen depositados de forma correcta para su reciclaje. Además Ecoembes realizó el estudio para implantarlo en otros seis buques.

Economía circular

La naviera ha encargado la construcción de mobiliario para las terrazas de dos barcos a partir de plástico reciclado procedente de un buque y la estación marítima de Dénia.

Huella de carbono

Baleària calcula sus emisiones y presentó un plan para reducirlas un 20% en 2022 a la plataforma europea Lean&Green. Actualmente está trabajando en la compra de créditos en el mercado del carbono en función de sus emisiones de CO₂. La naviera considera que debe hacer este retorno en el entorno donde opera, el mar. Sin embargo, el carbono azul como las marismas o la posidonia no son susceptible de emplearse en proyectos de compensación de emisiones de carbono en el mercado de carbono regulado. Para estudiar y anticiparse en esta situación, Baleària ha formado un grupo de trabajo sobre la compensación de emisiones para la protección y conservación de las praderas de posidonia junto con la Universitat d'Alacant, el Institut Mediterrani d'Estudis Avançats, el Instituto Español de Oceanografía y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. El objetivo identificar y definir proyectos de compensación con posidonia en el Mediterráneo. Además, en 2019 Baleària siguió entregando a sus clientes de carga informes de huella de carbono, y está trabajando para poder proporcionarla a los pasajeros.

Energía eléctrica

Se incorporaron dos furgonetas eléctricas para la operativa del puerto de València, y se instalaron cuatro puntos de carga para coches eléctricos, de acuerdo con el Convenio de Buenas Prácticas Ambientales que Baleària tiene con la Autoridad Portuaria de Valencia. Además, los nuevos buques *Hypatia de Alejandría* y *Marie Curie* también disponen de puntos de carga para coches eléctricos en la bodega. Por otra parte, los cuatro *eco fast ferries* de la ruta Eivissa-Formentera utilizan placas solares para suministrar la energía de los servicios a bordo, y la naviera cuenta con una embarcación solar y cuatro puntos de carga para coches en la estación marítima de Dénia.

Papel térmico sin Bisfenol A

La compañía incorporó papel térmico sin Bisfenol A, un componente tóxico y nocivo para la salud, en los billetes y los tickets a bordo, adelantándose a la normativa europea que limita su uso en 2020.

Menaje biodegradable 100% de la flota

Los buques de las rutas con Ceuta, Melilla y Canarias se sumaron al resto de la flota en el uso de menaje fabricado con celulosa y materiales biodegradables en los restaurantes self-service y cafeterías a bordo.

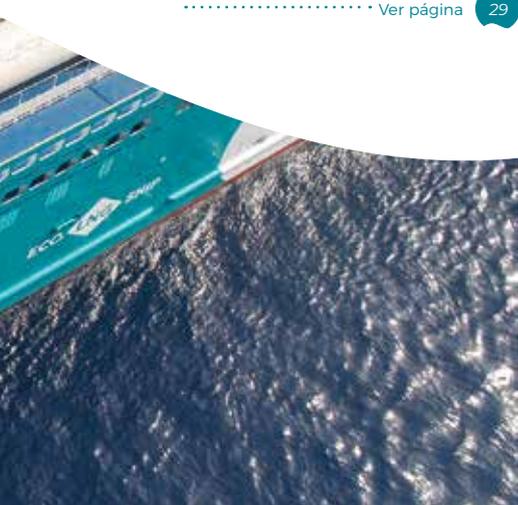
Plastic Free Ibiza y Formentera

Baleària recibió este certificado por las acciones que lleva a cabo en esta ruta, como la eliminación de botellas de agua de plástico.

Green and Connected Ports

Baleària participa en un proyecto para medir en tiempo real el consumo de combustible y las emisiones generadas.

..... Ver página 29



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con el objetivo de mejorar su competitividad, Baleària ha diseñado una estrategia de innovación y transformación digital a corto y medio plazo, transversal en todas las áreas de la compañía.

ODS
9

La estrategia de innovación de Baleària, además de la apuesta por una flota más ecoeficiente, se sustenta en la digitalización de la compañía. Esta transformación digital pone, por un lado, la tecnología al servicio de los clientes (tanto de pasaje como de carga) a través de los *smart ships* y las futuras *smart terminals*, que permiten un viaje más seguro, cómodo y entretenido. Y por el otro, está enfocada en la eficiencia en los procesos de la compañía y en la optimización de sus recursos, con el objetivo de convertirse a medio plazo en una *data driven company*, es decir, una empresa guiada por los datos en la toma de decisiones.



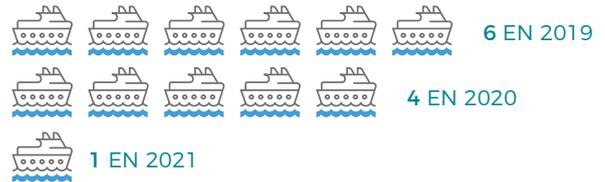
VÍDEO INNOVACIÓN



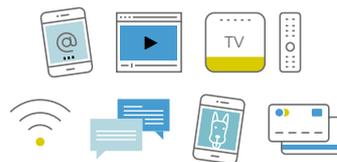
SERVICIOS 'SMART' A BORDO

El *smart maritime* de Baleària, o navegación inteligente, quiere ofrecer un servicio ecoeficiente e inteligente que abarque la experiencia global de los pasajeros y los clientes de mercancías. En 2019, Baleària navegó con seis *smart ships*, y tiene previsto alcanzar los once en 2020. Se trata de ofrecer al cliente una experiencia tecnológica completa, que abarca servicios e innovaciones antes, durante y después del viaje; desde el proceso de venta, pasando por el embarque y la experiencia a bordo. A estos buques inteligentes se suma el proyecto a medio plazo de construcción en algunos puertos de terminales inteligentes (*smart terminals*), que mejoren la agilidad y comodidad del proceso de embarque.

11
SMART SHIPS



Código QR Para acceso al buque y los camarotes.	● ● ● ● ●
Plataforma de ocio digital a la carta Con acceso a cine, series, juegos y revistas.	● ● ● ● ● ●
Smart TV En los camarotes.	● ● ● ●
Internet Conexión mediante bonos.	● ● ● ● ● ●
Cobertura WhatsApp Conexión durante toda la travesía, incluso cuando no hay cobertura, para mensajes de texto.	● ● ● ● ● ●
Vídeovigilancia de mascotas Conexión a la webcam de la jaula mediante teléfono móvil.	● ● ●
Eatsy Tótems digitales para solicitar la comida y pagar mediante <i>smart phone</i> .	● ●
Cartelería digital Con una gestión más sencilla y flexible de los contenidos	● ● ● ● ● ●



8,5 Valoración servicios de ocio
Hypatia de Alejandría y Marie Curie.

- Hypatia de Alejandría
- Marie Curie
- Nápoles
- Abel Matutes
- Jaume III
- Ramon Lluïl

Baleària ha digitalizado todo el ciclo de transporte de mercancías para que la operativa portuaria sea más ágil y los clientes puedan planificar mejor su logística.



90%
CONDUCTORES
EMBARCA SIN PASAR
POR TAQUILLA

ODS
9

MODELO DIGITAL DE CARGA

Baleària ha realizado un análisis detallado de los procesos de negocio de la compañía para identificar qué puntos se pueden redefinir y mejorar a través de la digitalización. En el caso del negocio de carga, se ha creado un nuevo modelo digital que abarca todo el ciclo del transporte de mercancías, basado en tres ejes.

Portal específico para clientes de carga

Durante 2019 se estuvo trabajando en este portal de reservas que entra en funcionamiento en 2020. El objetivo es que los clientes de carga tengan más autonomía y agilidad en las reservas. Para ello se establece un sistema de cupos (metros lineales de bodega reservados para cada cliente en cada trayecto) que los clientes podrán consultar con información real y actualizada, para organizar de forma autónoma su logística. Así podrán llevar un seguimiento completo de todos sus equipos y realizar planificaciones a largo plazo.

Tarjeta de embarque digital

Esta fase del proyecto se puso en marcha en 2019. Se trata de una tarjeta de embarque digital que recibe el conductor con un código QR, que sirve de acceso al buque (y en los *smart ship* también al camarote), y para consumir los servicios adicionales incluidos en la reserva.

Pauta digital

En 2019 se acabó de implantar en todos los puertos de Baleares esta fase del proyecto que empezó como piloto en 2018. Los responsables de operaciones de carga controlan desde el muelle los embarques a través de *tablets*, lo que permite tener información a tiempo real y un registro dinámico de los embarques. El resultado es una operativa más ágil.



'BIG DATA' PARA LA TOMA DE DECISIONES

Baleària ha empezado a trabajar en varios proyectos que le permitan convertirse, a medio plazo, en una *data driven company*, es decir, una empresa que se guíe en los datos para la toma de decisiones eficaz. Para ello será necesario un cambio de la arquitectura *big data* que facilite a todos los equipos el acceso a la información relevante del negocio.



Proyecto torre de control de la flota

La naviera está trabajando en una herramienta que permita gestionar las operaciones y los buques de la flota desde distintas vertientes: seguridad, mantenimiento preventivo de los equipos y eficiencia comercial. Se obtendrán datos en tiempo real para que la toma de decisiones sea ágil y eficiente.

Desde la vertiente comercial, se podrán conocer las variables económicas de toda la flota y productos. También permitirá monitorizar en tiempo real los buques desde tierra en lo que respecta a operaciones para detectar posibles incidencias respecto a las programaciones. El análisis al instante de los datos técnicos de los buques permitirá realizar un mantenimiento preventivo y predictivo. Finalmente, se podrán controlar las emisiones de los buques; en 2019 Baleària ya empezó a trabajar en este campo a través del proyecto Green and Connected Ports.



Green and Connected Ports

Baleària forma parte de un consorcio europeo que participa en este proyecto presentado a la convocatoria Connecting Europe Facility 2014-2020 (CEF Transport) y que obtuvo una subvención del 50% (el presupuesto total es de 7.175.700€, de los cuales 1.195.600€ corresponden a Baleària).

Se instalarán sensores y equipos de medición que permitan informar a los equipos en tierra en tiempo real de los consumos de combustible y las emisiones generadas por los buques. Estas mediciones se llevarán a cabo en toda una cadena de transporte multimodal, que combina transporte por carretera, operaciones portuarias y transporte marítimo. Los datos recogidos permitirán generar nuevas herramientas inteligentes para la gestión del negocio y el desarrollo de modelos predictivos. Entre 2019-2022 se instalarán sensores y equipos de medición a bordo en cinco buques de la naviera (tres *ferries* y dos *fast ferries*).

Otros proyectos

PowerBI

Los departamentos de Comercial y Finanzas empezaron a usar esta aplicación de Microsoft que permite realizar analíticas a partir de los datos de la empresa y convertirlos en información útil a la hora de mejorar en la toma de decisiones estratégicas.

NUEVO SISTEMA GESTIÓN

Baleària ha estado trabajando en una nueva herramienta corporativa de gestión de reservas que cubrirá los procesos de programaciones y contingencias de servicio, reserva, embarque, facturación, márketing, atención al pasajero y presupuestos. Se trata de un proyecto ambicioso, desarrollado en un entorno de programación moderno, que automatizará muchos de los procesos actuales. Además, permitirá a los clientes realizar reservas más complejas de forma autónoma y flexible.

Los nuevos proyectos de innovación tecnológica de Baleària se asentarán en este nuevo sistema de gestión.



NUEVA WEB

Baleària puso en marcha una nueva web 'responsive'

..... Ver página **35**



PASAJEROS

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE**

p.31

**SERVICIOS
A BORDO**

p.32

**MÁRKETING Y
COMERCIAL**

p.34

**SEGURIDAD Y
PROTECCIÓN**

p.38

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Se puso en marcha un sistema para medir la satisfacción de los clientes con los puntos de contacto con Baleària con el objetivo de mejorar las interacciones de los pasajeros con la naviera, que permitió en 2019 monitorizar más de 40.000 experiencias.

NET PROMOTER SCORE

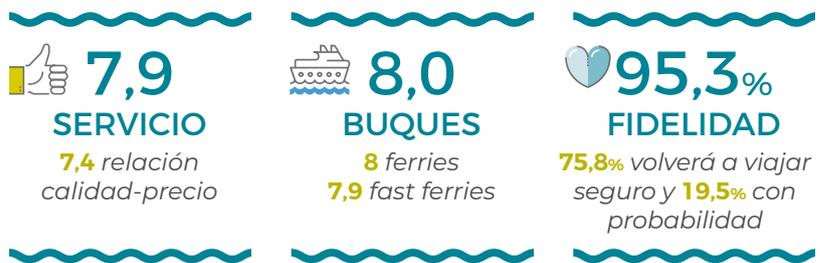
Índice que mide la relación de Baleària con sus clientes y qué disposición tienen a actuar como embajadores de la marca. Se calcula como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores del servicio.

+29,8
NSP



Encuestas de satisfacción

Barómetro de satisfacción del cliente, a través de encuestas telefónicas y personales mediante muestreo aleatorio después de cada época vacacional. Empresa: Investrategia



En los últimos diez años Baleària ha aumentado un 10% la satisfacción en todos sus indicadores sensibles.

378.800

CLIENTES ATENDIDOS



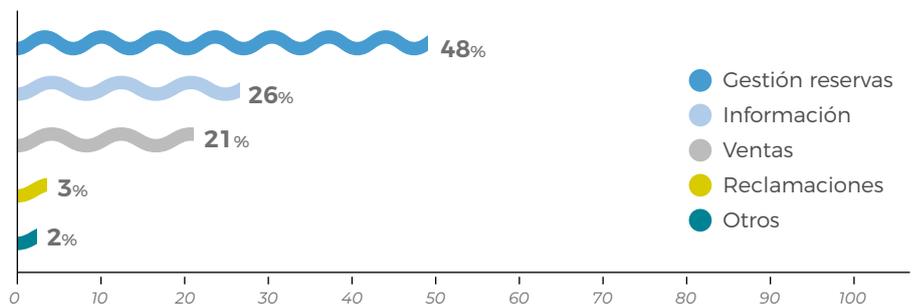
88%
Teléfono

12%
Formulario web

Contact Center

El Contact Center representa uno de los principales canales de relación con los clientes, tanto finales como agencias. Por ello Baleària se compromete a seguir mejorándolo gracias a nuevas tecnologías, procesos y formación continua de las personas que forman parte del mismo.

MOTIVO DE CONSULTA



Ratio de reclamaciones

Baleària responde a todas las reclamaciones recibidas, cumpliendo los plazos de respuesta estipulados. En 2019, la ratio de quejas por cada 100 pasajeros fue de 0,21 (no se pueden hacer comparativas con años anteriores ya que la ratio se calculó por primera vez según año fiscal).

SERVICIOS A BORDO

ODS
9

Convertir el viaje a bordo en una experiencia placentera llena de vivencias y emociones es desde siempre uno de los objetivos de Baleària. En 2019, se incorporó la tecnología digital a bordo de algunos buques; unos servicios 'smart' que se suman a los habituales de la naviera.

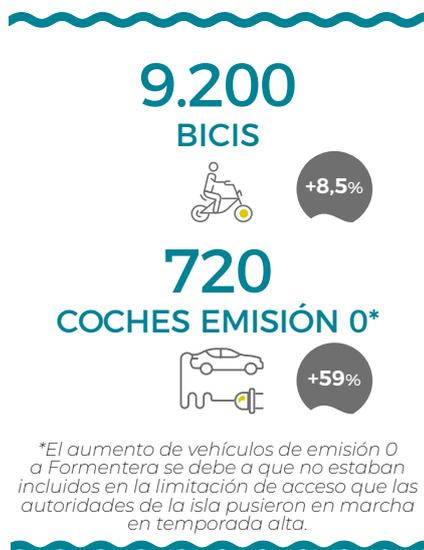
Gastronomía y tiendas

Los pasajeros disponen de distintos servicios de restauración que van desde cafeterías a restaurantes *self-service* o a la carta, con varios tipos de menús. La mayoría de los buques cuentan también con tiendas.



Transporte gratuito de vehículos eco

Baleària transporta gratuitamente las bicicletas y patinetes eléctricos en todas sus rutas, además de los coches de emisión cero con destino a Formentera.



Ocio

Los buques disponen de diversas opciones de ocio (audiovisuales, Internet, revista gratuita, juegos...). En temporada alta además se programan actividades infantiles con monitores, sesiones de magia y otros espectáculos.



Mascotas

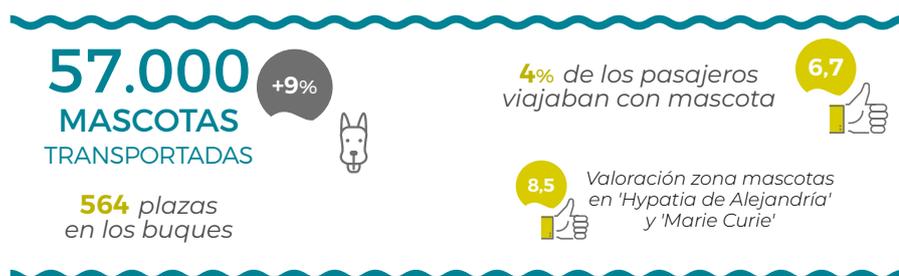
Se llevaron a cabo varios proyectos piloto para mejorar las acomodaciones de las mascotas, que se van a ampliar a otros buques.

Videovigilancia y camarotes con acceso a mascotas

Algunos *smart ships* incluyen webcams instaladas en las jaulas que permiten ver durante todo el trayecto a las mascotas a través del teléfono móvil, además de camarotes específicos para que las mascotas puedan viajar con sus propietarios.

Casitas de la calma

Bajo la supervisión de una psicóloga canina se mejoró el espacio dedicado a las mascotas en algunos buques. Las jaulas convencionales se convirtieron en casita de la calma, que reducen el campo de visión del animal e incluyen emisión de feromonas apaciguadoras y climatización individual.



VÍDEO 'SMART SHIPS'

Baleària incorporó servicios de ocio digital a bordo en seis buques.



Ver página 27



MÁRKETING Y COMERCIAL

CAMPAÑA PUBLICIDAD

La campaña publicitaria de verano (para televisión, radio, prensa escrita y digital y redes sociales) se centró en los buenos recuerdos que genera viajar con Baleària, con el *hashtag* #LoQueRecuerdasDelViaje



Baleària ha adaptado su estrategia comercial y de marketing a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente, ofreciendo una experiencia multicanal homogénea ajustada a todos los perfiles de cliente.

Mediante las acciones que se desarrollaron, Baleària se consolidó en 2019 como una marca innovadora, cercana y de referencia en el sector. Así, la naviera dio un giro en su comunicación, poniendo el foco en mensajes más aspiracionales y emocionales.

De esta forma, Baleària consiguió conectar con cada segmento y establecer una relación marca-cliente más cercana. Para conseguir este objetivo, se realizaron diversas acciones de branding y publicidad a nivel nacional e internacional enfocadas a públicos específicos. Gracias a esta nueva estrategia de marketing, Baleària consiguió aumentar el nivel de confianza, compromiso y afinidad emocional con los clientes.

AGENCIAS DE VIAJES

Encuesta de satisfacción de las agencias sobre los servicios de Baleària

7,5
SATISFACCIÓN



CANAL AGENCIAS

Baleària renovó los acuerdos comerciales con todos los grupos de agencias, grupos de gestión, agencias *online* y mayoristas, ampliando la cartera de grandes cuentas tanto a nivel nacional como internacional. Además, renovó un año más con diferentes asociaciones de agencias de viajes (como ACAVE y CEAV) y participó en sus *workshops*.

Baleària apostó por el canal agencias, adaptando su plataforma web para reforzar la relación directa con los agentes. Se priorizó la formación territorial en cuanto a gestión de reservas y conocimiento de producto. Además, se realizaron varios *fam trips* para que los agentes conociesen de primera mano los servicios y *smart ships* de la compañía.

Digitalizando soportes

Dentro del plan de transformación digital de Baleària, se incorporaron pantallas digitales a bordo de los *smart ship* y en las taquillas de la ruta Eivissa y Formentera (como prueba piloto). Se trata de un canal dinámico y de promoción, que ayuda a la inmediatez en la comunicación de mensajes publicitarios y a la optimización de recursos.

CANALES DIRECTOS

Baleària, siempre comprometida con el cliente y la innovación, lanzó en 2019 la primera fase de su nueva plataforma de venta digital, una nueva web que centra los principales cambios en ofrecer una mejor experiencia móvil a los usuarios, tanto en el consumo de información como en el proceso de reserva. Además, otra de las innovaciones fue la incorporación de nuevos métodos de pago que facilitan las transacciones.

Con esto, la naviera da respuesta a los nuevos hábitos de consumo en cuanto a información y contenidos. Por otra parte, en 2019 se fortaleció la plataforma de formenteraexpress.com como canal de venta rápida para los billetes entre Eivissa y Formentera.

Crecimiento canales 'online'

	VENTAS	VISITAS	USUARIOS
Desktop	+12%	-3%	-6%
Web móvil	+59%	+35%	+35%
App	+158%	+70%	+54%

Webs grupo Baleària

8.927.000
SESIONES

4.098.000
USUARIOS ÚNICOS

* Baleària, Baleària Caribbean, Baleària Port, Fundació Baleària

REDISEÑO WEB

Vídeo con las novedades de la nueva web 'responsive'!



Redes sociales grupo Baleària

Las redes sociales de Baleària sirven como herramienta de contacto directo con los clientes. La presencia en estas plataformas tiene como objetivo el reconocimiento de marca y la fidelización de una comunidad digital a través de la generación de contenidos de interés enfocados a los servicios que ofrece.

132.000
SEGUIDORES **+24%**

+170% impresiones
+30% interacciones



Baleària, Baleària Caribbean, Baleària Port, Fundació Baleària



EXCELENCIA TRIPADVISOR

Baleària recibió el certificado de excelencia de TripAdvisor en la ruta Eivissa-Formentera.



FERIAS

Fitur

Baleària participó un año más en la Feria Internacional de Turismo (Fitur), donde presentó su apuesta estratégica por el gas natural como combustible en su flota, que incluye la construcción del primer buque de alta velocidad del mundo para pasajeros y carga propulsado por motores duales que consumen gas natural. Por otra parte, se firmó un protocolo de colaboración con la ciudad autónoma de Melilla y la campaña SolidarizArte de la Fundación Baleària, mientras que en el área cultural tuvo lugar un *shoowcooking* sobre gastronomía balear, y en la parte deportiva, destacó el patrocinio de la Maratón de Formentera. Además, Baleària presentó innovaciones vinculadas a pasajeros, agencias de viajes y clientes de carga, que se mostraron través de elementos interactivos y realidad virtual.

Otras ferias

La naviera estuvo presente en las ferias de turismo de Argel y Oran (Argelia), Top Resa (París), World Travel Market (Londres) y Salón Turnexo (Barcelona).

Workshops

Baleària participó en workshops de ACAVE y CEAV y con Turismo de Ibiza, en València, Alacant y Murcia; en la presentación de la ruta Huelva-Canarias a la Federación de Empresarios de Huelva y en las convenciones de Europlayas, Grupo Zafiro y Grupo Negro.

CLUB BALEÀRIA

El Club Baleària experimentó un crecimiento considerable en cuanto a número de socios. Baleària continúa trabajando en la optimización de procesos de gestión y en las ventajas para los asociados.

243.000
SOCIOS **+11%**



ACUERDOS Y PATROCINIOS

Gastronomía balear

Baleària promovió la gastronomía balear patrocinando la X Mostra de Cuina Menorquina y organizando eventos junto a **Chefs(In)** tanto en la Península como en Baleares.

Festivales de música

Con el objetivo de fomentar las iniciativas musicales en todos los territorios, Baleària colaboró en los festivales **Mallorca Live Festival** y **Qué Celeste Festival** (Formentera). Además, como en años anteriores, se realizaron dos eventos a bordo: **Neox on Board** con Atresmedia, y la final del concurso que organiza **MusicAula** anualmente.

Deporte

Baleària siguió siendo el patrocinador oficial del **Levante U.D.** con actividades que dan notoriedad a la marca. También renovó y mejoró las condiciones del acuerdo con el **Club Deportivo Atlético Baleares**, y siguió como patrocinador *premium* del **Palma Futsal**, llevando a clientes y proveedores a partidos, y continuó con el patrocinio del equipo local **CD Dénia**. Por otra parte, buscando fomentar otro tipo de deportes, se patrocinó el **October Trail**, la **Marnatón en Formentera**, y el **World Padel Tour en Menorca**.

Las colaboraciones son un área en expansión, ya que Baleària considera importantes las alianzas con otras marcas que resulten un plus para sus clientes; por ejemplo, potenciar los destinos en los que opera ofreciendo un valor añadido a los pasajeros. El objetivo a corto plazo son acuerdos con entidades que respeten los valores que defiende Baleària, sobre todo en temas de sostenibilidad, y promover en las colaboraciones que se guíen a través de los ODS.

ENTREOLAS

Baleària dispone de una revista gratuita a bordo y de un blog sobre destinos y viajes, ocio y temas del mundo marítimo.

95.000 ^{+68%}
USUARIOS BLOG
+24% suscriptores

36.000
TIRADA REVISTA
3 ediciones anuales



ARIA



BALEARIA

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

En toda la flota se realizan semanalmente ejercicios de preparación ante posibles emergencias a bordo. Además, para mejorar los protocolos y asegurar una coordinación y actuación eficaz en caso de emergencia, periódicamente se llevan a cabo prácticas y ejercicios con la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, capitanías marítimas, autoridades portuarias, bomberos y otras entidades.

En 2019 se realizaron ejercicios de coordinación con la Armada Española dentro del programa MARSEC 2019, se colaboró con la unidad SWAT (Armas y Tácticas Especiales de los Estados Unidos), así como una prueba de evacuación de un *fast ferry* en la que participaron más de cien alumnos del Instituto Politécnico Marítimo Pesquero del Mediterráneo (Alicante). La preparación y formación de todas las tripulaciones y la aplicación de los protocolos de seguridad permitió evacuar sin ningún daño personal a los pasajeros y la tripulación del *ferry* que encalló en el puerto de Dénia.

Ciberseguridad

En 2019 se implementaron protocolos y políticas de ciberseguridad -basados en auditorías externas y recomendaciones internacionales- para reducir los riesgos de ciberataques y concienciar a las tripulaciones sobre los peligros derivados de actuaciones cibernéticas, tanto propias como ajenas.

Control biométrico

En el *ferry Abel Matutes* se instaló un sistema piloto de control biométrico para el acceso de personal externo que permite controlar la identidad y la duración de las estancias a bordo.

Personas con movilidad reducida (PMR)

Todos los buques de la compañía disponen de accesos adaptados a personas con movilidad reducida, y cuentan con butacas, aseos y camarotes adaptados. La naviera dispone de un protocolo de asistencia a PMR y tiene personal de Tierra y Flota formado en su atención.



4.600

PASAJEROS

SOLICITARON ATENCIÓN ESPECIAL

+6%

100%

de los buques de la flota
con acceso adaptado



Protocolos de protección del medio ambiente

Baleària tiene establecidos protocolos para prevenir posibles daños sobre el medio ambiente, tanto en tierra como a bordo, y dispone de planes de control de emergencias y de prevención de la contaminación en el mar. Además, realiza ejercicios periódicamente para familiarizar al personal con posibles emergencias ambientales.

La compañía también tiene establecidos procedimientos para identificar y evaluar los riesgos y los posibles impactos ambientales, y lleva a cabo un análisis y evaluación periódica de sus actividades para avanzar en la mejora continua y en su desempeño ambiental. En su política de Calidad y Medio Ambiente, elaborada según la norma ISO 14001, Baleària se compromete a prevenir la contaminación más allá de los requisitos legales aplicables en la medida de lo posible.

..... Ver página **24**



TORRE DE CONTROL

Baleària trabaja en una torre de control de la flota, que tendrá la seguridad como uno de sus ejes principales y que permitirá el control de las emisiones en tiempo real.

..... Ver página **31**

SISTEMAS DE SEGURIDAD

Baleària implantó en toda su flota y oficinas el sistema para evitar atagantamientos LifeVac, y formó a algunos empleados en su uso. Además instaló dos nuevos desfibriladores en sus buques.

100%
buques y delegaciones
con sistema LifeVac



21
desfibriladores



TRABAJO EN EQUIPO

**PERFIL
DEL EQUIPO**

p.41

**POLÍTICAS
DE EMPLEO**

p.43

**ESCUELA
DE EMPRESA**

p.44

**GESTIÓN
DEL
TALENTO**

p.46

**BENEFICIOS
SOCIALES**

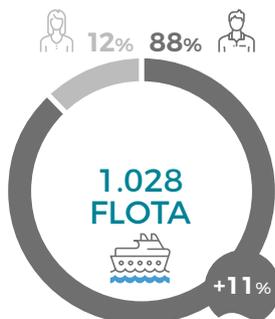
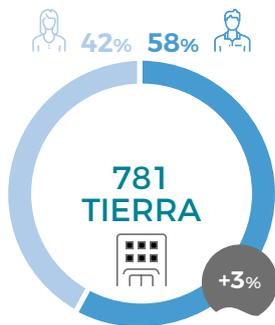
p.47

PERFIL PLANTILLA

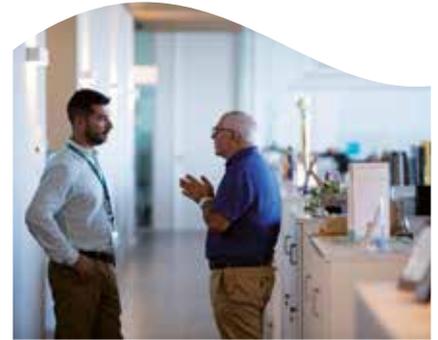
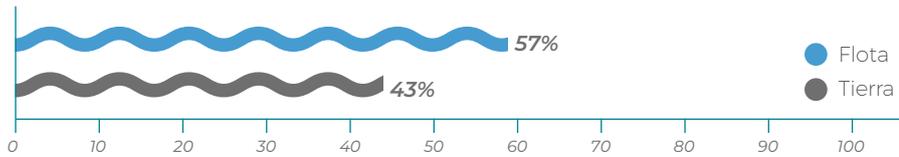
ODS 5 ODS 8

La naviera siguió generando nuevos puestos de trabajo en los territorios en los que opera, que se sumaron a un equipo joven que destaca por su interculturalidad.

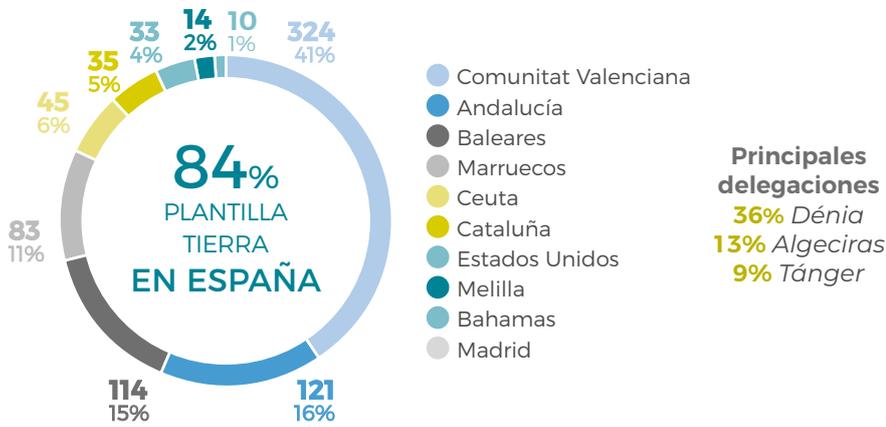
En 2019, el equipo de Baleària continuó creciendo tanto en Tierra como en Flota. Cabe destacar el número de hombres frente al de mujeres en el área de Flota especialmente por el tipo de puestos de trabajo en los que el número de candidatas mujeres es escaso, presentando unos datos similares a otras empresas del sector. Aumentó, además, el número de tripulantes extracomunitarios debido a la incorporación de más buques con bandera europea, que supuso una mayor contratación de empleados de diferentes nacionalidades.



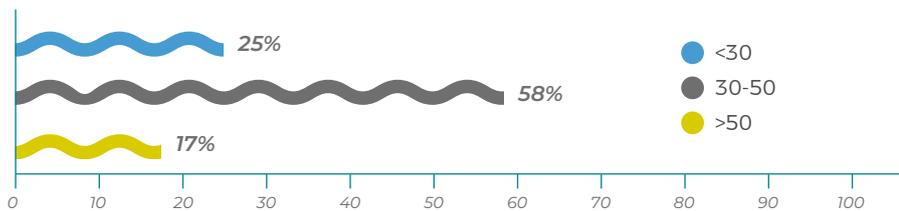
POR ÁREA



POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ÁREA TIERRA

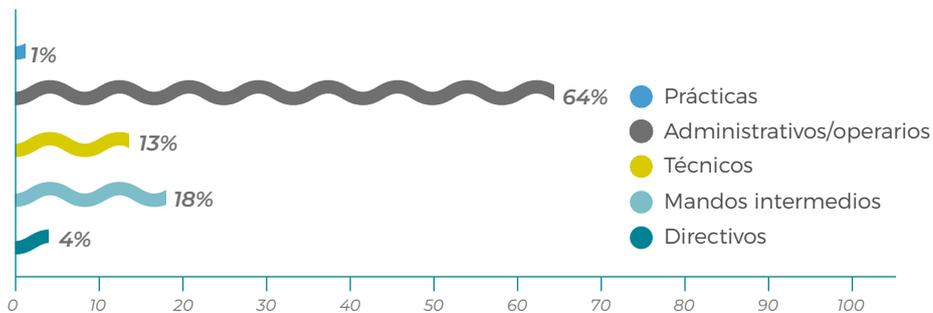


POR EDADES



	24%	25%	23%	26%
	56%	66%	62%	55%
	20%	9%	9%	19%

POR CATEGORÍA LABORAL



	1%	0%	0%	1%
	62%	73%	69%	61%
	14%	12%	15%	12%
	20%	13%	14%	22%
	4%	1%	2%	5%

POLÍTICAS DE EMPLEO

ODS
8

El equipo es un elemento fundamental para la actividad y la competitividad de Baleària; por eso lleva a cabo políticas de contratación que repercutan en la estabilidad de la plantilla.

Baleària implantó un modelo propio de selección de personal, consiguiendo que todas las vacantes a cubrir sigan los mismos procedimientos de selección y un mismo estándar de tiempos en función del nivel del puesto. Esto comportó una mayor fiabilidad, eficiencia y optimización de costes, a la vez que contribuyó a aplicar criterios de igualdad de género.

Las solicitudes de todos los candidatos a las vacantes se centralizan a través del apartado *Trabaja con nosotros* de la web corporativa.

ESTABILIDAD LABORAL

56%
DE LA PLANTILLA
ESTABLE +10%

38% Plantilla Flota

62% Plantilla Tierra



EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL

●	1.353	429	1.782
●	5	21	26

● Tiempo completo
● Tiempo parcial

●	415	209	624
●	943	242	1.185

● Indefinido
● Eventual

●	442	182	624
●	340	845	1.185

● Indefinido
● Eventual



ESCUELA DE EMPRESA BALEÀRIA



La Escuela de Empresa Baleària (EdEB) ofrece formación para el desarrollo profesional y personal de toda la plantilla utilizando el talento interno para generar más talento e incrementar la competitividad empresarial.



La EdEB tiene como objetivo principal dar respuesta a las necesidades de formación del grupo Baleària. Dispone de un sistema propio para el diseño de acciones formativas basado en la identificación del problema a resolver, los objetivos de impacto que se desean alcanzar y las competencias profesionales asociadas a los puestos de trabajo objeto de formación. Además, desarrolla programas formativos alineados con la estrategia de Baleària y las necesidades formativas detectadas en sus procesos de análisis de necesidades de formación.

En 2019 aumentó tanto la inversión económica como el número de horas de formación, principalmente en temática marítima (para cubrir las necesidades formativas de la nueva normativa en gas natural) y en herramientas informáticas (en especial vinculada al nuevo sistema de gestión).

**El incremento en la inversión es debido en parte a unas mejoras aplicadas en la herramienta informática de gestión de recursos humanos que han permitido obtener el dato exacto del coste de las horas laborales de participación en formación.*

Programas de formación destacados

Personas que Dirigen Personas
Programa interno de formación superior en técnicas de liderazgo y gestión de equipos, reconocido por la Escuela de Empresarios (EDEM). En 2019 se inició la segunda edición del programa, que tiene una duración de dos años. Se realizaron clases presenciales en formato taller en Dénia y Algeciras con material de apoyo a través de la plataforma e-learning Canvas.
54 asistentes **72** horas/persona



Estudiantes FP Marruecos
Baleària, dentro de una asociación público-privada con la administración marroquí y la AECID, inició un proyecto de formación y generación de empleo dirigido a estudiantes en Marruecos, para mejorar su empleabilidad. Tras la formación en servicios a bordo de 20 estudiantes, 15 pasaron a la bolsa de empleo de la naviera.
20 asistentes **24** horas/persona presenciales + formación online

Cátedra Inteligencia Artificial
Baleària y la Universitat de València iniciaron la Cátedra Baleària de Inteligencia Artificial y Neurociencia, una formación sobre big data y su aplicación a la empresa, compuesta por diferentes cursos y jornadas sobre la ciencia de datos y la inteligencia artificial.
73 asistentes **20** horas/persona

EMPLEADOS FORMADOS



- Prácticas
- Administrativos/operarios
- Técnicos
- Mandos intermedios
- Directivos



- Flota
- Tierra

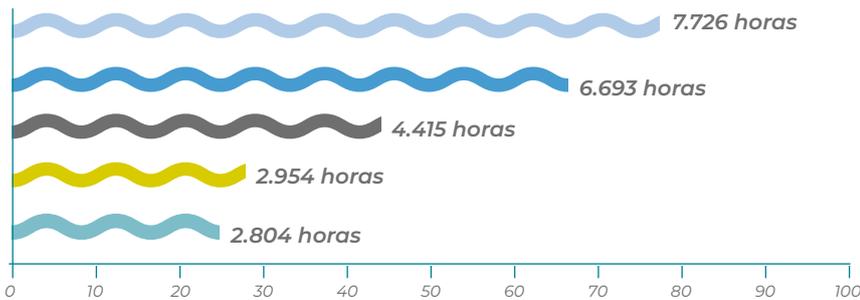
SATISFACCIÓN

3,5
VALORACIÓN MEDIA
ACCIONES FORMATIVAS
(SOBRE 4)



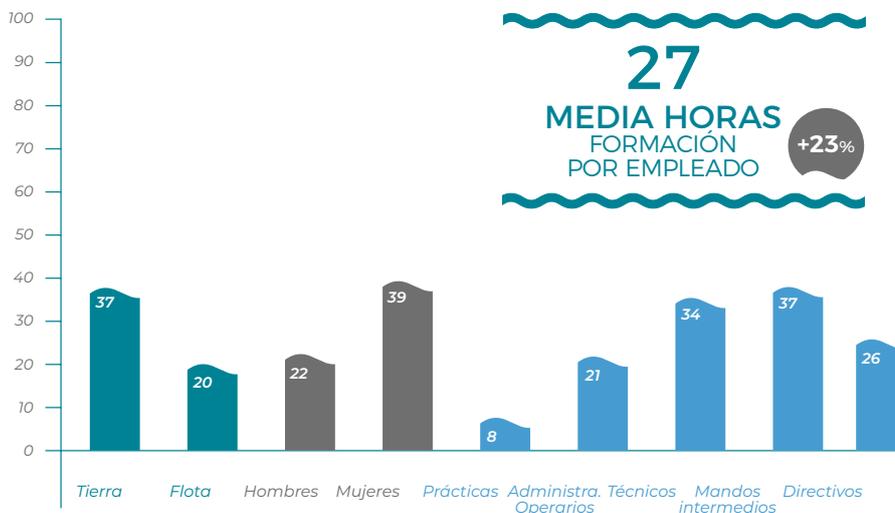
Este dato indica la elevada calidad de la formación impartida.

PRINCIPALES TEMÁTICAS FORMATIVAS



- Marítimo
- Informática
- Gestión empresarial
- Idiomas
- Seguridad alimentaria

MEDIA HORAS DE FORMACIÓN



- Presencial
- Online
- A distancia
- Mixta

GESTIÓN DEL TALENTO

Para Baleària es fundamental identificar el mejor talento y dotar de herramientas al personal para que puedan desarrollar y potenciar sus conocimientos y habilidades y objetivos individuales.

PERSONAL EN PRÁCTICAS

Tras las prácticas, 17 personas se incorporaron a la plantilla.

53
PERSONAS

37 Flota **16** Tierra
43 Hombres **10** Mujeres



Sistema de gestión del desempeño

Todos los empleados de la organización son evaluados a través del sistema de gestión del desempeño, que permite realizar el seguimiento del desempeño de cada colaborador, así como sus competencias y alineación con los valores de la empresa. Así se pueden analizar el ejercicio profesional y el nivel competencial de los empleados con el fin de poder tomar decisiones relacionadas con promociones, cambios horizontales o planes de desarrollo individualizados, según las necesidades y el plan estratégico de la compañía.



1.105
EMPLEADOS
EVALUADOS

-0,16%

44% Flota **56%** Tierra
65% Hombres **35%** Mujeres

El porcentaje de empleados con puntuaciones en la franja más alta subió un **19%**

56 promociones internas

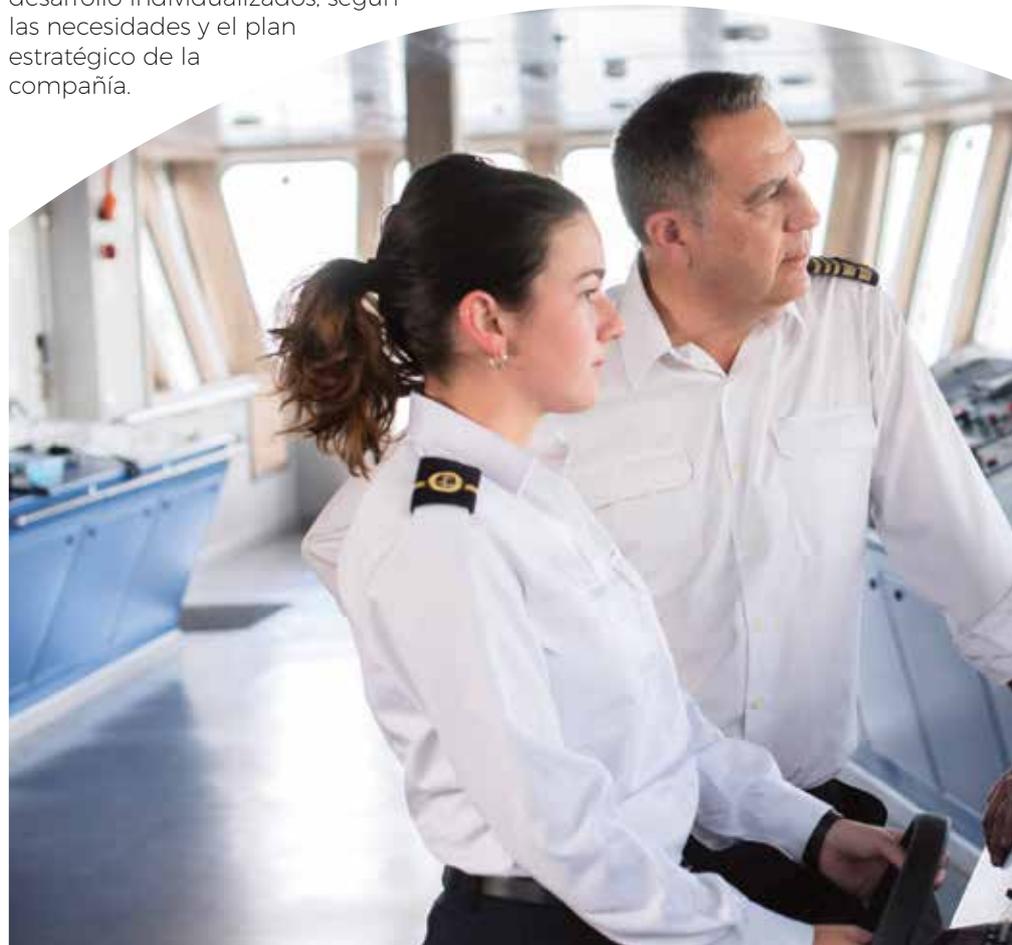
Plan de acogida

El objetivo es facilitar la integración de los nuevos empleados en el entorno laboral, mediante acciones formativas y la guía de un tutor. El número de personas acogidas al plan bajó por la continuidad de los empleados y porque algunas incorporaciones ya habían trabajado en campañas anteriores.

364 personas
196 Flota **168** Tierra

Fondo de excelencia en Flota

Se trata de un fondo que destina el **9,8%** de la masa salarial del personal de Flota a la mejora individual y colectiva del personal de dicha área, vinculado a la productividad.



BENEFICIOS SOCIALES

Estos beneficios que la empresa pone a disposición de sus empleados permiten mantener, motivar y fidelizar la plantilla con el fin de repercutir positivamente en su estabilidad.

Billetes bonificados

Baleària ofrece condiciones especiales a sus empleados y familiares para viajar en las rutas donde opera.

240 empleados beneficiados

Plan Familia

Programa dirigido al personal de Baleària con algún familiar con discapacidad a su cargo, junto con la Fundación Adecco.

3 empleados beneficiados

Club del empleado

Los empleados pueden disfrutar de descuentos en empresas colaboradoras.

ODS
3

Baleària Saludable

Este programa, llevado a cabo por la Fundación Balèaria, se centra en potenciar la salud y el bienestar físico y psicosocial, con acciones vinculadas al deporte, la alimentación y otros.

Excursiones saludables para el personal

265 participantes en **10** excursiones

Plataforma online Wellandgo
Enfocada a mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores.

77 participantes

FONDO SOCIAL DE FLOTA

Según los acuerdos colectivos alcanzados con los representantes de los trabajadores de Flota, un 1,3% de la masa salarial se destina a mejoras sociales aportadas por la empresa y gestionadas por dichos representantes.

276
BENEFICIADOS

86.699€

Aportación 2019

396.681€

Fondo acumulado

INTRANET

Es el principal canal para comunicar las novedades de la empresa al personal.

925
USUARIOS
MEDIA MENSUAL

+4%

280 noticias publicadas

COMPROMISO SOCIAL

CASH FLOW SOCIAL

p.49

FUNDACIÓN BALEÀRIA

p.50

PROVEEDORES

p.55

ALIANZAS CON ENTIDADES

p.56

CASH FLOW SOCIAL

623.728.000€
CASH FLOW SOCIAL

+23%

El cash flow social de Baleària muestra el valor generado por la compañía y cómo este es repartido entre sus grupos de interés (empleados, socios, administraciones públicas, colaboradores de inversión y proveedores 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 y la captación de recursos en 2019 permitió a la compañía transferir más de 623 millones de euros a todos sus grupos de interés, tanto públicos como privados.

ENTRADAS (valor generado)

Clientes por la venta de productos y servicios	●	450.126.000€
Nuevos recursos financieros	●	140.520.000€
Ahorro ejercicios anteriores	●	19.033.000€
Clientes recibido por ventas de activos	●	10.073.000€
Otros cobros	●	3.746.000€
Intereses cobrados	●	230.000€

SALIDAS (valor distribuido)

Subministradores de bienes y servicios	●	-288.674.000€
Nuevas inversiones e innovación	●	-189.055.000€
Empleados	●	-52.616.000€
Entidades públicas (tasas, impuestos y cánones)	●	-43.555.000€
Servicios a la deuda	●	-46.078.000€
Accionistas	●	-3.015.000€
Inversión en programas sociales	●	-734.000€



FUNDACIÓN BALEÀRIA

En 2019, la Fundación Baleària cumplió 15 años realizando actividades para mejorar la cohesión social, la cultura y la sostenibilidad medioambiental en los territorios donde opera la naviera.

La actividad de la Fundación se centra en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de las comunidades donde está presente, en colaboración con entidades públicas o privadas de diversos ámbitos.

La Fundación Baleària es desde 2012 firmante de la Red Española del Pacto Mundial, y se orienta a través de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. En los acuerdos firmados en 2019, invitó a las entidades con las que colabora a incorporar los ODS, y ofreció su ayuda para conseguirlo a aquellas entidades interesadas, además de organizar en Ceuta una jornada sobre gestión y ética sostenible dirigida a las entidades con las que colabora.

En 2019, la Fundación, además de realizar acciones vinculadas a sus programas y en colaboración con terceros, firmó 75 convenios y llevó a cabo casi 150 patrocinios. De las actividades con terceros, el 75% se enmarcaron en Baleària Cultural; por territorios, el 64% fueron actividades en Baleares y el 24% en la Comunidad Valenciana.

895.000€
PRESUPUESTO

525
ACCIONES

282

ENTIDADES
EN COLABORACIÓN



PREMIOS

Premio Onda Cero a la responsabilidad social corporativa

La Fundación Baleària fue galardonada en Ibiza y Formentera por su compromiso con las islas y el desarrollo sostenible.

Promoción de la cultura

La Asociación Unió Musical de Marratxí (Mallorca) le otorgó el galardón anual a la promoción de la cultura.



BALEÀRIA CULTURAL

Llonges de la Cultura

Se trata de espacios, propios o en colaboración con terceros, que facilitan el intercambio de expresiones culturales entre los diferentes territorios en los que opera la naviera, en los que participan artistas, centros de investigación y educativos, ONG, administraciones, organizaciones empresariales o entidades cívicas.



Exposiciones destacadas

Dentro del programa Llonges de la Cultura se organizaron más de treinta exposiciones que permitieron el intercambio cultural entre los territorios en los que Baleària está presente, promoviendo la cultura artística como nexo de cohesión social. Entre ellas, destacó la doble colectiva *Baleàrics* y *Baleàrics Músics*, que reunía a veinticinco artistas valencianos, baleares y argelinos. La itinerancia de esta muestra la llevó desde Benissa, Alacant, hasta el Museo de Arte Moderno de Orán, en Argelia, siendo la primera vez que la Fundación Baleària exponía en el extranjero, en su recorrido por distintas salas del Mediterráneo.



ESPACIOS CULTURALES

Baleària Port (Dénia) ● Torre dels Ducs de Medinaceli (El Verger) ● Sala de Exposicions del Museu de (Pego)
● Taller dels Ivars (Benissa)
● Taller de Els Magazins (Dénia) ● Casa de la Cultura (Pedreguer) ● Museo de Arte Moderno (Orán)



Este programa se centra tanto en la colaboración con asociaciones culturales como en la realización de actividades propias y la gestión de varios espacios.



- Baleares
- Comunidad Valenciana
- Ceuta, Algeciras, Melilla
- Cataluña
- Argelia

La Fundación promueve actividades de sensibilización, preservación del medio ambiente y lucha contra el cambio climático.



ECO BALEÀRIA

Avistamiento de cetáceos

Desde hace años, la Fundación tiene en marcha un programa de avistamiento y monitorización de cetáceos y otras especies marinas con distintas entidades, tanto en el Mediterráneo como en el Estrecho: asociación **Ecolocaliza-TE**, **Marine Mammal Information, Research & Conservation** (avalado por la **Universidad de Cádiz**), asociación **Pelagicus**, **Grup Balear d'Ornitologia i Defensa de la Naturalesa (GOB)**, **Conselleria de Medi Ambient** de la **Generalitat de Catalunya** y el centro **BioEduca**.

44 viajes **575** avistamientos

Investigaciones científicas

La Fundación Baleària colaboró con una investigación científica sobre la posidonia en Formentera vinculada al **Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA)**, y se adhirió mediante un convenio al proyecto Biodibal de la **Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears**, cuyo objetivo es realizar inventarios y seguimientos de la biodiversidad balear.

Residuos plásticos

La Fundación patrocinó un estudio sobre la contaminación marina por plásticos en playas de Eivissa y Formentera, realizado por la entidad ecologista **GEN-GOB** y liderado desde el **Centro de Estudios Avanzados de Blanes (Consortio Superior de Investigaciones Científicas)**. Además, participó en una campaña de sensibilización contra los residuos plásticos en el mar, junto a **Ecoembes**, **SEO BirdLife** y la **Fundación Reina Sofía**. Finalmente, los voluntarios corporativos colaboraron en la carrera **Volta a Peu a Dénia**, en la que Baleària proporcionó avituallamiento sin envases plásticos. También colaboraron en varias jornadas de limpieza de playas.

Traslado de animales marinos heridos

La Fundació mantiene un acuerdo con centro de recuperación de fauna marina de **Palma Aquarium**, coordinado con el **COFIB** y el **Govern Balear**, para facilitar el traslado gratuito de animales marinos heridos. Además, Baleària participó en la liberación en Formentera de tres ejemplares de tortuga.

9 tortugas y **18** crías de tortuga





- Balears
- Comunidad Valenciana
- Ceuta, Algeciras
- Cataluña

EXPEDICIONÀRIA

Programa de educación y sensibilización medioambiental para estudiantes de Secundaria, con actividades a bordo y en tierra.

285
ESTUDIANTES

9
CENTROS



'LA PANSETA'

Embarcación solar gratuita que une la estación marítima de Dénia con el centro de la ciudad. La Fundación cuenta con un programa educativo para escolares sobre la historia del puerto.

260.300
PASAJEROS

18.400
VIAJES

1.000
ESTUDIANTES



BALEÀRIA SOLIDARIA

La Fundación promueve iniciativas para mejorar la calidad de vida de los colectivos con riesgo de exclusión social, así como fomentar la igualdad de oportunidades, la interculturalidad, la integración y la diversidad.

Ayuda humanitaria en Bahamas

Tras el paso del huracán Dorian por las Bahamas, Baleària facilitó el transporte gratuito de más de 500 palets de ayuda humanitaria y de 400 ciudadanos sin recursos y personal técnico, así como descuentos para otros 5.000 pasajeros y 1.200 palets. Además, la compañía organizó una recaudación de fondos a través de donaciones de los empleados y un concierto solidario en Dénia.

Proyecto SolidarizARTE

Venta de camisetas diseñadas por la artista ibicenca Doralice Souza, cuyos beneficios fueron destinados a **Save the Children Melilla**, una ONG dedicada a apoyar a niños y niñas en riesgo de exclusión social.

200 camisetas vendidas

Donaciones de material humanitario

Los voluntarios entregaron material humanitario a la **Fundación Red Madre del Campo de Gibraltar**, la **Casa de Franciscanos de Tánger**, las asociaciones **Extiende tu Mano** y **Help de Dénia** y la organización **Poreïan**, entre otros.



- Baleares
- Comunidad Valenciana
- Ceuta, Algeciras, Tánger
- Cataluña

BALEÀRIA SALUDABLE

La Fundación organiza excursiones para los empleados y sus familias.

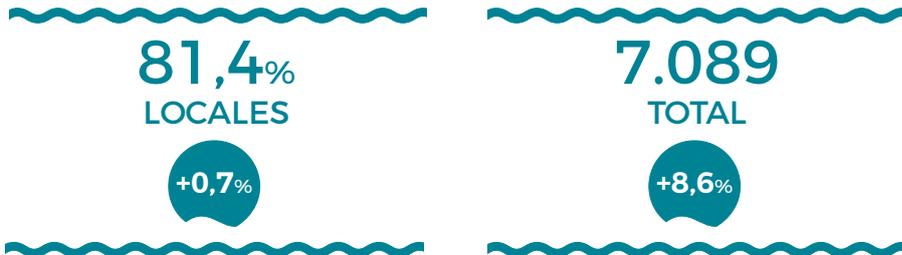
..... Ver página **47**



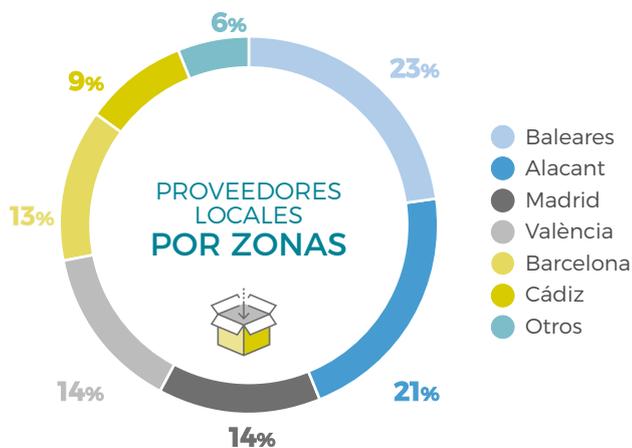


Baleària ejerce un papel tractor sobre la economía de los territorios donde opera, apostando principalmente por proveedores de proximidad, que comparten además los valores de la naviera.

PROVEEDORES



48 días de periodo medio de pago



EVALUACIÓN

El departamento de Compras evalúa a los nuevos proveedores para determinar si están homologados, y anualmente los reevalúa según las posibles incidencias (puntualidad, calidad del producto o servicio, incidencias...) o mejoras en el trato comercial.

560
NUEVOS
PROVEEDORES

94%
PROVEEDORES
HOMOLOGADOS



Cadena de suministro

Las solicitudes para un producto o servicio menores de 1.000€ deben ser autorizadas por el inspector técnico, el director de hotel o el responsable de departamento o delegación según el caso. Los presupuestos por importes superiores, deben ser estudiados y aprobados en la Comisión de Compras.

Una vez autorizada la solicitud, el departamento de Compras compara plazos de entrega y plazos de distintos proveedores (que deben estar homologados) y se realiza el pedido al más adecuado. Los pedidos se receptionan en uno de los almacenes (Dénia, Algeciras o EEUU), y se distribuyen al centro de trabajo que lo ha solicitado (si es posible a través de los buques de la compañía).



ACUERDOS CON ORGANIZACIONES

ODS
17

ENTIDADES DE LAS QUE FORMA PARTE BALEÀRIA

- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD Levante)
- Asociación de Ingenieros Navales y Oceánicos (AINE)
- Asociación Naviera Española (ANAVE)
- Asociación Valenciana de Empresarios (AVE)
- Cámara de Comercio de Alicante
- Cátedra de Cultura Empresarial de ADEIT
- Círculo de Empresarios de la Marina Alta (CEDMA)
- Comité Naval Español de Bureau Veritas
- Comunidad por el Clima
- Confereración Empresarial Valenciana (CEV)
- Consell Social de la Universitat d'Alacant
- Código Ético del Turismo Valenciano
- Exceltur
- Fundación Conexus
- Fundación EDEM
- Fundación Étnor
- Gasnam
- Mesa del Turismo Nacional
- Real Academia del Mar
- Real Liga Naval Española
- Red de Empresas Sana+Mente Responsables
- Sistema Integrado de Calidad Turística en Destinos

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 Fundación Baleària también es firmante de esta red desde 2012.

Baleària entró por segundo año en el ránking 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.



Consell Social de la Universitat d'Alacant

El presidente de Baleària, Adolfo Utor, fue escogido como presidente del Consell Social de la UA, cuya labor es hacer que la universidad sea una entidad responsable con la sociedad.

CONFERENCIAS, CONGRESOS, PREMIOS Y PUBLICACIONES

Conferencias y congresos

Adolfo Utor, presidente de Baleària

El presidente de Baleària participó en varios actos relacionados con el uso del gas natural, como la mesa redonda 'Gas renovable. Innovación para la movilidad sostenible' del **VII Congreso de Gasnam**; la sesión 'Financiación europea: Oportunidades y casos de éxito', en el marco del **proyecto LNGHIVE2 Green & Smart Links** o la 'IV Conferencia CORE LN-Gas Hive' en Gijón coordinada por **Enagas y Puertos del Estado**.

También participó en la mesa redonda 'Oportunidades en la gestión de infraestructuras y transporte de viajeros para mejorar la competitividad del sector' en el **V Foro de Innovación Turística Hotusa Explora**, un debate sobre la agenda 2030 en el **Cercle d'Economia de Menorca**, una jornada sobre formación ejecutiva de la **Fundación para la Excelencia Empresarial de Almería**, o la conferencia anual de la **Asociación para la Promoción del Transporte Marítimo de Corta Distancia** en Cartagena.

Otras participaciones

Ricardo Climent, director general Financiero, dio varias charlas en el máster ABC de las Finanzas de **EDEM (Escuela de Empresarios de Valencia)**. Pilar Boix, directora de Comunicación, participó en el máster de Dirección de Comunicación de la **Universitat Pompeu Fabra de Barcelona**. Joan Serra, delegado de Ibiza y Formentera, en el **Hospitality Inspiration Council** sobre los ODS, y Guillermo Alomar, director de Flota, en un foro del **Consulado de República Dominicana** en València. Por otra parte, Pablo García, responsable de Nuevos Proyectos de Flota, participó en el congre-

PREMIOS BALEÀRIA

Premio Gasnam a la Mejor Iniciativa Empresarial de Movilidad Sostenible

En la categoría Transporte Marítimo, por su apuesta por el uso del gas natural.

Premio Turismo del Colegio de Economistas de Alicante

Por ser la empresa más representativa del sector turismo de Alacant.

Premio El Vigía a la Mejor Iniciativa de Transporte Marítimo

Por su crecimiento económico compatible con la preservación del planeta.

Premio GoliADs

Una campaña publicitaria de Baleària de la agencia Sapristi fue reconocida como Mejor Campaña Gráfica Nacional.

Ajuntament de Santa Eulària

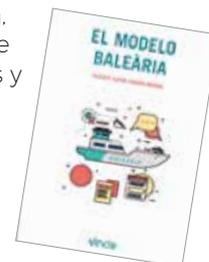
Premio al mejor patrocinador en el ámbito deportivo.



so **Gain4Mos**, y Francisco Abril, responsable de Infraestructuras y Comunicaciones, intervino en una jornada sobre nubes de datos organizada por **Telefónica y VMware**. Baleària también participó en una mesa redonda sobre la Agenda 2030 en el turismo, organizada por la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y en un debate sobre *big data* vinculado con la **Universitat Jaume I** de Castelló. Finalmente, el área de Desarrollo de Personas y Gestión del Talento, participó en actos vinculados al empleo, como el XVIII **Fòrum d'Ocupació i Emprenedoria (Universitat de València)** o las jornadas del Campus de Turisme, Hoteleria i Gastronomia (**Universitat de Barcelona**), así como en charlas a alumnos de FP y ESO en varios territorios.

El modelo Baleària

Vincle Editorial presentó el libro *El modelo Baleària*, incluido en la colección Economía y Empresa, y escrito por Vicente Safón y María Iborra, profesores de la Facultat d'Economia de la Universitat de València. La presentación contó con la presencia de personalidades del mundo académico, empresarial y de la sociedad civil valenciana, además de los autores y del presidente de Baleària, Adolfo Utor.



TRANSPARENCIA

GRUPOS DE INTERÉS

p.59

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

p.60

INDICADORES

p.61

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

REPUTACIÓN

El aspecto mejor percibido por los grupos de interés es la innovación de Baleària en el uso de energías no contaminantes.

Como principal punto de mejora se indican las políticas de igualdad.

- Puntual
- Constante
- Anual

Proximidad y transparencia

Baleària tiene identificados a sus grupos de interés (aquellos agentes que pueden afectar o verse afectados por la actividad de la compañía), y los prioriza según su misión, valores y estrategia de negocio. Con el compromiso de mantener una relación cercana con estos grupos, Baleària cuenta con diferentes canales para identificar y satisfacer las necesidades o expectativas.

Análisis de materialidad

A partir del análisis de los temas más relevantes para los grupos de interés, Baleària trabaja para dar respuesta a sus expectativas, mediante programas y acciones. Además, con el estudio de materialidad (realizado mediante encuestas) la compañía obtiene un *feedback* en cuanto a reputación que le permite afrontar los retos y oportunidades que surgen durante el desarrollo de su actividad.

En 2019 se creó el Índice de Reputación Corporativa (IRC) que relaciona el grado de deseo y el de percepción en diferentes acciones relacionadas con el ámbito sociocultural, económico, ambiental y de servicios de Baleària. Esto permite controlar, medir y mejorar uno de los intangibles más importantes para la empresa: la reputación corporativa. En el cuadro se detallan los aspectos con un IRC más elevado.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ANÁLISIS MATERIALIDAD
Cientes	Taquillas, Atención al Cliente, Contact Center, redes sociales, blog EntreOlas, encuestas de satisfacción, newsletters y web ● Revista <i>Entreolas</i> ● Memoria RSC ●	Los clientes consideran a Baleària bien posicionada en el mercado, que genera un impacto económico en los territorios de manera eficiente y justa. Valoran las acciones culturales y sociales y el compromiso con los territorios y con el turismo sostenible. También consideran que ofrece servicios de calidad.
Empleados	Plan de acogida ● Intranet y comunicados internos ● Memoria RSC ●	Para los empleados, destacan las actividades socioculturales y el compromiso con los territorios, así como las políticas de transparencia con los grupos de interés y la innovación en productos y servicios.
Agencias de viajes	Encuestas de satisfacción ● Contact Center, newsletters y web de agencias ● Memoria RSC ●	Análisis no realizado.
Proveedores	Política de compras y cuestionario homologación ● Memoria RSC ●	Se trata del grupo con un IRC más elevado, que valora positivamente todos los aspectos (sociales, económicos, medioambientales y de servicios).
Sociedad	Eventos, convenios, acuerdos y web ● Noticias en prensa ● Memoria RSC ●	Porcentaje de respuestas no representativo.
Medios de comunicación	Notas de prensa ● Ruedas de prensa, presentaciones, redes sociales y web ● Memoria RSC ●	Análisis no realizado.
Administración pública	Correo electrónico y web ● Memoria RSC ●	Los aspectos mejor considerados son la competitividad de la empresa, su eje internacional y la creación de puestos de trabajo.
Accionistas	Junta de accionistas y memoria RSC ●	Análisis no realizado.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

ODS
16

Comité de Ética y Cumplimiento

A finales de 2019 la Comisión Permanente de Baleària aprobó la creación del Comité de Ética y Cumplimiento como instrumento para dirigir el modelo de gestión ética y cumplimiento normativo de la compañía. Además de asegurar el cumplimiento de la normativa existente y los posibles riesgos a los que se enfrenta la naviera, este comité incorpora también todos los aspectos vinculados a la ética, la responsabilidad social corporativa, la reputación, los valores de Baleària y la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible. El comité cuenta con el apoyo de una Comisión de Responsables que representan las áreas de la compañía con mayor número de riesgos identificados.

MEMORIA 2018

La Red Española del Pacto Mundial calificó, por tercer año consecutivo, con el máximo nivel (Avanzado) la memoria de 2018.



El presidente de Baleària, Adolfo Utor, presentó la memoria de RSC del año 2018 a los grupos de interés en un acto en Dénia.





INDICADORES

Global Reporting Initiative (GRI)
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>Págs. 11, 18, 19</i>
102-3	Ubicación de la sede <i>Dénia (Alacant)</i>
102-4	Ubicación de las operaciones <i>Págs. 11, 17</i>
102-5	Propiedad y forma jurídica <i>Grupo Baleària.</i>
102-6	Mercados servidos <i>Págs. 11, 17</i>
102-7	Tamaño de la organización <i>Pág. 11</i>
102-8	Información sobre empleados y nuevos trabajadores <i>Págs. 41, 42</i> ODS 5, ODS 8
102-9	Cadena de suministro <i>Pág. 55</i>
102-10	Cambios en la organización y cadena de suministro <i>Págs. 11-13</i>
102-11	Principio o enfoque de precaución <i>Baleària tiene establecidos protocolos, tanto en tierra como a bordo de los buques, para prevenir posibles daños graves sobre el medio ambiente. 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, Baleària realiza ejercicios a intervalos determinados con el fin de familiarizar a su personal con las posibles emergencias ambientales que pudieran presentarse.</i>
102-12	Iniciativas externas <i>Pág. 56-57</i> ODS 17
102-13	Afiliación a asociaciones <i>Pág. 57</i> ODS 17
2. Estrategia	
102-14	Declaración de altos ejecutivos <i>Págs. 6-7</i>
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales <i>Los principales impactos son positivos, con el gas natural licuado (GNL), que permite reducir los costes económicos frente al combustible fósil (un 40% menos), así como la reducción de emisiones de CO₂ (un 30% menos). Los riesgos a los que se enfrenta Baleària son la subida del precio del GNL, y las oportunidades que presenta en la conversión a GNL es la reducción de costes operativos en relación a la competencia y que, por tanto, redundan en una mayor competitividad.</i>
3. Ética e integridad	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta <i>Consultar el Código de conducta y ética empresarial en https://www.balearia.com/es/responsabilidad-social-corporativa</i>
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas <i>Consultar el Código de conducta y ética empresarial en https://www.balearia.com/es/responsabilidad-social-corporativa</i>
4. Gobernanza	
102-18	Estructura de gobernanza <i>Pág. 12</i>
102-19	Delegación de autoridad <i>El máximo órgano de gobierno delega la autoridad a través de la Comisión Ejecutiva a cada responsable de los asuntos sociales, ambientales o económicos.</i>
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales <i>La Comisión Ejecutiva es la encargada de coordinar la planificación e implantación de la estrategia de la compañía, así como del seguimiento de sus oportunidades, riesgos e impactos. Es el órgano responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, sociales y ambientales, donde la responsabilidad sobre estos temas está a cargo de tres miembros del comité. Estos responsables informan de manera directa al máximo órgano de gobierno, o bien a través de esta comisión, donde también delega autoridad a los responsables de estos asuntos el máximo órgano de gobierno.</i>
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales <i>Pág. 59</i>
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités <i>Pág. 12</i>
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno <i>Pág. 12</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 el 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. Art. 27. Los consejeros serán nombrados por un plazo de cinco años. Pero podrán ser reelegidos por la Junta una o más veces y por períodos 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 de Ética y Cumplimiento y éstos están expresados en el Código de Conducta. Está prohibida toda contratación de personal o proveedores dependientes de socios 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 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>La Comisión Ejecutiva lleva a cabo la identificación y la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales.</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. Pág. 22.</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>La empresa no tiene políticas de remuneración.</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>La ratio de la compensación anual de la persona mejor pagada frente a la mediana es del 6,48.</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. 59</i>
102-41	Acuerdos de negociación colectiva <i>100%</i>
102-42	Identificación y selección de grupos de interés <i>Pág. 59</i>
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés <i>Pág. 59</i>
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados <i>Pág. 59</i>
6. Prácticas para la elaboración de informes	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados <i>Grupo Baleària (Cargua, Kanalion, Compañía Marítima Alborán, Canary Bridge Seaways, Gestión Naviera, Baleària Caribbean).</i>
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema <i>El contenido de estos informes ha definido en base a los principios que recoge el GRI (Inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad). Para garantizar su calidad, se han seguido los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.</i>
102-47	Lista de temas materiales <i>Pág. 59</i>
102-48	Reexpresión de la información <i>El presupuesto de la Fundación Baleària en 2018 era de 908.000€ (y no 722.928€ como se reflejó en el informe de 2018). Las mascotas transportadas en 2018 fueron 52.435 (y no 51.652). El valor económico distribuido en 2018 fue de 350.430.691,26€ (y no 319.390.514,84€).</i>
102-49	Cambios en la elaboración de informes <i>Cambios relativos el periodo objeto del informe, pasando de ser del año natural al año fiscal en los siguientes aspectos: millas, viajes, quejas y reclamaciones, medio ambiente, reciclaje y proveedores.</i>
102-50	Periodo objeto del informe <i>2019</i>
102-51	Fecha del último informe <i>2018</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. Refleja el desempeño económico, social y medio ambiental (los referentes a la plantilla, millas, viajes, quejas y reclamaciones, reciclaje y proveedores) del ejercicio fiscal 2019 (1 de noviembre de 2018-31 de octubre de 2019). El resto de los datos se refiere al año natural.</i>
102-55	Índice de contenidos GRI <i>Págs. 61-65</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>Págs. 14-15</i>
201-02	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático <i>Horizonte MARPOL VI, año 2020: 0,5%: Entrada en vigor del nuevo Anexo VI MARPOL en 2020, donde solo se puede consumir combustible con un nivel de azufre inferior al 0,5%. Esto supone realizar limpieza de tanques y consumir: Diesel Oil, GNL, montar scrubbers o usar un nuevo combustible con bajo azufre (VLSFO 0,5%). Regulación Europea EU-MRV y Normativa Internacional IMO DCS: Nuevas normativas internacionales IMO DCS (Data Collection System) y Reglamento europeo MRV (Monitoring Reporting and Verification). A través de ambas normativas, se deben monitorizar las emisiones de los buques. Gracias al buen hacer que venía realizando Baleària desde hace varios años respecto a la monitorización de emisiones a través del IEB (Índice de Ecoeficiencia de Baleària), la entrada en vigor de estas normativas no ha supuesto una mayor carga de trabajo. ODS 9</i>
201-03	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación <i>Únicamente se recoge actuaciones sobre seguro médicos para el personal de flota y acciones formativas para las titulaciones marítimas.</i>
201-04	Asistencia financiera recibida del gobierno <i>En 2019 Baleària recibió un importe pequeño de la subvención de la Unión Europea aprobada en 2018 para la remotorización a GNL de 5 buques. También recibió una subvención de 597.800€ para un proyecto del Puerto de Valencia por el cual redujo sus emisiones y residuos.</i>
202. Presencia en el mercado	

202-01	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local <i>La ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local es del 1,07 tanto en hombres como mujeres.</i> ODS 5
202-02	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local 55%. <i>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</i> ODS 8
203. Impactos indirectos económicos	
203-01	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Pág. 15 ODS 9,11
203-02	Impactos económicos indirectos significativos <i>Información no disponible.</i>
204. Prácticas de adquisición	
204-01	Proporción de gasto en proveedores locales 73% ODS 8
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 sobre este tema.</i>
205-03	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas <i>Baleària cuenta con una dirección de correo electrónico para que empleados o proveedores puedan denunciar si detectan algún comportamiento ilícito.</i>
206. Competencia desleal	
206-01	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia <i>No existe expediente en curso en este sentido.</i>
AMBIENTALES	
301. Materiales	
301-01	Materiales utilizados por peso o volumen 11.888.915 consumibles ecológicos utilizados (cubertería, vasos, platos, paillos, servilletas, etc.).
301-02	Insumos reciclados utilizados <i>Dato no disponible. Está previsto para 2020.</i>
301-03	Productos reutilizados y materiales de envasado <i>Dato no disponible. Está previsto para 2020.</i>
302. Energía	
302-01	Consumo energético dentro de la organización Pág. 24. Consumo luz: 1.599.000 KW Consumo agua: 99.317,61 M3
302-02	Consumo energético fuera de la organización <i>Información no disponible.</i>
302-03	Intensidad energética <i>Respuesta en 305-4</i> ODS 13
302-04	Reducción del consumo energético <i>El presente informe no muestra la reducción del consumo energético en combustibles porque el periodo objeto del mismo ha cambiado.</i>
302-05	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios Pág. 24 ODS 12
303. Agua	
303-01	Extracción de agua por fuente <i>Baleària obtiene el agua que emplea a través de las redes municipales de agua de los distintos lugares en los que opera. La organización consumió durante 2019 19.977,36 m³ en estaciones marítimas y 79.340,25 m³ de las aguadas de los buques. En total 99.317,61 m³. *(No se disponen de todos los datos para el periodo objeto del informe).</i>
303-02	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua <i>Red sanitaria de los puertos dónde opera Baleària.</i>
303-03	Agua reciclada y reutilizada <i>Baleària no emplea agua reciclada ni tiene medios para su reciclaje.</i>
304. Biodiversidad	
304-01	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas <i>Baleària no dispone de ningún centro de operaciones ubicado dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.</i>
304-02	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad <i>Los impactos significativos identificados por Baleària en relación con su actividad son: emisiones de gases de la combustión de los motores, generación de residuos sólidos urbanos, generación de residuos peligrosos y consumo de recursos naturales (combustibles fósiles y agua). Para reducir estos impactos, Baleària lleva a cabo diversas iniciativas, como el uso de gas natural disminuyendo así la emisión de CO₂ y NOx, y prácticamente eliminando la generación de Sox y de partículas.</i>
304-03	Hábitats protegidos o restaurados <i>Participación en las siguientes iniciativas: "Plàstic 0" en las playas de Formentera (Parc Natural Ses Salines); Programa Expedicionària en el Parc Natural Ses Salines (Formentera); limpieza del puerto de Sant Antoni (Eivissa); Jornada concienciación sobre los túmulos de piedra en Es Trucadors (Parc Natural Ses Salines, Formentera); Taller de microplásticos en Formentera y limpieza acantilado de la Mola (Formentera).</i> ODS 14
304-04	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones <i>26 especies vulnerables y 10 en peligro de extinción.</i>
305. Emisiones	
305-01	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Pág. 24 ODS 13
305-02	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) <i>En los buques se produce la electricidad necesaria a bordo mediante la utilización de los motores auxiliares o los generadores de cola (mediante el funcionamiento de los motores principales) por lo que este indicador está directamente relacionado con el consumo de dichos motores principales y auxiliares.</i> Pág. 24 ODS 13
305-03	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) <i>Información no disponible. No se miden ni se tiene previsto poder calcularlas a corto plazo.</i>
305-04	Intensidad de las emisiones de GEI <i>Índice de Ecoeficiencia de Baleària (IEB) 2019: 0,2233 kg CO₂/t*milla. 2018: 0,2242. (-0,41%)</i> Pág. 24
305-05	Reducción de las emisiones de GEI <i>Ver 305-04</i>

305-06	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) Información no disponible. No se miden ni se tiene previsto poder calcularlas a corto plazo.
305-07	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire Información no disponible. Para un futuro se tiene previsto obtener un cálculo de las mismas.
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 de MARPOL. Las aguas residuales vertidas por las estaciones marítimas proceden del uso humano y van a la red de alcantarillado. Aguas oleosas (MARPOL I): 24.141 m ³ .
306-02	Residuos por tipo y método de eliminación MARPOL I. 1526 Tn de fuel reciclado. MARPOL V. 103 Tn de plástico. 1.526 Tn de vidrio. El método de eliminación es a través de empresas certificada.
306-03	Derrames significativos Derrame de aceite hidráulico en estación marítima de Dénia, con contaminación de suelo de 5 litros. (06/05/2019). / Derrame del contenido de fuel oil que quedaba en la manguera del camión tras el abastecimiento, con contaminación de suelo de 15 litros (04/09/2019). / Vertido en Málaga de 1.000 litros de gasoil de un ferry. (15/08/2019). / Contaminación por hollín en Ceuta y Algeciras procedente de fast ferry (02/10/2019)
306-04	Transporte de residuos peligrosos Baleària no se dedica al transporte de residuos peligrosos. Los residuos peligrosos que puedan ser transportados por Baleària embarcan como mercancía y son transportadas en vehículos autopropulsados por medio de gestores de residuos, sin que la naviera interactue con este tipo de mercancía en ningún momento.
306-05	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías Baleària no realiza vertidos de agua ni escorrentías. Las aguas residuales generadas por sus buques son entregadas a instalaciones de tratamiento de tierra.
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 13%
308-02	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas Los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro son los propios de las emisiones de CO ₂ durante el transporte del material a algun de las delegaciones de la compañía. Para evitar estas emisiones, se prioriza los proveedores locales.
SOCIALES	
Conciliación de la vida familiar y profesional (tema material)	
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 Información no disponible. Se pretende calcularlo para 2020.
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 En 2019 se registraron 33 permisos parentales, de los cuales 19 fueron hombres (uno no se reincorporó tras el permiso) y 14 mujeres (dos no se reincorporaron tras el permiso y otra fue baja voluntaria dentro de los 12 meses siguientes). ODS 5
402. Relaciones trabajador-empresa	
402-01	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales Conforme a lo establecido por la legislación vigente.
403. Salud y seguridad en el trabajo	
403-01	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad El 100% de los trabajadores se encuentran representados por el Comité de Seguridad y Salud que se rige por lo indicado en los artículos 38 y 39 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
403-02	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laborales En 2019 hubo 28 accidentes de trabajo (19 afectaron a hombres y 9 a mujeres), de los cuales 6 fueron por choque contra objeto inmóvil; 6 por caída al mismo nivel; 5 por sobreesfuerzo; 2 en desplazamiento; 3 in itinere; 2 golpe por objeto; 2 por caída objeto en manipulación; 1 por atrapamiento; 1 por corte con objeto punzante y 1 accidente por golpe de mar. Respecto a los índices de accidentalidad, el índice de incidencia fue de 27,96; el índice de frecuencia de 12,14; el índice de gravedad del 0,34 y la duración media de 28 jornadas. Las horas de absentismo fueron 70.544. Las contingencias comunes fueron 2,95%, y las profesionales: 0,34%. No hubo enfermedades profesionales ni muertes por accidente laboral.
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 Dentro del Comité de Seguridad y Salud, se abordan el 100% de los temas en materia de prevención de riesgos laborales, procediéndose a los acuerdos en dicha materia.
404. Formación y enseñanza	
404-01	Media de horas de formación al año por empleado Pág.45 ODS 8
404-02	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición Págs. 44-45 ODS 10
404-03	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Pág. 44
405. Diversidad e igualdad de oportunidades	
405-01	Diversidad en órganos de gobierno y empleados Pág. 42 ODS 5
405-02	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres La brecha salarial es del 14,5% ODS 5
406. No discriminación	

406-01	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas <i>No constan.</i> 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 <i>La compañía apoya el derecho a la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva (En Flota hay un comité compuesto por 5 delegados de UGT, 4 delegados del SAME y 4 de CCOO y en los centros de Tierra que disponen de representación unitaria de los trabajadores, todos corresponden al sindicato UGT). No se han identificado centros ni proveedores en este sentido.</i>
408. Trabajo infantil	
408-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil <i>No aplica</i>
409. Trabajo forzoso u obligatorio	
409-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio <i>No aplica</i>
410. Prácticas en materia de seguridad	
410-01	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos <i>No se ha formado personal en esta temática. Está prevista para 2020</i>
411. Derechos de los pueblos indígenas	
411-01	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas <i>No aplica.</i>
412. Evaluación de derechos humanos	
412-01	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos <i>No se han realizado</i>
412-02	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos <i>No se ha realizado formación en este sentido.</i>
412-03	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos <i>No se han realizado.</i>
413. Comunidades locales	
413-01	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo <i>Págs. 50-53</i>
413-02	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales <i>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.</i>
414. Evaluación social de los proveedores	
414-01	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales <i>No se han evaluado a los proveedores en base a criterios sociales.</i>
414-02	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas <i>Los impactos sociales negativos que se pueden dar en la cadena de suministro son aquellos que dependen de fabricantes de países asiáticos, que dan servicio a los proveedores de Baleària, y pueden estar inmersos en prácticas de trabajo infantil o forzoso, etc.</i>
415. Políticas públicas	
415-01	Contribución a partidos y/o representantes políticos <i>Baleària no ha realizado ninguna contribución en este sentido.</i>
416. Salud y seguridad de los clientes (tema material)	
103-1 103-2 103-3	<i>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.</i>
416-01	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios <i>Baleària 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.</i> ODS 3
416-02	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios <i>No se han recibido expedientes en este sentido.</i> ODS 3
417. Márketing y etiquetado	
417-01	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios <i>Baleària, a través de su web, informa a sus clientes sobre el control y las medidas de seguridad establecidas para embarcar en sus buques. 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.</i>
417-02	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios <i>No se han recibido expedientes en este sentido.</i>
417-03	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing <i>No se han recibido expedientes en este sentido.</i>
418. Privacidad del cliente	
418-01	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente <i>No se han recibido reclamaciones en este sentido.</i>
419. Cumplimiento socioeconómico	
419-01	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico <i>No hay en materia económica. En materia social no son significativas.</i>

* Los datos son de las empresas del grupo del colectivo Tierra, excepto Jauja.

CRÉDITOS

Edita

Baleària - Abril 2020

Fotografía

Archivo fotográfico de Baleària y banco de imágenes Shutterstock

Impresión

D-Print

Este documento ha sido impreso en papel ecológico con certificación FSC



BALEARIA