

MEMORIA
SOSTENIBILIDAD
2020

BALEARIA

MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
Y SOSTENIBILIDAD
2020

BALEARIA

CARTA DEL PRESIDENTE, ADOLFO UTOR

*Henis eaqui dita nisi aut
velentibus experae erio
te dolori odi deligeniet
eatis utemo molorera
del ium nonsequibusa
comnihillut andigenem
quanti cus dio. Occus
ipsam harchil magnien
dessedis sequi voloreped
mi, nossum que nimenis
aut quanto velitatiis aut
verferrum fuga. Anto
quunt et pro berundi*

Cuando hace 23 años fundamos Baleària jamás pudimos pensar que un día tendríamos que timonear esta compañía en el ojo de una tormenta como la pandemia del COVID-19. Una crisis global sanitaria y económica que está provocando un desgarramiento profundo en la salud, la economía y el ánimo de la sociedad. En estas circunstancias, presentar por undécimo año consecutivo 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-- no solo es un ejercicio ineludible de transparencia y rigor, sino que deviene más que nunca una obligación ética propia de una empresa ciudadana y responsable como la nuestra.

Los estados de alarma, las restricciones a la movilidad y el cierre de fronteras de Marruecos, Argelia y Bahamas, provocaron una caída de los trayectos, así como del tráfico de pasajeros, vehículos, y, en menor medida, carga, tras haber experimentado una progresión constante en los últimos ejercicios. Con todo, incluso en estas circunstancias, el EBITDA de Baleària superó los 62 millones de euros, lo que acredita la fortaleza y calado de los cimientos de la compañía, así como la eficiencia en la gestión.

Lejos de ser un inventario de daños, las cifras e hitos contenidos en esta memoria atestiguan la vocación de servicio público de esta naviera, que en circunstancias muy adversas ha seguido renovando cada madrugada a pie de puerto su contrato social como empresa logística y de movilidad marítima. Como actor estratégico que somos, facilitamos el traslado de personas y el suministro de bienes y mercancías de primera necesidad,

especialmente a los territorios no peninsulares, donde el transporte marítimo es esencial. Desde el primer estado de alarma decretado a mediados de marzo, nuestros equipos humanos demostraron capacidad de reacción ajustando rutas, horarios y condiciones al nuevo marco legal y de crisis, y siempre con la vista puesta en garantizar suministros o atender con solvencia las operativas especiales de repatriación para facilitar el retorno de ciudadanos europeos de origen marroquí.

Trabajamos desde el principio y con celeridad en la implantación de protocolos para garantizar viajes y entornos lo más fiables posible. Redoblamos esfuerzos para superar las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Invertimos casi medio millón de euros en equipos de protección personal, en la instalación de mamparas a bordo y en tierra, señalización de espacios, planes específicos de limpieza y desinfección. Redujimos la capacidad de los barcos, fomentamos la reserva online e incorporamos nuevas herramientas para ofrecer una atención más personalizada a los clientes. La eficacia de estas medidas nos convirtió en la primera naviera del mundo en obtener la etiqueta Global Safe Site COVID-19 en su máximo grado (excellence), otorgada por la entidad de certificación e inspección internacional Bureau Veritas.

Esta pandemia ha cuestionado muchas certezas. En nuestro caso, ha certificado la necesidad de seguir con en nuestros compromisos con la salud del planeta y con los valores de solidaridad, cohesión e inclusión social. Por eso, en estos tiempos de mala mar, seguimos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) como nues-

tra carta de navegación. Generar riqueza y satisfacer las necesidades del hoy sin comprometer el mañana. Esa es nuestra filosofía, nuestro ADN Baleària.

A pesar del contexto, mantuvimos nuestra apuesta por la navegación con Rumbo Verde, un lema que engloba todas las acciones de la compañía vinculadas a la defensa del medio ambiente. En 2020 fueron ya seis los buques propulsados a gas natural, una energía más limpia, dentro del plan de nuevos barcos y remotorización al que destinamos 380 millones de euros.

Seguimos trabajando en el proyecto de torre de control de flota, herramienta que permitirá gestionar de forma ágil y eficiente las operaciones y buques de Baleària con un cuadro de mandos en tierra y en los propios barcos. Los sensores, que ya se han empezado a instalar dentro del proyecto europeo Green and Connected Ports, permitirán monitorizar el consumo de combustible y las emisiones. Además, estamos embarcados en varios planes vinculados al hidrógeno verde, como el proyecto Green Hysland y profundizamos en la apuesta por la economía circular.

La motorización a gas natural, como punta de lanza de la política medioambiental, y la revolución digital en la que está inmersa Baleària son los dos pilares estratégicos para un crecimiento ecoeficiente de la compañía. El proceso de digitalización de todas las áreas convertirá a la naviera en una data driven company en la que las decisiones se tomen en tiempo real de forma ágil y eficiente.

Si ha habido en 2020 un hito paradigmático de esa cultura verde y smart ese ha sido la botadura del Eleanor Roosevelt, el primer fast

ferry del mundo para pasajeros y carga propulsado por motores de combustión interna a gas natural. Hemos invertido 90 millones de euros en el barco de alta velocidad más grande del mundo. En este prodigio de la ingeniería náutica se ha primado la amplitud de espacios, la separación entre butacas y un sistema de estabilización y aislamiento que reduce el movimiento y los ruidos.

La alerta sanitaria y la necesidad de facilitar medidas de distanciamiento social incentivaron el avance de otros proyectos de digitalización. Así, se impulsaron las tarjetas de embarque digitales para evitar colas, se puso en marcha un portal web específico para clientes de carga en las rutas de Baleares mientras que en las rutas del Sur se desplegó el control digital de la operativa de embarque y desembarque.

Este temporal nos ha sorprendido en plena fase expansiva e inversora. Hemos tenido que reprogramar los tiempos de ejecución, pero no hemos parado motores. De-

cidimos presentarnos al concurso de la Autoridad Portuaria de Valencia (APV) para la construcción y explotación de la terminal de pasajeros, que se nos adjudicó en noviembre. Es un proyecto con genética Baleària, por su apuesta por la ecoeficiencia y las energías limpias, la transformación digital y el compromiso con el territorio.

Esta terminal ha sido concebida como un faro de sostenibilidad en el hub logístico portuario, en la medida en que será energéticamente autosuficiente con electricidad generada en las propias instalaciones con origen 100% renovable. Se ha previsto una inversión de 37,3 millones para que esta terminal verde, limpia y smart aporte valor añadido a la fachada marítima, desde el compromiso de impulso socioeconómico a la comunidad portuaria y al vecino barrio de Natzaret.

Ejercer un efecto tractor económico en los territorios en los que operamos forma parte del espíritu Baleària. En esa línea se enmarca la política de fomentar que el valor generado por la compañía revierta en los grupos de interés



SUMARIO

Carta del presidente | 4

Magnitudes | 5

Naviera líder | 8

Seguridad | 20

Planeta sostenible | 24

Digitalización | 30

Pasajeros | 38

Equipo | 50

Compromiso social | 58

Transparencia | 66

MAGNITUDES 2020

TRÁFICOS

2.150.000
PASAJEROS

610.000
VEHÍCULOS

5.743.000
M.L. CARGA

DATOS ECONÓMICOS

342.203.000€
FACTURADOS

62.329.000€
EBITDA

530.981.000€
CASH FLOW SOCIAL

DIMENSIÓN

1.500
EMPLEADOS

6
PAÍSES

23
RUTAS

29
BUQUES

1.217.000
MILLAS
NAVEGADAS



NAVIERA LÍDER



INNOVACIÓN, SERVICIO Y SOSTENIBILIDAD

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.

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.

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 a nivel mundial en el uso del gas natural, un combustible que reduce las emisiones contaminantes. En 2020 seis buques de la flota ya navegaron con esta energía más limpia, a los que se sumarán tres más en 2021. 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 y la generación de gases renovables como el hidrógeno verde y el biometano.

El grupo Baleària tiene una plantilla estable de más de 1.500 personas de 51 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 proyectos, vinculados a once 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.

ODS a los que contribuye Baleària

- 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.
- ODS 3** **Salud y bienestar**
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- ODS 5** **Igualdad**
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- ODS 8** **Crecimiento económico**
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- ODS 10** **Reducción de las desigualdades**
Reducir la desigualdad entre los países.
- ODS 12** **Consumo responsable**
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ODS 14** **Vida submarina**
Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
- ODS 16** **Paz, justicia y fortaleza**
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
- ODS 17** **Alianzas para lograr objetivos**
Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

GOBIERNO CORPORATIVO

La dirección de Baleària y toda la organización trabaja pensando en el largo plazo y teniendo en cuenta el dinamismo del mercado.

Adolfo Utor Presidente y consejero delegado	●●●●●	1998
Georges Bassoul Director general	●●●●●	2019
Ricardo Climent Director general de Finanzas	●●●●●	2004
José Manuel Orengo Secretario general y director de RSC	●●●●●	2019
César Rodríguez Director general de Operaciones	●●●●●	2020
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
Guillermo Alomar Director de Flota	●●●●●	2009
Pilar Boix Directora de Comunicación	●●●●●	2011
Juan José Serra Delegado de Eivissa y Formentera	●●●●●	2011
Antonio García Director de Sistemas	●●●●●	2019
Manuel Rejano Delegado de Zona Sur	●●●●●	2019
Hipólito Rodríguez Director de Servicios a Bordo	●●●●●	2020
Rafael Martí Director de Personas	●●●●●	2020
Maximiliano Bermejo Director Carga	●●●●●	2020

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

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

Cambios en la organización
Salidas de Ettore Morace (director general de Operaciones), Miriam Gamero (directora de Personas) y Clara Gomis (directora de Carga).

ADOLFO UTOR

Presidente y consejero delegado de Baleària

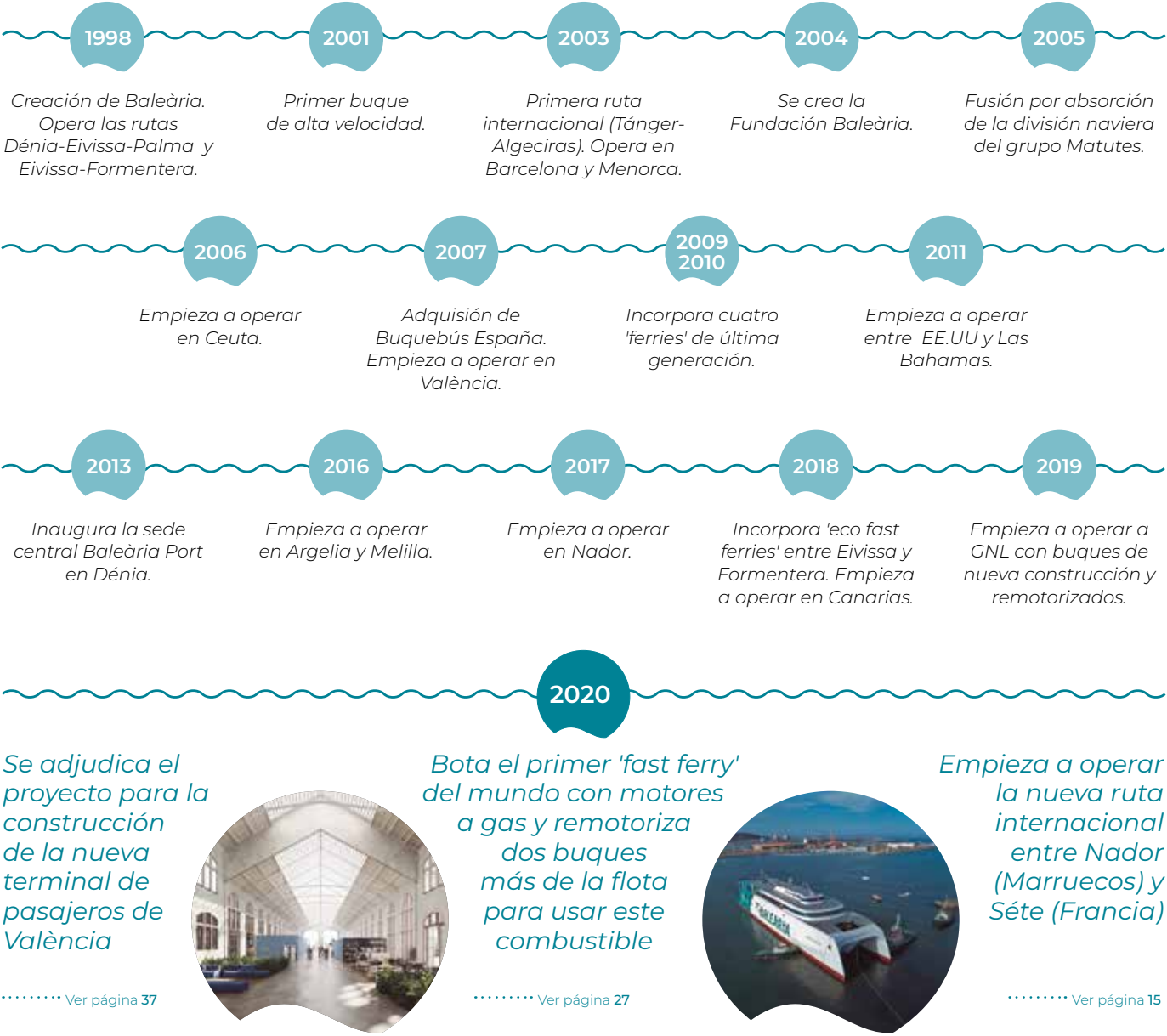
Adolfo Utor (Alhucemas, 1961) es el presidente y máximo accionista de la naviera Baleària, cuya creación capitaneó en 1998. Además, Utor es presidente del Consejo Social de la Universidad de Alicante, miembro de número de la Real Academia del Mar, miembro de la Junta Directiva de la Asociación Valenciana 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 2020 supusieron la botadura del primer fast ferry con motores a gas del mundo.



..... Ver página 37

..... Ver página 27

..... Ver página 15

RENDIMIENTO ECONÓMICO

342.203.000€
TOTAL INGRESOS
EXPLOTACIÓN

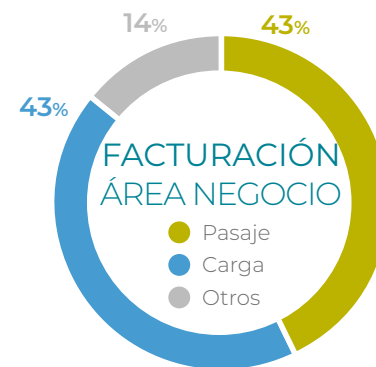
-24%

62.329.000€
EBITDA

-25%

-15.649.000€
PERDIDAS

El contexto de pandemia afectó de forma importante a los resultados económicos de la empresa, que retrocedieron un 25% el total de ingresos y provocaron unas pérdidas de más de 15 millones de euros. Sin embargo, hay que destacar un aspecto positivo y es el comportamiento del EBITDA, que a pesar de caer un 24% respecto al ejercicio anterior se mantuvo positivo y por encima de los 60 millones de euros, un indicador que avala la gestión económica llevada a cabo. En este sentido, es relevante señalar la reducción de gasto en combustible, en personal, tasas portuarias y fletamentos entre otros.



INVERSIONES: 85 MILLONES DE EUROS

Las principales inversiones en 2020 estuvieron relacionadas con la flota, principalmente los buques a gas natural licuado (una nueva construcción y tres remotorizaciones) y la instalación de motores más eficientes en un *fast ferry*, que se inició a finales de año.

..... Ver página 26



TRÁFICOS

Como todo el sector turístico y del transporte de viajeros, Baleària se vio impactada negativamente por la pandemia global. Las restricciones a la movilidad impuestas por el estado de alarma en España así como el cierre de las fronteras de Marruecos, Argelia y Bahamas supusieron una caída de la actividad. El número de trayectos disminuyó tanto en las rutas nacionales (-26%) como en las internacionales (-53%).

Baleària trabajó para adaptar cada semana la oferta a la demanda existente, ajustando de forma flexible y reactiva las rutas y los horarios. El contexto del año hizo que crecieran las reservas de último momento, por lo que fue crucial esta capacidad de reacción en base al mercado, que además permitió a Baleària ganar cuota de mercado en el tráfico de pasajeros. Por otra parte, la diversidad de líneas que opera fue un punto clave para la naviera, ya que los resultados de unos territorios pudieron compensar los de otros.

23
RUTAS

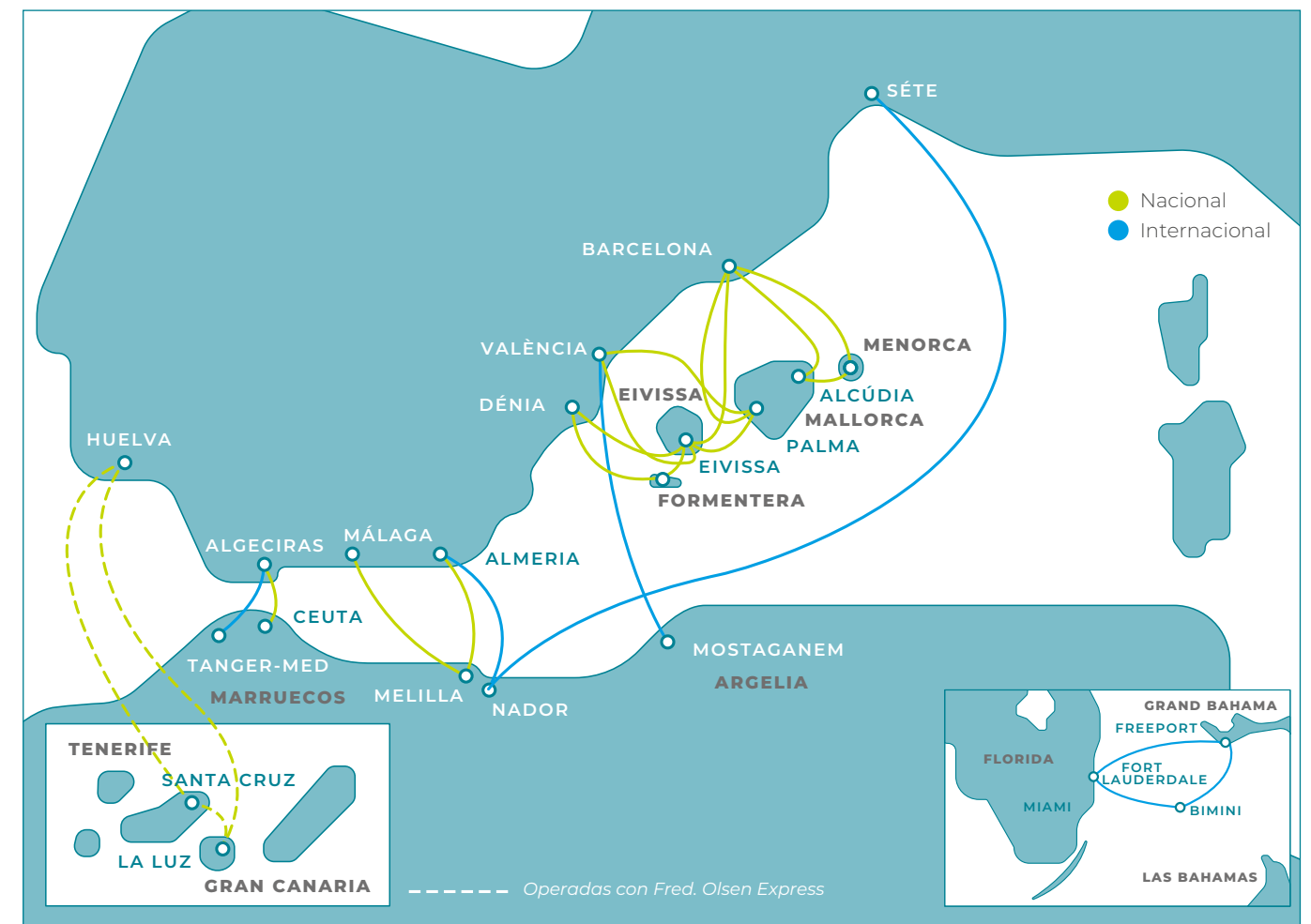
6
PAÍSES

1 nueva ruta
Sète-Nador

25.792
TRAYECTOS

90% nacional
10% internacional

-30%





TRANSPORTE DE PASAJEROS Y VEHÍCULOS

RUTAS NACIONALES

Tanto los estados de alarma como las diferentes limitaciones de movilidad que se impusieron desde los distintos territorios perjudicaron de forma muy importante al tráfico de pasajeros en todas las rutas nacionales, que descendió un 60%.

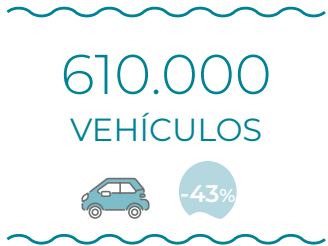
Las líneas de **Baleares** registraron una caída de más del 30% en pasaje, sin embargo, en el caso de los vehículos la disminución fue menor (-18%), ya que parte de los clientes que viajaron prefirieron hacerlo con su coche debido al contexto sanitario. En las conexiones interinsulares el mayor descenso fue en la ruta Eivissa-Formentera.

En las rutas que comunican **Ceuta y Melilla** con la península, el tráfico de pasajeros y vehículos se desplomó más de un 60%, y los desplazamientos fueron principalmente de residentes.

En **Canarias**, donde Baleària opera junto a Fred. Olsen Express, se registraron crecimientos de más del 20% en el transporte de pasajeros, en el año que se cumplió el segundo aniversario de estas líneas.



NACIONALES 2.009.000 pasajeros	93,5%
INTERNACIONALES 141.000 pasajeros	6,5%



NACIONALES 564.000 vehículos	92,4%
INTERNACIONALES 46.000 vehículos	7,6%

43% de la facturación total de Baleària corresponde al área de Pasaje

RUTAS INTERNACIONALES

El tráfico internacional se vio muy afectado debido al cierre de fronteras de Argelia y Marruecos y a las restricciones en Bahamas, lo que globalmente supuso una caída del pasaje del 85%. El peso principal de este descenso de pasajeros internacionales fue debido a la cancelación de la Operación Paso del Estrecho (OPE), lo cual también afectó a las rutas de Ceuta y Melilla.

Durante los estados de alarma se hicieron 48 operativas especiales de repatriación para facilitar el retorno de ciudadanos europeos de origen marroquí a sus países de residencia. Además, a petición del gobierno marroquí, Baleària inició en julio la ruta Nador-Sète para poder atender la demanda existente.

NUEVA RUTA INTERNACIONAL

Baleària incorporó su sexta ruta internacional entre los puertos de **Nador (Marruecos)** y **Sète (Francia)**, con dos frecuencias semanales, tanto para pasajeros como vehículos y mercancías.



TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

RUTAS NACIONALES

Durante el primer estado de alarma y en las diferentes restricciones a la movilidad durante el año, Baleària asumió la responsabilidad de cumplir con su compromiso social y garantizar la cadena de suministro de bienes de primera necesidad, en una situación complicada. La naviera trazó un plan de contingencia para asegurar el transporte de mercancías a los territorios no peninsulares, donde el transporte marítimo es estratégico y esencial. En este sentido, el transporte de carga tuvo un comportamiento más estable y la caída fue más leve.

Durante los meses de estado de alarma, las mercancías transportadas se centraron en alimentación, paquetería urgente, material sanitario y combustibles, así como material de construcción (excepto en las semanas con las restricciones más estrictas).

Cabe destacar también el comportamiento de las rutas de Canarias, que crecieron más del 20% en metros lineales. Mientras que en Baleares y las rutas que unen Ceuta y Melilla con la península disminuyó el transporte de carga.

DIGITALIZACIÓN

Baleària siguió con el proceso de digitalización del transporte de mercancías, para agilizar la operativa portuaria y mejorar la planificación logística de sus clientes.

..... Ver página 31

RUTAS INTERNACIONALES

Baleària siguió transportando mercancías en las rutas con Marruecos y la que une Estados Unidos con Bahamas, pero la conexión con Argelia se canceló también para mercancías a partir de marzo y durante todo el año. En el caso de las líneas de Marruecos, tanto la ruta Tánger-Algeciras como la Nador-Almería, registraron aumentos de la carga transportada, en parte al disponer de mayor oferta en la bodega por la cancelación de la OPE. En este sentido, el peso del transporte de mercancías en las líneas internacionales ascendió al 23%.

5.743.000
M.L. CARGA



428.215 camiones
(equivalente a los m.l.)

NACIONALES	77%
3.842.000 m.l.	
INTERNACIONALES	23%
1.318.000 m.l.	

TIPO MERCANCÍA

Alimentación	27,7%
Grupaje	19,3%
Envases	6,5%
Material construcción	5,0%
Material sanitario	4,2%
Textil	3,3%
Bebida	2,5%
Otros	31,6%

43% de la facturación total de Baleària corresponde al área de Carga.



FLOTA

29 BUQUES*



+4 buques auxiliares
Todos en propiedad
excepto uno

(*) A fecha 31/12/2020,
de los cuales uno en
construcción.

- A gas natural
- A gas natural en proyecto
- Smart ship
- Smart ship en proyecto
- Scrubbers

(*) En construcción.



FERRY	VELOCIDAD	ESLORA	PERSONAS	VEHÍCULOS	
Abel Matutes	23 kn	190 m	900	625	● ●
Bahama Mama	23 kn	154 m	1.000	350	● ●
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	399	430	
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	
Avermar 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	123 m	1.200	450	● ●
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	
Vírot	12 kn	64 m	41	117	

SEGURIDAD A BORDO



Desde el inicio de la pandemia la prioridad de Baleària fue garantizar la seguridad sanitaria en todos sus buques e instalaciones, preservando la salud de los clientes y empleados.

PRESERVAR LA SALUD COMO PRIORIDAD

ODS
3

Durante el primer estado de alarma, la naviera trabajó desde el principio en medidas adicionales para operar una vez se levantasen las restricciones de la forma más parecida a la normalidad y con la máxima seguridad, implantando unos protocolos para garantizar unos viajes lo más fiables posible. En todo momento se siguen las indicaciones y recomendaciones del Ministerio de Sanidad, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Marítima Internacional y el resto de las autoridades competentes. Los protocolos aplicados por Baleària se suman a las características propias de los barcos, que gracias a sus amplios espacios y zonas exteriores son uno de los medios de transporte que permiten garantizar de forma más efectiva el espacio entre personas.

GLOBAL SAFE SITE COVID-19

Baleària se convirtió en junio en la primera naviera a nivel mundial en obtener la etiqueta Global Safe Site COVID-19 en su máximo grado (Excellence) por parte de la entidad de certificación e inspección internacional Bureau Veritas. Este sello garantizó que Baleària iba más allá de las directrices del Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud, ya que se llevaron a cabo actuaciones más completas y reforzadas que las indicadas por estos organismos en cuanto a seguridad y limpieza.



Grado Excellence

La categoría Excellence del certificado implica la medición periódica de la posible presencia del virus en superficie para comprobar la efectividad de las medidas tomadas. Tras un análisis inicial, se tomaron muestras en las superficies de los buques y estaciones marítimas que se analizaron en laboratorio.

882 muestras

Alcance del sello

La certificación se obtuvo para 16 buques y las dos estaciones marítimas que Baleària gestiona directamente (Dénia y València), con renovación cada 6 meses. La entidad certificadora analizó las medidas tomadas en relación a la protección personal (higiene personal y distanciamiento social, la gestión de los EPI o la identificación de trabajadores sensibles), organización (reducción de aforos, el escalonamiento de las llegadas y salidas o las medidas en caso de contagio o sospecha) y procedimientos específicos de limpieza y desinfección (adecuación de los espacios o los planes de renovación del aire).

25 auditorías documentales y **27** de implementación.

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN RELACIÓN AL COVID-19

Reducción de la capacidad de los buques

Entre un 20 y un 30 por ciento, dependiendo de la configuración de los buques y las reservas, para facilitar la distancia social entre los distintos grupos de pasajeros.

Plan específico de limpieza y desinfección

Baleària reforzó sus protocolos de limpieza y desinfección con productos viricidas, fungicidas, bactericidas y desinfectantes certificados para el COVID-19, especialmente en todas las superficies susceptibles de ser tocadas por los pasajeros (desde barandillas hasta butacas y reposabrazos). En algunos buques se realizó la desinfección mediante máquinas de ozono.

Uso de mascarilla y gel hidroalcohólico

El uso de mascarilla para los pasajeros fue obligatorio a partir de mayo (excepto en los camarotes), mientras que las tripulaciones la usaron desde el inicio de la crisis. Se puso gel hidroalcohólico a disposición de los pasajeros.

Mediciones de temperatura

En todas las rutas se realizaron mediciones de temperatura a los pasajeros previas al embarque a través de diferentes herramientas (cámaras termográficas, tótems de temperatura o termómetros manuales sin contacto) en función del puerto.

Señalización y mamparas

Se instalaron más de 6.000 mamparas tanto en las zonas de atención directa de a bordo y tierra como en las zonas de butacas de los buques, para separar las filas. En los buques y las estaciones marítimas se incorporaron señalizaciones para mantener las distancias

de seguridad, así como cartelería, mensajes de megafonía y vídeos que recordaban las recomendaciones.

Reservas y facturación online

Para evitar colas y aglomeraciones en las taquillas, se fomentó la reserva online y las tarjetas de embarque digitales.

..... Ver página 33

Comisión de seguimiento interna

Desde el primer momento, la naviera creó un comité interno de seguimiento y gestión donde estaban implicadas todas las áreas de la empresa, para centralizar todas las incidencias y recabar la información. Además se creó un canal de comunicación específico para atender a los empleados respecto a este tema. Se establecieron protocolos tanto a bordo como en las instalaciones en tierra.

Optimización de los relevos

Durante el estado de alarma, la naviera optimizó los relevos de las tripulaciones para limitar los desplazamientos y dispuso de tripulaciones específicas de relevo para asegurar la operativa de los buques y garantizar el suministro de mercancías.

Procedimiento aislamiento

En todos los buques se definieron lugares destinados a aislamiento, preferiblemente camarotes o enfermería con ventilación natural, desinfectados, provistos de agua dulce y de sistema de comunicación con el exterior.

Formación

La totalidad de la plantilla realizó una formación para concienciar de la naturaleza del virus y conocer las medidas de prevención.

..... Ver página 54



INVERSIÓN COVID

La naviera invirtió en equipos de protección personal, material de desinfección, equipos informáticos, tests y adaptación de buques, entre otros.

482.000€ inversión

Video
Medidas de seguridad



La cultura de seguridad y prevención, así como el análisis de las incidencias, es un factor muy relevante que implica a todo el equipo, especialmente al departamento de Flota.

Así cabe destacar que en 2020 las incidencias en los buques disminuyeron un -36% respecto al año anterior, mientras que la ratio de millas navegadas sin averías creció un 46%.

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. 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.

En 2020, se realizó un ejercicio en colaboración con la Armada del Ejército Español en un buque de Baleària, donde se simuló que el barco había sido secuestrado por terroristas.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

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.

CIBERSEGURIDAD

Baleària participó en un ejercicio de la Armada Española de *pentesting*, es decir de penetración en los sistemas informáticos, en este caso en los del buque *Hypatia de Alejandría*, ya que en 2021 es obligatorio para las navieras contar con procedimientos para prevenir los incidentes cibernéticos y sus consecuencias. El ejercicio probó la robustez de los sistemas de la compañía. Además se llevaron a cabo diversas ponencias sobre la ciberseguridad a bordo de los buques y de las instalaciones portuarias.

TORRE DE CONTROL

Baleària trabaja en una torre de control de la flota, que tendrá la seguridad como uno de sus ejes principales. .

..... Ver página 34

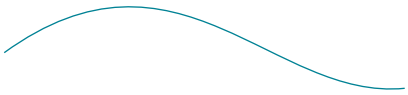
Personas con movilidad reducida (PMR) y sistemas de seguridad

Todos los buques de la compañía están adaptados a personas con movilidad reducida y la naviera dispone de un protocolo de asistencia.

100%
de los buques de la flota
con acceso adaptado

2.700
pasajeros
solicitaron atención especial

21
desfibriladores



Las millas navegadas en 2020 se redujeron debido al impacto de la pandemia mundial, y esto implicó que se emitieran un 26% menos de toneladas de CO₂. Cabe destacar que Baleària aumentó la eficiencia de sus rutas y buques, según se desprende de la ratio de toneladas emitidas en función de las millas navegadas, que disminuyó ligeramente.

Gas natural licuado

En 2020 Baleària navegó con hasta seis buques propulsados por gas natural, de acuerdo con su plan de remotorizaciones y nuevas construcciones, lo que supuso un aumento significativo de consumo de gas natural (+2.000%).
..... Ver página 24

Combustibles bajos en azufre

En enero de 2020 entró en vigor la normativa de la Organización Marítima Internacional que exigía el uso de combustibles marinos con un máximo de 0,5% de azufre. Baleària, además de GNL en los buques adaptados para su uso, utilizó fuel VLSFO bajo en azufre 0,5% (en los *ferries*) y gasóleo máximo 0,1% (en los *fast ferries*). El cambio de fuel LSFO a VLSFO en 2020 supuso un incremento de costes en la operativa de los *ferries*, que se compensó en parte por el incremento de consumo de GNL. Cabe señalar que el cambio de combustible de fuel implicó un plan de limpieza de tanques y carga del nuevo combustible. En 2020 se consumió un 48% menos de fuel y un 17% menos de gasóleo, debido también a la reducción de las millas navegadas.

Hidrógeno verde

Baleària trabaja en varios proyectos vinculados al hidrógeno verde, como el proyecto Green Hysland (en Baleares) subvencionado por la Unión Europea. Además, usará esta energía renovable en la terminal de pasajeros que va a construir en València.
..... Ver página 37

Control de las emisiones

Baleària trabaja en una torre de control de la flota que permitirá monitorizar el consumo de combustible y las emisiones.
..... Ver página 32

ODS
13

0,423
RATIO tCO₂/MILLA

CONSUMOS

Gasoil	65.236 m ³
Fuel	77.882 t
Gas natural	511.825.077 kWh

EMISIONES CO₂

Gasoil	179.867 t
Fuel	242.555 t
Gas natural	92.539 t
TOTAL	514.056 t

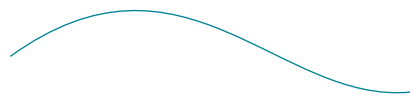
-37.000 tn de CO₂ no emitidas gracias al uso de gas natural

1.217.000
MILLAS NAVEGADAS

25%

87% nacional
11% internacional
2% subactividad

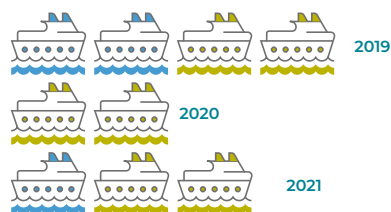
77% ferries
23% fast ferries



ODS 9 ODS 11 ODS 13

9
BARCOS A
GAS NATURAL
(6 operando en 2020)

380 millones de euros
de inversión



- Nueva construcción
- Remotorización

REDUCCIÓN DE EMISIONES

El gas natural es el combustible fósil más respetuoso con el medio ambiente, que permite reducir tanto las emisiones que perjudican la calidad del aire, y por tanto tienen efecto directo sobre la salud de las personas (-85% NOx Y 100% azufre y partículas), como las que afectan al medio ambiente, con repercusión en el efecto invernadero (-30% CO₂).

Reducción anual estimada cuando operen los 9 buques

570 toneladas de azufre

6.535 toneladas de Nox

92.147 toneladas de CO₂

Equivale a eliminar las emisiones anuales de 60.000 coches o a plantar 180.000 árboles.

PIONEROS EN GAS NATURAL

La naviera siguió ampliando su flota a gas natural con la remotorización de tres nuevos buques; además, marcó un hito en la historia del transporte marítimo, al botar el primer 'fast ferry' con motores propulsados por gas natural del mundo.

REMOTORIZACIONES

En 2020, Baleària llevó a cabo la remotorización de dos buques de su flota: el *Bahama Mama* y el *Sicilia*, y se inició la del *Martín i Soler*. En todos los casos se adaptan sus motores para poder navegar tanto a gas como a fuel. Estos retrofits están subvencionados en parte por los Fondos Connecting Europe Facility de la Unión Europea (Proyecto LNGHIVE2 Green & Smart Links).

 Cofinanciado por el Mecanismo «Conectar Europa» de la Unión Europea

BUNKERING GNL

En 2020 la naviera realizó *bunkering*s por primera vez en Dénia, Almería y Málaga, que se sumaron a los puertos de Barcelona, València, Huelva y Algeciras. El 95% de las operaciones se realizaron mediante el sistema de Multi Truck to Ship (MTTS), un abastecimiento de gas natural de alta eficiencia, más rápido y eficaz.

714 bunkering, que suponen el 96% de los bunkering de GNL en España

Botadura del primer 'fast ferry' para pasaje y carga del mundo con motores duales a gas natural



UN INNOVADOR 'FAST FERRY' CON MOTORES A GAS

Baleària alcanzó un hito en la historia del transporte marítimo, al botar en septiembre el *Eleanor Roosevelt*, el primer *fast ferry* del mundo para pasajeros y carga propulsado por motores de combustión interna a gas natural.

Smart ship: digitalización de los servicios a bordo

Los pasajeros podrán acceder mediante un código QR que recibirán vía WhatsApp, con la indicación del número de butaca asignado. Dispondrán de Internet y cobertura de WhatsApp para mensajes de texto, una plataforma de entretenimiento digital y videovigilancia de sus mascotas.

Comodidad a bordo

Se ha primado la amplitud de los espacios y la separación entre butacas y se ha incorporado un sistema de estabilización de alta tecnología, que reducirá el movimiento. Las vibraciones y ruidos se minimizarán gracias a una superestructura flotante elásticamente y la instalación de aislamientos de última generación. El buque también dispondrá de escalera mecánica y ascensor hasta la cubierta superior, elementos inéditos en un *fast ferry*.

Monitorización a tiempo real

Los equipos de medición instalados en el *fast ferry* permitirán monitorizar el consumo real de combustible o calcular la eficiencia de los motores, mientras que los sensores proporcionará información a tiempo real para poder navegar de forma eficiente, así como ajustar la velocidad y el rumbo para incrementar el confort según el estado del mar. Destaca que también se monitorizaran las emisiones a la atmósfera, lo que permitirá reducirlas.

Homenaje a Eleanor Roosevelt

El nombre del barco es un homenaje a esta escritora, activista de la igualdad de género y defensora de los derechos civiles, que fue una de las impulsoras de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Video
Botadura



90
millones de euros
INVERSIÓN

El barco de alta velocidad más grande del mundo

123 m eslora

28 m manga

1.200 pasajeros

450 vehículos

El primer 'fast ferry' con motores duales gas / fuel

4 motores de 8.800 kW de potencia

35 nudos de velocidad de servicio, con una velocidad máxima superior a 40 nudos

2 tanques GNL

400 millas autonomía a gas y

1.900 combinando gas/fuel

Partners internacionales líderes en su sector

Astilleros Armon constructor, coordinador del proyecto y ejecutor de la ingeniería de sistemas

Cotenaval apoyo en la ingeniería

Incat Crowther diseño del buque

Wärtsilä fabricación de los motores, el sistema de propulsión y la planta de gas

Marintek-Sintef ensayos en canal

Bureau Veritas sociedad de clasificación

Oliver Design diseño arquitectónico

Jorge Belloch interiorismo

OTRAS INICIATIVAS SOSTENIBLES



Economía circular

Baleària reutilizó plástico de envases para construir el mobiliario de las terrazas de dos buques (*Bahama Mama* y *Abel Matutes*). Ecoembes y Reciclamás se encargaron de la recogida de los envases de plástico generados a bordo de varios buques y estaciones marítimas, y las empresas CmPlastik y Las Aventuras del Señor Maco convirtieron una cantidad equivalente de plástico reciclado en mobiliario. Cabe destacar, además, que este material es más sólido y resistente que el utilizado habitualmente en el mobiliario exterior de los buques, con lo que se espera que su duración sea mayor y el mantenimiento menor.

85.000 envases reutilizados

Energías renovables

Baleària, junto con la empresa Cubierta Solar, instaló placas fotovoltaicas en la cubierta de la estación marítima de València.

60 placas fotovoltaicas

Recogida selectiva a bordo

Baleària trabaja desde 2019 con Ecoembes en un sistema de recogida selectiva a bordo cuyo objetivo es reciclar el 100% de los envases de plástico, latas y bricks. En 2020 se sumaron a este proyecto dos nuevos buques, y se renovó el equipamiento y la señalética a bordo.

Reciclado cápsulas de café

Baleària se incorporó al proyecto Positive Cup de Nespresso para reciclar las cápsulas de café.

Rumbo Verde es el lema que define la filosofía de Baleària en materia de sostenibilidad, y que engloba todas las acciones de la compañía vinculadas a la protección del medio ambiente

Para difundir todas las iniciativas de la compañía relacionadas con el medio ambiente, como la navegación ecoeficiente o los programas de la Fundación, se desarrolló una *landing* específica en la web de Baleària, así como un vídeo. Además, se rotularon con el nuevo logo 5 buques, y está previsto extenderlo al resto de la flota.

balearia.com/es/rumboverde



Video
Economía circular



Video
Rumbo verde



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DIGITALIZACIÓN DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

ODS
9

La digitalización del área de Carga permitió agilizar la operativa portuaria y mejorar la planificación de los clientes.

Portal web para clientes de carga

En 2020 se puso en marcha en las rutas de Baleares este portal específico. Los clientes tienen más autonomía en la gestión de sus reservas y pueden planificar mejor su logística gracias a la información en tiempo real de la situación de sus equipos.

70% reservas de Baleares automatizadas.

90% clientes considera que ha mejorado la gestión.

Control del embarque digital

En 2020 se desplegó en las rutas del Sur el control digital de la operativa de embarque y desembarque, que ya estaba disponible en Baleares. Los responsables de la operativa en el muelle tienen información en tiempo real de la evolución del embarque a través de una tableta digital y los conductores embarcan sin pasar por taquilla, de manera que se agiliza todo el proceso.

Tarjeta de embarque digital

En los *smart ship*, los conductores reciben un código QR que, además de permitirles acceder al camarote, incluye los servicios adicionales (comidas, consumiciones...).

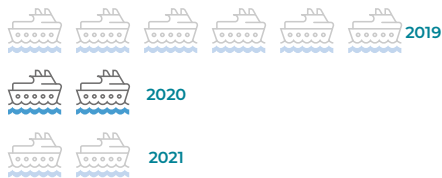


TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PASAJERO

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.

ODS
9

10
SMART SHIPS
(8 operando en 2020)



SERVICIOS 'SMART' A BORDO

En 2020, Baleària navegó con ocho *smart ships*, y tiene previsto alcanzar los once en 2021. 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.

- Acceso mediante código QR
- Plataforma de ocio digital a la carta
- Smart TV en camarotes
- Conexión a Internet
- Cobertura de WhatsApp
- Videovigilancia de mascotas
- Cartelería digital
- Tótems autoservicio

DIGITALIZACIÓN DE LOS ACCESOS

Tarjetas de embarque vía WhatsApp

Baleària incorporó el servicio de mensajería instantánea WhatsApp como canal para enviar todas las notificaciones relacionadas con el viaje a los pasajeros de las rutas con Baleares y fue la primera naviera española en enviar las tarjetas de embarque mediante dicha aplicación. El objetivo es que WhatsApp se convierta en un futuro en un canal de comunicación y también de reserva.

Lectura tarjetas digitales

Se renovó el *software* y todos los dispositivos de lectura de tarjetas de embarque, utilizando terminales de última tecnología más potentes y eficaces con cualquier tipo de código, en especial en formato digital. Se trabaja en la implantación de mejoras que faciliten la gestión de los embarques.

100 nuevos terminales

Acomodaciones numeradas

Durante el verano se puso en marcha una prueba piloto de asignación de butacas en la línea Dénia-Formentera. Los pasajeros recibían el día antes de su viaje el número de acomodación, que se asignaba teniendo en cuenta distintos factores y que permitía mantener una butaca o pasillo de separación entre pasajeros con distintos localizadores. Esta prueba servirá como base para desplegar la asignación numerada al resto de rutas.

La situación de alerta sanitaria y la necesidad de facilitar el distanciamiento social impulsaron el avance de proyectos de digitalización de los accesos a los buques y acomodaciones.

SMART TERMINALS

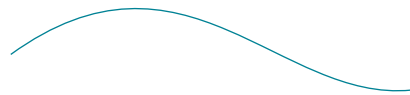
Baleària tiene prevista la construcción en algunos puertos de terminales inteligentes (*smart terminals*), que mejoren la agilidad y comodidad del proceso de embarque. La primera terminal será la del puerto de València.

..... Ver página 36

ATENCIÓN AL CLIENTE

Baleària implantó un nuevo *software* de atención al cliente y tickets de soporte, que permite gestionar incidencias con agilidad en múltiples canales.

..... Ver página 40



TORRE DE CONTROL DE LA FLOTA



La Torre de Control de la Flota es una herramienta que permitirá gestionar de forma ágil y eficiente las operaciones y los buques de la flota desde distintas vertientes, con un cuadro de mandos en buques y en tierra. Se instalarán sensores en los barcos que permitirán la captación de datos en tiempo real y su almacenamiento. El análisis de estos datos relevantes para el negocio será la base para una toma de decisiones eficaz.

Vertientes

Seguridad y mantenimiento preventivo de los equipos

El análisis en *big data* permitirá obtener y almacenar datos para la creación de históricos. Se podrán detectar posibles incidencias desde tierra y optimizar la respuesta, así como mejorar la puntualidad, optimizar reprogramaciones y detectar riesgos.

Eficiencia comercial

Se podrán conocer las variables económicas de toda la flota y optimizar los costes operativos.

Control de emisiones en tiempo real

Permitirá adaptar la forma de navegación para maximizar su eficiencia en todos los aspectos, reduciendo los consumos y por consiguiente minimizando las emisiones hacia la atmósfera.



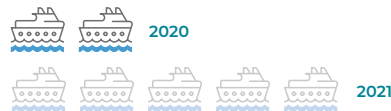
Green and Connected Ports

La instalación de sensores y equipos de medición en los buques se enmarcan dentro del proyecto Green and Connected Ports, en el que Baleària participa a través de un consorcio europeo. El proyecto ha obtenido una subvención del 50% en la convocatoria Connecting Europe Facility 2014-2020 (CEF Transport) de la Unión Europea.

En 2020, Baleària instaló sensores en dos de sus buques (*Bahama Mama* y *Sicilia*), y está previsto que en 2021 se lleve a cabo también en otros cinco buques (tres *ferries* y dos *fast ferries*).

Este proyecto es el primer paso para que Baleària se convierta a medio plazo, en una 'data driven company', es decir, una empresa que se guíe en los datos para la toma de decisiones eficaz.

7
BUQUES
MONITORIZADOS
(2 en 2020)



Cofinanciado por el Mecanismo «Conectar Europa» de la Unión Europea



HERRAMIENTAS EMPRESARIALES



NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN

Baleària implantó en julio el nuevo sistema de reservas en las rutas de Málaga, Almería y Melilla. La validación de este sistema permitirá desplegarlo progresivamente en 2021 en el resto de las rutas, primero en Baleares, después en el Estrecho y finalmente en las rutas internacionales (Marruecos, Argelia y Caribbean).

Se trata de un sistema corporativo de gestión que aporta nuevas funcionalidades a la gestión de reservas, como una mayor flexibilidad para realizar reservas con componentes diversos, y que ofrece una interface de usuario más amigable e intuitiva, y por tanto reduce significativamente los procesos de formación en el sistema.

El nuevo sistema está desarrollado con tecnología actual que permitirá dar un salto tecnológico a Baleària, ya que se puede integrar con otras aplicaciones de la empresa o de terceros; como un motor de tarificación y de reglas de negocio.

Este nuevo sistema de gestión, desarrollado por los equipos internos de las áreas de Negocio y de Gestión, incorpora numerosas mejoras en todos los procesos de negocio asociados a las reservas de pasaje, desde la creación de dichas reservas, pasando por los procesos de embarque y facturación, hasta un nuevo módulo de gestión de contingencias o la gestión del club de fidelización y la atención al cliente. Además, ofrece una monitorización de los servicios, así como el seguimiento de sus costes y producción. El sistema se basa en la filosofía de dato único, que permite disponer de información de forma rápida y ágil para el resto de áreas de la empresa que la necesiten.

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Baleària llevó a cabo una iniciativa de automatización de procesos o RPA (Robotic Process Automation) aplicada a la gestión de las tasas portuarias. Se combinó la RPA con herramientas de inteligencia artificial para lograr un proceso completamente robotizado. Se logró una mayor eficiencia y productividad, reduciendo tareas repetitivas.

El objetivo es hacer más eficientes los procesos en los puestos de carácter más administrativo y potenciar las capacidades de las personas

HERRAMIENTAS PARA TELETRABAJAR

La implantación en parte de la empresa del teletrabajo impulsó la puesta en marcha de algunas herramientas tecnológicas para facilitarlas.

Software

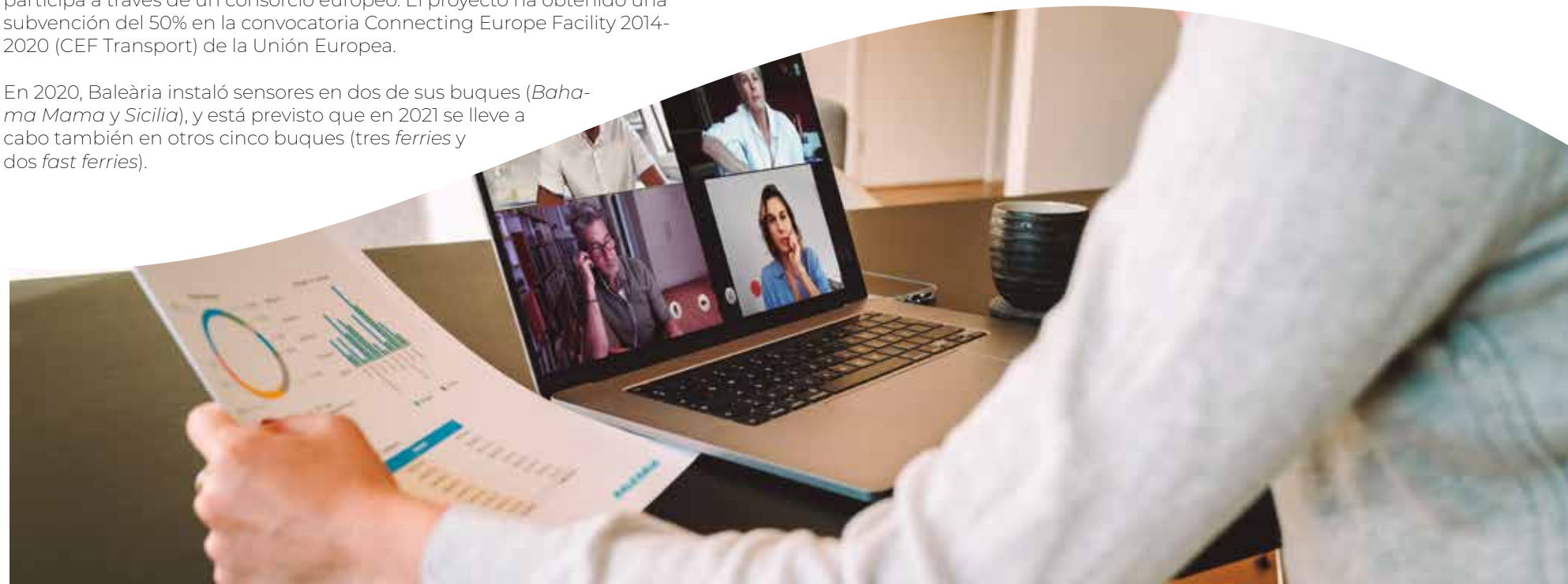
Se extendió a prácticamente toda la plantilla de Tierra la suite de productos Office 365 (Teams, Sharepoint One Drive y One Note). Se trata de una solución integral que permite el almacenamiento en la nube para trabajar de forma remota y facilita la organización de reuniones *online* y la colaboración en tiempo real.

Equipos

En marzo se prepararon 80 puestos de trabajo portátiles para empleados que no tenían adaptado su puesto para la movilidad.

Control horario

Se habilitó para el personal que teletrabajaba la herramienta de fichaje Sesame.



TERMINAL DE VALÈNCIA



Baleària es la adjudicataria de la construcció i explotació de la nova terminal de passajeros del port de València. El projecte aúna dos eixos estratègics de la naviera: digitalització i sostenibilitat.

En novembre de 2020, Baleària es adjudicà el concurs de la Autoritat Portuària de València (APV) per construir i explotar en règim de concessió administrativa la nova terminal de passajeros, destinada tant a línies regulars de ferries com a cruceros. De la gestió dels cruceros se encarregarà Global Ports Holding (GPH), el major operador de cruceros del món.

La terminal ha estat dissenyada per convertir-se en un referent de sostenibilitat en l'entorn del port de València i generar valor afegit a la façana marítima. El projecte presentat fou qualificat d'excel·lent (93,5 punts sobre 100) per la APV.

INFRAESTRUCTURA

La nova estació marítima se ubicarà en els antics terrenys de la Unió Naval de Levante (UNL). Les terminals per a passajeros de línia regular i cruceristes tindràn espais i operatius separats.

76.000 m² (63.000 m² + 13.000 m² de làmina d'aigua)
4 muelles per a Z i cruceros
215 m de pantalán central
2 explanades per a preembarque (15.000 i 6.000 metres)

SOSTENIBILITAT

La terminal serà un referent en sostenibilitat al aplicar les tecnologies més eficients i de menor impacte ambiental, amb zero emissions.

100% electricitat autogenerada en les pròpies instal·lacions per energies renovables (fotovoltaica, eòlica, hidrògen renovable i biocombustible)
100% residus orgànics reciclats a través d'una planta de biogàs, que permetrà obtenir biometà.

SOCIEDAT

El projecte permetrà preservar elements patrimonials de gran valor històric i arquitectònic. A més, comptarà amb un Centre d'Innovació i Ecoeficiència, un centre formatiu de l'Escola d'Empresa Baleària (EdEB) amb oferta en distintes àrees del sector marítim i un espai per a la dinamització cultural.

37
MILLONES DE EUROS
DE INVERSIÓN

▶ Vídeo
Una terminal innovadora



PASAJEROS



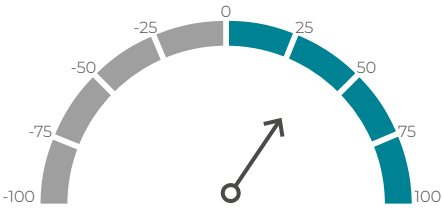
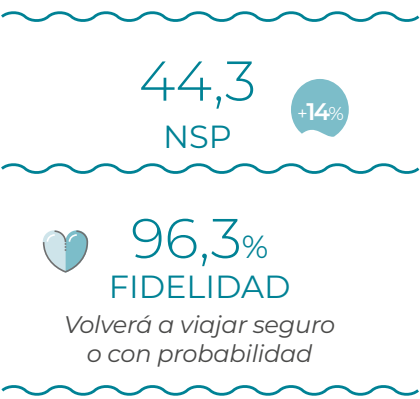
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Baleària cuenta con sus indicadores de experiencia del cliente que miden los puntos críticos del recorrido del cliente desde la reserva hasta el desembarque, lo que permite conocer las necesidades de los clientes y actuar en el caso de que no se cumplan.

Baleària realizó un 40% más de encuestas y consiguió que todos los indicadores clave mejoraran su puntuación. Se realizaron encuestas telefónicas y personales mediante muestreo aleatorio después de cada época vacacional, además de encuestas transaccionales *online* 48 horas después de realizar el viaje.

El índice que mide la lealtad y satisfacción de los pasajeros aumentó un 14%.

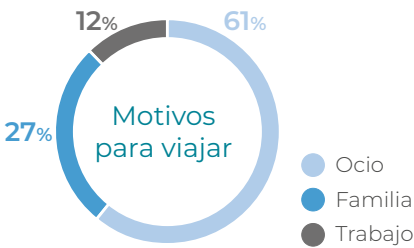


Net Promoter Score
Índice que mide la relación de Baleària con sus clientes y qué disposición tienen a actuar como embajadores de la marca. Se calcula como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores del servicio, a la pregunta de si recomendaría la empresa.

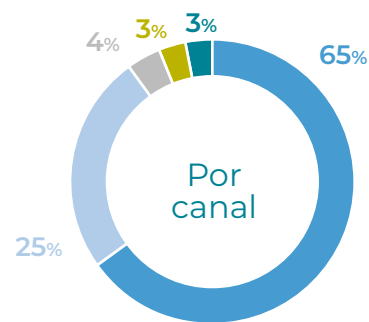


Valoraciones

Servicio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Buques	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Calidad-Precio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Estación marítima	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Personal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Ocio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Limpieza	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Seguridad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Comida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○



283.000
ATENCIONES



- Teléfono
- Formulario web
- Correo electrónico
- Web chat
- Mensajes privados redes

94,5% resueltos en el primer contacto.

113 minutos tiempo medio para la primera respuesta (excepto reclamaciones).

El **81%** de las atenciones fueron resueltas en menos de 5 horas.

CANALES DE CONTACTO Y ATENCIÓN

Con el objetivo de mejorar y unificar la atención al cliente en los distintos canales, Baleària implementó Zendesk, una herramienta omnicanal (online y offline) que reúne todas las interacciones de los clientes en un solo lugar para que los agentes de atención al cliente dispongan de toda la información y puedan realizar las gestiones de forma más fluida y eficaz. El sistema permite priorizar las consultas urgentes, hacer un seguimiento de las mismas y clasificarlas según el área que deba darles respuesta. El resultado fue un equipo más competitivo a la hora de atender las reclamaciones y consultas. Cabe destacar que en el informe de accionistas de Zendesk se mencionó a Baleària como un ejemplo de éxito.

Call Center

Se integró la plataforma de llamadas al Call Center en el software de Zendesk para que los agentes trabajaran desde una única herramienta unificada. Para mejorar la atención se actualizaron las locuciones de llamada (IVR) que filtran y dirigen las llamadas según las necesidades, además de gestionar las colas en tiempo real por parte de supervisores según los temas o idioma de la llamada, y se incluyó la rellamada en momentos de espera largos respetando el puesto de cola de los clientes.

Formulario web

Se trata de un formulario que permite ordenar las consultas por prioridades y temas para dar respuesta de forma rápida.

Centro de ayuda

En la web se creó el apartado HelpCenter, que reúne las posibles dudas de los clientes, para que puedan autogestionar las respuestas. Para ello se creó un sistema de etiquetas que permite encontrar la respuesta que mejor se adecua a la pregunta del cliente.

Web Chat

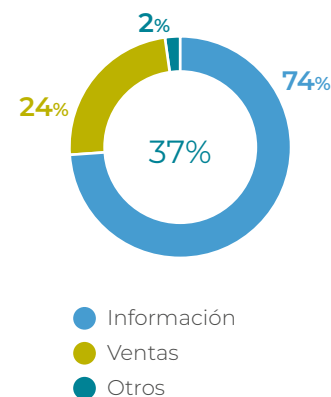
Se trata de un bot que responde en función de los artículos del HelpCenter, o da paso a hablar con un agente.

Mensajes privados de redes sociales

Los mensajes privados de Facebook y Twitter pasaron a gestionarse desde este sistema por el equipo de atención al cliente.

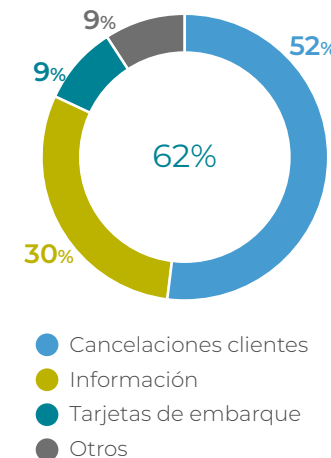
MOTIVOS DE CONSULTA

No clientes



- Información
- Ventas
- Otros

Clientes



- Cancelaciones clientes
- Información
- Tarjetas de embarque
- Otros

ATENCIÓN DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

El primer estado de alarma (que implicó el cierre parcial y temporal del Call Center físico para evitar los desplazamientos de los operadores) coincidió con el cambio de sistema por lo que pusieron en marcha temporalmente canales de atención como un web chat para peticiones urgentes y un correo electrónico específico, además de una landing con toda la información actualizada. Durante el primer estado de alarma se atendieron:

22.000 Correos electrónicos
30.000 Llamadas

RECLAMACIONES

Baleària responde a todas las reclamaciones recibidas, cumpliendo los plazos de respuesta estipulados.

12.000 reclamaciones gestionadas

0,52 ratio de quejas por cada 100 pasajeros

Más de la mitad de las reclamaciones estaban relacionadas con retrasos, reprogramaciones y cancelaciones, vinculadas a incidencias de 2019 (los datos son del año fiscal y más de 5.000 corresponden a noviembre y diciembre de ese año).

Del total de quejas, un 21% estaban relacionadas con el COVID-19 (mayoritariamente cancelaciones que solicitaban la devolución del importe de la reserva y sólo un 3% sobre las medidas de seguridad a bordo por la pandemia). Destaca que las reclamaciones por los servicios a bordo sólo fueron del 3% de total y que las reclamaciones en organismos oficiales disminuyeron considerablemente (-28%).

Equipo de gestión de incidencias

Se creó un equipo específico para gestionar las incidencias según los procedimientos establecidos.

COMERCIAL

REVENUE

El área de Revenue adecuó y personalizó diariamente la política de precios a las diferentes rutas marítimas y su oferta disponible, gracias al análisis de los datos y la comparación con años anteriores.

Entre los principales factores que se tuvieron en cuenta está la antelación de las reservas, aspecto que en 2020 fue muy complicado debido a la coyuntura. Las diferentes acomodaciones de los barcos y sus precios también determinaron parte de la estrategia para mejorar la ocupación. Además, tanto los canales de venta como las diferentes tipologías de clientes también permitieron aumentar ciertas reservas en determinados días. En este análisis de precios, también se tuvo en cuenta la monitorización de otras empresas de transporte.

POLÍTICAS COMERCIALES

Baleària adaptó sus políticas tarifarias al contexto de incertidumbre para hacerlas más flexibles y también ofreció a los clientes la posibilidad de canjear las reservas que no podían viajar.

Tarifa relax

La naviera flexibilizó las tarifas permitiendo cambios y anulaciones de reservas sin coste de penalización. Estas tarifas 'relax' estuvieron vigentes desde marzo hasta finales de año.

Bonos

Baleària estableció esta herramienta de canjeo de una reserva para los clientes que no podían viajar debido a las restricciones de movilidad. Así, se les ofreció un bono compensatorio para su próxima reserva.

7.600 bonos emitidos

E-COMMERCE

Pese al contexto histórico de 2020, Baleària no frenó el crecimiento de su negocio digital y siguió dando pasos para convertir su web en una plataforma integral de reserva y servicios en los territorios donde opera.

La web de la naviera tuvo una evolución positiva en cuanto a ventas y volumen de reservas, siendo el único canal de ventas que registró un incremento. Además, se pusieron en marcha nuevas vías de servicio e información.

..... Ver página 38

Baleària, en su apuesta firme por la innovación, siguió con el proceso de mejora y optimización de sus canales digitales. En 2020 se incorporaron servicios y funcionalidades para los clientes a la web creada el año anterior, entre los que destacan las colaboraciones con Booking.com (reserva de hoteles), Civitatis (reserva de actividades en destino), Logitravel (paquetes de ferry + hotel) y Movitaxi (reserva de taxis y transfer en destino).

Por otra parte, Baleària incorporó PayPal como método de pago de las reservas y Amazon calificó a la naviera, que integró en 2018 esta forma de pago, como caso de éxito.

Crecimiento canales 'online'

	VENTAS	VISITAS	USUARIOS
Desktop	-3%	-4,7%	-5,6%
Web móvil	+24%	+25,7%	+21,5%
App	+2%	-35,8%	-6,8%



CANAL AGENCIAS

El equipo comercial de Baleària se adaptó a la situación reinventando sus funciones en relación a las agencias comerciales, pasando a ser tanto gestores como facilitadores de soluciones y soporte.

En abril realizó encuestas a las agencias para crear productos adaptados a sus necesidades. Se reforzó la comunicación con las agencias, siendo prácticamente semanal, tanto a nivel local a través de soporte telefónico como con comunicados específicos en la web de agencias. Además, se realizó formación *online* específica a las agencias de viajes para que pudieran conocer las medidas de seguridad implantadas por Baleària en relación a la pandemia (*webinars* con ACAVE y GEA).

Baleària otorgó en junio los premios Regreso a la Actividad para reconocer el trabajo de las agencias, que ayudaron a potenciar y dinamizar las ventas en el contexto de la crisis sanitaria.

Las agencias de viajes valoraron el servicio de Baleària con **8** puntos.

PATROCINIOS Y ACUERDOS

Olive Oil World Tour

Durante el verano, un *fast ferry* de Baleària fue vinilado con la imagen de la campaña Olive Oil World Tour, de la Interprofesional del Aceite de Oliva Español.

Deportes

Se mantuvieron y renovaron algunos de los patrocinios deportivos, tanto de eventos (**World Padel Tour de Menorca**, **Rally Islas Canarias**, **Trail Ibiza**) como de clubs (**Levante U.D.**, el **Club Deportivo Atlético Baleares** y el **Palma Futsal**). Además se renovó el acuerdo con la **Fundació de la Pilota Valenciana**.

Pet friendly

Siguiendo la estrategia por posicionar a Baleària como una naviera *pet friendly*, se organizó la campaña Pet Week para celebrar el día de la mascota. Se realizaron acciones tanto en canales propios como con *partners* para generar *engagement* y reforzar el vínculo emocional con el público de mascotas, así como afianzar la relación con colaboradores y prescriptores del segmento mascotas (**Purina**, **Travel Guau**, **Patas Box**, **Viajes Cuatro Patas...**)

Otros

Se renovaron los acuerdos anuales con **PIMEC** y **PIME**, y se cerraron acuerdos con **OK Rent a Car**. También se colaboró en los rodajes de algunas películas y programas de televisión (como **Masterchef Celebrity**) y en eventos como **Del Plat a la Taula** y **Ciutadella Destí Gastronòmic**, ambos en Menorca, **Ibiza Light Festival** o las **XXVIII Jornadas Gastronómicas Marroquies** (Cádiz). Además, durante el verano se instaló un punto de venta en el mercadillo **Las Dalías** de Eivissa.

EVENTOS

Ferias

Baleària participó en la **Feria Internacional de Turismo (Fitur)**, donde presentó proyectos vinculados a la innovación y digitalización (como la torre de control de la flota), la ecoeficiencia (flota a gas natural), los servicios (camarotes *pet friendly*) y otros. También participó a principios de año en el **Salón Internacional de Turismo de Orán** (Argelia), **SIAHA**.

Ruta Canarias

Baleària presentó los servicios que opera con **Fred. Olsen Express** en Canarias a agencias de viaje de Huelva y Sevilla en un evento a bordo del *Marie Curie*.

Workshops y convenciones con agencias de viajes

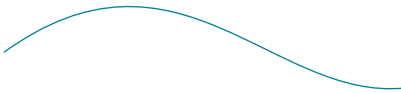
- Workshop ACAVE Travel Market 2020
- 'Sa Trobada dels Agents de Viatges de les Illes Balears' de AVIBA
- Convención de AVASA Travel Group
- Travel Meeting de Alicante, Castellón y Valencia (junto con la CEAV y AEVAC)
- Convención de Global Team



CLUB BALEÀRIA

El club fidelización de Baleària ofrece una serie de ventajas a sus socios.

+9,7% de nuevos socios



MARKETING Y COMUNICACIÓN

La situación causada por la pandemia provocó que la estrategia de comunicación y márketing de Baleària se centrara en comunicar la garantía del abastecimiento de mercancías y las medidas de seguridad adoptadas.

REFERENTE EN SOSTENIBILIDAD

Baleària inició el año apostando por situarse como una empresa de referencia en cuanto a sostenibilidad, y creó el lema e imagen de Rumbo Verde para englobar los proyectos vinculados a la protección del medio ambiente.

Ver página 26

La campaña se dividió en distintas fases, y fue evolucionando y adaptándose en función de las restricciones y el contexto.

#NavegamosPorTi

Durante el confinamiento, el mensaje se centró en el compromiso con los territorios y la responsabilidad social para garantizar el suministro de bienes esenciales. También se sumó junto a 3.000 empresas españolas a la campaña #EstoNoTieneQueParar.

#SeguiremosNavegandoJuntos

En las últimas semanas del estado de alarma, además de transmitir esperanza y compromiso con los clientes, se explicitaba que Baleària se estaba preparando con protocolos y medidas de seguridad para retomar la actividad.

#MeVoySeguro

En cuanto terminaron las restricciones de movilidad se empezó a usar el *claim* 'Me voy seguro' que tenía dos lecturas: el deseo de viajar y la garantía que los buques de Baleària eran el medio de transporte más seguro. El 80% del mensaje se centró en la seguridad, y se diseñaron ilustraciones para explicar las medidas adoptadas a través de distintos canales y soportes. Además, esta campaña fue galardonada en el Festival de Publicitat de Catalunya.

En las rutas con Baleares y Canarias se destacó también el mensaje aspiracional y de promoción del destino. Se colaboró con los consells de Menorca, Eivissa y Formentera en la campaña "Baleares luciendo como nunca", adaptada a cada destino y siempre con el mensaje de viaje seguro. Además, se colaboró con la revista *Traveler* de Condé Nast, que creó unas guías *online* para potenciar los destinos de Baleària.

Por otro lado, se desarrolló una estrategia de medios digital con el objetivo de segmentar las audiencias, incorporando por primera vez la televisión digital (Movistar) y la radio digital (Spotify). Además, se amplió la presencia en las principales zonas (València, Dénia, Alacant, Eivissa, Palma i Barcelona).

#MomentosQueImportan

Baleària añadió a finales de año este *claim*, que ponía en valor los momentos y reencuentros que los pasajeros pudieron disfrutar a pesar de las restricciones.

Transportamos tus mercancías como lo harías tú

En 2020 se realizó una campaña publicitaria que incluía también un folleto específico y el rediseño del apartado de Carga de la web.

REDES SOCIALES

Las redes sociales tuvieron un papel muy relevante para Baleària en 2020. Tras el inicio de la pandemia, se convirtieron, junto con la web, en el principal canal de comunicación con los clientes, lo que la empresa aprovechó para hacer una gestión más personalizada de todas las solicitudes.

Las primeras semanas de estado de alarma fueron decisivas para reorientar la estrategia de contenidos de la marca hacia publicaciones que transmitiesen mensajes de compromiso y responsabilidad de la empresa, poniendo en valor el trabajo de las personas que seguían en primera línea (buques, operativa...). En este sentido, se utilizaron muchas piezas audiovisuales para darle notoriedad, especialmente en redes como Facebook o Instagram.

Además, se organizaron eventos *online* en directo para seguir dinamizando la comunidad en redes tanto social como culturalmente desde casa.

Ver página 59

El principal objetivo de las acciones que se llevaron a cabo a partir de mayo fueron encaminadas a posicionar el barco como un medio de transporte seguro para viajar con el fin de generar confianza a los clientes para que reservaran. En este sentido, la alianza y colaboración con *influencers* representativos fue muy relevante para mostrar la experiencia de viajar a bordo y dar mayor difusión a la campaña #MeVoySeguro.

30 acciones con influencers

Durante el último trimestre del año, la estrategia en redes se ha seguido caracterizando por su flexibilidad y adaptación según se iban ajustando las restricciones de movilidad en los territorios en los que opera la naviera, aunque siempre con el fin de fidelizar la comunidad digital a través de contenidos de su interés.

VÍDEOS DE LAS CAMPAÑAS

Gracias transportistas

Navegamos por ti

Seguiremos navegando juntos

Las Baleares lucen como nunca

181.000 SEGUIDORES

+178% impresiones

+47% interacciones

Baleària, Baleària Caribbean, Baleària Port, Fundació Baleària

ENTREOLAS

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

114.000 usuarios blog (+20%)

+78% suscriptores blog

18.400 tirada revista



SERVICIOS A BORDO

Los servicios a bordo de la naviera están enfocados a tener una experiencia de viaje cómoda, placentera y segura, además de innovadora en el caso de los 'smart ship', que incluyen tecnología digital.

ODS
9

NAVIERA 'PET FRIENDLY'

Baleària trabaja continuamente en la mejora de las instalaciones y servicios dedicados a los animales y aspira a convertirse en la naviera de referencia *pet friendly*. Así, en 2020 amplió a parte de su flota distintos proyectos vinculados al transporte de mascotas, dando respuesta a la demanda de una parte de sus pasajeros, que solicitaban nuevas acomodaciones para sus animales de compañía.

Camarotes con acceso a mascotas

Se trata de camarotes específicos adaptados para que los pasajeros puedan viajar con sus animales de compañía. Cuentan con suelo vinílico para facilitar su limpieza y desinfección. Se incluye bebedero y empapador. La valoración de los pasajeros de esta acomodación fue excelente.

90 camarotes en 10 buques

Videovigilancia

Algunos *smart ships* incluyen webcams instaladas en las zonas de mascotas que permiten ver durante todo el trayecto a los animales a través del teléfono móvil.

en 6 buques

Casitas de calma

Se rediseñaron las zonas de mascotas para optimizar la experiencia a bordo de los animales. Además, en los *ferries* y algunos *fast ferries* existe zona de paseo con pipican, con un horario de visitas durante el viaje. En 2020 mejoró la opinión de los pasajeros de las zonas de mascotas y su ubicación.

50.100

MASCOTAS
TRANSPORTADAS

616 plazas en los buques

Valoraciones

9 camarote acceso mascotas
7,4 casitas de calma (+0,7)
7,9 ubicación hotel can (+1,4)

Video
Very Important Pet



GASTRONOMÍA Y TIENDAS

Los pasajeros disponen de distintos servicios de restauración y cafetería, además de tiendas. Cabe destacar que Baleària ofrece productos con el sello de comercio justo a bordo, gracias a la colaboración con Intermón Oxfam.

Valoraciones

7,9 tiendas
7,4 restauración
7,1 ocio

OCIO

Los buques disponen de diversas opciones de ocio (audiovisuales, Internet, revista gratuita, juegos...). Todos los buques tiene acceso a Internet, que puede ser de pago o gratuito. En 2020, por razones de seguridad, no se llevaron a cabo las actividades con monitores destinadas al público infantil ni espectáculos musicales. Respecto a las sesiones de magia, se realizaron en verano en algunos buques de las rutas con Balears, manteniendo medidas de seguridad.

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.

9.500
VEHÍCULOS ECO

8.345 bicicletas
635 coches emisión 0
515 patinetes eléctricos

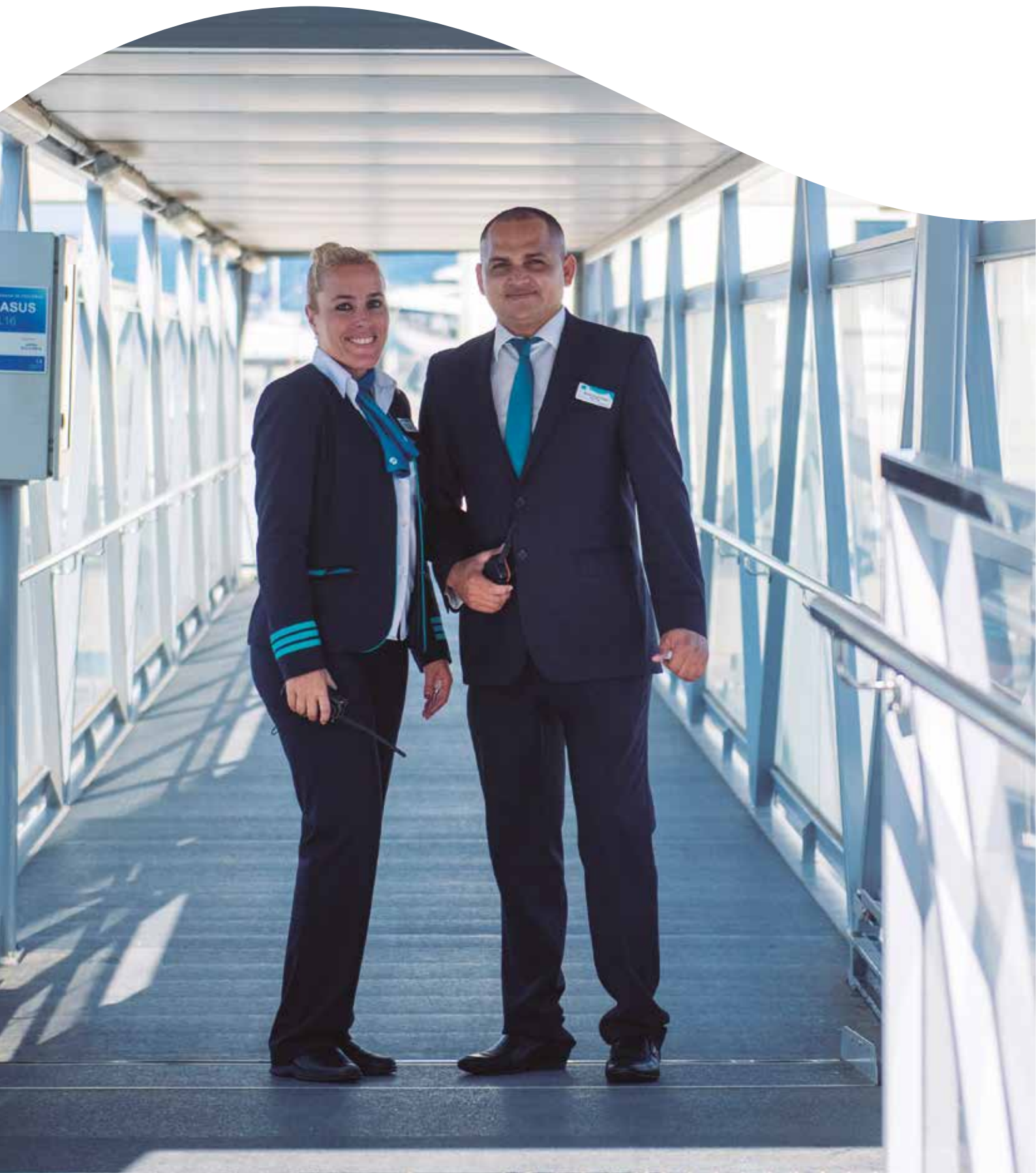
SMART SHIPS

Baleària siguió ofreciendo servicios de ocio digital a bordo de sus *smart ships*.

Ver página 32



EQUIPO



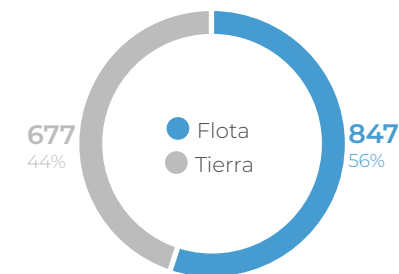
PERFIL PLANTILLA

ODS 5
ODS 8

En 2020, el equipo de Baleària se vio reducido a consecuencia de la paralización de líneas, disminución del transporte de mercancías y pasajeros y cierre de fronteras marítimas internacionales debido a la pandemia. Por otro parte, se aplicaron las medidas de regulación temporal de empleo puestas en marcha por el gobierno, aunque Baleària aseguró el mantenimiento del poder adquisitivo de los empleados complementando al 100% sus salarios.

El número de hombres y mujeres en el área de Flota continuó manteniendo los mismos porcentajes, destacando una mayoría significativa de hombres debido principalmente a la menor presencia de candidatas en el sector del transporte marítimo. Destacable el aumento de tripulantes extranjeros debido al número de buques con bandera extranjera, lo que posibilita una mayor interculturalidad a bordo.

1.524
EMPLEADOS



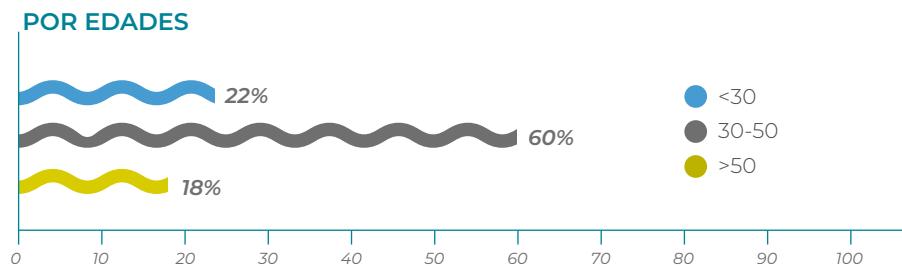
	Flota	Tierra
	88%	58%
	12%	42%

38 años edad media
4,2 años antigüedad media

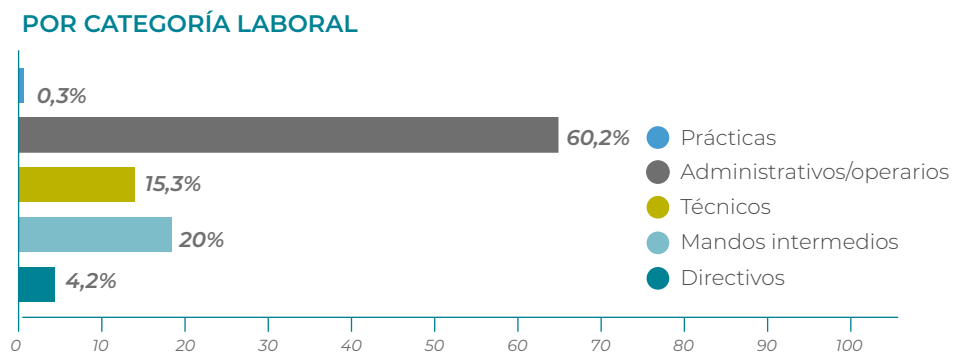
34% internacionales
51 nacionalidades
6% Honduras
5% Marruecos

71% de los tripulantes son comunitarios



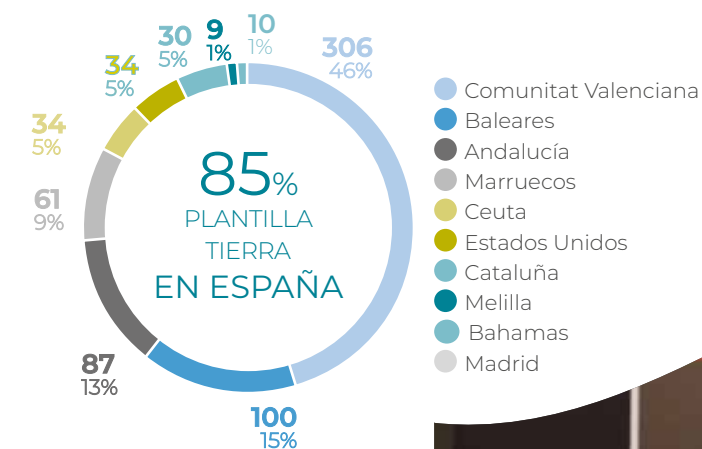


	23%	20%	20%	24%
	57%	70%	64%	58%
	20%	10%	16%	18%



	0,41%	0,22%	0,28%	0,43%
	56%	71%	65%	56%
	16%	13%	17%	14%
	22%	14%	14%	25%
	5%	1%	3%	5%

POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ÁREA TIERRA



Principales delegaciones
40% Dénia
9,8% Algeciras
7,8% Tánger



POLÍTICAS DE EMPLEO

ODS
8

En un esfuerzo por poner en valor el trabajo de la plantilla, Baleària adoptó rápidamente medidas frente a la situación de emergencia decretada por motivos de la pandemia y el confinamiento. Uno de los principales objetivos de la empresa fue proteger la estabilidad y fomentar el compromiso de todos los colaboradores.

Se facilitó el teletrabajo, que se ha mantenido también parcialmente después del confinamiento. La naviera aplicó expedientes de regulación de empleo (completos o temporales según los casos) y complementó el salario de todos los trabajadores afectados por el Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE).

	1.131	370	1.501
	5	18	23

Tiempo completo
 Tiempo parcial

99% Tiempo completo

	345	194	539
	790	195	985

Indefinido
 Eventual

	390	149	539
	287	698	985

Indefinido
 Eventual

65%
DE LA PLANTILLA ESTABLE*

57% Plantilla Flota
89% Plantilla Tierra

*Plantilla media indefinida y eventuales con más de 1 año de alta en Baleària

Nuevas contrataciones

24 Flota **90** Tierra

PERSONAL EN PRÁCTICAS

50 personas

	35	15	37	13

Tras las prácticas, 8 personas se incorporaron a la plantilla.

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.

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.

166 personas

ESCUELA DE EMPRESA BALEÀRIA

ODS 8

La Escuela de Empresa Baleària (EdEB) proporciona formación en materias especializadas, orientada a las necesidades del personal y adaptada a la estrategia de la compañía y el contexto.

En 2020, el contexto especial derivado de la alerta sanitaria supuso ofrecer más formación *online* (un 28% más que el año anterior) y reducir los cursos presenciales.

Nueva plataforma de elearning

La EdEB desarrolló junto al departamento de Datos una plataforma de *elearning* con Moodle, que permite crear y gestionar internamente cursos *online* propios, adaptados a las necesidades específicas de las áreas funcionales y departamentos de la compañía. Esto permitió ampliar el catálogo de cursos *online*, con acceso ilimitado a todos los empleados, así como complementar las formaciones presenciales. Destacan los cursos sobre prevención del coronavirus, los derechos humanos o la igualdad de género, entre otros.

54 cursos online en catálogo (19 internos y 35 externos)

1.237
EMPLEADOS FORMADOS

81% de la plantilla

393.000
INVERSIÓN EN FORMACIÓN

30.000
HORAS DE FORMACIÓN

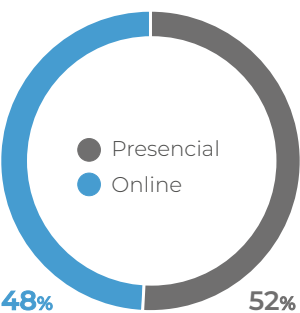
436 acciones formativas

3,7
valoración media acciones formativas



HORAS DE FORMACIÓN

Por modalidad



Media por empleado

23 h	20 h	20 h	21 h
Prácticas			
91 h			
Administrativos/Operarios			
18 h			
Técnicos			
28 h			
Mandos intermedios			
17 h			
Directivos			
24 h			

20 media horas

Por principales temáticas

Formación específica de la empresa	8.377 h
Marítimo	5.182 h
Seguridad alimentaria	4.064 h
Prevención riesgos laborales	3.195 h
Otras materias*	2.914 h
Habilidades profesionales	2.310 h

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DESTACADOS

Personas que Dirigen Personas

Programa interno de formación superior en liderazgo y gestión de equipos, reconocido por la Escuela de Empresarios, que tiene una duración de dos años. La edición 2019-2020 tuvo que reducir las sesiones presenciales debido a la pandemia.

42 asistentes
3 sesiones

Jornadas de Capitanes

Primeras Jornadas de Capitanes dirigidas a establecer un nuevo modelo de gestión en los buques, con la puesta en común de soluciones y proyectos para estos. Se intercambiaron experiencias, se trató acerca de nuevas herramientas tecnológicas y se analizaron incidencias en materia de seguridad.

18 asistentes
22 horas/persona

Formación marítima

Baleària colabora con varios centros de formación marítima en España, principalmente en Algeciras y Barcelona, para que sus alumnos puedan realizar las prácticas de formación de los cursos de botes de rescate en los buques de la naviera.

121 alumnos



Estudiantes FP Marruecos

ODS 10

Baleària realizó el acto de clausura del programa destinado a mejorar la empleabilidad e inserción laboral de 100 jóvenes de Marruecos, durante la misión comercial a este país del presidente de la Generalitat Valenciana. Se trata de una alianza público-privada con organismos españoles y el gobierno marroquí. La crisis sanitaria no permitió la incorporación a la flota de los 15 primeros estudiantes de la bolsa de empleo de Baleària.

Gas natural

Formación dirigida a las tripulaciones de los buques propulsados a gas natural para garantizar la seguridad en la operativa específica de GNL, así como la prevención de riesgos y contaminación, y atención de emergencias. Destacó una formación sobre los motores Wärtsilä en Finlandia.

121 asistentes



Foto 1. Acto de clausura del programa de empleabilidad e inserción laboral en Marruecos (febrero 2020). Foto 2. Jornada de trabajo de capitanes de Baleària (febrero 2020).

Servicios a bordo

Formación teórico-práctica dirigida a tripulantes del área de Servicios a Bordo, sobre los procesos y operativa a bordo, así como idiomas para mejorar la atención al cliente. Durante el confinamiento, el ferry *Regina Baltica* se convirtió en un buque escuela, que acogió a empleados que no podían regresar a sus países, fomentando su desarrollo profesional.

103 asistentes
50 horas/persona

GESTIÓN DEL TALENTO

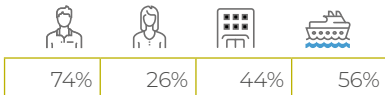
Para Baleària es fundamental identificar el mejor talento y dotar de herramientas al personal para que puedan desarrollar y potenciar sus conocimientos y habilidades y objetivos individuales.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Baleària otorga una importancia fundamental a la gestión del talento interno. El sistema de evaluación del desempeño es una herramienta de gestión que sirve para evaluar las competencias de los colaboradores y su aportación al logro de los objetivos de la compañía. Además, este sistema engloba una entrevista entre el colaborador y su responsable, así como un plan de acción con el objetivo de fomentar la comunicación y profundizar en el desarrollo profesional del trabajador.

El análisis de la información recibida a través de la herramienta de evaluación del desempeño permite realizar una toma de decisiones objetiva y ajustada al plan estratégico de la compañía.

84%
EMPLEADOS
EVALUADOS



El porcentaje de empleados con puntuaciones en la franja más alta subió un 24%

30 promociones internas
(16 en Tierra y 14 en Flota)

*El sistema de gestión del desempeño abarcó a todo el grupo Baleària. Se ha calculado sobre la plantilla media del ejercicio natural 2020.

COMUNICACIÓN INTERNA

Baleària apuesta por el diálogo y la bidireccionalidad de la información para mejorar la comunicación entre todas las personas que forman parte de la compañía.

Baleària se plantea como objetivos de comunicación interna a largo plazo aumentar la motivación, cohesión y orgullo de pertenencia de todos los trabajadores, que deben estar alineados con los valores y la cultura de la empresa. Para alcanzar estos objetivos, en 2020 trazó un plan de comunicación interna, cuyo principal proyecto es una nueva herramienta accesible desde el teléfono móvil y que permita la comunicación bidireccional con la totalidad de la plantilla. A finales de 2020 se llevó a cabo un plan piloto con un grupo reducido de trabajadores, y está previsto que a lo largo de 2021 la nueva app sustituya a la intranet de Baleària. Esta aplicación, similar a una red social interna, va acorde con el proceso de digitalización de la compañía. Esta nueva app sustituirá a la actual intranet, donde diariamente se publican las principales novedades de la compañía.

958 usuarios en la intranet (media mensual)

265 noticias publicadas

Durante el estado de alarma, en un momento de incertidumbre, Baleària apostó por mantener una comunicación directa y constante con todos los trabajadores a través de la publicación de noticias en la intranet, así como comunicados y vídeos del presidente de la compañía detallando la situación de cada momento.



BENEFICIOS SOCIALES

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.

193
BENEFICIADOS

78.480€ Aportación 2020
472.161€ Fondo acumulado

BILLETES BONIFICADOS

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

167 empleados beneficiados

CLUB DEL EMPLEADO

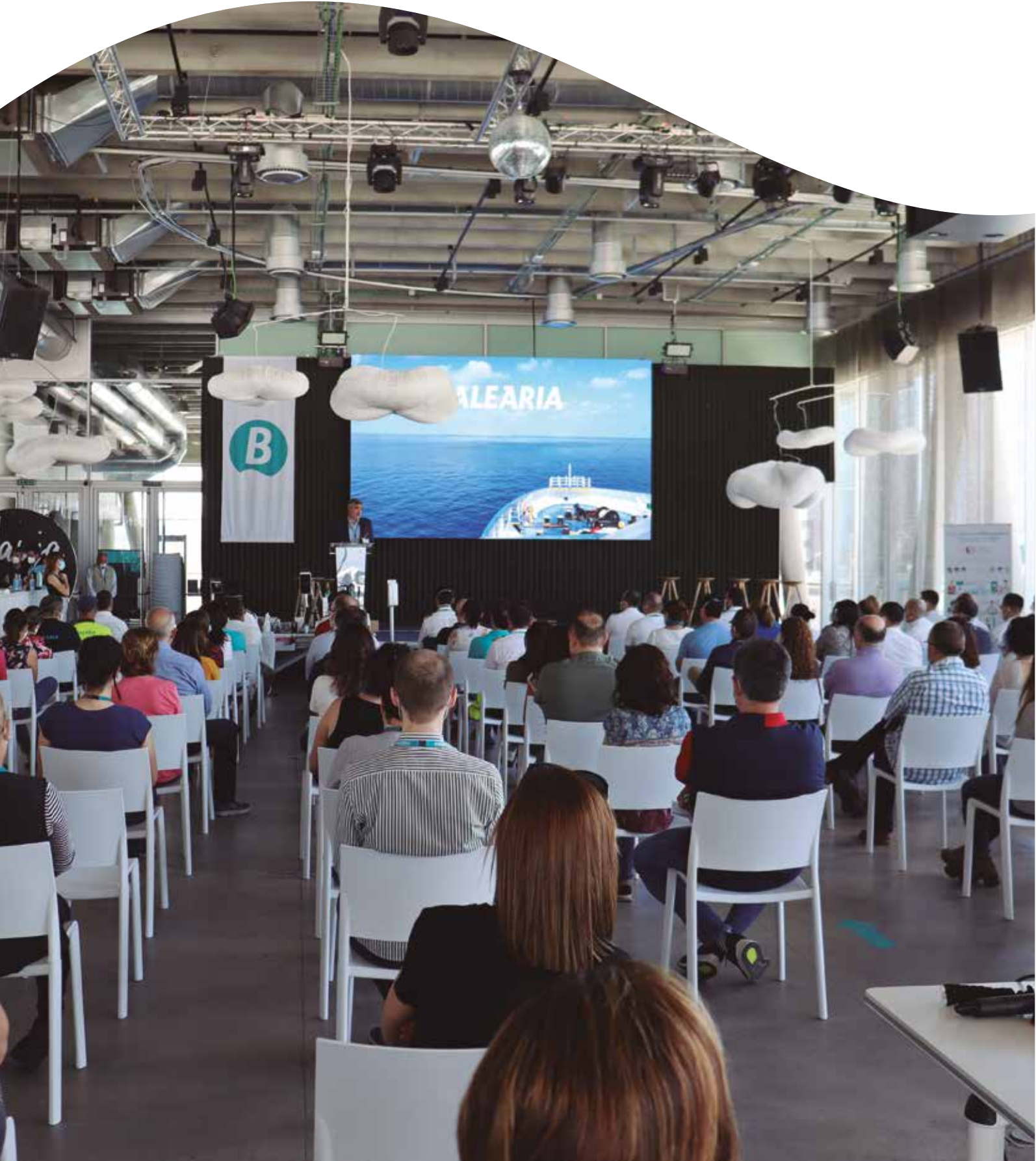
Descuentos para empleados en empresas colaboradoras.

PLAN FAMILIA

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

3 empleados beneficiados

COMPROMISO SOCIAL



530.981.000€
CASH FLOW SOCIAL

CASH FLOW SOCIAL

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 contribuye de manera significativa al desarrollo económico y social de las comunidades donde está presente. El volumen de negocio generado y la captación de recursos en 2020 permitió a la compañía transferir más de 530 millones de euros a todos sus grupos de interés, tanto públicos como privados.

ENTRADAS (valor generado)

Clientes por la venta de productos y servicios	379.356.000€
Nuevos recursos financieros	142.108.000€
Clientes recibido por ventas de activos	3.857.000€
Subvenciones	2.535.000€
Otros cobros	2.813.000€
Intereses cobrados	312.000€

SALIDAS (valor distribuido)

Subministradores de bienes y servicios	-222.098.000€
Nuevas inversiones e innovación	-105.479.000€
Devolución de la deuda	-76.018.000€
Empleados	-46.886.000€
Caja ejercicios posteriores	-37.091.000€
Entidades públicas (tasas, impuestos y cánones)	-32.480.000€
Entidades financieras	-10.512.000€
Inversión en programas sociales	-417.000€
Accionistas	-0€



FUNDACIÓN BALEÀRIA

527.000€
PRESUPUESTO

276
ACCIONES
Y COLABORACIONES

153
ENTIDADES
EN COLABORACIÓN

43 convenios
110 patrocinios

En 2020 la Fundación Baleària reafirmó su compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas primando las acciones y los patrocinios con organizaciones que incorporan los ODS o cuyos valores coincidan con los de Baleària.

Cabe recordar que la Fundación Baleària es firmante de la Red Española del Pacto Mundial desde 2012, y se orienta a través de los ODS. Además, ofrece ayuda a las entidades con las que colabora para que incorporen los ODS en su actividad (en 2020 organizó una jornada con entidades de Menorca).

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. El objetivo de la Fundación Baleària es realizar actividades para mejorar la cohesión social, la cultura y la sostenibilidad medioambiental en los territorios donde opera la naviera.

ODS
8

BALEÀRIA CULTURAL

Llonges de la Cultura y Llonges de la Música

Son espacios, la mayoría en colaboración con terceros, que facilitan el intercambio de expresiones culturales entre los diferentes territorios en los que opera la naviera.

Espacios

Baleària Port (Dénia) ● Torre dels Ducs de Medinaceli (El Verger) ● Sala de Exposicions del Museu de (Pego) ● Taller Turia de Els Magazinos (Dénia) ● Casa de la Cultura (Pedreguer) ● Antiques Escoles de Mira-rosa (Els Poblets)* ● Espai Cultural de Sa Nostra (Palma) ● Espai Cultural Sant Josep (Ciutadella) ● Obra Cultural Balear (Formentera)* ● Can Gelabert (Binissalem)

*Nuevos espacios 2020

Exposición destacada: Baleàrics ODS

Colectiva de 18 artistas (balears, valencianos y un argelino) que busca dar visibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Organizada junto con Govern de les Illes Balears. En Navidad, Baleària puso de manifiesto su compromiso con los ODS regalando a sus grupos de interés reproducciones de las principales obras de la exposición.

63
ACTIVIDADES

194 artistas
10.000 asistentes

BALEÀRICS 2.0

Durante la primavera, la Fundación organizó el ciclo Baleàrics 2.0, que permitió, a pesar del confinamiento, seguir acercando la cultura de los territorios donde opera Baleària, a través de eventos retransmitidos por las redes sociales. Se organizaron cinco eventos musicales (grupos y cantautores, bandas de música, orquestas y música folclórica) así como un encuentro de poetas.

6 eventos online
71 artistas
28.000 personas alcanzadas



Vídeo
Baleàrics 2.0



ECO BALEÀRIA

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

Estudio de microplásticos

La Fundación siguió patrocinando un estudio sobre la contaminación marítima por microplásticos en las playas baleares, realizado por el GEN-GOB y el CSIC.

Fauna marina

La entidad cuenta con un programa de avistamiento y monitorización de cetáceos y otras especies marinas desde los buques, con distintas entidades, tanto en el Mediterráneo como en el Estrecho. El contexto del año hizo que solo se pudieran realizar dos viajes con la asociación Pelagicus en Baleares y cuatro con la asociación Nereide en el Estrecho.

También colaboró con el proyecto Biodibal de la Universitat de les Illes Balears (que estudia la biodiversidad de las islas) y renovó el acuerdo con el centro de recuperación de fauna marina de Palma Aquarium, coordinado con el COFIB y el Govern Balear, mediante el cual trasladó más de 20 tortugas. Además, participó en la 25 Setmana de la Mar del club Es Nàutic de Sant Antoni (Eivissa), con algunas excursiones de escolares a Formentera.

BALEÀRIA SOLIDARIA

La Fundación promueve iniciativas para mejorar la calidad de vida de los colectivos en riesgo de exclusión social.

SolidarizARTE

Programa de los voluntarios corporativos de la Fundació, que comercializaron diversos productos artísticos y solidarios, cuya recaudación fue a entidades sociales. El artista Joan Pascual Roca diseñó camisetas destinadas a la Confederación Española del Alzheimer, mientras que la pintora ibicenca Diana Bustamante cedió tres serigrafías y también el diseño de unas mascarillas solidarias para recaudar fondos para entidades sociales de Dénia.

Donaciones de material humanitario

Durante el estado de alarma, la Fundación colaboró con más de 20 entidades sociales, mediante aportaciones de material, económicas o transporte, como Cruz Roja, Cruz Blanca, Marina Alta Solidària, comedor social Extiende tu Mano (Dénia), Save The Children, Angelus Luna (Algeciras) o el hospital Sant Joan de Déu (Barcelona). Además, en Navidad se recogieron alimentos en las delegaciones para entidades sociales de cada territorio, y se entregaron 100 muñecas solidarias a la Iniciativa Betania para la campaña de Reyes Magos.

BALEÀRIA SALUDABLE

El Consell Insular d'Eivissa premió a la Fundación Baleària como la mejor entidad patrocinadora.

Ver página 65

La Fundación, además de apoyar a clubes locales de muchos de los territorios donde opera Baleària para que puedan participar en eventos nacionales, patrocina varios equipos.

Ver página 45

La entidad patrocinó los nuevos maillots femeninos de la Volta Ciclista a la Marina y la Volta Ciclista a la Comunitat Valenciana.

Deporte sostenible

En 2020 se firmó un acuerdo con el Circuit a Peu per la Marina Alta, para que las 12 carreras que lo integran (de las cuales solo se pudieron hacer 3) fueran libres de plástico gracias al suministro, por parte de la Fundación, de vasos biodegradables y Agua en Caja Mejor.

Excursiones saludables

A causa del contexto de 2020, solo se pudieron realizar dos de estas excursiones destinadas a empleados de la naviera.

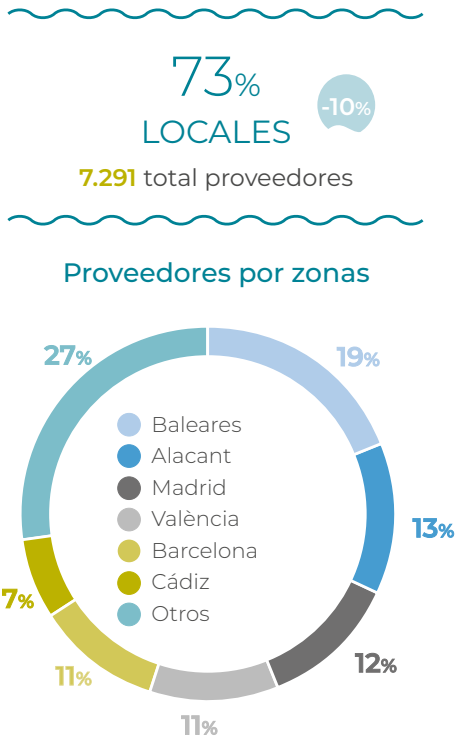
PROVEEDORES

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.

CADENA DE SUMINISTRO

Las solicitudes para la compra de 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 EUA), y se distribuyen al centro de trabajo que lo ha solicitado (si es posible a través de los buques de la compañía).



Evaluaci3n proveedores

El departamento de Compras evalúa a los nuevos proveedores para determinar si est3n homologados, y anualmente los reevalúa seg3n las posibles incidencias (puntualidad, calidad del producto o servicio, incidencias...) o mejoras en el trato comercial.

202 nuevos proveedores
95% proveedores homologados



ACUERDOS CON ORGANIZACIONES

ODS
17

OTRAS ENTIDADES DE LAS QUE FORMA PARTE

- 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
- Confederación 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.

INCORPORACIÓN A ENTIDADES

Fundación Empresa y Clima

Baleària se incorporó como miembro Gold, a esta fundación que es el referente sostenible para las empresas respecto al cambio climático y sus efectos directos e indirectos.

Instituto Tecnológico de la Energía

Baleària entró a formar parte como socio de uno de los principales organismos nacionales e internacionales que trabajan para impulsar proyectos de energías renovables, impulsado por la Generalitat Valenciana y por la Universitat Politècnica de València (UPV).

BatteryPlat

La naviera se integró en esta plataforma que impulsa iniciativas relacionadas con el almacenaje de energía, algo esencial para reducir el consumo de energías provenientes de fuentes no renovables.

Empresa por el clima

Baleària fue una de las 101 empresas seleccionadas por la Comunidad por el Clima como ejemplo empresarial de organizaciones que destacan por su fuerte compromiso ambiental.

Principios para un Océano Sostenible del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Baleària se convirtió en empresa firmante de estos principios, que se engloban en la Agenda 2030 y en los objetivos de desarrollo sostenible.

Estrategia Valenciana del Hidrógeno Verde

Baleària se sumó como firmante a esta iniciativa de la Generalitat Valenciana la descarbonización de la industria termointensiva.



Adolfo Utor, presidente de Baleària

- Foro Tecnología 5G (Vodafone)
- Foro sobre sostenibilidad energética (X Semana Naval de Madrid de la Armada)
- Foro El Turismo Creando Valor, Construyendo Futuro (Exceltur)
- Jornada Virtual Contribución Social del Sector Turístico ante los Retos de la Pandemia (Exceltur)
- XX Foro Internacional de Turismo de Benidorm, mesa redonda 'ODS 13: Acción por el clima'
- Encuentros de Derecho Marítimo en tiempos de pandemia (AEDM-Asociación Española de Derecho Marítimo)
- Mesa redonda 'Empresa y movilidad' (Cadena SER)

CONFERENCIAS, CONGRESOS Y PREMIOS

Otras participaciones

- II Workshop Internacional sobre planificación marina en el Estrecho (Universidad de Cádiz).
- Global LNG Bunkering Summit 2020 (Oil & Gas IQ)
- Ecommerce and Customer Experience (IDG)
- Mesa redonda 'Navegación Sostenible: beneficios del GNL en ferries y buques Ro-Ro' del Green Gas Mobility (Gasnam)
- Foro del Día Mundial del Medio Ambiente (Autoritat Portuària de València)
- Desayunos Técnicos (Clúster Energético de la Comunitat Valenciana)
- Conferencia online Ecommerce and Customer Experience (IDG)
- Jornada La transparencia en los sectores privado y público (DirCom Valencia)
- II Seminario Internacional en Planificación Espacial Marina (Universidad de Cádiz)
- Jornada 'La personalización web en la nueva normalidad' (AB Tasty)

PREMIOS

Premio 'Shippax' a la gestión medioambiental

El medio de comunicación especializado destacó la apuesta por el gas natural como combustible.

Premio al Mejor Patrocinador

El Consell Insular d'Eivissa premió a la Fundación Baleària como la mejor entidad patrocinadora por su promoción y ayuda a diversos clubes deportivos de la isla.

Traveller's Choice de Tripadvisor

La ruta Ibiza-Formentera recibió este reconocimiento que la empresa de reseñas de viajes otorga a aquellas compañías que reciben constantemente opiniones excelentes de los viajeros.



Comisión de Transportes y Turismo de la Unión Europea

Baleària explicó su apuesta estratégica por el uso de gas natural como combustible a una delegación de eurodiputados de la Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo, que visitaron Mallorca en febrero para conocer la situación de las infraestructuras de transporte y los servicios turísticos.

TRANSPARENCIA



COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

REPUTACIÓN

El aspecto mejor percibido es la generación de impacto económico en las zonas en las que opera.

Baleària siguió formando parte del informe Merco como una de las cinco empresas con mejor reputación en España en el sector del transporte de viajeros.

La participación de los grupos de interés es de especial relevancia para poder establecer los objetivos de responsabilidad social y diseñar las estrategias con cada uno. En este sentido, Baleària tiene claramente identificados a sus grupos de interés, que son aquellos que pueden afectar o verse afectados por la actividad de la compañía, y los prioriza para crear mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo y tener en cuenta sus necesidades en el desarrollo estratégico y operacional de la empresa.

Análisis de materialidad
Baleària llevó a cabo un análisis de los temas más relevantes (en los ámbitos económico, social, cultural y ambiental) mediante encuestas a sus grupos de interés. Los resultados permiten conocer el nivel de percepción y de deseo para cada uno de los temas, así como el Índice de Reputación Corporativa (IRC), un indicador elaborado por la propia organización.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMAS MEJOR VALORADOS
Cientes (Pasaje)	● Taquillas, Atención al Cliente, Contact Center, redes sociales, blog EntreOlas, encuestas de satisfacción, newsletters y web ● Revista <i>Entreolas</i> ● Memoria RSC	Gestión del impacto ambiental, respeto al medio ambiente e innovación en el uso de energías alternativas menos contaminantes.
Cientes (Carga)	● Visitas comerciales, atención telefónica, correo electrónico ● Memoria RSC	Promoción del reciclaje en todas sus prácticas. Innovación en los servicios para lograr la modernización tecnológica.
Empleados	● Plan de acogida ● Intranet y comunicados internos ● Memoria RSC	Gestión del impacto ambiental, respeto al medio ambiente e innovación en el uso de energías alternativas menos contaminantes. Creación de puestos de trabajo directos e indirectos, mantenimiento de una plantilla de calidad, retención del talento y formación de los empleados.
Agencias de viajes	● Encuestas de satisfacción ● Contact Center, newsletters y web de agencias ● Memoria RSC	Educación y sensibilización sobre el medio ambiente y el respeto al mismo. Promoción del reciclaje en todas sus prácticas. Creación de puestos de trabajo directos e indirectos, mantenimiento de una plantilla de calidad, retención del talento y formación de los empleados.
Proveedores	● Política de compras y cuestionario homologación ● Memoria RSC	Promoción del reciclaje en todas sus prácticas. Generación de un impacto positivo en las zonas en las que opera. Innovación en los servicios para lograr la modernización tecnológica. Creación de puestos de trabajo directos e indirectos, mantenimiento de una plantilla de calidad, retención del talento y formación de los empleados.
Sociedad	● Eventos, convenios, acuerdos y web ● Noticias en prensa ● Memoria RSC	Gestión del impacto ambiental, el respeto al medio ambiente e innovación en el uso de energías alternativas menos contaminantes. Educación y sensibilización sobre el medio ambiente y el respeto al mismo. Promoción del reciclaje en todas sus prácticas. Realización de acciones socioculturales y el compromiso con los territorios donde opera.
Medios de comunicación	● Notas de prensa ● Ruedas de prensa, presentaciones, redes sociales y web ● Memoria RSC	Creación de puestos de trabajo directos e indirectos, el mantenimiento de una plantilla de calidad, la retención del talento y formación de los empleados. Acciones de transparencia y comunicación.
Administración pública	● Correo electrónico y web ● Memoria RSC	Gestión del impacto ambiental, el respeto al medio ambiente e innovación en el uso de energías alternativas menos contaminantes. Creación de puestos de trabajo directos e indirectos, el mantenimiento de una plantilla de calidad, la retención del talento y formación de los empleados. Acciones de transparencia y comunicación.
Accionistas	● Junta de accionistas y memoria RSC	Análisis no realizado.

● Puntual ● Constante ● Anual

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

ODS 16

COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

El Comité de Ética y Cumplimiento, que se constituyó a finales de 2019, se encarga de verificar que todos los departamentos de la empresa cumplen con la legalidad vigente, con los valores de Balèaria y los principales valores éticos y de responsabilidad social, así como con la reputación corporativa y la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible. Además, estudia los posibles riesgos a los que se enfrenta la compañía, tanto de índole legal como ética, para tratar de evitarlos o, en su defecto, darles una solución.

En 2020, el Comité revisó el control de determinados riesgos identificados con un nivel de riesgo importante, presentando las evidencias necesarias y elaborando informes trimestrales para la Comisión Permanente, donde se da cuenta de todas las acciones coordinadas y llevadas a cabo desde el propio Comité. Asimismo, a finales de año presentó un informe de validez del modelo supervisado por Deloitte.

El Comité trabajó en el establecimiento de un canal ético a través de un formulario *online*, así como en su reglamento, adelantándose a la entrada en vigor en 2021 de la nueva normativa que regule la Ley Orgánica de Protección de Datos.

MEMORIA 2019

La Red Española del Pacto Mundial calificó, por cuarto año consecutivo, con el máximo nivel (Avanzado) la memoria de 2019.



El acto de presentación de la memoria no pudo realizarse por motivo de la pandemia. La memoria se dio a conocer a través del envío digital a todos los grupos de interés y de una nota de prensa.

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 Baleària
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios Págs. 9, 16, 17
102-3	Ubicación de la sede Dénia (Alacant)
102-4	Ubicación de las operaciones Págs. 9, 13
102-5	Propiedad y forma jurídica Grupo Baleària .
102-6	Mercados servidos Págs. 9, 13
102-7	Tamaño de la organización Pág. 9
102-8	Información sobre empleados y nuevos trabajadores Págs. 51, 52 ODS 5, ODS 8
102-9	Cadena de suministro Pág. 63
102-10	Cambios en la organización y cadena de suministro Pág. 10
102-11	Principio o enfoque de precaución 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.
102-12	Iniciativas externas Págs. 64, 65 ODS 17
102-13	Afiliación a asociaciones Págs. 64, 65 ODS 17
2. Estrategia	
102-14	Declaración de altos ejecutivos Págs. 4, 5
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales 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. El impacto del COVID en el transporte marítimo es muy negativo por la gran reducción de la movilidad que implica y por los costes añadidos que la seguridad vinculada a la salud en la realización de viajes conlleva. La continuidad en el tiempo de la pandemia es el principal riesgo y amenaza actual para el sector.
3. Ética e integridad	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol
4. Gobernanza	
102-18	Estructura de gobernanza Pág. 10
102-19	Delegación de autoridad El máximo órgano de gobierno delega la autoridad a través de la Comisión Ejecutiva a cada responsable de los asuntos sociales, ambientales o económicos.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales 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.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales Pág. 67
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités Pág. 10
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno Pág. 10
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno 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. Si se tiene en cuenta la diversidad, independencia y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.
102-25	Conflictos de intereses 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.

102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia 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.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno El máximo órgano de gobierno dispone de acciones formativas específicas que les permiten desarrollar y potenciar sus conocimientos.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno No se realiza evaluación del desempeño al máximo órgano del gobierno.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales La Comisión Ejecutiva lleva a cabo la identificación y la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo El máximo órgano de gobierno trata los procesos de gestión del riesgo en las reuniones mensuales.
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales Mensual
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad Revisión y aprobación final.
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas Las preocupaciones de la compañía están expresadas en su misión. Pág. 9
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas Información no disponible. Cuando existe alguna preocupación crítica, se transmite directamente a la dirección donde se aborda inmediatamente.
102-35	Políticas de remuneración La empresa no tiene políticas de remuneración.
102-36	Proceso para determinar la remuneración Análisis de posicionamiento en el mercado por empresa externa.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración Se realiza a través de la negociación colectiva.
102-38	Ratio de compensación total anual Información no disponible.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual Información no disponible.
5. Participación de los grupos de interés	
102-40	Lista de grupos de interés Pág. 67
102-41	Acuerdos de negociación colectiva 100%
102-42	Identificación y selección de grupos de interés Pág. 67
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés Pág. 67
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados Pág. 67
6. Prácticas para la elaboración de informes	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados Grupo Baleària (Cargua, Kanalion, Compañía Marítima Alborán, Canary Bridge Seaways, Gestión Naviera, Baleària Caribbean).
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema 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.
102-47	Lista de temas materiales Pág. 67
102-48	Reexpresión de la información El % de plantilla estable en tierra y flota se indicaron al revés (siendo lo correcto 38% en tierra y 62% en flota). La media de horas de formación se había calculado según la media de empleados formados y no según el número de empleados totales.
102-49	Cambios en la elaboración de informes No ha habido cambios en la elaboración del informe.
102-50	Periodo objeto del informe 2020
102-51	Fecha del último informe 2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe rsc@balearia.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI 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 2020 (1 de noviembre de 2019-31 de octubre de 2020). El resto de los datos se refiere al año natural.
102-55	Índice de contenidos GRI Págs. 69-73
102-56	Verificación externa No se realiza
II. CONTENIDOS TEMÁTICOS	
ECONÓMICOS	
201. Desempeño económico	
201-01	Valor económico directo generado y distribuido Pág 12 ODS 9
201-02	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático IMO 2020 – MARPOL VI: A partir del 1 de enero de 2020, entró en vigor el Anexo VI del Convenio Marpol de la OMI, que regula el límite de contenido de azufre en el combustible usado a bordo de los buques, que se fija en un máximo del 0,5%. Pag. 25 Por otra parte, desde el 31 de diciembre de 2020 todos los buques de más de 500GT deben cumplir con la Normativa IHM - EU SRR Regulation [Regulation (UE) 1257/2013], que obliga a las navieras llevar a bordo de todos los buques un inventario de materiales peligrosos, donde se identifiquen al menos los materiales peligrosos mencionados en el anexo II del Reglamento y presentes en la estructura o el equipamiento del buque, su ubicación y las cantidades aproximadas de estos. Este inventario debe estar mantenido y actualizado adecuadamente durante toda la vida del buque. Esto hizo que Baleària tuviera que contratar a RINA Consulting (HAZMAT experts) para realizar las inspecciones a bordo y crear el IHM Part I (Inventario de materiales peligrosos) de cada buque, tomando a bordo las muestras necesarias y enviándolas a laboratorios para su análisis. ODS 9
201-03	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación Únicamente se recoge actuaciones sobre seguro médicos para el personal de flota y acciones formativas para las titulaciones marítimas.

201-04	Asistencia financiera recibida del gobierno En 2020 Baleària recibió subvenciones para tres proyectos: 262.398€ por la remotorización a gas de los motores auxiliares del 'Abel Matutes' (Clean Port), 2.535.718€ por el proyecto de remotorización de cinco ferries (CEF 2017 Blending Call – LNGHIVE2 Vessels Demand: Green and Smart Links LNG Solutions for Smart Maritime Links in Spanish CorePports) y 129.590€ por la sensorización de cinco buques (CEF 2018 - Green and Connected Ports). Págs. 26, 34
202. Presencia en el mercado	
202-01	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local La ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local es del 1,07 tanto en hombres como mujeres. ODS 5
202-02	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local 53% (55% en 2019). Se entiende por alto directivo todo aquel que tiene responsabilidades de dirección y forma parte de los comités de alta dirección de la empresa. Las operaciones significativas son aquellas que se llevan a cabo en cada una de las delegaciones de Baleària ODS 8
203. Impactos indirectos económicos	
203-01	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Págs. 12, 59 ODS 9, 11
203-02	Impactos económicos indirectos significativos Información no disponible.
204. Prácticas de adquisición	
204-01	Proporción de gasto en proveedores locales Información no disponible. ODS 8
205. Anticorrupción	
205-01	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción La compañía tiene un Manual de Prevención de Delitos Penales y nombrado un comité a tal efecto.
205-02	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción No se ha realizado formación sobre este tema.
205-03	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas No se han detectado casos de corrupción. Baleària cuenta con una dirección de correo electrónico para que empleados o proveedores puedan denunciar si detectan algún comportamiento ilícito.
206. Competencia desleal	
206-01	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia No existe expediente en curso en este sentido.
AMBIENTALES	
301. Materiales	
301-01	Materiales utilizados por peso o volumen 9.665.950 consumibles ecológicos utilizados (cubertería, vasos, platos, palillos, servilletas, etc.) [11.888.915 en 2019]. Pág. 25
301-02	Insumos reciclados utilizados La organización no tiene insumos reciclados utilizados.
301-03	Productos reutilizados y materiales de envasado La organización no tiene productos reutilizados ni utiliza materiales de envasado.
302. Energía	
302-01	Consumo energético dentro de la organización Pág. 25. Consumo luz: 1.292.099 KW Consumo agua:65.763 m3
302-02	Consumo energético fuera de la organización Información no disponible.
302-03	Intensidad energética Respuesta en 305-4 ODS 13
302-04	Reducción del consumo energético Pág. 25.
302-05	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios Pág. 25 ODS 12
303. Agua	
303-01	Extracción de agua por fuente Baleària obtiene el agua que emplea a través de las redes municipales de agua de los distintos lugares en los que opera. La organización ha consumido durante 2020 27.418 m³ en estaciones marítimas (en 2019 19.977,36 m³) y 38.345 m³ de las aguadas de los buques (en 2019 79.340,25 m³). En total 65.763 m³. *(No se disponen de todos los datos para el periodo objeto del informe).
303-02	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua Red sanitaria de los puertos dónde opera Baleària.
303-03	Agua reciclada y reutilizada Baleària no emplea agua reciclada ni tiene medios para su reciclaje.
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 Baleària no dispone de ningún centro de operaciones ubicado dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.
304-02	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 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 CO ₂ y NOx; y prácticamente eliminando la generación de Sox y de partículas.
304-03	Hàbitats protegidos o restaurados Participación en las siguientes iniciativas: Curso sobre aves acuáticas en el Parque natural del Delta del Ebre. "Plàstic 0" en el Parc Natural de Ses Salines – Formentera. Avistamiento de cetáceos en el Estrecho de Gibraltar. UIB: Investigación de la fauna entomológica – especialmente mariposas y abejas- en Formentera. Investigación UIB- Biobidal mariposas en Parc Natural s'Albufera Menorca. Limpieza del Puerto de Sant Antoni, Eivissa. ODS 14
304-04	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hàbitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones 26 especies vulnerables y 10 en peligro de extinción.
305. Emisiones	
305-01	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Pág. 25 ODS 13
305-02	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 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. Pág. 25 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>Pág. 25</i>
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) <i>Información no disponible. No se miden ni se tiene previsto poder calcularlas a corto plazo.</i>
305-07	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire <i>Información no disponible. Mediante el proyecto Green and Connected Ports, Baleària instalará varios analizadores de gases de escape (CEMS), donde se medirán las emisiones de SO₂, CO₂, NOx/O₂, NOx y O₂.</i>
306. Efluentes y residuos	
306-01	Vertido de aguas en función de su calidad y destino <i>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): 10.502 m³ (En 2019 24.141 m³)</i>
306-02	Residuos por tipo y método de eliminación <i>MARPOL I. 721 Tn de fuel reciclado (En 2019 1526 Tn). MARPOL V. 120 m³ de plástico (En 2019 103 Tn). Plástico reciclado: 11 Tn. El método de eliminación es a través de empresas certificadas. La media de generación de residuos por pasajero es 0,57 KG (en el transporte aéreo es de 1,43. Fuente: IATA 2014). Comparativa: Se reducen los residuos en relación al año anterior como consecuencia de la disminución de millas recorridas y del número de pasajeros transportados. También sube la media por pasajero debido a las medidas de seguridad derivadas del COVID-19.</i>
306-03	Derrames significativos <i>25/02/2020 en el ferry Poeta López Anglada (rebose del tanque de almacén de aceite de los motores auxiliares durante operaciones de bunkering. 05/06/2020 en el fast ferry Avemas Dos (poro en tanque de combustible en el puerto de Algeciras, inferior a 5 litros). 01/09/2020 en el ferry Marie Curie (vertido de 300 litros en el puerto de Huelva debido a la rotura contenedor de aceite durante el embarque). 27/09/2020 en el ferry Marie Curie (vertido de 50 litros en el puerto de Las Palmas durante la operativa de toma de bunker).</i>
306-04	Transporte de residuos peligrosos <i>Baleària no se dedica al transporte de residuos peligrosos. Los residuos peligrosos que puedan ser transportados por Baleària embarcan como mercancía y son transportados en vehículos autopropulsados por medio de gestores de residuos, sin que la naviera interactue con este tipo de mercancía en ningún momento.</i>
306-05	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías <i>Baleària no realiza vertidos de agua ni escorrentías. Las aguas residuales generadas por sus buques son entregadas a instalaciones de tratamiento de tierra.</i>
307. Cumplimiento ambiental	
307-01	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental <i>No se han recibido expedientes en este sentido.</i>
308. Evaluación ambiental de proveedores	
308-01	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales <i>12% (13% en 2019)</i>
308-02	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas <i>Los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro son los propios de las emisiones de CO₂ durante el transporte del material a algun de las delegaciones de la compañía. Para evitar estas emisiones, se prioriza los proveedores locales.</i>
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 <i>Información no disponible.</i>
401-02	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales <i>Las prestaciones sociales se aplican igual a todos los trabajadores independientemente de su jornada laboral. Todos los empleados tienen cobertura por incapacidad o invalidez y por permiso parental. Seguro de vida según convenio colectivo y condiciones especiales para el seguro médico.</i> ODS 8
401-03	Permiso parental <i>Información no disponible.</i> ODS 5
402. Relaciones trabajador-empresa	
402-01	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales <i>Conforme a lo establecido por la legislación vigente.</i>
403. Salud y seguridad en el trabajo	
403-01	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad <i>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.</i>
403-02	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laborales <i>En 2020 hubo 29 accidentes de trabajo, que afectaron a 18 hombres y 11 mujeres: Los motivos fueron sobreesfuerzos (10), caída a mismo nivel (5), choques contra objetos móviles (2), choques contra objetos inmóviles (2), atrapamiento entre objetos (1), golpes y cortes por objetos o herramientas (1), golpe de mar (1), atropellos o golpes con vehículos (1), in itinere (5). Respecto a los índices de accidentalidad, el de incidencia fue de 27,46, el de frecuencia de 4,94 y el de gravedad de 1,23, y la duración media de 82 jornadas En total se registraron 92.928 horas de absentismo. Las contingencias comunes supusieron el 4,6% y las profesionales el 1,2%. No hubo enfermedades profesionales ni muertes por accidente laboral.</i>
403-03	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad <i>Ninguna</i>
403-04	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos <i>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.</i>
404. Formación y enseñanza	
404-01	Media de horas de formación al año por empleado <i>Pág. 54</i> ODS 8

404-02	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición <i>Pág.55</i> ODS 10
404-03	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional <i>Pág. 56</i>
405. Diversidad e igualdad de oportunidades	
405-01	Diversidad en órganos de gobierno y empleados <i>Pág. 52</i> ODS 5
405-02	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres <i>Información no disponible.</i> 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.</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>Baleària elaboró un curso sobre Derechos Humanos con material ofrecido por Pacto Mundial y lo incorporó a su catálogo de cursos online de la EdEB. En 2020 realizaron el curso 20 personas, con un total de 80 horas de formación.</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. 60-62</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>

CRÉDITOS

Edita
Baleària - febrero 2021

Fotografía
Archivo fotográfico de Baleària

Impresión
D-Print
Este documento ha sido impreso en papel ecológico con certificación FSC



BALEARIA