



---

**Universidad de Valladolid**

*LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
EN LA AUTORIDAD  
PORTUARIA DE  
BALEARES*

Análisis de las dimensiones  
institucional, social, económica  
y ambiental

Autor: Raúl González García

**Facultad de Ciencias  
del Trabajo de  
Palencia**

---

**Grado en Relaciones  
Laborales y Recursos  
Humanos**

---

**Convocatoria Junio  
2019**

---

**Tutor: Diego F. Vázquez  
Villamediana**



## **ÍNDICE DE CONTENIDO**

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CAPÍTULO II. NORMA INTERNACIONAL ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	4
2.1. Comprensión, finalidad y características de ISO 26000.....	4
2.2. Necesidad y ventajas de la Responsabilidad Social en las organizaciones.....	5
2.3. Características de la Responsabilidad Social.....	5
2.4. Aspectos vinculados a la Responsabilidad Social.....	6
2.5. Los siete principios para la Responsabilidad Social según ISO 26000.....	8
2.6. Identificación de los temas clave de Responsabilidad Social que incumben a una Organización: impactos, intereses y expectativas.....	10
2.7. Materias fundamentales en Responsabilidad Social.....	10
3. CAPÍTULO III. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PUERTOS DEL ESTADO.....	14
3.1. Contexto.....	14
3.2. Grupos de interés.....	15
3.3. Conclusiones en cuanto a su dimensión institucional.....	16
3.4. Conclusiones en cuanto a su dimensión social.....	16
3.5. Conclusiones en cuanto a su dimensión ambiental.....	17
3.6. Conclusiones en cuanto a su dimensión económica.....	18
4. CAPÍTULO IV. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.....	18
4.1. Contexto.....	18
4.2. Encuadramiento de cada una de las iniciativas de RSC de la APB en su respectiva materia fundamental según ISO 26000.....	21
4.2.1. Objetivos alcanzados.....	22
4.2.2. Objetivos en curso al finalizar el ejercicio 2017.....	30
4.2.3. Hitos o eventos más destacables de 2017.....	37
4.2.4. Acciones pendientes de Responsabilidad Social.....	45
4.3. Código Ético.....	45
4.4. Plataforma de Diálogo e Innovación.....	54
4.4.1. Acciones llevadas a cabo en la Plataforma desde el año 2018.....	56
4.5. Otras medidas en Responsabilidad Social.....	63
4.5.1. Beneficios sociales para los empleados de la APB.....	63
4.5.2. Política de gestión documental de la APB.....	65
4.5.3. Política de calidad de la APB.....	65
4.5.4. Política ambiental de la APB.....	66
4.5.5. El servicio de atención al cliente (SAC).....	67
4.5.6. Protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso laboral de la APB.....	68

4.5.7. Plan de igualdad y protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de género de las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado.....	72
5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	75
5.1. Dimensión institucional.....	75
5.2. Dimensión social.....	81
5.3. Dimensión ambiental.....	83
5.4. Dimensión económica.....	86
5.5. Conclusión final.....	88
6. CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA.....	93
7. CAPÍTULO VII. ANEXOS.....	96
Anexo A. Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Autoridad Portuaria de Baleares.....	96

## **1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.**

Las Autoridades Portuarias han de aplicar estrategias de desarrollo sostenible, acreditando sus acciones y divulgando los resultados mediante la confección y publicación anual de memorias de sostenibilidad, según señala la Ley de Puertos 33/2010, de 5 de agosto, de modificación de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios en los puertos de interés general.

A través de estas memorias, Puertos del Estado y las Autoridades Portuarias materializan su compromiso con la transparencia en su gestión proporcionando una visión amplia de sus logros y retos en aspectos como la competitividad, la calidad en la prestación de servicios, la eficiencia en el uso de recursos y el impacto sobre su entorno económico, social y ambiental.

Por otra parte, el Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (TRLPM), en su *artículo 55.4 Plan de empresa de la autoridad Portuaria*, apunta que el proyecto de Plan de Empresa irá acompañado por una memoria de sostenibilidad que se llevará a cabo de acuerdo con la metodología que será aprobada, junto con los indicadores de sostenibilidad ambientales, por Puertos del Estado, previa audiencia a las Autoridades Portuarias.

Puertos del Estado adopta como referencia para realizar las memorias de sostenibilidad el propuesto por la **Guía G-3 del Global Reporting Initiative (GRI)**<sup>1</sup>, el cual toma cuatro ejes o dimensiones para enfocar el desarrollo sostenible: institucional, social, económica y ambiental. Desde aquí, las autoridades portuarias desarrollan sus respectivas memorias a partir de un grupo de indicadores de desempeño.

A través de ellas, las Autoridades Portuarias recogen los compromisos y las actuaciones que dentro de su área de influencia realizan en relación a las 4 dimensiones señaladas. Esto permite a los grupos de interés o *stakeholders* evaluar el desempeño de las actuaciones y de los logros adquiridos además de difundir entre ellos los aspectos más relevantes del Plan de Empresa, diseñado según un esquema global de actuaciones sostenibles. Es decir, son documentos de comunicación que ofrecen los resultados que cada año se van obteniendo en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

El objetivo del presente trabajo es analizar, como trabajador de la Autoridad Portuaria de Baleares (APB) y por tanto, como parte integrante de uno de los grupos de interés, la

---

<sup>1</sup> Puertos del Estado ha diseñado un procedimiento para elaborar las memorias de sostenibilidad basado en la **Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI)**, organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo marco para la elaboración de memorias, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El marco, que incluye la guía para su elaboración, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer sus desempeño económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas guías, las cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

política de Responsabilidad Social (RS) de la APB en sus dimensiones institucional, social, económica y ambiental a partir de lo recogido en la memoria de sostenibilidad del año 2017 (última de la que se disponen datos) y, por otra parte, encuadrar los objetivos contemplados en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de la APB (2016), dentro de cada una de las 7 materias fundamentales en que se divide la RS según la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, debido a que la APB no usa como referencia ninguna Norma para crear, desarrollar e implementar su política de RS.

Para ello, se ha dividido el presente trabajo en 7 capítulos. Tras la introducción, se realiza un resumen sobre la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social. Posteriormente se resume con brevedad la política de RS de Puertos del Estado. En el siguiente capítulo nos centramos ya en la política de RS de la APB con especial dedicación a su Plan de RS, a su Código Ético, a la Plataforma de diálogo e innovación y a otra serie de materias relacionadas con RS. Finalmente, acabaremos con las conclusiones del estudio, donde se sugieren también algunas recomendaciones y con la bibliografía relacionada.

## **2. CAPÍTULO II. NORMA INTERNACIONAL ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

### **2.1. COMPRENSIÓN, FINALIDAD Y CARACTERÍSTICAS DE ISO 26000.**

El aspecto fundamental de la RS debe estar reflejado en la voluntad de las organizaciones por incorporar a sus procesos de toma de decisiones consideraciones sociales y ambientales con el fin, además, de rendir cuentas sobre sus impactos y comportamientos en ambas materias. Así, ISO 26000 define la responsabilidad social como:

***“Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la Organización llevándose a la práctica en sus relaciones”.***

#### **ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social**

ISO 26000 como Norma Internacional, se ha desarrollado a través de Comités Técnicos, utilizando el enfoque y visión de multitud de expertos y partes interesadas en más de 90 países y 40 organizaciones internacionales representativas. Actores todos ellos implicados en diversos aspectos de RS.

Así, la finalidad de ISO 26000 es servir como guía para todas aquellas organizaciones que quieran conocer los aspectos relacionados con la RS y como llevar a cabo buenas prácticas en relación a la misma.

Al aplicar esta Norma, hay que tener en cuenta una serie de consideraciones como la diversidad social, estructural, ambiental, cultural, política y legal de la Organización, diferenciar las condiciones económicas de las distintas organizaciones o verificar la coherencia con la normativa internacional de comportamiento.

ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión ni contiene requisitos, por lo que no es adecuada para propósitos de certificación. Tampoco pretende impedir el desarrollo de normas nacionales más exigentes o específicas.

## **2.2. NECESIDAD Y VENTAJAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES.**

Una característica esencial de la norma es la voluntariedad por parte de las organizaciones de incorporar dichas consideraciones en su toma de decisiones.

Estas acciones para paliar los impactos de las decisiones y actividades, son realizadas por encima de las exigencias de la ley y se llevan a cabo por creer que con ellas se aporta un beneficio a la sociedad.

Por ello, están sometidas a un escrutinio y vigilancia cada vez mayor por parte de sus partes interesadas, de forma que la percepción de un correcto y exquisito desempeño en materia de RS tendrá una influencia muy positiva en las mismas.

Como beneficios para las organizaciones socialmente responsables, podemos señalar:

- Fortalecimiento de ventajas competitivas.
- Aumento de la reputación.
- Crecimiento de la capacidad para atraer y retener miembros de la Organización, trabajadores, clientes y usuarios.
- Incremento de la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados.
- Mejora de la percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
- Establecimiento de mejores relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, clientes, organizaciones, comunidades locales, etc.

## **2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La RS fija su objetivo y centro de interés en la Organización respecto a las responsabilidades que la misma tiene en relación a la sociedad y el medio ambiente, trayendo consigo una serie de implicaciones:

- Comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible.
- Cumplimiento de la legislación aplicable.
- Coherencia con la normativa internacional de comportamiento.

- Integración en toda la Organización.
- Relaciones organizacionales tomando en consideración a las partes interesadas.

Estas partes interesadas guardan, como es lógico, relación con la Organización desde el mismo momento en que sus intereses se ven afectados por las decisiones y actividades de la misma, de forma que la Organización debería considerar su legitimidad. Esta relación no tiene por qué ser formal ni reconocida.

#### **2.4. ASPECTOS VINCULADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

##### **- EXPECTATIVAS SOCIALES.**

Metas de la sociedad que implican la comprensión en su sentido más amplio, no sólo con el cumplimiento de la legalidad, sino reconociendo y llevando a cabo otras acciones surgidas de valores éticos o de otra índole.

Las expectativas serán variables dependiendo de la cultura o país, aunque como no puede ser de otra manera, las organizaciones deberían respetar la normativa internacional de comportamiento, puesta de manifiesto entre otros instrumentos, por ejemplo, a través de la **Declaración Universal de Derechos Humanos**<sup>2</sup> y la **Declaración de Johannesburgo**<sup>3</sup> sobre Desarrollo Sostenible.

##### **- PAPEL DE LOS STAKEHOLDERS.**

El reconocimiento de las partes interesadas y su participación activa resultan fundamentales, por lo que la Organización debería determinar quién tiene intereses en sus actividades y decisiones, para comprender los impactos ocasionados y posibilitar su acometida. Las partes interesadas no sustituyen a la sociedad en su conjunto, pero pueden ayudar a las organizaciones a determinar comportamientos. Para la RS de una Organización un asunto podría ser pertinente, aunque éste no haya sido identificado por las partes interesadas consultadas.

##### **- INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.**

Dado que la RS se ve afectada tanto por los impactos reales como potenciales derivados de las actuaciones y comportamientos de la Organización, es de sentido común que las actividades cotidianas sean las primeras en analizar y abordar. Por este motivo la RS debería formar parte de la estrategia de la Organización, existiendo una asignación de responsabilidades y de rendición de cuentas adecuadas. Además, los impactos de una Organización pueden verse afectados por las relaciones con otras instituciones.

---

<sup>2</sup> La **Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)** es un documento que sirve de plan de acción global para la libertad y la igualdad protegiendo los derechos de todas las personas en todos los lugares. Fue la primera vez que los países acordaron las libertades y derechos que merecen protección universal para que todas las personas vivan su vida en libertad, igualdad y dignidad.

<sup>3</sup> Aprobada durante la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en Johannesburgo, Sudáfrica en 2002, la **Declaración de Johannesburgo** se basa en los principios de los derechos humanos universales. Intenta impulsar el desarrollo sostenible en los ámbitos económico, social y ambiental, demostrando que la reducción de la pobreza es posible a través de este desarrollo sostenible. Al respecto de los compromisos tomados, se destaca la importancia de promocionar el diálogo y la cooperación internacional entre las comunidades y los pueblos, apoyar a las comunidades más pobres y vulnerables, así como continuar y mejorar el trabajo relacionado con la implementación de la Agenda 21 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



- RELACIÓN Y DIFERENCIAS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Aunque efectivamente, son conceptos que están relacionados, tienen diferente consideración.

El desarrollo sostenible obtiene reconocimiento internacional tras su publicación en el **Informe Brundtlan**<sup>4</sup> y consiste en conseguir que la sociedad continúe desarrollándose, pero respetando los límites del planeta y procurando no comprometer las oportunidades de las generaciones futuras. Consta de tres dimensiones interdependientes entre sí: económica, social y ambiental.

Por otra parte, la RS se centra en las empresas y en las organizaciones y hace referencia al grado de compromiso que estas tienen respecto a la sociedad y al medio dónde se asientan.

La relación principal que existe entre las dos es que aquellas empresas que quieran ser socialmente responsables, tendrán como principal objetivo contribuir al desarrollo sostenible.

Su principal diferencia reside en que el objetivo del desarrollo sostenible es más amplio, puesto que abarca al conjunto de la sociedad, mientras que la RS abarcaría tan solo a una Organización específica que toma la determinación de ser empresa responsable.

- RELACIÓN CON EL ESTADO.

Es esencial el papel del Estado para el cumplimiento de cualquier norma. Desde los Gobiernos, se debe de constituir una cultura de respeto hacia los tratados, leyes y normas tanto nacionales como internacionales.

Esta norma puede ser una base sobre la que se asienten el desarrollo de políticas y actividades relacionadas con la RS, pero de ninguna manera podría utilizarse como un sustituto de las obligaciones que el propio Estado ha de asumir respecto a este tema.

- PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La característica esencial de la RS es que las organizaciones tengan la voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales y de rendir cuentas por los impactos que sus decisiones y actividades generan. Para lograr esto, deben procurar desarrollar un comportamiento transparente y ético para contribuir al desarrollo sostenible, cumpliendo con la legislación y siendo coherentes con la normativa internacional.

Es básico respetar el principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones vinculantes. Además como Organización socialmente responsable, se deberían llevar a cabo acciones que van más allá del cumplimiento simple de las leyes. Estas obligaciones no vinculantes suelen surgir de valores éticos y de nuevos conocimientos científicos.

---

<sup>4</sup> En 1987, la Asamblea de Naciones Unidas solicitó a un comité formado por varios países la elaboración de un informe que detallara el impacto de las actividades humanas en el medio ambiente. Este grupo de trabajo fue bautizado como Comisión Brundtland tomando el nombre de la entonces Primera Ministra noruega, la doctora Gro Harlem Brundtland, que fue quien lideró esta comisión y redactó el **Informe Brundtland**, documento en el que se introduce por primera vez el concepto de desarrollo sostenible.

- **MODO DE ACTUAR ANTE LOS STAKEHOLDERS.**

Es de esperar que la Organización logre integrar la RS en su esencia, llevándola a cabo en todas sus relaciones con el entorno y teniendo en cuenta además a los stakeholders. Para ello deben determinar el tipo de interés, analizar si este interés es legítimo y coherente con las normas internacionales en vigor y, si entra en conflicto, decidir lo más justo o apropiado para los intereses generales.

Esta forma de actuar logra el conocimiento y comprensión por parte de la Organización de sus impactos reales, el cómo debe abordarlos y comprender que aunque las partes interesadas puedan ayudar a identificar si sus decisiones y actividades son pertinentes, no reemplazan al conjunto de la sociedad.

**2.5. LOS SIETE PRINCIPIOS PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN ISO 26000.**

Las organizaciones deben basar su comportamiento en las Normas que están de acuerdo con los principios de correcta conducta dependiendo siempre del contexto de los diferentes escenarios a los que se enfrentan.

La ISO 26000 consta de 7 principios básicos que son los siguientes:

- **Rendición de cuentas.**
- **Transparencia.**
- **Comportamiento ético.**
- **Respeto a los intereses de los stakeholders.**
- **Legalidad.**
- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento.**
- **Respeto a los Derechos Humanos.**

Además de estos principios, las acciones y actividades de las organizaciones deben fundamentarse en la diversidad social, el medio ambiente, la legalidad, la cultura, la política, la organización, las condiciones económicas diferenciadas entre las regiones de actuación y las acciones coherentes a las normas internacionales.

- **PRINCIPIO 1: PRINCIPIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La rendición de cuentas trata de ser un estímulo para que las organizaciones actúen bien y logren aprender de las buenas prácticas. Este principio se basa en la llamada **“triple cuenta”**, es decir, que las organizaciones rendirán cuentas frente a: *la sociedad, la economía y el medio ambiente*. Una organización debe consentir el análisis a su triple cuenta y deberá de responder por los impactos negativos que se encuentran en él.

- **PRINCIPIO 2: PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.**

Este principio atañe a la triple cuenta de resultados que se ha comentado. No exige que sea revelada aquella información que se encuentre protegida por derechos de propiedad, sea privilegiada o pueda llegar a incumplir cualquier tipo de obligación contraída por la empresa. La información presentada versará sobre políticas, decisiones y actividades, será clara, precisa, completa, suficiente y objetiva. Además, incluirá los

impactos conocidos y probables, estará fácilmente disponible, será directamente accesible, entendible y oportuna y deberá estar basada en hechos.

- PRINCIPIO 3: PRINCIPIO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO.

Los valores en los que debe basarse la acción de las organizaciones son la honestidad, la equidad y la integridad. Implican que la Organización se interesa por la sociedad y el medio ambiente que les rodea y que ha adquirido el compromiso de encargarse del impacto de sus actividades y de tomar decisiones teniendo en cuenta a las partes interesadas. Para su cumplimiento se deben realizar acciones como hacer identificar y hacer una declaración de valores y principios, aplicar un código ético propio, definir estructuras organizativas que promuevan los comportamientos éticos, cumplir esas normas éticas propuestas, comunicar las normas éticas que se esperan de todos los miembros de la organización, prevenir y resolver los conflictos sobre comportamientos no éticos, supervisar el seguimiento y apoyo en comportamientos éticos o adoptar normas éticas internacionales cuando se trate de investigar con humanos o sobre el bienestar de los animales.

- PRINCIPIO 4: PRINCIPIO DE RESPETO A LOS INTERESES DE LOS STAKEHOLDERS.

Antes, los objetivos de las organizaciones solo atañían a sus dueños, los socios o los accionistas. No obstante, en la actualidad existen grupos de individuos que sin tener una relación directa, son parte interesada por las acciones e impactos que se llevan a cabo. Estos constituyen las partes interesadas en una Organización. Para ello hay que identificarlos, reconocerlos y mostrar respeto a sus intereses, derechos e inquietudes, reconocer que pueden afectar a las actividades de las organizaciones y tener en cuenta tanto la relación entre las expectativas de la sociedad y sus intereses como sus puntos de vista, puesto que se verán afectados por las acciones de la organización.

- PRINCIPIO 5: PRINCIPIO DE RESPETO A LA LEGALIDAD.

Hace referencia a la supremacía del derecho, es decir que ningún individuo u Organización esté por encima de la Ley, gobiernos incluidos.

En el contexto de la RS, este principio implica que la Organización cumplirá todas las leyes y regulaciones que se le apliquen y además debe de conocerlas e informar de ellas a aquellos que se vean afectados por la obligatoriedad de su cumplimiento.

- PRINCIPIO 6: PRINCIPIO DE RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO.

Además del principio de legalidad, las organizaciones deberán tener en cuenta en sus acciones el marco de la normativa internacional que les sea de aplicación. Por ello, se han de respetar como mínimo las normas impuestas por las entidades internacionales en aquellos puntos en los que no exista legislación por parte de las entidades locales dónde se encuentre instaurada la Organización y esforzarse por cumplirlas en aquellos casos en los que normas locales e internacionales entren en conflicto. Hay que procurar

mantener relaciones cordiales con las entidades locales para resolver los posibles conflictos y, finalmente, evitar ser cómplices con aquellas organizaciones que no cumplan esas normas internacionales.

- **PRINCIPIO 7: PRINCIPIO DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.**

Cualquier organización deberá conocer la importancia y universalidad de los Derechos Humanos, procurando que estos sean respetados tanto en sus actividades como en sus acciones. Debería evitar además, verse implicada con organizaciones que no los respeten. Así, se deberán respetar y promover los Derechos Humanos siempre que sea posible, entendiendo que la universalidad de los Derechos Humanos significa que son aplicables en cualquier situación, cultura o país, por lo que hay que impedir situaciones en las que se vean quebrantados, evitando obtener beneficio de esa situación.

**2.6. IDENTIFICACIÓN DE LOS TEMAS CLAVE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE INCUMBEN A UNA ORGANIZACIÓN: IMPACTOS, INTERESES Y EXPECTATIVAS.**

La Norma ISO 26000 distingue tres relaciones que una Organización que quiera ser socialmente responsable, debería entender:

- **IMPACTOS:** impactos que las actividades y decisiones de la Organización producen en la sociedad y en las distintas partes interesadas.
- **INTERESES:** intereses particulares que las partes interesadas pueden creer afectados por las actividades de la Organización.
- **EXPECTATIVAS:** expectativas que tiene la sociedad sobre el comportamiento de la Organización en relación con cualquier asunto.

Para el reconocimiento de los impactos que las actividades de la Organización producen en la sociedad, lo más lógico sería analizar la cadena de valor de la Organización y comprobar qué actividades tienen impacto sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales en su entorno, ya que en principio toda actividad de la cadena de valor influye en algún aspecto a las comunidades en las que opera.

Pero otra vía para analizar esos impactos sobre la sociedad, es la propuesta por la Norma ISO 26000. Propone chequear lo que define como las **siete materias fundamentales en la Responsabilidad Social.**

Cada una de estas materias fundamentales, que se describen en el capítulo 6 de la Norma ISO 26000, se desglosa en asuntos específicos, y para cada uno de éstos se incluyen un número de acciones que una Organización debería llevar a cabo y las expectativas sobre las formas de comportarse.

Al considerar su RS, una Organización debería identificar cada uno de los asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades, junto con las acciones relacionadas.

**2.7. MATERIAS FUNDAMENTALES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La Organización, influida por las expectativas e intereses de sus impactos, debe reconocer los asuntos pertinentes para abordar la RS.

Estas materias fundamentales cubren los impactos más probables de tipo económico, ambiental y social que deberían abordar las organizaciones.

Estas son las siete materias fundamentales en RS según ISO 26000:

- **Gobernanza de la Organización.**
- **Derechos Humanos.**
- **Prácticas Laborales.**
- **Medio ambiente.**
- **Prácticas justas de operación.**
- **Asuntos de consumidores.**
- **Participación activa y desarrollo de la comunidad.**

Estas materias están interrelacionadas y se complementan, pero en el análisis se deberá poner especial atención en la gobernanza de la Organización, ya que es considerada la materia más importante. Esto es así, puesto que permite adoptar acciones sobre el resto de materias y es básica a la hora de implementar los principios de la Norma.

- MATERIA FUNDAMENTAL 1: ASUNTOS PERTINENTES A LA GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.

La **Gobernanza de la Organización** es el sistema por el cual se adoptan e implementan decisiones que logren los objetivos marcados.

En el contexto de la RS, es, por un lado, una materia fundamental, y por otro, un medio que logra aumentar la capacidad de las organizaciones para comportarse responsablemente ante la sociedad respecto al resto de materias fundamentales.

El liderazgo, que es el encargado de definir y operar los sistemas de gobernanza, es clave para una gobernanza de la Organización eficaz. Esto es cierto no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la RS y para integrarla a través de la cultura de la Organización.

Los procesos de gobernanza permiten desarrollar los objetivos, metas y estrategias de la RS, mediante el equilibrio de las necesidades de la Organización con las de las partes interesadas.

Toda organización que desee conducir sus acciones y procesos hacia la RS deberá implementar procesos, sistemas, estructuras y mecanismos que permitan aplicar los principios marcados por la Norma ISO 26000 y será imprescindible una revisión y evaluación periódica de los procesos de gobernanza.

- MATERIA FUNDAMENTAL 2: ASUNTOS OPORTUNOS DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Los Derechos Humanos son aquellos derechos que son básicos y que le corresponden a cualquier ser humano solamente por el hecho de serlo, y son:

- Inherentes: por que pertenecen a cada persona por ser “ser humano”.

- **Inalienables**: las personas no pueden renunciar a ellos ni ser despojados de los mismos por cualquier Gobierno o institución.
- **Universales**: son aplicables a todas las personas sin tener en cuenta su condición.
- **Indivisibles**: ninguno de ellos podrá ser ignorado de manera selectiva.
- **Interdependientes**: el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento del resto.

Es el Estado o Gobierno de cada país el encargado de velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos, no obstante, las organizaciones tienen un poder de influencia en ellos y por tanto, deben obligarse a respetarlos y a hacer que formen parte de su cultura organizativa. Desde la Organización se estudiará la esfera de influencia en la que es capaz de aplicarlos y procurará trabajar con sus proveedores y con otras organizaciones para que sean respetados. Para ello hay que ejercer la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales que las actividades tienen sobre los Derechos Humanos y tener en cuenta las situaciones de riesgo para los mismos.

Acciones a tener en cuenta son evitar la complicidad, la resolución de reclamaciones, la discriminación y los grupos vulnerables o los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**<sup>5</sup> ha identificado los derechos fundamentales en el trabajo que incluyen la libertad de asociación, el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

- **MATERIA FUNDAMENTAL 3: PRÁCTICAS LABORABLES SOCIALMENTE RESPONSABLES.**

En el entorno de una Organización, las prácticas laborales son aquellas políticas y prácticas relacionadas con el trabajo, incluido el subcontratado.

Los salarios, la creación de puestos de trabajo y las compensaciones relacionadas son las contribuciones sociales y económicas más importantes para una Organización.

Los trabajadores son vulnerables sólo por el hecho de serlo y es necesaria la protección de sus derechos básicos, reflejado en la **Declaración Universal de Derechos Humanos** y en el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**<sup>6</sup>, que deben ser cumplidos en su totalidad por las Organizaciones.

---

<sup>5</sup> La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** es la agencia especializada de la ONU que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo. Entre sus objetivos principales se encuentra fomentar los derechos laborales, estimular oportunidades dignas de empleo, mejorar la protección social, y reforzar el diálogo en cuestiones relacionadas con el trabajo. La OIT se encarga de desarrollar y supervisar el uso de las normas internacionales de trabajo que se convierten en convenciones y recomendaciones. Estas normas cubren todos los aspectos de la esfera del trabajo, y establecen principios básicos y derechos con el fin de garantizar un trabajo digno para todos los ciudadanos.

<sup>6</sup> El **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales** es un tratado multilateral general que reconoce derechos económicos, sociales y culturales y establece mecanismos para su protección y garantía. Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la Resolución 2200A (XXI), de 19 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 3 de enero de 1976. Se compromete a las partes a trabajar para la concesión de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas, incluidos los derechos laborales y los derechos a la salud, la educación y un nivel de vida adecuado.

Aquí hay que tener en cuenta el trabajo y las relaciones laborales, las condiciones de trabajo y protección social, el diálogo social, la salud y seguridad ocupacional y el desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo.

- MATERIA FUNDAMENTAL 4: ASUNTOS OPORTUNOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

Todas las acciones y decisiones de las organizaciones generan un impacto en el medio ambiente. Estos impactos suelen estar asociados al uso que la Organización da a sus recursos, a la localización de sus actividades y a la generación de contaminación, residuos y efectos sobre los espacios naturales.

Las organizaciones pueden tomar como marco general de referencia la familia de Normas ISO 14000 para guiarse a la hora de abordar las cuestiones ambientales de forma sistemática y realizar la evaluación del desempeño ambiental.

Para ello se deben llevar a cabo acciones de prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación del cambio climático y adaptación al mismo, protección del medio ambiente y biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.

- MATERIA FUNDAMENTAL 5: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.

Hacen referencia a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras organizaciones. Se basan en el respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia.

Se deben tratar aspectos como la anticorrupción y participación política responsable o la competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad.

- MATERIA FUNDAMENTAL 6: ASUNTOS DE CONSUMIDORES.

Las organizaciones tienen responsabilidades sobre sus productos y servicios y mediante estos pueden contribuir al consumo y desarrollo sostenible ofreciendo la información sobre su uso y disposición final.

Las necesidades legítimas de los consumidores han sido fijadas por las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor**<sup>7</sup> y por el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- MATERIA FUNDAMENTAL 7: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a los stakeholders e involucrarse con ellos, al proporcionar una relación con la comunidad para contribuir a su desarrollo y bienestar.

---

<sup>7</sup> Las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor** son un conjunto de principios que establecen las principales características que deben tener las Leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Además, las Directrices ayudan a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales. También contribuyen a promover la cooperación internacional entre los Estados Miembros en el ámbito de la aplicación y alientan a que se compartan las experiencias en materia de protección de los consumidores.

Una Organización socialmente responsable debe considerarse a sí misma como parte de la comunidad, valorando sus características culturales y apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

Antes de decidir sobre el enfoque de su participación activa y el desarrollo de la comunidad, se deberían investigar sus impactos potenciales y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los positivos.

Se debe tener en cuenta la participación activa de la comunidad, la educación y la cultura, la creación de empleo y el desarrollo de habilidades, el desarrollo y acceso a la tecnología, la generación de riqueza e ingresos, la salud o la inversión social.

### **3. CAPÍTULO III. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PUERTOS DEL ESTADO.**

#### **3.1. CONTEXTO.**

Existen 46 puertos de interés general gestionados por 28 Autoridades Portuarias que son de titularidad estatal. Puertos del Estado, que depende del Ministerio de Fomento, es el Organismo Público que las coordina.

Las Autoridades Portuarias son organismos públicos empresariales, con personalidad jurídica y patrimonio propios y con plena capacidad de obrar para el desarrollo de sus fines. Se ajustan al derecho privado, salvo en el ejercicio de las funciones de poder público que el ordenamiento legal les atribuye.

Atendiendo a la normativa jurídica, se rigen por su legislación específica, (**Real Decreto Legislativo 2/2011** de 5 de septiembre por el que se aprueba el **Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante**, conocida como **Ley de Puertos**), por las disposiciones de la Ley General Presupuestaria que le sean de aplicación así como por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Puertos del Estado incentiva y desarrolla, junto con las Autoridades Portuarias, la **revolución 4.0**<sup>8</sup>, basada en las nuevas tecnologías, la descarbonización y el cambio de modelo energético y logístico, con el objetivo de mejorar la eficiencia y competitividad de las instalaciones portuarias y la intermodalidad.

Las Autoridades Portuarias son propietarias y proveedoras de espacio e infraestructuras portuarias. Los servicios portuarios o comerciales, tales como los técnico-náuticos (practicaje, remolque y amarre), de manipulación de mercancías o los vinculados al pasaje, son prestados por operadores privados, mediante títulos otorgados por las Autoridades Portuarias que les habilitan para tal fin, con medios técnicos y humanos que quedan fuera del alcance de su gestión.

---

<sup>8</sup> Planificación fundamentada en el cambio de modelo energético con la completa electrificación de los modos de transporte a partir de energías alternativas y la total digitalización de los procesos, abogando por la competitividad para hacer frente a la desglobalización por la vía de la reducción de costes logísticos, la descarbonización, para hacer frente al cambio climático y la digitalización, como elemento central de la nueva economía 4.0, con importantes incidencias en la organización logística.



En este marco, y garantizando siempre el interés general, la gestión del dominio público portuario estatal está orientada a:

- Proporcionar y gestionar infraestructuras portuarias básicas.
- Promover la actividad económica del puerto.
- Promover e incrementar la participación de la iniciativa privada en la financiación, licencias, autorizaciones y concesiones para operar en el dominio público portuario.
- Garantizar el servicio prestado por el puerto al tráfico marítimo de mercancías en condiciones de calidad y seguridad.
- Gestionar la infraestructura y el dominio público portuario con criterios de rentabilidad y eficiencia.
- Gestionar el puerto con criterios de sostenibilidad, impulsando dicho principio en el conjunto de la comunidad portuaria.

### **3.2. GRUPOS DE INTERÉS.**

La actividad de la mayoría de los puertos españoles se desarrolla en el entorno de núcleos urbanos, influyendo de un modo fundamental en el bienestar económico, social y ambiental de su área de influencia. Por tanto, existe un amplio grupo de colectivos de carácter social, económico y administrativo que se ven afectados o influidos por la actividad de las Autoridades Portuarias, quienes a su vez influyen o pueden influir en el desarrollo y desempeño en las actividades de estas.

Es fundamental para una Autoridad Portuaria identificar el conjunto de estas partes interesadas, valorando la importancia relativa de cada uno de dichos grupos y definiendo posibles marcos participativos con cada uno de ellos. En la siguiente tabla se muestran los cinco colectivos más destacados, resumiendo el modelo de relación existente y las principales preocupaciones para estos grupos.

<b>Grupo de interés</b>	<b>Modelo de Relación</b>	<b>Inquietudes</b>
<b>CLIENTES</b>	Servicio al cliente. Encuestas de satisfacción. Gestión de quejas y sugerencias. Visitas comerciales. Web.	Calidad del servicio. Precios y tasas. Claridad de las facturas. Transparencia.
<b>TRABAJADORES</b>	Comités y grupos de trabajo. Boletines informativos internos. Difusión general de actividades y resultados con carácter abierto. Consejo de Administración.	Estabilidad de empleo. Promoción interna. Nivel retributivo. Condiciones de trabajo. Transparencia en salarios y promociones. Seguridad y protección.
<b>COMUNIDAD PORTUARIA (Empresas prestadoras de servicios y sector pesquero)</b>	Mesas de trabajo. Diario oficial BOE. Comité de servicios. Protocolo de coordinación. Difusión general de actividades y resultados con carácter abierto.	Tasas y tarifas. Disponibilidad de infraestructuras. Vías de comunicación. Calidad de servicios. Transparencia administrativa. Competitividad.

<b>ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES</b>	Jornadas y Ferias. Medios de comunicación. Web. Convenios de colaboración. Foros comerciales.	Relaciones institucionales, profesionales y científicas. Cumplimiento de la legislación vigente.
<b>SOCIEDAD</b>	Promoción externa. Jornadas y Ferias. Medios de comunicación. Web.	Relaciones Puerto-Ciudad. Influencia económica. Turismo vinculado a cruceros. Calidad ambiental del entorno. Espacios portuarios dedicados a los ciudadanos.

Como parte del modelo de relación existente con el grupo de Administraciones e Instituciones, las Autoridades Portuarias establecen múltiples Convenios de colaboración, por ejemplo con universidades, ayuntamientos o cámaras de comercio.

### **3.3. CONCLUSIONES EN CUANTO A SU DIMENSIÓN INSTITUCIONAL.**

Las Autoridades Portuarias mantienen una política de integración social y cultural con su entorno, más allá de los intercambios comerciales y económicos que vinculan al puerto con la ciudad en la que se asientan. De este modo, se marcan como objetivo constituir un ámbito de referencia para los ciudadanos, mejorando su calidad de vida.

Los objetivos de estas iniciativas son fomentar el conocimiento de la actividad de la Autoridad Portuaria, promover el intercambio cultural, promover las relaciones Puerto-Ciudad y mejorar la percepción del puerto en relación con su entorno urbano.

Existe un compromiso en materia de medio ambiente, relacionado con la calidad del entorno y la salud de las personas. Estas inversiones son empleadas, por ejemplo, en la compra de equipos de medición, en mejoras en la red de saneamiento o en infraestructuras que dan apoyo a la recogida de residuos.

Cabe destacar el amplio grupo de colectivos de carácter social, económico y administrativo que se ven afectados por la actividad de las Autoridades Portuarias y que a su vez influyen en el desarrollo y desempeño en las actividades de estas. Debido a su compromiso institucional, la mayoría de puertos identifican sus expectativas y definen posibles marcos de comunicación o participación con cada uno de ellos.

### **3.4. CONCLUSIONES EN CUANTO A SU DIMENSIÓN SOCIAL.**

Según datos de la memoria de sostenibilidad de Puertos del Estado de 2016, durante ese año se consolida el descenso del volumen de plantilla de las Autoridades Portuarias iniciado en 2010, debido a la congelación de la Oferta Pública de empleo. Respecto a la estructura de la plantilla, el porcentaje de trabajadores eventuales continúa aumentando, alcanzando el 14% del total de trabajadores. La edad media se mantiene relativamente elevada, habiéndose incrementado el número de Autoridades Portuarias con plantillas con menos del 1% de trabajadores menores de 30 años. En relación a la presencia de la mujer en el sistema portuario, el promedio de mujeres en las plantillas es del 19%, similar al de años anteriores.

En 2016 las horas de formación del personal se mantienen en niveles similares a los de años anteriores, oscilando entre las 30 horas anuales para el personal dentro de convenio y 53 para el de fuera de convenio.

En materia de prevención de riesgos laborales, en 2016 se ha producido un importante incremento en el número de empresas de servicio técnico-náutico con **sistema de gestión OHSAS<sup>9</sup>**, pasando de 21 empresas en 2015 a 32 en 2016. El índice de frecuencia de accidentes ha disminuido, sin embargo aumentó su gravedad.

En lo que respecta al resto de la comunidad portuaria, el 90% de las Autoridades Portuarias establecen como requisito en los pliegos de prescripciones particulares de los servicios portuarios, en las condiciones de otorgamiento o en los títulos de concesión o autorización, contar con un sistema de gestión de prevención y salud.

### **3.5. CONCLUSIONES EN CUANTO A SU DIMENSIÓN AMBIENTAL.**

La eficiencia ambiental de los puertos está fuertemente condicionada por las empresas privadas que operan en él. A pesar de que casi todas las Autoridades Portuarias disponen de sistemas de gestión ambiental certificados bajo la norma ISO 14001, este esfuerzo no se ve reflejado en la misma medida en las empresas prestadoras de servicios, por lo que resulta necesario mantener el esfuerzo en materia de incentivo para lograr una mayor integración de la gestión medio ambiental en el cometido de las empresas portuarias.

Con respecto a la calidad del aire, las principales fuentes de emisiones a la atmósfera identificadas por las Autoridades Portuarias son la manipulación de graneles sólidos y el tráfico de vehículos en los puertos. Las medidas adoptadas para la minimización de la contaminación atmosférica están dirigidas bien al propio foco de emisión, o a los propios operadores, como son las inspecciones periódicas o los compromisos voluntarios con las Buenas Prácticas ambientales en los puertos.

En relación con la calidad de las aguas de los puertos, los focos principales son las aguas de escorrentía, las malas prácticas por parte de operadores y la carga contaminante asociada a ríos y arroyos que vierten en los puertos o en las proximidades. Entre las actuaciones realizadas por parte de las Autoridades Portuarias para mejorar la calidad del agua de los puertos se encuentra la mejora de las redes de saneamiento y la ampliación de las redes de recogida de aguas pluviales. Por otro lado, el **programa ROM 5.1<sup>10</sup>** orienta y ayuda a las Autoridades Portuarias en la gestión de la calidad de las aguas.

---

<sup>9</sup> La norma **OHSAS** establece las herramientas necesarias para implantar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando la habilidad a una organización para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, donde se deben considerar los requisitos legales y la información sobre los riesgos de su actividad. Se aplica a los riesgos de salud y seguridad en el trabajo y a los riesgos asociados a la gestión de las organizaciones que puedan generar algún tipo de impacto en su operación y que además se puedan controlar fácilmente.

<sup>10</sup> Los puertos están incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva Marco del Agua (DMA) al encontrarse las aguas marítimas, costeras y de transición dentro de sus objetivos de protección. Para el Sistema Portuario, pues, era imprescindible y urgente avanzar en la disponibilidad de instrumentos técnico-científicos que permitieran enfocar con criterios comunes una gestión integral de la calidad de las aguas portuarias en concordancia con los principios subyacentes de dicha DMA, pero compatibilizándolos con la necesaria sostenibilidad de su actividad. Por estas razones, Puertos del Estado consideró preciso desarrollar (dentro del "Programa ROM, de Recomendaciones para Obras Marítimas", y bajo el nombre de '**ROM 5.1** sobre Calidad de las aguas litorales en áreas portuarias') una primera herramienta metodológica y técnica para esa gestión integral de las 'masas de agua portuarias', con

Otro aspecto que requiere especial atención es la gestión de residuos, donde existe margen para mejorar en aspectos como el control de la gestión de residuos realizada por las empresas portuarias, la adecuada recogida y separación de los residuos generados en el puerto, así como en su trazabilidad y valorización.

### **3.6. CONCLUSIONES EN CUANTO A SU DIMENSIÓN ECONÓMICA.**

Durante 2016 la rentabilidad del sistema portuario se incrementó en un 0,3% respecto al año anterior. Por otra parte, la ratio de gastos frente a ingresos de explotación se redujo un 8% respecto a 2015.

En cuanto a inversiones realizadas, continúan descendiendo las procedentes del sector público, mientras que se incrementan las provenientes del sector privado. Los ingresos por tasas portuarias no presentan grandes variaciones sobre los del año anterior.

Finalmente, la productividad por empleado aumentó en 2016, donde de media de todas las Autoridades Portuarias cada trabajador generó una productividad por encima de los 100.000 €.

## **4. CAPÍTULO IV. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.**

### **4.1. CONTEXTO.**

#### **- FUNCIONES Y FORMA JURÍDICA.**

La **Autoridad Portuaria de Baleares (APB)** es un Organismo de Derecho Público con personalidad jurídica y patrimonio propios. La Ley 27/1992 de Puertos del Estado y Marina Mercante instaura un modelo de gestión portuaria para los puertos de interés general, basados en unos organismos públicos denominados Autoridades Portuarias, con personalidad jurídica y patrimonios propios, que son independientes del Estado y que tienen plena capacidad para obrar. Éstos están agrupados en torno a un órgano que depende del Ministerio de Fomento, **Puertos del Estado**. Por Real Decreto 1590/92, de 23 de diciembre, a la APB se le asigna la gestión de los puertos de **Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina**.

#### **- GOBIERNO Y CALIDAD DE GESTIÓN. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.**

La APB se gestiona con la siguiente estructura orgánica:

- Consejo de Administración.
- Presidente.
- Director.
- Comité de Dirección.

---

incidencia directa tanto para el diseño, evaluación y seguimiento ambiental de las obras de infraestructura como en las operaciones, con la que poder abordar estos aspectos desde un punto de vista objetivo en aras del desarrollo sostenible. Se trata de un protocolo de actuación que establece procedimientos, métodos y criterios de ejecución para las obras marítimas y portuarias ejecutadas en los puertos de Titularidad Estatal.

- Consejos de Navegación y Puertos.
- Comités Técnicos y Consultivos:
  - **Comité de Servicios Portuarios**<sup>11</sup>.
  - **Comité Consultivo de Seguridad y Protección**<sup>12</sup>.
- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

***“Misión:*** facilitar espacios portuarios donde se prestan servicios vitales para el aprovisionamiento y para la actividad socioeconómica y turística de las Islas Baleares, con eficiencia y respeto al entorno.

***Visión:*** ser una referencia para la calidad en la integración de la operativa portuaria y la prestación de servicios básicos y complementarios para personas y empresas.

***Valores:*** entendemos nuestros valores de una forma muy práctica, son principios que nos guían y nos dan pautas de comportamiento. Han de estar presentes en todo lo que hacemos y guiar las relaciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés, estos son la vocación de servicio, la innovación, la transparencia el reconocimiento y la colaboración.”

#### **Memoria de Sostenibilidad APB 2017. Estrategia.**

- TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

La APB se ha dotado de instrumentos que le ayudan a ser cada vez más transparente y responsable en su gestión, tales como el Código Ético, el Plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o los diversos procedimientos de control y cumplimiento de objetivos. Tras la definición y aprobación de estos marcos estratégicos y operativos, en los últimos ejercicios se ha ido poniendo énfasis en la consecución de estos objetivos y las pautas que los determinan. Con ello, además de seguir la Visión y Valores de la APB, se avanza en dar cumplimiento a la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.**

- CÓDIGO ÉTICO.

El Código Ético tiene la misión de ayudar a comprender cómo convertir los valores de la APB en comportamientos reales y ciertos. (Ver punto 4.3 Código Ético).

- POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (Ver ANEXO A).

---

<sup>11</sup> El **Comité de Servicios Portuarios** asiste e informa al Capitán Marítimo y al Presidente de la Autoridad Portuaria. En él se integran los usuarios de tales servicios, las organizaciones que les representen, los prestadores de servicios más representativos y las organizaciones sectoriales de trabajadores que cuenten con mayor representación. Forma parte del Consejo de Navegación y Puerto, órgano de asesoramiento para la Presidencia de la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima.

<sup>12</sup> El **Comité Consultivo de Seguridad y Protección** presta asesoramiento en el desarrollo de los procedimientos o directrices para la implantación de medidas de protección del puerto. Sus orígenes son fruto de la especial preocupación para prevenir y detectar actos que supusieran una amenaza para el sector del transporte marítimo. Los miembros del Comité consultivo son nombrados por el Presidente de la Autoridad Portuaria, a propuesta de la autoridad responsable del órgano o institución a la que representan.

Por acuerdo del Consejo de Administración de la APB de fecha 28 de septiembre de 2016, se aprobó la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la APB, con el fin de disponer de una guía para unificar y reforzar su identidad y cultura en los ámbitos económico, institucional, social, ambiental y ético.

En el ámbito ambiental, la APB obtuvo en febrero de 2017 el certificado AENOR con el sello de calidad 14001:2015 de toda la actividad que realiza y ha ampliado el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, que aseguran que la institución tiene un sistema de gestión de calidad basada en los principios de la calidad y entre ellos el de la mejora continua.

Además, uno de los requisitos que exige la Norma ISO 14001, es disponer de una política medioambiental con unas determinadas obligaciones. Dicha política se ha conformado con los compromisos establecidos en la dimensión ambiental de la Política de RSC de acuerdo con las exigencias de la Norma.

Esta política se desplegó mediante el correspondiente **Plan de Responsabilidad Social Corporativa (2016)**. En dicho plan se establecieron un total de 46 objetivos, distribuidos en las siguientes líneas de actuación y dimensiones:

OBJETIVOS	DIMENSIONES						TOTAL
	AMBIENTAL	ECONÓMICA / CLIENTES	INSTITUCIONAL	SOCIAL / GRUPOS DE INTERÉS	SOCIAL / PROVEEDORES	SOCIAL / RR.HH.	
REPORTING AMBIENTAL	3						3
DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO						2	2
GOBIERNO CORPORATIVO			9				9
IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES				4			4
OPERACIONAL	4						4
POLÍTICA RR.HH.						2	2
POLÍTICA Y SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	1						1
PREMIOS Y GALARDONES				1			1
RELACIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS		6					6
RELACIÓN CON PROVEEDORES					1		1
RELACIONES CON LOS GDI				2			2

SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS						4	4
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES					5		5
SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL						2	2
TOTAL	8	6	9	7	6	10	46

En cuanto a los resultados de consecución de dichos objetivos, esta fue su distribución por estado al finalizar el ejercicio 2017:

OBJETIVOS	DIMENSIONES			
	EN PROCESO	PENDIENTE	REALIZADO	TOTAL
REPORTING AMBIENTAL		3		3
DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO		1	1	2
GOBIERNO CORPORATIVO	2	3	4	9
IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES	3		1	4
OPERACIONAL	1	2	1	4
POLÍTICA RR.HH.		2		2
POLÍTICA Y SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL			1	1
PREMIOS Y GALARDONES		1		1
RELACIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS		3	3	6
RELACIÓN CON PROVEEDORES		1		1
RELACIONES CON LOS GDI	2			2
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS	2	1	1	4
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES		4	1	5
SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL		2		2
TOTAL	10	23	13	46

#### **4.2. ENCUADRAMIENTO DE CADA UNA DE LAS INICIATIVAS DE RSC DE LA APB EN SU RESPECTIVA MATERIA FUNDAMENTAL SEGÚN ISO 26000.**

Lo más importante de este ejercicio es tener presente que el carácter transversal de esta disciplina nos permite enmarcar una acción en un área u otra en función de sus objetivos globales y concretos. Por ello, debemos ser conscientes de todas las áreas de impacto de la RS donde se pueden concretar el campo específico de la acción, y sobre todo, tener presente los múltiples impactos de cada iniciativa de la organización. Además, se justifica porque para que la APB pueda definir correctamente el alcance de su RS, necesita identificar previamente los asuntos pertinentes y las prioridades de actuación. Es necesario resaltar que el Plan y la Política de RSC adoptada por la APB, no obedece a

la aplicación de ninguna norma, iniciativa, recomendación, programa, organización o herramienta en concreto que les oriente para la Responsabilidad Social.

Mediante este encuadramiento, la Organización puede identificar y abordar los asuntos pertinentes para sus decisiones y actividades. De esta manera, al acometer el análisis de estas materias e implantar la RS, la APB obtendría múltiples beneficios.

En cuanto a las acciones a encuadrar en su o sus respectivas materias fundamentales, serán las realizadas y las que se encontraban en proceso de ejecución reflejadas en la memoria de sostenibilidad de la APB de 2017, última publicada.

Pero además de los objetivos que ahí se reflejan, se tendrán en cuenta otras acciones que forman parte de la política de RS, así como los “Hitos” (eventos más destacables) de ese año y que aparecen en el punto 3.3 Hitos de 2017 de la memoria de sostenibilidad.

#### **4.2.1. OBJETIVOS ALCANZADOS.**

Los 13 objetivos alcanzados y las acciones que los materializaron correspondieron a:

1. **Objetivo: Disponer de una guía para unificar y reforzar nuestra identidad y cultura en los ámbitos económico, institucional, social, ambiental y ético.**

Acciones: Elaboración y aprobación por el Consejo de Administración de una **POLÍTICA DE RSC**.

Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** todas.

La implantación de una política de RSC abarcaría las 7 materias fundamentales de la RS, puesto que tiene un carácter transversal. En todo caso, habría que destacar la **gobernanza de la Organización** puesto que es la que permite adoptar, implementar y desarrollar los objetivos y estrategias que se van a llevar a cabo con la elaboración y aprobación de esa política.

El año 2016 fue el de creación y aprobación de la política de RSC tras una auditoría previa en 2015. El año 2017 fue el de su consolidación, con el logro de haber completado 13 de los objetivos previstos y con otros 10 que se encontraban en proceso de ejecución, lo que supone un paso importante por cuanto que era una Organización que hasta entonces no había sido consciente de la necesidad y los beneficios que conllevaba su implantación. Esta política de RSC se ha enfocado en las dimensiones institucional, social, ambiental y económica y pasa a depender del departamento de Planificación y Sostenibilidad.

2. **Objetivo: Constitución de un comité transversal de RSC con asignación de implantación de acciones a sus miembros.**

Acciones: Constitución de un comité transversal de RSC con asignación de implantación de acciones a sus miembros.



Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización.

Con la creación de este Comité formado por 14 miembros, la APB cuenta con procesos y estructuras para tomar decisiones, por eso forma parte de la Gobernanza de una Organización. En la última revisión del Plan, el Comité propuso como líneas de actuación prioritarias:

Continuar trabajando en la ejecución de las acciones no completadas. Incorporar mejoras a la gestión del plan:

- Incorporación de las sugerencias, opiniones y quejas recogidas en el Servicio de Atención al Cliente (SAC) en un informe cuyo análisis tenga utilidad.
- Incrementar la involucración de los miembros de la **Plataforma de Diálogo**<sup>13</sup> (Ver punto 4.4 Plataforma de Diálogo e Innovación) en el plan de RSC.

Incorporar al plan dos objetivos adicionales:

- Vinculación al Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, bien mediante asociación o bien mediante adhesión a los ODS.
- Elaboración de un **Plan de Igualdad** (Ver punto 4.5.7. Plan de Igualdad) de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía de Puertos del Estado.

Este Comité se reúne una vez por trimestre y en sus reuniones se hace el seguimiento de los objetivos ya establecidos, se analiza el punto en que están los que se encuentran en ejecución y se proponen otros nuevos para incorporar al Plan.

### 3. **Objetivo: Marcar pautas de comportamiento en nuestras relaciones internas y con los diferentes grupos de interés.**

Acciones: Redacción, aprobación e implantación del Código Ético y normas complementarias.

Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: RR.HH.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Derechos Humanos / Prácticas Laborales / Prácticas justas de operación.

(Ver punto 4.3 Código Ético).

### 4. **Objetivo: Marcar pautas de comportamiento en nuestras relaciones internas y con los diferentes grupos de interés.**

Acciones: Diseño del sistema de recepción y trámite de denuncias, en relación con el incumplimiento del código.

Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

---

<sup>13</sup> Compuesta por 15 trabajadores voluntarios pertenecientes a los 5 puertos de la APB, su propósito fundamental es mejorar el funcionamiento de la organización y el clima interno, a través del diálogo y la participación individual y colectiva de los empleados.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: RR.HH.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Derechos Humanos / Prácticas Laborales / Prácticas justas de operación.

(Esta acción es un complemento de la acción anterior por lo que se desarrolla también en el punto 4.3 Código Ético).

5. **Objetivo: Disponer de información sobre demandas y grado de satisfacción de clientes y usuarios.**

Acciones: Realización de estudios y encuestas.

Línea de actuación: Relación con Clientes y Usuarios.

Dimensión: Económica / Clientes.

Área impulsora: Calidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Asuntos de consumidores / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Dentro de los asuntos de consumidores, se puede enmarcar dentro del contenido referido al servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

Entre las necesidades de los consumidores se encuentra la de ser escuchado, por lo que es importante conocer sus opiniones sobre los impactos económicos, sociales y ambientales que les pueden afectar. Asimismo, como participación activa y desarrollo de la comunidad porque se ha de consultar a los grupos representativos en los temas en que les afectan, siendo las encuestas y estudios una forma de recopilar información.

Se han llevado a cabo encuestas voluntarias mediante formularios a disposición de las personas que presencialmente fueron a realizar algún trámite a la sede de la APB, por ejemplo en el departamento de Prestación de Servicios (amarres), aunque sólo estuvieron a disposición durante un corto periodo de tiempo.

Por otra parte y desde 2016, a toda persona que efectúa una queja o sugerencia en el Servicio de Atención al Cliente, se le realiza posteriormente una encuesta mediante un formulario automático enviado a la dirección de correo electrónico que se le solicita previamente.

Por último, también se realizan algunas entrevistas personales concertadas con representantes de los principales grupos de interés, las cuales son llevadas a cabo por una Asistencia Técnica y cuyo objetivo es conocer la opinión respecto a las dimensiones de la sostenibilidad en aquellos puntos en que les afectan, obteniendo información para orientar en nuevas acciones a implementar en RS. Estas entrevistas también incluyeron al grupo de interés de los propios trabajadores, en concreto con los máximos responsables de los departamentos.

6. **Objetivo: Disponer de sistemática para definir objetivos y metas para mejorar la calidad.**

Acciones: Implantar el sistema de calidad ISO 9001 incluyendo el procedimiento de definición de objetivos y metas.

Línea de actuación: Relación con Clientes y Usuarios.

Dimensión: Económica / Clientes.

Área impulsora: Calidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Prácticas justas de operación.

La APB fue certificada por AENOR con el sello de calidad ISO 9001 en febrero de 2016, lo que acredita que la institución ha implantado un sistema de gestión de la calidad que apuesta por la mejora continua.

Para ello se realizó un estudio previo de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, las cuales fueron comunicadas a todas las partes de la organización. En la intranet corporativa se encuentran todos los procedimientos de calidad codificados y aprobados hasta la fecha, donde se define el propietario, el objeto, el alcance, las responsabilidades, la descripción del procedimiento, los expedientes, documentos y modelos, los indicadores y la documentación.

Tiene especial incidencia en la gobernanza de la organización puesto que implantar la certificación ISO 9001 es un proceso de desarrollo de una estrategia de la dirección de la Organización que refleja un compromiso hacia la calidad y que además es clave para un funcionamiento eficaz.

Como prácticas justas de operación, porque mediante su implantación la APB se adhiere a normas éticas en cuanto a la política de calidad.

7. **Objetivo: Disponer de mecanismos de diálogo con clientes relativo a las normas de seguridad, así como nombramiento de un responsable del mismo e incorporación de los resultados del diálogo a la normativa de seguridad.**

Acciones: Mantenimiento del actual sistema de coordinación de actividades empresariales y de las sesiones de las Comisiones de Coordinación de Seguridad y Salud en los Puertos de la APB, requiriendo a los operadores la incorporación de los acuerdos de las Comisiones de Coordinación de Seguridad y Salud en sus operativas portuarias.

Línea de actuación: Relación con Clientes y Usuarios.

Dimensión: Económica / Clientes.

Área impulsora: Seguridad y Medioambiente.

**Materia fundamental ISO 26000:** Prácticas Laborales.

Hay que analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad que se derivan de las actividades de los trabajadores, proporcionar la formación adecuada en estos aspectos de salud y seguridad ocupacional a todo el personal y basar los sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los empleados afectados, respetando y reconociendo sus derechos en esta materia.

El objeto de esta acción y del documento “*Instrucciones de Seguridad en los puertos de la Autoridad Portuaria de Baleares*”, es dar a conocer a las empresas, trabajadores y usuarios, los principales riesgos inherentes a la concurrencia de actividades portuarias (riesgos genéricos), medidas preventivas a adoptar y procedimientos de actuación en caso de emergencia, todo ello con el fin de avanzar en la mejora de la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales.

Se trata de una acción que ya se estaba llevando a cabo, con la salvedad del requerimiento a los operadores a que incorporen los acuerdos de las Comisiones de Coordinación de Seguridad y Salud en sus operativas portuarias.

8. **Objetivo: Garantizar la transparencia en la contratación.**

Acciones: Publicación en la web de los procesos de adjudicación de contratos de obras, servicios y suministros.

Línea de actuación: Selección y contratación de proveedores.

Dimensión: Social / Proveedores.

Área impulsora: Contratación.

**Materia fundamental ISO 26000:** Prácticas justas de operación.

La ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público señala que en cuanto al anuncio de licitación para la adjudicación de contratos de las Administraciones Públicas, a excepción de los procedimientos negociados sin publicidad, este se publicará en el perfil de contratante. En los contratos celebrados por la Administración General del Estado, o por las entidades vinculadas a la misma que gocen de la naturaleza de Administraciones Públicas, el anuncio de licitación se publicará además en el “*Boletín Oficial del Estado*”. Cuando los contratos estén sujetos a regulación armonizada la licitación deberá publicarse además, en el “*Diario Oficial de la Unión Europea*”, debiendo los poderes adjudicadores poder demostrar la fecha de envío del anuncio de licitación.

Implementar políticas transparentes para gestionar las actividades es una acción encuadrada en prácticas justas de operación. Sin embargo, es una obligación legal.

9. **Objetivo: Introducir programas de formación en materia de RSC.**

Acciones: Realizar formación en materia de RSC, junto con la formación del Código Ético a todo el personal.

Línea de actuación: Desarrollo de capital humano.

Dimensión: Social / RR.HH.

Área impulsora: RR.HH.

**Materia fundamental ISO 26000:** Prácticas laborales.

Prácticas laborales como forma de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, proporcionando a todos los trabajadores y en todas las etapas de su experiencia laboral el acceso al desarrollo de sus habilidades, formación y aprendizaje práctico.

Sí que se ha realizado formación en cuanto al Código Ético (Ver punto 4.3 Código Ético), sin embargo no se han introducido programas de formación ni se ha formado al personal

en materia de RSC como aquí se indica. En la memoria de sostenibilidad aparece una única persona que sí ha recibido formación ambiental en condición de su cargo de dedicación a gestión y supervisión medioambiental. Se señala también que otras 11 han recibido formación ambiental acreditada y que un total de 157 trabajadores cuentan con formación ambiental acreditada. Sin embargo no se ha podido determinar qué tipo de acreditación tienen estos trabajadores en materia ambiental.

**10. Objetivo: Facilitar a los empleados labores de voluntariado.**

Acciones: Desarrollo de programas de voluntariado y coparticipación para empleados.

Línea de actuación: Satisfacción de los empleados.

Dimensión: Social / RR.HH.

Área impulsora: Comunicación.

**Materia fundamental ISO 26000:** Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Una organización socialmente responsable debe considerarse a sí misma como parte de la comunidad, valorando sus características culturales y apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos, o como en este caso, facilitando a los empleados labores de voluntariado.

Sin embargo, no se conoce ningún programa ni ninguna actividad llevada a cabo en programas de voluntariado para empleados a excepción de la iniciativa de “teaming”<sup>14</sup> que resumimos a continuación.

A finales de 2014, a iniciativa de varios trabajadores de la APB, surgió la posibilidad de realizar alguna actividad conjunta de carácter solidario.

Esta iniciativa denominada “teaming”, consiste en aportar micro-donaciones mensuales de 1 € de las nóminas, para destinarlo a colaborar con una asociación u ONG elegida libre y democráticamente por los trabajadores que han querido participar.

Cada año, quién quiera participar, debe rellenar dos impresos. Uno es la autorización para descontar de la nómina 1 € y la otra es para que, quién lo desee, proponga el nombre de la asociación, ONG, etc. que le gustaría fuese la destinataria de las aportaciones.

Desde entonces se han aportado los fondos recaudados a Médicos sin Fronteras, Cruz Roja y Cáritas cambiando cada año de ONG y con un número medio de donantes mensuales de 63, a € y mes.

**11. Objetivo: Disponer de un canal de comunicación exclusivo para las quejas de las comunidades.**

Acciones: Utilizar las redes sociales para canalizar y analizar las quejas de la sociedad.

Línea de actuación: Impactos en las comunidades.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

---

<sup>14</sup> **Teaming** es una herramienta de recaudación de fondos para causas sociales a través de micro donaciones, en este caso de 1€ al mes. La filosofía de Teaming se basa en la idea de que con 1€, nosotros solos no podemos hacer mucho pero si nos unimos, podemos conseguir grandes cosas.

Área impulsora: Comunicación.

**Materia fundamental ISO 26000:** Participación activa y desarrollo de la comunidad.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, al proporcionar una relación con las mismas para contribuir a su desarrollo y bienestar.

Antes de decidir sobre el enfoque de su participación activa y sobre su desarrollo, una Organización debería investigar sus impactos potenciales en la comunidad y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Para formular una queja, una sugerencia o una solicitud de información ante la APB se pueden utilizar los siguientes canales:

- Telemáticamente. Se puede presentar la queja, sugerencia o solicitud de información a través de la sede electrónica en la web de la APB.
- Presencialmente. Se puede entregar la queja, sugerencia o solicitud de información en algún puerto de la APB. Se pueden encontrar las direcciones en la sección de contacto de la web.
- Telefónicamente. Llamando al número de teléfono 971 228 487.
- Por carta. Enviando una carta a la APB. Se pueden encontrar las direcciones en la sección de contacto de la web.
- Fax. Enviando un fax al número 971 726 948.

En cuanto a las redes sociales, la APB tiene cuentas en Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn.

Sin embargo, no existe un canal en exclusiva para la acción propuesta, ya que todos estos canales, incluidas las redes sociales, se usan para todo tipo de comunicaciones, no existiendo un canal específico como se propone, sino las variadas opciones que se acaban de presentar. Además los canales son gestionados por distintos departamentos.

## 12. **Objetivo:** Disponer de sistema de gestión medioambiental.

Acciones: Implantar un sistema de gestión ambiental certificado ISO 14000, que incluya todos los impactos tanto directos como indirectos de sus propias actividades.

Línea de actuación: Política y sistemas de gestión ambiental.

Dimensión: Ambiental.

Área impulsora: Calidad / Medioambiente.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Medio ambiente.

Al igual que con la certificación ISO 9001, tiene especial incidencia en la Gobernanza de la organización puesto que implantarla es un proceso de desarrollo de una estrategia de la dirección de la Organización que refleja un compromiso hacia el medio ambiente.

Por otro lado, la APB toma como marco general de referencia la Norma ISO 14000 para guiarse a la hora de abordar las cuestiones ambientales de forma sistemática y realizar la evaluación del desempeño ambiental.

La APB obtuvo el certificado de AENOR con el sello de calidad 14001:2015 en febrero de 2017 diseñando un sistema de gestión ambiental de acuerdo con los principios de la norma ISO 14001. Esto asegura un comportamiento ambiental adecuado y el cumplimiento de todos los requisitos legales y contractuales, con el objetivo de garantizar el respeto por el medio ambiente en la prestación de los servicios en todo el dominio público portuario del que es competente con el firme compromiso de evitar o disminuir la contaminación. Implica a todos los integrantes de la Organización en la protección del medio ambiente y asigna de forma clara las responsabilidades de cada persona además de planificar todas las actividades que realiza en lo que respecta al medio ambiente.

Se ha propuesto como objetivo consolidar el funcionamiento de estos dos sistemas de gestión e integrarlos en un único Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente. El desarrollo de estos sistemas de gestión permitirá a la APB cumplir con sus metas de forma sostenible buscando la máxima satisfacción de sus clientes y la excelencia en los servicios que presta.

### **13. Objetivo: Mejorar la gestión de residuos de los puertos.**

Acciones: Realizar control y seguimiento de la cantidad de residuos producidos por la APB y su destino final y disponer de gestores autorizados de residuos en cada uno de sus puertos e implantación del procedimiento.

Línea de actuación: Operacional.

Dimensión: Ambiental.

Área impulsora: Medioambiente / Conservación / Delegaciones Maó, Eivissa, la Savina y Alcúdia.

**Material fundamental ISO 26000:** Medio ambiente.

La APB en cumplimiento de la normativa vigente (Real Decreto 1381/2002, de 20 de diciembre, sobre instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga y Real Decreto 1084/2009, de 3 de julio, por el que se modifica el Real Decreto anterior) ha confeccionado el "*Plan de recepción y manipulación de desechos procedentes de los buques de los puertos de Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa, y la Savina*", que se encuentra a disposición de todos sus usuarios.

Dentro de la política general de protección del medio ambiente, reducir las descargas al mar de los desechos producidos por los buques es un objetivo prioritario para la protección del medio marino, teniendo en cuenta, entre otros, los requisitos del "*Convenio para prevenir la contaminación por los buques*", **Convenio Marpol 73/78**<sup>15</sup>, en su última edición.

---

<sup>15</sup> El Convenio internacional para prevenir la contaminación por los buques, **MARPOL** es el principal convenio internacional que versa sobre la prevención de la contaminación del medio marino por los buques a causa de factores de funcionamiento o accidentales. El Convenio MARPOL fue adoptado el 2 de noviembre de 1973 en la sede de la OMI. El Protocolo de 1978 se adoptó en respuesta al gran número de accidentes de buques tanque ocurridos entre 1976 y 1977. Habida cuenta de que el Convenio MARPOL 1973 aún no había entrado en vigor, el Protocolo de 1978 relativo al Convenio MARPOL absorbió el Convenio original. El nuevo instrumento entró en vigor el 2 de octubre de 1983. En 1997, se adoptó un Protocolo para introducir enmiendas en el

Dentro de la web, en el apartado de Política Ambiental, se puede encontrar el Plan de Gestión de Residuos, donde se pueden descargar tres guías para usuarios del puerto, las correspondientes a buques mercantes, embarcaciones pesqueras, deportivas y recreativas y el plan de recepción y manipulación de desechos de buques y residuos de carga.

Nos encontramos de nuevo, ante una obligación legal.

#### **4.2.2. OBJETIVOS EN CURSO AL FINALIZAR EL EJERCICIO 2017.**

Eran 10 los objetivos que al finalizar el año 2017 se encontraban en proceso de ejecución.

1. **Objetivo: Disponer de un mecanismo para prevenir y evitar conductas que den lugar a soborno y/o corrupción.**

Acciones: Elaboración de un modelo de organización y gestión para la prevención de riesgos penales.

Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Derechos Humanos / Prácticas Laborales / Prácticas justas de operación.

Como asuntos oportunos de Derechos Humanos porque se trata de evitar la complicidad, como acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, estando en conocimiento o teniendo intención de contribuir con él. Pero también complicidad como ayuda a cometer actos condenables que la Organización sabe que van a originar impactos negativos.

Como prácticas justas de operación porque se refiere a promover una conducta ética que prevenga la corrupción y para ello se deben identificar los riesgos e implementar, como en este caso, políticas y prácticas anti-corrupción.

Como prácticas laborales porque se ha de formar a los empleados en la erradicación del soborno, respeto a la participación política responsable y en cómo manejar conflictos.

Formaría parte de las garantías jurídicas, políticas y prácticas de la Organización con sus empleados. Sin embargo, al menos en parte, es una acción que ya viene recogida en el Código Ético. (Ver punto 4.3 Código Ético).

---

Convenio y se añadió un nuevo Anexo VI, que entró en vigor el 19 de mayo de 2005. A lo largo de los años, el Convenio MARPOL ha sido objeto de diversas actualizaciones mediante la incorporación de enmiendas.

En el Convenio figuran reglas encaminadas a prevenir y reducir al mínimo la contaminación ocasionada por los buques, tanto accidental como procedente de las operaciones normales, y actualmente incluye seis anexos técnicos. En la mayoría de tales anexos figuran zonas especiales en las que se realizan controles estrictos respecto de las descargas operacionales.



2. **Objetivo:** Desarrollar una herramienta que integre la gestión de temas relacionados con sostenibilidad en la operativa y actividad de la autoridad portuaria (Cuadro de Mando Integral<sup>16</sup>).

Acciones: Desarrollar una herramienta que integre los indicadores de Planificación, Medioambiente (ISO 14001), Calidad (ISO 9000) y Sostenibilidad.

Línea de actuación: Gobierno Corporativo.

Dimensión: Institucional.

Área impulsora: Estrategia y Sostenibilidad / Calidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Medio Ambiente.

Se trata de una herramienta transversal por lo que la Gobernanza de la organización sería clave para definir y operar dicho sistema mediante el cual se adoptan e implementan decisiones que logren los objetivos marcados. Además, como integra indicadores de Medio Ambiente formaría parte de los asuntos oportunos sobre el medio ambiente.

3. **Objetivo:** Disponer de un procedimiento de comunicación interna.

Acciones: Desarrollar un procedimiento (PE-COM-01) en la parte referida a comunicación interna.

Línea de actuación: Satisfacción de los empleados.

Dimensión: Social / RR.HH.

Área impulsora: Calidad, Comunicación y RR.HH.

**Materia fundamental ISO 26000:** Prácticas Laborales.

Es una obligación de las organizaciones facilitar la representación y el diálogo social. Se deben proporcionar avisos e informaciones cuando surjan cambios que afectan al empleo, valorando con los representantes de los trabajadores la manera de mitigarlos. Se debe fomentar todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre empleados y trabajadores sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.

Al personal de la APB le corresponde un usuario de correo electrónico con el dominio **@portsdebalears.com**, de exclusivo uso corporativo. A partir de aquí, dispone de un nombre de usuario y una contraseña (la cual tiene que ir renovando periódicamente) que les dará acceso a diversas herramientas, algunas de comunicación.

La **APBIntranet** es una de las herramientas básicas que tiene a disposición el personal para ponerse al día en cuanto a la legislación vigente y especificidades de su puesto de

---

<sup>16</sup> El Cuadro de Mando Integral (CMI) facilita la definición de los objetivos estratégicos, su implantación y su seguimiento en cada Autoridad Portuaria, al mismo tiempo que se mejora la coordinación del Sistema Portuario Español de Titularidad Estatal (SPTE) a través de un conjunto de indicadores de seguimiento comunes a todas las Autoridades Portuarias.

En esta línea, Puertos del Estado, con la colaboración y apoyo de las Autoridades Portuarias, lleva desde el año 2001 trabajando en la implantación del CMI en el Sistema Portuario Español, dentro del proceso de implementación de herramientas y metodologías que ayuden a cada una de las Autoridades Portuarias a desarrollar su modelo de negocio y a conseguir sus objetivos estratégicos, y consecuentemente, los del SPTE en su conjunto.

El Plan Estratégico de una Autoridad Portuaria es desarrollado y monitoreado a través del CMI, lo que a su vez permite su concreción en el Plan de Empresa, puesto que posibilita la traducción de las grandes líneas del Plan Estratégico en una serie de objetivos estratégicos y establece los objetivos operativos e iniciativas que deben lanzarse para conseguir dichos objetivos.

trabajo como fuente de información y consulta de novedades, modificaciones de normativa, tablones de anuncios y otros recursos. En resumen, podemos decir que aquí se encuentra todo lo que necesita un trabajador en lo relacionado con la APB. Es un medio de comunicación corporativo exclusivo para el personal que pretende reforzar la transmisión de información interna que pueda ser de interés para la plantilla.

Existe un tablón oficial de anuncios internos, tanto físico como en la APBIntranet, así como un tablón de comunicados al personal *on line* en los que se publican informaciones relevantes para los trabajadores. Además cuentan con un tablón social que es moderado y en el que participar tiene carácter personal, donde no se permite la publicación de ningún comentario ofensivo o que vaya en contra de la esencia misma del tablón.

También existe la Plataforma de Diálogo e Innovación (Ver punto 4.4 Plataforma de Diálogo e Innovación).

Indicar que hay un procedimiento de comunicación e imagen pero que básicamente hace referencia a los procedimientos de comunicación externa.

En relación a las comunicaciones internas, advertir que mediante el tablón de anuncios no se puede conseguir feedback. Además, el tablón social no es en sí una forma de comunicación interna, sino un espacio social que casi nadie utiliza y donde tampoco existe posibilidad de feedback. Por otra parte, no se comunica a los trabajadores las noticias relacionadas con la APB que van a tener lugar, independientemente de que afecten o no al trabajador. Únicamente a través del resumen de prensa accesible desde la APBIntranet se tiene conocimiento de estas noticias pero una vez que estas ya han tenido lugar, por lo que la mayoría de los trabajadores desconocen muchas veces la labor de la propia APB o de eventos en los que participa y sólo se tiene conocimiento, cuando se tiene, a través de la comunicación informal.

Estas opciones, junto con un buzón de sugerencias a la entrada del aparcamiento subterráneo del edificio de oficinas, en el caso de Palma, son las únicas formas de establecer comunicación entre la empresa y los trabajadores. Pero como se ha señalado, no permite la retroalimentación entre ninguna de las partes, ni la comunicación eficiente entre trabajadores. Por lo tanto, no existe un canal de comunicación eficaz como lugar para opinar como podría ser un foro de empresa, por ejemplo.

En fecha de 14 de mayo de este año se informó a todos los trabajadores mediante correo electrónico que por parte de la Dirección se había aprobado la revisión del procedimiento relativo al SAC para que a través de él se dé la posibilidad de que los empleados puedan presentar una queja / sugerencia en un buzón de sugerencias virtual, preservándose el anonimato del autor (si éste así lo desea) y contestándose a través de la intranet en un plazo de 10 días hábiles cuando se trate de reclamaciones, quejas o sugerencias y de 3 días cuando se trate de solicitud de información. El plazo máximo para que el departamento responsable informe al SAC será de 5 días hábiles para reclamaciones y quejas y 1 día para las solicitudes de información. No se aceptarán aquellas quejas / sugerencias que puedan vulnerar derechos de otros trabajadores o

sean ofensivas. Se podrá presentar cualquier sugerencia pero para presentar una queja será necesario completarla con una sugerencia, contribuyendo de manera constructiva a resolver el problema que se expone. Será posible para aquel trabajador que lo desee que su nombre pueda aparecer en la intranet junto a la contestación que será elaborada desde el departamento de Calidad, Medio Ambiente e Innovación, tras recabar los informes que sean necesarios. Si por otra parte desea recibir la contestación en privado, sin que aparezca dicha contestación en la intranet, también será posible indicándolo previamente en dicho formulario.

4. **Objetivo: Disponer de procedimiento de comunicación interna.**

Acciones: Desarrollar política de galardones y/o reconocimiento por trabajos realizados.

Línea de actuación: Satisfacción de los empleados.

Dimensión: Social / RR.HH.

Área impulsora: Comunicación y RR.HH.

**Materia fundamental ISO 26000:** Prácticas Laborales.

Se trataría de incentivar la motivación de los empleados más allá de la retribución económica y fomentar el orgullo de pertenencia, mediante la premisa de que el esfuerzo debe ser recompensado transmitiendo agradecimiento a los empleados cuando se consiguen nuevos logros de forma que estos se sientan valorados y reconocidos.

Actualmente, nada de esto se aplica puesto que no se conoce ningún caso de un trabajador que haya sido reconocido por trabajos realizados, proviniendo a veces de los stakeholders cartas de agradecimiento dirigidas a la actuación y profesionalidad de algún empleado en concreto de la APB (que no se publicitan), pero no por parte de la Organización.

5. **Objetivo: Disponer de procedimiento de comunicación con los grupos de interés.**

Acciones: Desarrollar el Plan Director de Comunicación, sistematizando la forma de comunicación con cada grupo.

Línea de actuación: Relaciones con los GDI.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

Área impulsora: Comunicación / Calidad / Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Asuntos de consumidores / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Desde la gobernanza de la organización se deben implantar procesos de comunicación en ambas direcciones con las partes interesadas.

Por otra parte, y como asuntos de consumidores, se deben ofrecer sistemas adecuados de respuesta, apoyo y asesoramiento y, en su caso, el uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos.

Como en el caso de los empleados, los grupos de interés no disponen de un procedimiento o canal de comunicación específico entre ellos y la APB, más allá de los

escritos dirigidos al Registro, mediante los canales de comunicación vistos en el objetivo alcanzado nº 11 o mediante la comunicación meramente verbal.

6. **Objetivo: Sistematizar obtención de la percepción de los grupos de interés.**

Acciones: Realización de análisis de percepción para cada GDI.

Línea de actuación: Relaciones con los GDI.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

Área Impulsora: Comunicación / Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Relacionado con el punto anterior, la Organización debe equilibrar sus necesidades con las de las partes interesadas y para ello debe conocer la percepción que estos tienen sobre la actividad de la APB.

Complementando a lo indicado en el objetivo alcanzado nº 5, la información que se obtenga sobre demandas y grado de satisfacción de clientes y usuarios y con la conseguida a los representantes de los grupos de interés, deberá ser posteriormente analizada para investigar cómo afecta la actividad de la APB en la comunidad para planificar posibles acciones de mejora.

7. **Objetivo: Conocer y difundir el impacto en la sociedad de la actividad de los puertos.**

Acciones: Realizar estudios periódicos de impacto económico.

Línea de actuación: Impactos en las comunicaciones.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

Área impulsora: Comunicación y Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Una Organización socialmente responsable debe considerarse a sí misma como parte de la comunidad, valorando sus características culturales y apoyando el intercambio de experiencias. Pero antes de decidir sobre el enfoque de su participación activa y sobre el desarrollo de la misma, la Organización debería investigar sus impactos potenciales en ella y planificar la forma de mitigar los impactos negativos.

El impacto económico total en 2015 de los puertos de interés general gestionados por la APB fue de 1.413 millones de euros, lo que supuso el 5,7% de la actividad generada en Baleares durante ese ejercicio. Respecto a la ocupación, los puertos de Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina generaron de manera directa, indirecta e inducida 25.720 puestos de trabajo, lo que representó el 5,3% del empleo total balear. Así se desprende del estudio sobre el impacto económico de la actividad de los puertos que gestiona la APB, con datos recogidos entre 2015 y 2017 y que se hizo público el pasado mes de enero. Los trabajos han sido elaborados conjuntamente por el departamento de Planificación y Sostenibilidad de la APB, el Servicio de Estudios de la Cámara de Comercio de Mallorca y por la Universidad de las Islas Baleares (UIB).

Este estudio pone de relieve la gran trascendencia de las actividades vinculadas a los puertos que gestiona la APB. Para ello tiene en cuenta no tan solo las actividades de funcionamiento de dichos puertos, sino también las inversiones realizadas, públicas y privadas, así como el impacto económico derivado de los turistas náuticos y de la actividad de los cruceros.

8. **Objetivo: Conocer y difundir el impacto en la sociedad de la actividad de los puertos.**

Acciones: Difundir los resultados de medición del impacto a los grupos de interés.

Línea de actuación: Impactos en las comunicaciones.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

Área impulsora: Comunicación y Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Relacionada y como paso siguiente a la acción anterior, se proponía difundir esos datos a los grupos de interés en temas que les afectan. Sin embargo, debido a la falta de interés por parte de la Gobernanza de la APB, este estudio ha sido escasamente difundido, únicamente a través de la web de la APB, donde se encuentra disponible para su descarga, y en su momento por hacerse eco de la noticia algunos medios de comunicación locales.

9. **Objetivo: Nutrir la web de contenido sobre Responsabilidad Corporativa y la actividad de la APB en esta materia.**

Acciones: Crear un espacio en la web con contenido específico de RSC de la APB.

Línea de actuación: Impactos en las comunicaciones.

Dimensión: Social / Grupos de interés.

Área impulsora: Comunicación y Estrategia y Sostenibilidad.

**Materia fundamental ISO 26000:** Gobernanza de la Organización.

Actualmente existe un espacio en la web de la APB sobre RSC en el que existen los siguientes apartados:

- Misión y visión.
- Compromisos. Dentro de este apartado se accede a: - Política de RSC (la cual se puede descargar en formato PDF). - Política de Calidad - Política Medioambiental (la cual se puede descargar en formato PDF) y conformada a su vez por estos otros apartados:
  - Calidad de las aguas Portuarias (donde se pueden descargar en PDF la ROM 5.1 y las analíticas de las aguas desde 2016)
  - Calidad del aire
  - Plan de Gestión de Residuos (donde se puede descargar la información sobre buques mercantes, embarcaciones pesqueras, deportivas y recreativas y el Plan de recepción y manipulación de desechos de buques y residuos de carga)
  - Informe anual de Medioambiente (desde donde se accede al capítulo 10 de la memoria de sostenibilidad “Dimensión Ambiental”).
- Transparencia.

La APB, en cumplimiento de los arts. 17 y ss. de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, publica de forma periódica y actualizada en su página web y en la sede electrónica información institucional, organizativa y de planificación, económica y jurídica, que se ofrece con el firme propósito de mantener una comunicación responsable, fluida y multidireccional con los grupos de interés.

- Información corporativa. Desde donde se pueden descargar las memorias, el resumen ejecutivo, las cuentas anuales, los certificados del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 así como los acuerdos del Consejo de Administración.
- Plan estratégico. Por parte de la APB se ha iniciado la elaboración del “*Plan Estratégico de la Autoridad Portuaria de Baleares*” contemplando los cinco puertos (Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina) y las señales marítimas (34 faros) que gestiona, con un horizonte inicialmente estimado de 10 años. El objetivo de este Plan es definir las estrategias de futuro para los puertos de la APB conciliando los diversos puntos de vista de la sociedad a la que sirven y deben seguir sirviendo. Para ello se pretende considerar todos los factores clave que pueden incidir, ya sean socio-económicos, tecnológicos, medioambientales, etc., buscando siempre favorecer el interés general.

La APB tiene la voluntad de que tanto la elaboración del Plan como su implantación, sea un proceso altamente participativo y dialogado, implicando a todos los grupos de interés, por ello, quiere considerar todas las **ideas y aportaciones que se desee hacerles llegar** con [el cuestionario que se encuentra en este link<sup>17</sup>](#), dentro de su página web, en los que se pregunta sobre diversas cuestiones en relación a la actividad de los puertos.

#### **10. Objetivo: Disponer de información sobre la calidad del aire en los puertos.**

Acciones: Análisis de las necesidades en los puertos de la APB. Instalación de equipos de medición de calidad del aire en el puerto de Palma, (prueba piloto). Utilizar datos existentes de medición de calidad del aire de la ciudad de Palma y analizar su correlación con el tráfico de buques.

Línea de actuación: Operacional.

Dimensión: Ambiental.

Área impulsora: Medioambiente / Infraestructuras.

**Materia fundamental ISO 26000:** Medio ambiente / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Como asunto de Medio ambiente puesto que el objetivo será estudiar el impacto ambiental provocado por la APB para así conocer las cotas máximas de la huella que

---

<sup>17</sup> <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3GOyxbGAoRXSnNjbjXckNbF0HunOzzHAdwnHXcXlaTEVXQg/viewform>

esta actividad genera en el aire, con la intención de correlacionar los niveles de contaminantes en el aire con la actividad generada en el puerto.

Como participación activa y desarrollo de la comunidad puesto que se firma un acuerdo con la Universidad de las Islas Baleares (UIB) intercambiando recursos y esfuerzos para investigar los impactos potenciales en el entorno y planificar las formas de atajar los impactos en la calidad del aire. Un objetivo último sería el estudio de estos impactos negativos para la salud en los procesos relativos a la actividad portuaria.

La APB lleva trabajando desde el año 2016 para conocer cuál es el nivel de la calidad del aire de sus puertos. En colaboración con la UIB han trabajado conjuntamente en este proyecto que ahora permite visualizar la calidad del aire del puerto de Palma a través de un panel de control que se actualiza ocho veces al día y recoge el valor medio horario de las siete estaciones colocadas en el puerto de Palma. Cada una de estas estaciones dispone de nanosensores capaces de medir CO, NO<sub>2</sub>, O<sub>3</sub>, PM<sub>10</sub> y SO<sub>2</sub> con 113 sensores que reportan datos cada 10 minutos.

La APB tiene previsto extender durante 2019 esta experiencia a los puertos de Alcúdia, Eivissa, la Savina y Maó.

A través de este enlace, dentro de la web de la APB, se puede tener acceso a los datos actualizados de la calidad del aire en el Puerto de Palma: <http://www.portsdebalears.com/es/calidad-del-aire>

#### **4.2.3. HITOS O EVENTOS MÁS DESTACABLES DE 2017.**

El apartado 3.3. Hitos de 2017 de la memoria de sostenibilidad está dedicado a los eventos más destacados del año 2017. Haremos referencia sólo a aquellos que tengan relación con la RS.

##### **1. El Puerto de Palma organiza un simulacro de accidente por fuga de gas.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Dentro de la Prevención de la contaminación, la organización de este simulacro refleja que se ha implementado un programa de prevención y preparación a través de un plan de emergencia frente a, en este caso, una fuga de gas y que involucró a trabajadores, autoridades, comunidad local y concesionarios. También se puso a prueba el correcto funcionamiento del Plan de Emergencia interior del puerto de Palma (PMI).

El simulacro consistió en una fuga de gas clorhídrico y como consecuencia, una intoxicación por inhalación de este gas, activándose el PMI del puerto. Se realizó en coordinación con Cruz Roja y Transmediterránea y en él, además intervino la Dirección General de Emergencias de Baleares, Delegación del Gobierno, Cruz Roja, Guardia Civil, Bomberos de Palma, Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Portuaria, por lo que también se incluye en la materia de participación activa y desarrollo de la Comunidad.



## **2. La APB mantiene para 2017 los descuentos al tráfico marítimo de mercancías y pasaje.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la Organización / Asuntos de consumidores.

Mediante esta medida de mantenimiento en los descuentos señalados, la APB permite desarrollar sus objetivos y estrategias a través del equilibrio de las necesidades de la Organización con las de las partes interesadas, los operadores de tráfico marítimo de mercancías y de pasaje.

Y como asuntos de consumidores, porque a pesar de que esta medida supone una significativa reducción de ingresos, su intención es abaratar el transporte marítimo, contribuyendo a mitigar los efectos de la insularidad e incentivar el transporte marítimo y la actividad económica de las islas.

## **3. La Delegada del Gobierno, María Salom, visita la Autoridad Portuaria de Baleares.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la Organización / Participación activa y desarrollo de la Comunidad.

Esta visita se encuadra dentro del proceso de comunicación bidireccional con las partes interesadas, en este caso con la Administración Central y se encuadraría dentro de los asuntos de Gobernanza de la Organización.

Por otra parte, el establecer relaciones transparentes con otras administraciones o el fomento de alianzas para por ejemplo, maximizar sinergias, se podría encuadrar también en la materia fundamental de participación activa y desarrollo de la comunidad. En este caso para la explicación del proceso de mejora de la integración Puerto-Ciudad con el fin de encontrar el consenso entre todos los actores implicados en el nuevo proyecto del Plan Director del Puerto de Palma.

## **4. Inicio de la reforma del edificio de la Estación Marítima de la Savina para mejorar su servicio a usuarios y transportistas.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la Organización / Participación activa y desarrollo de la Comunidad.

Gobernanza de la Organización puesto que esta reforma servirá para implementar el objetivo marcado por la misma, que es el de dar un servicio a usuarios y transportistas mediante una eficiencia de recursos financieros y humanos y mediante un equilibrio en los resultados esperados con las partes interesadas y pensando en las generaciones inmediatas y futuras.

Además se puede encuadrar en la materia fundamental de participación activa y desarrollo de la comunidad puesto que se contribuye así al desarrollo económico y social de la isla de Formentera.

## **5. La APB recibe el certificado AENOR ISO 14001 a su sistema de Gestión Ambiental.**



Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la Organización / Asuntos oportunos sobre el Medio ambiente.

(Ver objetivo alcanzado nº 11)

## 6. **Balearia y Gas Natural Fenosa llevan a Mallorca el primer motor de gas natural de España en un buque de pasaje.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio Ambiente.

Acción concreta de prevención de la contaminación y de implementación de medidas de eficiencia en los recursos buscando reducir el uso de las energías no renovables. Se implementa una medida de respuesta a un impacto existente dentro de su esfera de influencia, contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad de Balearia, como parte interesada, para adaptarse al cambio. El proyecto, pionero en España, tiene como objetivo reducir las emisiones y mejorar la calidad del aire, tanto en los entornos urbanos como portuarios de Palma.

El ferry Abel Matutes que opera diariamente entre Palma y Barcelona funciona con el primer motor de gas natural de España en un buque de pasajeros. La compañía, junto con Gas Natural Fenosa, ha impulsado el desarrollo e instalación de este motor auxiliar, así como de un tanque de gas natural licuado (GNL) de 30m<sup>3</sup>. El nuevo motor a gas natural está integrado en la planta eléctrica del barco, permitiendo su funcionamiento con cualquiera de los motores auxiliares y sin impacto visual. El buque consume gas natural en las maniobras de aproximación y salida de los puertos de Palma y Barcelona así como para la producción de energía eléctrica durante el tiempo que está atracado, sustituyendo al combustible habitual.

Con la aplicación de este sistema se pretende lograr un transporte marítimo de pasajeros y mercancías más sostenible y eficiente, una mejora en la calidad del aire y una contribución a la reducción de emisiones y de partículas en suspensión.

Este proyecto se integra en la iniciativa **CLEANPORT**<sup>18</sup> y está cofinanciado por la Unión Europea a través del programa **CEF-Transport**<sup>19</sup>. Cuenta además con la participación de los puertos de Palma de Mallorca y de Barcelona, y de la Dirección General de la Marina Mercante.

## 7. **La APB asiste al Congreso Smart Island.**

---

<sup>18</sup> El objetivo global de **CLEANPORT** es demostrar la viabilidad de un sistema marítimo que funcione con energía alternativa y limpia mediante la generación auxiliar de gas a bordo (Gas Natural y Gas Natural Licuado). Pretende superar las barreras existentes en la armonización del marco normativo y en la estandarización de las soluciones técnicas, ambas necesarias para el suministro de combustibles alternativos (GNL) en puertos y buques. Asimismo, se pretende ilustrar nuevas operaciones y servicios de energía alternativa mediante Empresas de Suministro Energético (ESCO, de las siglas en inglés). De esta forma, es viable generar electricidad a bordo durante las operaciones de atracar, zarpar, y estadía del buque en puerto mediante la construcción de una infraestructura de abastecimiento de combustible en tierra.

<sup>19</sup> El principal objetivo del **CEF Transport** es ayudar a completar la red transeuropea de transporte (TEN-T) de alto rendimiento, sostenible y eficiente hacia 2030 financiando diversos tipos de acciones. La financiación del CEF Transport está disponible a través de subvenciones, tras la convocatoria de propuestas, e instrumentos de financiación, como instrumentos de capital, préstamos y/o avales o cualquier otro tipo de instrumento de financiación. Las claves para desarrollar buenas propuestas son estimular la sostenibilidad y la eficiencia del transporte, así como justificar la mejora de la red transeuropea de transporte principal (Core Network) o general (Comprehensive Network).

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente / Asuntos de consumidores / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Asuntos de medio ambiente porque el objetivo del Congreso, organizado por Feria de Barcelona y patrocinado por el Gobierno de las Islas Baleares, el Consell de Mallorca, el Ayuntamiento de Calviá y la APB entre otros, era potenciar las Islas Baleares como destino turístico de innovación, no solo tecnológica sino también aplicada al medio ambiente, a la eficiencia energética y a la sostenibilidad.

Asuntos de consumidores porque se ofrecen productos y servicios beneficiosos en relación al consumo sostenible, como por ejemplo con la presentación que la APB hizo en su sede electrónica, de su **Plataforma de Innovación Portuaria**<sup>20</sup>, de la App **Smart Port**<sup>21</sup> y de un dispositivo de emergencia conocido como **Emergency QR Project**<sup>22</sup>.

Participación activa y desarrollo de la comunidad porque se alienta una relación con la comunidad para contribuir a su desarrollo, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas. También contribuyendo al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en el ámbito local.

#### **8. La APB organiza junto a la Cámara de Comercio de Mallorca un encuentro internacional de empresas náuticas.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Se fomenta de esta manera la participación activa de la colectividad, involucrándose con los stakeholders para contribuir a su progreso, fomentando acuerdos con organizaciones locales e internacionales y partes interesadas, cooperando al desarrollo económico y social y la promoción del empleo. Se contribuye así a la creación de ingresos y riqueza a través de intercambios que favorecen el espíritu emprendedor, el desarrollo de proveedores locales y el empleo, fomentando alianzas con otras organizaciones.

---

<sup>20</sup> La **Plataforma de Innovación Portuaria** de la APB tiene como objetivo identificar las oportunidades de mejora de los puertos y su entorno, para liderar y apoyar los proyectos en materia de innovación y que éstos se materialicen. Es también una herramienta de conexión entre los usuarios y el puerto, donde se van a poner en común proyectos de interés general para que los desarrollen grupos de trabajo creados a propósito. Se constituye como un nuevo punto de conexión con la comunidad portuaria para proyectos de innovación. A través del nuevo portal <http://innovacion.portsdebalears.com/>, se pretende dar respuesta a la aplicación del concepto 'Smart Port', ya que la mayoría de los proyectos e ideas innovadoras que aquí se desarrollen tendrán el apoyo de las nuevas tecnologías.

<sup>21</sup> A través de **Posidonia Smartport** se comparte información actualizada del tráfico marítimo de cada puerto, de las instalaciones y de las empresas portuarias. Cualquiera que se descargue la aplicación puede ver el movimiento de entrada y salida de los buques, la localización de las instalaciones y las rutas de acceso, las empresas y sus datos de contacto, las noticias de la APB y la previsión meteorológica, entre otros servicios. Es una herramienta muy útil para el puerto, para los agentes portuarios, los visitantes (como los cruceristas) y para cualquier empresa o ciudadano que precise información de los puertos, ya que puede acceder desde el teléfono móvil, de una forma ágil, práctica y sencilla. Puede descargarse desde Google Play y Apple Store.

<sup>22</sup> **Emergency QR Project**, permitirá mejorar la atención de emergencias a los turistas de cruceros que voluntariamente quieran tener acceso. La plataforma crea un código QR con autocontenido y con información encriptada que incorporará los datos personales y relativos a información sanitaria de las personas que las quieran ceder para poder ser usadas en caso de situaciones de emergencia mejorando la capacidad y la efectividad de la atención que se podrá ofrecer.

Coincidiendo con la celebración del Salón Náutico de Palma de 2017 y aprovechando que el puerto se convirtió en el epicentro de la actualidad náutica internacional, la APB organizó en su sede, junto a la Cámara de Comercio de Mallorca un encuentro entre empresas náuticas de ámbito internacional. El evento, conocido como Brokerage Event 2017, puso en contacto a representantes de todo el entramado empresarial del sector náutico con la finalidad de encontrar socios comerciales internacionales.

Respaldado por la mayor red europea de Pymes con proyección internacional, la **Enterprise Europe Network**<sup>23</sup>, el encuentro persiguió también generar negocio, agendar reuniones con empresas y profesionales, mantener entrevistas bilaterales y permitió a los asistentes conocer las últimas tendencias en productos y servicios del sector náutico.

#### **9. La policía portuaria de Formentera cuenta con un nuevo vehículo eléctrico. Por otra parte la APB adquiere un nuevo vehículo 100% eléctrico para la policía portuaria del Puerto de Palma.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente.

La APB adquirió dos vehículos para las policías portuarias del puerto de la Savina y del puerto de Palma; en ambos casos se trató de un Nissan Evalia Nv200 totalmente eléctrico. La APB se decantó por este modelo de vehículo eléctrico de tipo AC síncrono, con baterías de iones de litio que ofrecen una autonomía de entre 80 y 120 km y cuyo coste fue de 36.000 € cada uno. Estas adquisiciones constituyen un paso más en la apuesta de la APB de adaptar los vehículos de los puertos que gestiona a modelos de bajo consumo y respetuosos con el medio ambiente y en la renovación progresiva de su parque móvil por vehículos eléctricos.

#### **10. La APB instala en 13 de sus faros la última tecnología LED.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente.

La APB instaló a lo largo de 2017 un nuevo tipo de lámpara LED en varios faros de medio alcance. Los LED se han colocado en el interior de las ópticas de vidrio clásicas, ya que además es una forma de conservación del patrimonio. Con estas incorporaciones, son ya 13 los faros de la APB que utilizan LED como fuente luminosa.

En los faros que funcionan con energía solar, el menor consumo de las lámparas LED permite diseñar sistemas de alimentación fotovoltaica más pequeños, lo cual constituye otra forma de ahorro. Además, gracias a la mayor vida media de estas lámparas, la generación de residuos no reciclables es menor, contribuyendo también al cuidado del medio ambiente y consiguiendo una mejor relación entre la potencia eléctrica necesaria y el rendimiento luminoso. Por último, los LED tienen una vida media de alrededor de 100.000 horas frente a las 2.000 horas que puede tener una lámpara de incandescencia.

---

<sup>23</sup> La **Enterprise Europa Network (EEN)** es la mayor red de apoyo a las PYMEs con proyección internacional. La red EEN combina experiencia empresarial internacional y conocimiento local que ayuda a llevar innovaciones a nuevos mercados. La red EEN ayuda a que las empresas que lo deseen crezcan rápidamente, a través de apoyo personalizado, la promoción de nuevas alianzas comerciales y el acceso a financiación.

En cuanto a las 28 balizas y boyas de costa, todas utilizan ya tecnología LED, mientras que en las 80 señales de balizamiento de los cinco puertos, la implantación es de prácticamente el 95%.

**11. La APB instala una red de sensores para medir la contaminación del aire en el Puerto de Palma.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente / Participación activa y desarrollo de la Comunidad.

(Ver objetivo en curso nº 10)

**12. La APB y el Ayuntamiento de Palma presentan el proyecto de reforma del Paseo Marítimo a representantes del sector hotelero.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Se pretende resolver una antigua aspiración de la ciudad de Palma, consultando a un grupo de interés de la comunidad sobre un tema que les afectará directamente.

El presidente de la APB y el alcalde de Palma presentaron a representantes del sector hotelero el proyecto básico de reforma del Paseo Marítimo. Al encuentro acudieron la gerente de la Federación Hotelera de Mallorca y el presidente de la Asociación Hotelera de Palma.

Este proyecto abarca desde la avenida Argentina hasta el Auditórium. Se trata de una iniciativa conjunta de la APB y del Ayuntamiento de Palma para la recuperación del Paseo Marítimo como verdadero paseo y espacio de uso para el ocio de los ciudadanos. La idea es eliminar un carril de circulación por sentido y aumentar la zona peatonal.

Señalar que dos años después y tras muchas controversias sobre estudios que señalan que la reducción de estos carriles provocará un colapso en el tráfico de la ya de por sí saturada circulación de la ciudad de Palma, las obras aún no han comenzado.

**13. La APB y el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA)<sup>24</sup> investigan la biodiversidad bentónica del Puerto de Palma.**

Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente.

Se pretenden identificar y minimizar aquellos impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad, evitando la pérdida de ecosistemas naturales, tomando medidas para preservar todas aquellas especies que puedan verse afectadas negativamente por las acciones realizadas.

La APB y el IMEDEA firmaron en 2017 un convenio de investigación para analizar la biodiversidad del fondo marino (bentónica) del puerto de Palma. El proyecto, pretendía comparar el número y abundancia de especies de gusanos marinos presentes en el

---

<sup>24</sup> **IMEDEA** (CSIC-UIB), es un centro mixto de investigación de titularidad compartida por la Agencia Estatal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de las Islas Baleares (UIB). El IMEDEA pertenece al área científico-técnica de Recursos Naturales del CSIC y su objetivo principal es la producción de conocimiento científico y técnico de alta calidad sobre la estructura y funcionamiento de la naturaleza y su respuesta a las actividades humanas.

puerto de Palma, con zonas portuarias con menor impacto humano como es el Portitxol y ambas respecto a la zona marina protegida de la Bahía de Palma.

Con los resultados se pretendía establecer una mejor gestión de los planes de conservación de la biodiversidad así como la detección y gestión de especies invasoras. Los datos que se pretendían obtener con este estudio podrían tener un gran impacto para las Autoridades Portuarias, ya que ponen en marcha y a prueba una metodología que puede ser empleada en el futuro, maximizando los sistemas de control del medio ambiente y el control de la entrada de especies exóticas.

Los primeros muestreos de la zona del Puerto de Palma y del Portitxol, así como en la reserva marina de la Bahía de Palma se realizaron durante Julio de 2017.

El estudio, presentado en febrero de este año, ha permitido identificar un total de 269 especies de gusanos marinos. También se han identificado especies que no habían sido citadas hasta ahora en las Islas Baleares, algunas de ellas consideradas como invasoras. Las muestras recogidas en los sedimentos de los ambientes portuarios contienen una baja diversidad de especies, algunas de las cuales son indicadoras de condiciones ambientales degradadas, como era esperable. Sin embargo, otras muestras tomadas en los muros más expuestos de los puertos, incluidos los muelles donde atracan los ferris y los cruceros turísticos del dique del Oeste, reflejan un estado de conservación mejor del esperado, al contener una gran diversidad de especies.

**14. La APB organizó el 15 de septiembre de 2017 la I Jornada de Innovación “Caminando juntos hacia el Puerto del futuro”.**

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la organización / Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Con las partes interesadas que se indican más adelante, se pretendía estudiar el impacto económico y social de formar parte de esta Comunidad Autónoma, fomentar la diversificación de la actividad económica e impulsar el uso eficiente de los recursos disponibles.

Para ello, la APB puso en marcha la primera Jornada de Innovación bajo el nombre “*Caminando juntos hacia el puerto del futuro*” que congregó el 15 de septiembre de 2017, a los principales actores del desarrollo económico de las islas: Universidad, Administración, centros de Investigación y empresas privadas.

La iniciativa se enmarcó dentro del proyecto “*Ramon Llull 2030*”, promocionado por la UIB, el Gobierno Balear, la Cámara de Comercio, el Ayuntamiento de Palma, el Colegio de Arquitectos, Endesa y la APB. Dicho proyecto observa y analiza la evolución del modelo económico de las islas y concluye que Baleares necesita desarrollar actividades que complementen a la industria turística, que aporten valor añadido, que contribuyan a la desestacionalización y que causen impacto 0 en el medio ambiente.

**15. La APB y el Ayuntamiento de Mahón acuerdan reducir el suministro de agua a los cruceros.**

**Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente.**

La APB y el Ayuntamiento de Mahón decidieron restringir el suministro de agua a los cruceros que llegan a su puerto, con la intención de asegurar el uso sostenible de los recursos, en este caso del agua.

De los 85 cruceros que pasaron por Mahón en el año 2016, 37 solicitaron cargar agua, situándose el consumo medio en 112 toneladas. En 2017, de los 75 cruceros que atracaron en el puerto de Mahón hasta el 20 de septiembre, lo solicitaron 19. En este sentido, en los últimos meses de 2017 la APB abasteció agua exclusivamente a aquellos cruceros que les era imprescindible, limitando el suministro a 60 toneladas. El agua que estos buques emplearon para abastecerse se redujo aproximadamente en un 40%.

El acuerdo se enmarca en el conjunto de medidas que el Ayuntamiento está poniendo en marcha para hacer frente a la problemática de la escasez y la calidad del agua, que afecta al municipio de Mahón y a toda la isla de Menorca, una problemática a la que la APB es sensible como se demuestra con este acuerdo.

**16. La APB ha recogido en el último año 185 m3 de residuos en las aguas del Puerto de Palma.**

**Materia fundamental ISO 26000: Medio ambiente.**

La APB recogió 185 metros cúbicos de residuos en la Zona I de las aguas del puerto de Palma entre julio de 2016 y junio de 2017, frente a los 298 metros cúbicos recogidos en el mismo periodo de 2015 y 2016, lo que representa un 38 % menos. En ambos casos los materiales más comunes extraídos del mar han sido plásticos y maderas.

Las actuaciones de limpieza de la zona I del puerto de Palma contemplan, además de la recogida diaria de residuos y materiales sólidos y flotantes, el tratamiento de los residuos retirados y su clasificación en envases y plásticos, residuos peligrosos, papel y cartón, vidrio, residuos orgánicos, maderas y voluminosos, hidrocarburos y otros.

La APB tiene entre sus prioridades el mantenimiento en buen estado de las aguas de los puertos que gestiona. Actualmente el **Centro Balear de Biología Aplicada (CBBA)**<sup>25</sup> es el responsable del seguimiento y control de la calidad de las aguas de los 5 puertos de interés general de las Islas Baleares.

Mediante esta iniciativa se da respuesta al cumplimiento de la **Directiva 2000/60/CE** de la Unión Europea que obliga los estados miembros a hacer el seguimiento del estado de las aguas en cada demarcación hidrográfica. El objetivo clave de esta directiva es la protección de las aguas superficiales, en los estuarios, las costas y las aguas subterráneas en todo el territorio de la Unión Europea para promover un consumo sostenible de los recursos y garantizar una mejora de los ecosistemas acuáticos.

---

<sup>25</sup> El **Centro Balear de Biotecnología Aplicada (CBBA)**, es una empresa consultora multidisciplinar especializada en un servicio integral en temas relacionados con el medioambiente. Brinda servicios para la gestión de la calidad y el cumplimiento de seguridad de aquellos elementos imprescindibles para la vida: los alimentos, el agua y el aire. Asimismo, ofrece la posibilidad de tener un grupo de consulta, asesoría, gestión, mantenimiento y analítica.

Señalar que se trata, en el caso del seguimiento del estado de las aguas, de una exigencia legal.

#### **4.2.4. ACCIONES PENDIENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Desde el año 2016, 23 acciones han quedado sin realizar, lo que supone un 50% de las inicialmente previstas y de las cuales no se ha podido obtener más información, salvo una, la *“encuesta de clima laboral”*.

En fecha 21 de mayo de 2019 se envió un correo electrónico a todo el personal por parte de RR.HH. haciendo hincapié en que en la APB están plenamente comprometidos con la mejora continua de sus procesos de gestión y servicios, así como con sus GDI. Para alcanzar tales compromisos se requiere una activa implicación de todo el personal que trabaja en la empresa. Dentro del marco estratégico de RSC se ha considerado oportuno conocer los niveles de motivación y satisfacción de los empleados de la APB.

Para ello han preparado una Encuesta de clima laboral, que les gustaría fuera cumplimentada por todos conteniendo una serie de preguntas con cinco respuestas en función de su mayor o menor satisfacción con cada una de las cuestiones planteadas. Al final hay un área en la que se podrán expresar comentarios adicionales.

La encuesta es totalmente anónima. Se ha encargado a una firma exterior (Estrategia y Dirección) quien en breve enviará individualmente por email un enlace a su página WEB, para que puedan recoger las respuestas (se envió el 22 de mayo). Solo hay que identificar la agrupación profesional (Administración/Oficinas, Policía Portuaria, Conservación/Señales Marítimas y Personal Fuera de Convenio) y el Puerto al que se pertenece según la relación que figura al principio de la encuesta. De este modo habrá un tratamiento estadístico de los datos, lo que permitirá preparar informes de acuerdo a la agrupación profesional y por Puerto, y compararlos con el total de la APB.

Los resultados de la encuesta, cuya fecha tope para cumplimentar es el próximo 14 de junio, junto con los informes de propuesta de la empresa contratada para este servicio, servirán para el desarrollo de planes de mejora, según señalan.

Se ha realizado esta encuesta en fecha de 1 de junio de 2019. La misma está estructurada en 6 bloques donde se hacen una serie de preguntas relacionadas con los mismos. Los bloques son los siguientes: cuestiones preliminares, sobre la empresa, sobre el trabajo, sobre calidad e innovación, sobre los responsables y directores de departamento y sobre salarios, formación y promoción.

Finaliza con un apartado para hacer **comentarios** en el que se ha aprovechado para señalar todas las carencias detectadas en el presente trabajo en relación a la política que la APB sigue para el GDI de los empleados.

#### **4.3. CÓDIGO ÉTICO.**



El Código Ético pretende ser un marco, inclusivo y dialogado, de convivencia en el que se definan de manera sencilla y directa pautas concretas de comportamiento para las relaciones, tanto internas, como con los diferentes grupos de interés. Por esta razón describe en un lenguaje cotidiano las pautas de conducta de los empleados de la APB en su relación con la propia institución, el resto de los empleados, las Administraciones Públicas, los Usuarios, los Proveedores y la Sociedad en su conjunto.

Indican que ha sido ampliamente difundido en la organización y que está disponible para su consulta y descarga en la web, en el apartado de “*Transparencia*” del bloque dedicado a RSC. Además, se han realizado a lo largo de 2017 acciones formativas específicas sobre el Código y otros aspectos de RSC, continuación de las ya iniciadas en 2016 tras la aprobación en febrero de 2017 del Código por el Consejo de Administración de la APB.

Más allá de la propia articulación y redacción del Código, la APB ha designado para su eficaz implementación un **Comité de Ética**. Queda también habilitado un **Canal Ético**, al que se hace referencia más adelante.

Compuesto por cuatro partes, analizamos cada una de ellas.

### 1ª PARTE – ACERCA DE ESTE CÓDIGO ÉTICO.

#### 1.1. INTRODUCCIÓN Y PALABRAS DEL PRESIDENTE.

En resumen, el Presidente de la APB lo define como un marco de convivencia en el que se encuentran pautas concretas de comportamiento para las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Señala también, que es un instrumento más de protección para todos los que forman la APB. En él se recogen los distintos comportamientos derivados de sus valores, y que les ayudarán a reforzar las relaciones con todos sus grupos de interés y consecuentemente, la reputación de la organización. También, y como es necesario, se establecen ciertos límites. Además, señala que no sólo marca obligaciones y compromisos para todos los profesionales, hace también hincapié en las personas que ocupan puestos directivos, y detalla las obligaciones y compromisos que la propia organización asume con su publicación y que además, no está concebido como un elemento sancionador ni coercitivo, sino como un marco de protección que facilita la convivencia y la armonía en las relaciones internas.

#### 1.2. Misión, visión y valores de la Autoridad Portuaria de Baleares.

El Código Ético tiene la misión de ayudar a comprender cómo convertir los valores de la APB en comportamientos reales y ciertos. Establece y explica las actitudes que, en base a su identidad esperan y permiten, y aquellas que no encajan con su cultura.

#### 1.3. Nuestros grupos de interés.

Aquí se encuentran las pautas para ayudar a los trabajadores a comprender cómo entender las relaciones con todos los grupos de interés. Son los empleados los principales usuarios y beneficiarios del Código, pues en ellos recae la responsabilidad de



representar a la empresa ante clientes y usuarios, proveedores, organismos y administraciones públicas o cualquier otro interlocutor.

## 2ª PARTE – PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES EN RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS.

### 2.1. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LA APB EN LA RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS.

Con la publicación de este Código Ético, la APB adquiere un compromiso hacia todos sus empleados: el de cumplir y hacer cumplir el contenido del documento y facilitar su comprensión en todos los niveles organizativos. Estos compromisos se traducen concretamente en los comportamientos siguientes:

- Proteger al empleado en el ejercicio de su trabajo.
- Facilitar a los empleados la información necesaria para el desarrollo del trabajo encomendado y la integración en la organización.
- Cuidar la colaboración y especialmente la comunicación interdepartamental, compartiendo la información necesaria para conseguir los objetivos comunes.
- Poner a disposición de los empleados las herramientas y acciones de formación para el correcto desarrollo de su trabajo.
- La comunicación y el reconocimiento activo serán la herramienta básica de motivación de la organización.
- Preservar la confidencialidad de la información que les ha sido confiada por sus empleados.
- No tolerar la falta de respeto verbal o de comportamiento entre empleados de la organización, sean del nivel que sean.
- Asegurar y garantizar el cumplimiento de la normativa y de las políticas internas.
- Actuar de forma decidida contra cualquier forma de discriminación directa o indirecta asociada a la raza, color, edad, género, nacionalidad, discapacidad, ideología, religión, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, jerarquía u otros.
- Observar los parámetros de competencia, valía y mérito profesional, buen desempeño, y la práctica efectiva de sus valores en el ejercicio de su trabajo.
- Favorecer una cultura de reconocimiento positivo y de mejora en todas las direcciones.
- No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral.
- Defender los derechos de sus trabajadores, internamente y ante cualquier instancia que corresponda.
- Tomar las decisiones que afecten a las condiciones laborales de sus trabajadores de manera objetiva y dentro del marco legal establecido.

## 3ª PARTE – PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 3.1. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON LA APB.

Señala las siguientes:

- Proteger la reputación de la organización, siendo conscientes de la responsabilidad como empleados y embajadores de su identidad, cultura y valores.
- Preservar la debida confidencialidad de la información a la que tienen acceso en su puesto de trabajo.
- Evitar usar los activos tangibles e intangibles de la organización, y la información a la que tienen acceso en su puesto de trabajo, para su propio beneficio personal o el de sus allegados y/o familiares.
- Mostrar lealtad profesional en su comportamiento diario y una actitud proactiva para contribuir a la organización y a la consecución de sus objetivos.
- Trabajar con profesionalidad y en equipo con el resto de áreas de la organización.
- Aprovechar la formación que se les ofrece.
- Evitar el abuso de poder en cualquiera de sus formas.
- Aceptar el debate y la crítica constructiva que les ayude a mejorar en su trabajo.
- Mantener una actitud de vocación de servicio con las áreas de la organización para una mayor eficiencia colectiva.
- Evitar gastos injustificados a la organización.

### 3.2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON EL RESTO DE EMPLEADOS.

Son estas:

- Ser respetuosos con los compañeros, evitando cualquier tipo de falta de respeto o de compañerismo en sus relaciones, trato o lenguaje.
- Fomentar la comunicación transparente, basada en la confianza y compartir la información necesaria para la alineación y consecución de objetivos comunes.
- Buscar el trabajo en equipo, ofreciendo apoyo para aprovechar sinergias interdepartamentales.
- Evitar crear situaciones de discordia, de discriminación y aislamiento de compañeros o ser cómplices de las mismas.
- Dar respuesta a las solicitudes de información requeridas evitando demoras innecesarias.
- Asistir a las reuniones a las que se les convoque o declinar la asistencia informando a la persona convocante en caso de no poder asistir.

### 3.3. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON EL ESTADO Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Aquí hace referencia a las siguientes:

- En todas sus actuaciones se guiarán, por encima de todo, por el interés general al que se deben como empleados públicos y al que se debe la APB como institución.

- Practicar y fomentar de forma efectiva la coordinación y transparencia en sus relaciones con la administración pública local, autonómica y estatal, conscientes de que forman parte de ésta.
- Ser ágiles y claros en sus comunicaciones y relaciones con otros organismos de la Administración del Estado y con el resto de administraciones.
- Favorecer la confianza en las relaciones, valorando y compartiendo los éxitos.
- Compartir herramientas y recursos para simplificar tareas y colaborar con eficacia y eficiencia en interés recíproco.
- Facilitar una mejor gobernanza a través de una actitud positiva y proactiva, procurando agilizar tareas y comunicando con claridad y transparencia.
- Contribuir activamente a hacer posible que las administraciones públicas a las que les corresponda y lo necesiten, dispongan de espacios y condiciones para el desarrollo de sus funciones directamente relacionadas con la actividad portuaria.
- Procurar la progresiva adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar los servicios.
- No poner trabas a procedimientos y necesidades de las administraciones públicas, evitando retrasos innecesarios en las tramitaciones y gestión de documentación.
- Respetar y promover los principios de cooperación y lealtad institucional dentro del marco competencial establecido por las leyes y la Constitución Española.

#### 3.4. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y USUARIOS.

Apuntan estas pautas:

- No aceptar ni exigir entregas de dinero u otro tipo de regalos, obsequios o dádivas que pretendan influir en sus decisiones.
- Ser eficientes y ágiles en la respuesta a las peticiones de los usuarios, agilizando los trámites en la medida de lo posible.
- No dar información de carácter interno que el usuario no necesita o no debe conocer.
- Evitar hablar mal de compañeros, superiores o colaboradores, o de la propia organización ante usuarios externos.
- Mostrar diligencia profesional con los usuarios, buscando resolver los problemas con soluciones que compatibilicen su interés con el interés general.
- Proteger la información y los datos que los usuarios les confían.
- Favorecer el uso de las nuevas tecnologías con el objetivo de mejorar la comunicación y simplificar y optimizar el proceso de respuesta a los usuarios.
- Mantener un trato cordial, próximo, transparente y respetuoso con todos los usuarios, dando a conocer la oferta de servicio de los puertos y sus condiciones.
- No permitir el trato irrespetuoso, condescendiente o desigual de los usuarios.

#### 3.5. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.

Especifican las siguientes:

- No aceptar entregas de dinero u otro tipo de regalos, obsequios o dádivas que pretendan influir en sus decisiones.
- Agilizar la certificación de los trabajos bien y efectivamente realizados y agilizar el pago de los mismos, cumpliendo los contratos.
- Tener una actitud positiva y colaboradora en la relación con el proveedor al mismo tiempo que defienden el interés general al que se deben.
- Ser eficaces y eficientes en las gestiones con los proveedores, favoreciendo el uso de nuevos canales y tecnologías para ser más ágiles.
- Ofrecer transparencia en los procedimientos y criterios de contratación.
- Verificar, comprobar y, en su caso, exigir el normal y adecuado cumplimiento de las obligaciones del proveedor, para la protección del interés general al que se deben.
- Habilitar mecanismos para extender sus criterios de responsabilidad social a su cadena de suministro.
- Evitar que conflictos internos tengan repercusión en la relación con los proveedores.

### 3.6. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN SU RELACIÓN CON LA SOCIEDAD.

Finalmente y en lo concerniente a la sociedad:

- Transmitir las funciones de la organización y de los puertos y señales marítimas (y su papel al servicio económico y social de las Islas Baleares, y cómo se integran en sus ciudades y su entorno), con una imagen seria y responsable pero a la vez abierta, cercana, transparente y eficiente.
- Ser sensibles a las necesidades sociales, especialmente las de los colectivos más desfavorecidos o en riesgo de exclusión, que puedan ser afectadas o aliviadas por su actividad.
- Escuchar activamente las necesidades y propuestas planteadas por los diferentes colectivos de la Sociedad, en particular aquellas a las que se pueda dar respuesta desde su actividad.
- Evaluar y minimizar el impacto medioambiental en el desarrollo de su trabajo, usando recursos de forma prudente y racional.

## 4ª PARTE – ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE ESTE CÓDIGO ÉTICO.

### 4.1. Uso del Código Ético.

Se hace hincapié en que resulta imposible recoger todas y cada una de las posibles situaciones ante las que un empleado se puede encontrar. En las situaciones no recogidas directamente, señala que existen otros documentos y una normativa interna que se puede consultar, además de utilizar el sentido común y el diálogo con los superiores.

Siempre que un trabajador se encuentre en una situación difícil o tenga dudas, debe consultar, comprobar y, sobre todo, preguntar a su superior directo acerca de la mejor manera de actuar.

En relación con su aplicación, todos los empleados deben colaborar diligentemente en cuantos procesos de revisión, consulta, investigación o comprobación, relacionados con él pudieran surgir, facilitando la información que se les requiera.

#### 4.2. Organización y funcionamiento del Código Ético.

Para su funcionamiento efectivo, el Código Ético cuenta con el **Comité de Ética**. Lo forman, por razón de cargo:

- Responsable de la Unidad Organizativa de Recursos Humanos.
- Responsable de la Unidad Organizativa de Secretaría y Asuntos Jurídicos.
- Director de la APB.
- (Asesor Ético externo de carácter opcional).

El Comité de Ética podrá solicitar la presencia de algún empleado, de la representación de los trabajadores, e incluso de algún agente externo o representante de los grupos de interés cuando lo considere oportuno.

En el caso de que algún miembro del Comité de Ética se vea afectado como consecuencia de alguna denuncia, el Presidente de la Autoridad Portuaria nombrará provisionalmente a un nuevo miembro en su sustitución.

La pertenencia al Comité de Ética no reportará ninguna gratificación ni beneficio salarial, para garantizar la neutralidad.

#### 4.3. Canales de Ética.

Cualquier empleado puede utilizar los canales del Código Ético, que gestiona RR.HH., para realizar una consulta o cursar una denuncia las cuales se dirigirán a los siguientes correos electrónicos:

[consulta.codigo@portsdebalears.com](mailto:consulta.codigo@portsdebalears.com)

[denuncia.codigo@portsdebalears.com](mailto:denuncia.codigo@portsdebalears.com)

Estas peticiones quedarán registradas y contestadas en el plazo máximo de 14 (catorce) días hábiles, se acusará recibo y se responderá explicando las razones por las que se requiere un plazo mayor.

Para cualquier denuncia, se acusará recibo y se dará respuesta en el plazo máximo de 7 (siete) días hábiles. Los procesos de denuncia no anulan los sistemas y procedimientos habituales de supervisión del trabajo y el lógico orden jerárquico de la organización. Recibida la denuncia, RR.HH. comprobará si efectivamente se ha producido un incumplimiento, en ese caso concluirá si se precisa elevarlo al Comité de Ética, el cual decidirá si puede valorar la denuncia con la información de que dispone o precisa una instrucción interna.

En el supuesto de que los miembros del Comité de Ética consideren que la actuación en cuestión pueda revestir relevancia disciplinaria, lo pondrán en conocimiento del Presidente de la APB a los efectos que procedan.

#### 4.4. Versiones disponibles y Revisiones del Código Ético.

Este Código Ético, para ser efectivo, será revisado al menos cada dos años. RR.HH., responsable de los canales de Ética, recogerá la información relacionada con las denuncias y consultas y elaborará un informe anual que elevará al Comité, proponiendo las revisiones del texto para su mejor uso y comprensión por parte de los empleados.

Además, periódicamente tras el reporte anual y análisis de consultas e incumplimientos, se pueden elaborar planes de mejora para corregir las situaciones prioritarias o reiteradas.

Todos pueden hacer llegar sugerencias o propuestas de mejora al Canal de Consultas, además, se buscará la máxima difusión del Código, asegurando versiones y formatos suficientes en papel, online, idiomas de la empresa, etc.

Se puede solicitar una copia de este Código Ético en el correo electrónico de Canal de Ética: [consulta.codigo@portsdebalears.com](mailto:consulta.codigo@portsdebalears.com) y también se puede descargar desde la APBIntranet.

Indican que a lo largo de 2017 se han realizado dos consultas al Código Ético y se ha formulado una denuncia la cual fue resuelta satisfactoriamente. Del año 2018 no se han podido recopilar datos aunque se solicitaron.

Durante la reunión del Comité de Empresa con la Dirección del día 3 de abril de 2019 se presentó una queja por la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) ante diversos incumplimientos por parte de la Dirección de la APB en los plazos y formalidades que marca el Código Ético ante denuncias de los trabajadores. Por parte de la Dirección se expuso que, aunque pasado el plazo, se han resuelto todas las denuncias a excepción de una puesto que al estar involucrado el Jefe de RR.HH. y formar parte de la Comisión del Código Ético, este se hubo de inhibir del mismo y el Presidente tiene que nombrar a un sustituto. Desde la RLT se insistió en solicitar que de ese proceso pendiente, se acuse recibo de dicha denuncia al trabajador y se aceleren los plazos al máximo posible dado el gran retraso que se ha producido.

La formación a todo el personal de la APB sobre el Código Ético tuvo lugar en una sesión obligatoria para todos los empleados convocada al efecto a finales de 2016 y donde además, a cada empleado se le hizo entrega de un ejemplar. Si bien desde entonces, no se ha vuelto a mencionar ni recordar su existencia a los trabajadores, ni la mayoría de ellos sabría dónde encontrarlo.

Respecto a los nuevos trabajadores, no se les ha informado de la existencia de este Código Ético entre las fechas transcurridas desde la citada anteriormente sesión de formación hasta el mes de marzo del presente año 2019, en el que a los nuevos trabajadores ya sí se les entrega un ejemplar junto con un manual de bienvenida, manual que tampoco se había entregado hasta ahora.

Como prueba para conocer la efectividad y el cumplimiento de los plazos establecidos en el mismo, se solicitó vía correo electrónico en el mes de noviembre de 2018 al correo electrónico proporcionado, [consulta.codigo@portsdebalears.com](mailto:consulta.codigo@portsdebalears.com) una serie de consultas sobre el funcionamiento del código y otros aspectos, además de requerir un ejemplar por este mismo canal. Se recibió respuesta vía telefónica dos meses después por parte del Jefe de RR.HH. y no a lo planteado señalando éste además, que el ejemplar estaba disponible para su descarga en la intranet de la empresa y que se descargara por ese canal. No se acusó recibo del correo electrónico enviado y no se dio respuesta en el plazo estipulado de 14 días hábiles. La razón esgrimida para esta demora fue que no se trataba de una denuncia o algo que no pudiera demorarse en su respuesta. En cualquier caso, no se cumplieron los plazos establecidos.

En el punto 1.1 de su parte expositiva se señala que, *“se ha tratado de hacerlo de una manera inclusiva y dialogada”*, sin embargo se puede afirmar que en su elaboración (por una asistencia técnica externa a la APB) no ha participado ni se ha recabado información de la mayoría de los trabajadores, conociendo estos de su existencia el día en que se les convocó para la formación.

Por otra parte, han pasado más de dos años desde su aprobación y su limitada difusión y no se conoce que se haya realizado ninguna revisión del mismo, se desconoce asimismo que se hayan realizado los informes anuales proponiendo las posibles revisiones del texto. Tampoco se tiene constancia de la participación de los empleados en cuanto a procesos de revisión, consulta, investigación o comprobación. En el punto 4.1 especifican que existen otros documentos y una normativa interna que se puede consultar, la cual se desconoce.

Materia fundamental ISO 26000: Gobernanza de la Organización / Derechos Humanos / Prácticas Laborales / Prácticas justas de operación.

Un Código Ético es considerado como una herramienta de gestión por la que la alta Dirección, comunica a todos los miembros de la Organización cual ha de ser el comportamiento y la conducta a seguir en sus relaciones con los distintos GDI de la compañía así como entre los empleados y entre estos y la empresa.

Se puede encuadrar también dentro de Prácticas justas de operación porque a su vez, establece los criterios de actuación que deben ser observados por la Organización en el desempeño de sus responsabilidades profesionales. Su objetivo es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable por parte de la Organización y todos sus empleados.

Pero también se podría enmarcar dentro de la materia de derechos humanos o prácticas laborales. De cada una de ellas cumple diferentes requisitos como son la creación de relaciones de trabajo legales que se sostienen en los derechos humanos, el procurar prevenir impactos en sus acciones, la protección de grupos vulnerables, el respeto a los derechos civiles y la creación de estrategias de RS o la construcción de cultura en torno al concepto de RS, etc.

Podemos concluir como aspectos positivos a destacar que sí está definida la “*población diana*” así como las partes interesadas y/o afectadas por el Código, sí que recoge las necesidades que se pretenden abordar y/o cambiar, sí que hay un objetivo estratégico con medidas y acciones contando, aparentemente, con los recursos materiales y humanos oportunos, sí que hay establecido un procedimiento bien definido en relación a denuncias y/o sugerencias sobre el canal de Ética y sí que se ha definido un mecanismo para la coordinación y seguimiento.

Sin embargo, para poder cumplir su finalidad, tendría que haber sido algo más conciso en sus objetivos reflejando pautas precisas de comportamiento bien definidas ante las situaciones más comunes que se pueden dar, tanto en las relaciones internas como en relación con los grupos de interés y no señalar pautas genéricas, generales e inconcretas que pueden valer ante casi cualquier situación que se pueda presentar.

Si a esto le sumamos la falta de indicadores en los que basar la línea base de partida que permita evaluar la evolución posterior, la falta de objetivos más claros y precisos que puedan posteriormente ser evaluados, la falta de participación de las partes interesadas en la fase de diagnóstico, la concreción de un calendario de medidas y acciones, la no contemplación de datos que vayan a ser desagregados por sexo o no tener en cuenta la perspectiva de género, la no previsión de la difusión pública de los resultados (al menos entre los empleados), la falta de revisión indicada cada dos años, la falta de participación del personal en su elaboración o posibles revisiones y el no cumplimiento de los plazos teniendo en cuenta los dos ejemplos comentados, hace que este Código Ético pueda convertirse en una mera declaración de intenciones, sin recorrido, que no despierte el interés del grupo al que va dirigido y que por tanto estos finalmente, no lo utilicen.

#### **4.4. PLATAFORMA DE DIÁLOGO E INNOVACIÓN.**

##### **- CONTEXTO, OBJETIVOS Y BENEFICIOS.**

La principal razón por la que se constituyó esta plataforma es porque la APB quería desplegar una serie de acciones que empezaran a mostrar de manera muy práctica la implantación de su nueva cultura interna y sus valores, así como crear un espacio idóneo para la valoración de ideas innovadoras.

Su germen tuvo lugar en 2015 como método de incentivar la participación del personal ante la propuesta de convocar un concurso de ideas innovadoras que llevar a la práctica ideado por el Jefe del departamento de Calidad, Medio Ambiente e Innovación, departamento que prácticamente se acababa de crear. En conversación con el Jefe del departamento de RR.HH., este último sugirió además la posibilidad de poner en marcha algún grupo formado por trabajadores en el que debatir esas futuras ideas y otras aportadas por ellos mismos. De ahí nació en 2016 la Plataforma de diálogo e innovación, en la que se añadió ese componente de debate como forma de mejorar la motivación y buscando mejoras para el personal y para el resto de grupos de interés a través de las ideas sugeridas.



En definitiva, conocer de los diferentes empleados de la APB sus ideas, aspiraciones, inquietudes, y propuestas, para así poder mejorar la organización, tanto a nivel personal como colectivo, a través de un diálogo transparente, sincero y productivo, y por otra parte detectar y seleccionar las mejores ideas innovadoras para elevarlas al Comité de Innovación.

Sus objetivos específicos son:

- Conocer cuáles son las preocupaciones de las personas que forman la APB.
- Identificar objetivos y propósitos compartidos.
- Mejorar el clima y con ello la calidad de la vida laboral.
- Proponer actuaciones innovadoras de mejora para trabajar colectivamente.
- Servir de “*altavoz*” hacia la Presidencia y la alta Dirección de la APB.

Los beneficios que se pueden esperar de esta Plataforma son el mejorar la calidad de vida del personal, de la Organización y del ambiente de trabajo a fin de conseguir la mayor implicación y motivación posible, aumentar el nivel de compromiso con y de la Organización y ser promotor, o al menos partícipe de las mejoras o ideas innovadoras que puedan proyectarse.

La Plataforma de diálogo e innovación tiene las siguientes funciones:

- Recoger las impresiones de los compañeros a través de correos, charlas, buzón de sugerencias, etc., admitiéndose aquellas que sean de carácter constructivo.
- Recoger las ideas que puedan derivar en proyectos innovadores, que provienen de fuentes tales como los propios empleados, el SAC, usuarios, etc.
- Activar y motivar a los empleados en la participación de la plataforma.
- Resumir las aspiraciones en actuaciones concretas.
- Transmitir con claridad los acuerdos alcanzados en la plataforma y los avances conseguidos a toda la Organización.
- Hacer un seguimiento de los acuerdos alcanzados.

Se compone de 15 trabajadores, procedentes de los 5 puertos de la APB, elegidos por orden de solicitud al correo electrónico habilitado a tal fin, siendo los criterios para la inclusión de dichas personas los siguientes:

- Comprometidos con la organización.
- Interesados en el bien común.
- Carácter voluntario.
- Representativas del colectivo en general.
- Con capacidad de buscar un consenso.
- Personas reflexivas y a su vez resolutivas.
- Interesadas y convencidas en los propósitos de la plataforma.
- Buscando la máxima diversidad de representación, en género, departamentos, jerarquía, edad, etc.

La pertenencia a la Plataforma no da lugar a ningún tipo de retribución ni privilegio especial y la dedicación requerida es de 6 jornadas anuales, así como las contribuciones esporádicas que puedan solicitarse cuando se considere necesario.

- FUNCIONAMIENTO.

**Reuniones de la Plataforma.**

- 1) Frecuencia bimensual.
- 2) Convocatoria. Lidera y convoca esta Plataforma su Presidente, y gestiona la Secretaría Técnica de la Plataforma, en coordinación con el Jefe de la Unidad Organizativa de Calidad, Medio Ambiente e Innovación. Se convocarán las reuniones con una antelación de 15 días. Se solicitarán y recibirán las propuestas con 15 días de antelación para incluirlas en el orden del día que se comunicará 3 días antes.

Para ello se ha habilitado el siguiente correo: [dialogo@portsdebalears.com](mailto:dialogo@portsdebalears.com)

**Desarrollo de las sesiones y adopción de acuerdos.**

El primer punto de cada sesión es el de la revisión de los acuerdos alcanzados y llevados a cabo y los que queden pendientes. Los acuerdos alcanzados se transmiten a Presidencia y Dirección para su valoración y respuesta. Asimismo, se remite un correo electrónico a todo el grupo de la APB para su conocimiento.

**Identificación y selección de contenidos.**

Los contenidos son seleccionados en función de su innovación, su viabilidad y su importancia e implicación para los diferentes grupos de interés de la APB, buscando aquellas aportaciones que beneficien al mayor número posible de personas y que preserven e impulsen los valores de la organización.

Se admiten sólo aquellos que son de carácter constructivo y participativo, y repercutan en la mejora de la Organización y la prestación de los servicios a los clientes y usuarios.

**4.4.1. ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA PLATAFORMA DESDE EL AÑO 2018.**

Durante la reunión de la plataforma celebrada el 22 de enero de 2018, se valoraron las iniciativas presentadas por los miembros en las reuniones anteriores (año 2017) con la intención de elevar al Comité de Dirección la que más puntuación consiguiera, siendo el resultado final:

1. Concurso permanente de ideas y reconocimiento a las mejores propuestas. (9 puntos)
2. Mejorar las posibilidades de promoción, más transparencia y menos discrecionalidad. (7 puntos)
3. Reunión semanal de cada departamento de ½ hora. (5 puntos)
4. Proponer retos anuales transversales o departamentales que requieran participación de un grupo de personas. (4 puntos)
5. Asamblea anual en la que se explique a los trabajadores los principales logros por Departamentos. (4 puntos)

En las reuniones posteriores, se trataron temas como los siguientes:

A) Convocatoria de ideas innovadoras para el personal de la APB.

Desde principios de 2018 la Plataforma trabajó en la “1ª edición de la convocatoria de Ideas innovadoras” con el objetivo de incentivar a sus empleados para aprovechar al máximo su potencial creativo. De esta manera, el trabajador puede canalizar sus aportaciones recibiendo el reconocimiento de la empresa cuando aquellas ideas supongan una mejora en la prestación de servicios o cuando estas aporten valor añadido a la Organización.

El día 13 de julio de 2108 desde la Plataforma se envió a todo el personal un correo electrónico en el que se incluían las **bases** de participación y la **hoja de propuesta de ideas para mejora en la prestación de servicios al usuario (interno y/o externo), en la mejora de la eficiencia o en la reducción del impacto ambiental que la actividad de la APB genera**, animando a participar en dicha convocatoria.

Las BASES eran las siguientes:

- *Introducción.*

*El cambio permanente en la que está sumida nuestra Sociedad y la rapidez creciente en que éste se produce, tiene como consecuencia que el capital humano de las Organizaciones sea un factor clave para su supervivencia. Por este motivo cada vez son más las Organizaciones que incentivan a sus empleados para aprovechar al máximo su potencial creativo de manera que el trabajador canalice sus ideas recibiendo el reconocimiento cuando aquellas ideas supongan una mejora en la prestación de servicios o cuando estas aporten valor añadido a la Organización.*

- *Objeto y alcance.*

*Podrán presentar “ideas innovadoras” todos aquellos trabajadores (fijos o eventuales) que pertenezcan a la plantilla de la APB y no existirá límite en cuanto a número de ideas presentadas por cada trabajador.*

*Dichas ideas deben responder a una necesidad de la Organización y su objetivo debe consistir en una mejora en la prestación de servicios al usuario (interno y/o externo), en la mejora de la eficiencia o en la reducción del impacto ambiental que la actividad de la APB genera. Todas las propuestas presentadas deben estar dentro del ámbito de actuación de la APB.*

- *Formato.*

*El formato de presentación de propuestas se ceñirá al formato que se adjunta como anexo I de las bases y que recoge entre otros:*

- *Nombre y Apellidos del trabajador.*
- *Proceso al que afecta la propuesta.*

- Descripción de la idea. No debe ser extensa pero sí lo suficientemente detallada para que pueda valorarse.
- Medios Materiales y humanos para llevarse a cabo.
- Beneficio que supondría la idea para la Organización o los grupos de interés.
- Plazo estimado de puesta en servicio de la idea.

El trabajador remitirá su propuesta a la Plataforma de diálogo e innovación ([dialogo@portsdebalears.com](mailto:dialogo@portsdebalears.com)) que valorará inicialmente las propuestas preservando el anonimato de las mismas.

- Plazo de presentación.

Las ideas deberán presentarse por correo electrónico antes del 15/09/2018.

- Valoración de ideas.

Finalizado el plazo de presentación de las ideas, sin desvelar los autores de las mismas, serán presentadas y expuestas en la “Plataforma de diálogo” para su valoración inicial.

La valoración se llevará a cabo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIO	PESO
UTILIDAD	21%
DIFICULTAD	12%
COSTE	12%
PLAZO	11%
URGENCIA PARA LA ORGANIZACIÓN	12%
IMPACTO AMBIENTAL	14%
GRADO DE INNOVACIÓN	8%
VISIBILIDAD EXTERIOR / TANGIBILIDAD	11%

Finalizada la valoración inicial se remitirá a todos los trabajadores de la APB un cuestionario para que puedan valorar y opinar sobre las ideas propuestas.

La nota final de cada propuesta estará formada por el 70% de la valoración inicial definida en la Plataforma de Diálogo e Innovación y un 30 % de la nota media de las recibidas por los trabajadores de la APB.

Las ideas propuestas serán remitidas al Comité de Dirección que teniendo en cuenta las valoraciones recibidas decidirá aquellas que se llevarán a cabo indicándose el Departamento responsable así como el papel que podrá desempeñar el autor de la idea (hasta este momento anónimo) en la fase de implantación, en base a sus conocimientos y experiencia.

- Implantación de las ideas.

El Departamento responsable de implantar la idea informará al Comité de Dirección y Plataforma de Diálogo del resultado de la implantación.

Pasado el plazo, el 4 de octubre de 2018 se envió un nuevo correo electrónico al personal con el listado de ideas seleccionadas y que se adaptaban a las bases, para su valoración y votación por parte de todo el personal y como paso previo a la selección por el Comité de Dirección de aquella o aquellas que finalmente se llevarían a cabo. Se adjuntaba también un enlace para entrar en el cuestionario, señalando como fecha tope de votación el 31 de octubre de 2018.

En total fueron seleccionadas 14 ideas.

Finalmente, el 10 de diciembre, mediante correo electrónico enviado por RR.HH. y tras una fase de evaluación tanto por los miembros de la propia Plataforma como por todos los trabajadores que quisieron participar, las ideas con su valoración correspondiente se presentaron y fueron elevadas al Comité de Dirección para analizar la viabilidad de su implantación. Se decidió estudiar la implantación de algunas de ellas, descartándose el resto por estar ya en fase de desarrollo o bien porque no era posible su implantación.

Se agradeció la elevada participación del personal en esta iniciativa en la que se presentaron 15 ideas y se recibieron 48 respuestas de los trabajadores (sobre 329 empleados) en el proceso de valoración.

Cabe señalar que para cada idea se seleccionó un departamento para liderar el análisis y su posible implantación en su caso, implicando durante el proceso al autor.

Actualmente, todas las ideas seleccionadas se encuentran en proceso de estudio e implantación por los departamentos correspondientes -entre paréntesis-, son estas:

- Mejora de la visibilidad y del sistema de cobro de parkings de la APB. (Calidad, Medio Ambiente e Innovación).
- Instalación de un sistema móvil de comunicaciones en el centro de emergencias para ofrecer un mejor servicio cuando el operador está ausente físicamente. (Operaciones Portuarias).
- Empleo de bicicletas en el servicio de policía portuario. (RR.HH.).
- Plan de formación a la policía portuaria para su mejor implicación en la prevención y control ambiental. (Calidad, Medio Ambiente e Innovación).
- Colocación de relojes en las salas de las estaciones marítimas para la mejora de la comprobación del paso del tiempo. (Infraestructuras).
- Elementos informativos para los pasajeros a su llegada a los puertos que ayuden a aprovechar todos los servicios en tierra. (Infraestructuras).
- Mejora en el servicio de aparcamiento regulado en la zona portuaria sobre paneles de información y cobro. (Calidad, Medio Ambiente e Innovación).

B) El problema que se ha suscitado en el Puerto de la Savina el incremento continuado del precio de la vivienda (tanto de alquiler como de venta), lo que está provocando serios problemas a los trabajadores de la APB.

Dado que la mayoría del personal reside en Ibiza, son muchas las ocasiones en el que el horario de los buques que conectan Ibiza y Formentera no se adaptan a los turnos y en consecuencia se ven obligados a pernoctar en la Isla. Al no ser asequible el precio se ven obligados a transitar por la isla hasta que pueden regresar, o pedir pernoctar en viviendas de conocidos.

Se decidió elevar esta propuesta al Comité de Dirección sobre la problemática de la vivienda en Formentera y la necesidad de pernoctaje que provocan los turnos de trabajo.

En sucesivas reuniones y en relación con este asunto, tras obtener información de diferentes departamentos, surgió la posibilidad que en la actual Casa del Mar se habilitaran dos camarotes (uno para hombres y otro para mujeres) en los que dotados con dos literas cada uno se permitiera descansar a los trabajadores que estén como salientes del turno de tarde o estén de saliente del turno de noche y vuelvan a entrar a la tarde siguiente, y para aquellos que tengan turno de mañana en el día siguiente.

En este momento se están llevando a cabo las labores de rehabilitación de dichos camarotes de la Casa del Mar de Formentera tras la firma de un convenio.

#### C] Reunión semanal departamental de ½ hora.

Se debate y se llega a al acuerdo de que han de ser reuniones muy cortas, de media hora máxima de duración. Además se sugieren las siguientes ideas de funcionamiento:

- Debería darse algún curso para que los Jefes de Departamento puedan liderar las reuniones y conseguir que estas sean eficaces.
- Sería interesante elaborar una pequeña guía con los puntos que como referencia se deberían abordar en las reuniones. Algunos puntos podrían ser el proporcionar información de ausencias en el departamento por bajas, viajes...; temas relevantes y/o extraordinarios que esté previsto tratar o abordar en esa semana; temas a propuesta de los miembros del departamento para consensuar posiciones o respuesta a los usuarios o Información de temas del Consejo de Administración y/o Comité de Dirección.
- Podría ser interesante que cada departamento fijase un día y hora concreta de manera que todos los trabajadores del departamento y los externos lo conocieran.
- Elaborar una posible encuesta para las reuniones departamentales.

Esta propuesta se elevó al Comité de Dirección y se acordó remitir a los miembros los aspectos que debían tratarse en las reuniones. No obstante convenía redactar un preámbulo que precediera a la relación de puntos que se detallaron y llevar a cabo una encuesta entre todos los trabajadores de la APB dentro de un periodo de entre 6 meses y un año tras la implantación para conocer la eficacia de la acción propuesta.

Desde la Plataforma de diálogo e innovación se quiso contribuir con esta propuesta a que el personal de la APB incrementara su satisfacción y motivación lo cual redundaría tanto en beneficio del trabajador como de la propia organización.

Las reuniones departamentales son una realidad desde el mes de febrero de 2019 tras su aprobación por el Comité de Dirección en fecha de 5 de diciembre de 2018, en que se ha generalizado su realización por parte de todos los departamentos. Las reuniones han sido siempre una parte fundamental en el fortalecimiento del grupo, en la transferencia de información, en el progreso de las ideas y, en definitiva, en la motivación del equipo y en desarrollar procesos eficaces en las organizaciones, por eso llama poderosamente la atención que haya habido que esperar al año 2019 para que se implante esta medida básica de manera generalizada en todos los departamentos y gracias el interés mostrado por los mismos trabajadores como elemento motivador.

D] Mejorar las posibilidades de promoción, más transparencia y menos discrecionalidad.

Se analizan las cuestiones relativas a la transparencia y se comenta que no se conocen muy bien las razones que provocan que en unas convocatorias de puestos de trabajo la entrevista pueda valer hasta un 40% y en otras sólo un 10% o que en algunas convocatorias haya pruebas prácticas y en otras no. Al no conocer los motivos, esto provoca desmotivación al personal, ya que se puede interpretar que hay discrecionalidad y poca transparencia en los procesos.

Al ser los tribunales de examen los que fijan las bases y estar representados en ellos los trabajadores se comenta que **se contactará con los representantes sindicales** para conocer su opinión al respecto.

Efectivamente no existe un criterio único en cuanto al número de pruebas ni en cuanto al baremo de cada una de ellas según la convocatoria, variando de unas a otras, tanto en procesos de promoción interna como libre.

En los procesos de promoción interna dentro de convenio, el Presidente del Tribunal, - formado por cuatro miembros, dos a propuesta de la empresa y dos por la Representación Laboral de los Trabajadores (RTL)-, es el propio jefe del departamento el que convoca la prueba a la que se presentan trabajadores del propio departamento, alguno de los cuales acaba siempre por obtener la plaza. En la fase de concurso se "*fabrican*" los méritos que deben reunir los candidatos en favor de algún trabajador que ya trabaja en el propio departamento o de algún candidato en concreto que interesa a la Dirección de la APB que obtenga dicha plaza, por lo que la desmotivación del resto de trabajadores de otros departamentos que también se presentan, es total. Se conculcan por tanto, algunos de los derechos recogidos en el artículo 55 y siguientes del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público en cuanto a los principios rectores del acceso al empleo público, órganos de selección y sistemas selectivos.

En los procesos de promoción interna del personal fuera de convenio, la discrecionalidad es aún mayor, puesto que no existe representación por parte de la RTL en los tribunales.

Lo mismo pasa con las bolsas de trabajo que se crean tras los procesos de selección. No se aplican los mismos criterios de funcionamiento según unas u otras, ya sea en su duración o en el procedimiento de llamamiento y ofrecimiento de vacantes.

E] Difusión de la Plataforma de Diálogo.

Se ha diseñado una pestaña en la intranet donde desde febrero de 2019 se cuelgan las actas de la Plataforma y se difunde la actividad que se realiza desde la misma.

F] Organizar visitas de los trabajadores a los otros puertos de la APB.

Se está mostrando el puerto a algunos grupos de interés y en cambio, los trabajadores desconocen los puertos en los que están trabajando por lo que sería muy positivo que estos conocieran “*in situ*” las infraestructuras e instalaciones en las que trabajan diariamente o de los puertos de las otras islas.

En este sentido, se ha aprobado por el Comité de Dirección a propuesta de la Plataforma una visita al Puerto de Ibiza para el 15 de junio de 2019 con el propósito de que todos los trabajadores de la APB puedan conocer dicho puerto, disfrutando de un día con compañeros de otros puertos con los que trabajan diariamente y con los que difícilmente pueden coincidir.

La APB costeará el viaje a los empleados que lo soliciten y podrán venir acompañados de sus familiares directos (cónyuge e hijos), haciéndose cargo estos únicamente de los gastos de transporte que tras las gestiones llevadas a cabo con Balearia, el precio del billete ha quedado fijado en 9 € ida y vuelta. Los trabajadores de Mahón tendrán que viajar en avión en el horario que mejor convenga, siendo posible a día de hoy, hacer la ida y vuelta en el mismo día.

La gran mayoría de trabajadores que trabajan en el Puerto de Palma desconocen las instalaciones del mismo, incluso algunos de ellos, que tienen labores de información, no conocen las instalaciones en las que trabajan, por lo que debería priorizarse también las visitas a sus propios puertos.

G] Encuesta a los miembros de la plataforma sobre las dimensiones de la RSC.

Uno de los consultores invitado a una de las sesiones de la Plataforma, explicó brevemente que para hacer el análisis de materialidad que la Organización lleva a cabo anualmente con el propósito de elaborar la memoria de sostenibilidad, le gustaría conocer la opinión de los integrantes de la Plataforma de Diálogo e Innovación sobre RS, ya que su composición es transversal y la diversidad de temas que se tratan permite a sus integrantes tener un criterio sobre las dimensiones que contempla la misma.

Está previsto que envíe por correo electrónico una encuesta para que de manera voluntaria pueda ser respondida por los miembros de la Plataforma.



## H) Resumen balance plataforma 2018.

En el balance que se hace del trabajo llevado a cabo por la Plataforma durante el año 2018, hay unanimidad sobre el buen resultado conseguido y se comenta la conveniencia de renovarla dando paso a otros posibles voluntarios. Para ello se solicitará a través del correo electrónico posibles candidatos para ver cuántos trabajadores están interesados, lo que ya tuvo lugar el mes de abril a través de un correo enviado a todo el personal.

La Plataforma de Diálogo e Innovación se ha convertido en el casi único y más potente altavoz que tienen los trabajadores de la APB para mostrar sus inquietudes, opiniones e ideas para mejorar la Organización y ser escuchados por la Dirección, además de ser un elemento motivador para los que forman parte de ella. Con acciones como la del concurso de ideas, se pretenden mejorar aspectos que no solo les afectan a ellos, sino que se busca también optimizar y mejorar otras cuestiones que afectan al resto de grupos de interés, que es en definitiva lo que se busca. Cada trimestre, el Jefe del departamento de Calidad, que también forma parte del Comité de Dirección, se reúne con Dirección y Presidencia para tratar los asuntos, analizar las ideas y la posible aprobación de llevar a cabo algunas de ellas de las que se han considerado previamente en la Plataforma, por lo que en este caso, sí parece existir una gran implicación por parte de la Gobernanza de la Organización.

Como aspectos negativos, la plataforma pretende estar formada por 15 voluntarios que reflejen una representación de todas las categorías de trabajadores y de todos los puertos de la APB. Sin embargo esto no es así. De los puertos de Alcudia y Maó no hay ningún trabajador representado y tampoco los hay de los fuera de convenio. Curiosamente tampoco suele haber trabajadores fijos de plantilla, siendo la mayoría de integrantes trabajadores temporales, con contratos de relevo, interinos o fijos discontinuos y de las categorías más inferiores, aquellos que llevan relativamente poco tiempo en plantilla o que no son fijos, que creen que las cosas pueden empezar a cambiar y que aún no están desmotivados. Porque, y en opinión de los trabajadores y del propio Jefe del departamento del que depende esta plataforma, la desmotivación es el principal problema que afecta al personal de la APB, de hecho, en estos momentos se están buscando voluntarios que formen parte de la misma puesto que no se alcanzan los 15 miembros previstos.

Otro aspecto negativo, son ciertas reticencias que muestran algunos departamentos en el momento en que tienen la responsabilidad de llevar a cabo y poner en marcha las ideas que se van aprobando en un contexto general de falta de efectivos para desarrollar incluso las actividades básicas diarias.

### **4.5. OTRAS MEDIDAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

#### **4.5.1. BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS DE LA APB.**

Por el hecho de formar parte de la plantilla de la APB, sus trabajadores tienen una serie de beneficios, lo que se conoce como salario emocional. Algunos de ellos están

recogidos dentro del apartado de acción social del Convenio Colectivo y otros forman parte de otros acuerdos.

Entre ellos, podemos destacar:

- Acción Social para Jubilados.

La APB, facilitará la participación del personal jubilado en las actividades de tipo social, cultural o recreativo que se organicen con carácter general proporcionando los medios necesarios en función de las iniciativas que puedan plantearse. (Artículo 51 del Convenio Colectivo).

- Anticipos Reintegrables y préstamos para viviendas.

Los trabajadores fijos de plantilla podrán solicitar anticipos para atender necesidades sobrevenidas debidamente justificadas hasta una cuantía máxima de 12.000 € reintegrables mensualmente en un plazo de 6 años. (Artículo 55 del Convenio Colectivo y artículo 8 del Acuerdo de Empresa).

- Servicio de comedor, con aportación económica compartida por parte del trabajador.
- Ayuda a la compra de gafas correctoras.

Se establece una ayuda de un máximo de 200 € cada dos años, como ayuda de gafas correctoras para aquellos trabajadores incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo que tengan alterada su visión y acrediten su necesidad mediante documento de prescripción médica personalizada. (Artículo 15 Acuerdo de Empresa).

- Ayuda a la práctica deportiva.

Por la APB se lleva a cabo un apoyo a la práctica deportiva de sus trabajadores con ayudas y participando en torneos deportivos.

- Fondo para fines sociales.

El Fondo para Fines Sociales está dotado con el 1% de la nómina. Dicho Fondo lo ingresa la APB en una entidad bancaria a nombre de “Fondo para Fines Sociales.” (Artículo 49 del Convenio Colectivo). A modo enunciativo, como fines de dicho Fondo están los siguientes:

- La promoción de los trabajadores.
- Las ayudas de estudios para trabajadores y los hijos de los mismos.
- Actividades culturales y deportivas.
- Situaciones excepcionales en lo asistencial.
- Aquellas otras que se recojan en el Reglamento.

La gestión de este Fondo garantizará la participación de los trabajadores, siendo responsabilidad de los representantes de los trabajadores su gestión y administración.

- Seguro de Accidentes.

Se establece un seguro de accidentes cuyos beneficiarios son todos los trabajadores de la APB. La cobertura de este seguro abarca las 24 horas del día y las contingencias de infarto de miocardio, siendo idéntica para todos los trabajadores independientemente de su categoría profesional y modalidad de contratación. (Artículo 47 del Convenio Colectivo).

- Seguro de Responsabilidad Civil.

Se establece un Seguro de Responsabilidad Civil y Asistencia Jurídica con cargo a la APB a beneficio de los trabajadores. (Artículo 47 del Convenio Colectivo).

- Seguro de Asistencia Sanitaria.

El personal de la APB tiene la cobertura de un seguro médico de asistencia sanitaria privado, con coberturas de asistencia primaria, especialidades incluidas y atención médico hospitalaria. (Acuerdo de Empresa de 20 de junio de 2008). Actualmente la cobertura del sistema se lleva a cabo a través de FIACT seguros.

Como se ha indicado, algunos de estos beneficios sociales están recogidos como obligatorios por parte del Convenio Colectivo de Autoridades Portuarias y Puertos del Estado, otros, sin embargo, son fruto de los Acuerdos de Empresa.

#### **4.5.2. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA APB.**

En octubre de 2018 se aprueba la política de gestión documental de la APB.

Esta reconoce la gestión de los documentos que recibe y genera en el ejercicio de sus funciones, como un pilar fundamental para el ejercicio de la transparencia, la calidad de sus servicios y el desarrollo sostenible.

En cumplimiento de la legislación vigente para todo el sector público y basándose en su plena capacidad de obrar, la APB define una política de gestión de documentos cuya finalidad es la transformación digital completa de la organización eliminando el uso del papel como soporte de sus documentos.

Esta política es aplicable a todos los documentos creados y recibidos por la APB en el ejercicio de sus funciones, que son evidencia y testimonio de las actividades que desarrolla. Afecta a todo el personal, incluyendo al de servicios subcontratados que produzcan, gestionen o reciban documentos.

La Presidencia y la Dirección de la APB como órgano de Gobierno y Gestión respectivamente, garantizan el cumplimiento de la Política de Gestión Documental en relación con los procesos de gestión y servicios prestados en el marco de la excelencia, la mejora continua y la satisfacción de los clientes y usuarios.

Esta Política sirve de marco de referencia para establecer los objetivos estratégicos relacionados con la gestión de documentos y es comunicada a todo el personal para su conocimiento y cumplimiento.

#### **4.5.3. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA APB.**

La política de calidad de la APB se aprobó en julio de 2015 y fue revisada en noviembre de 2016.

En la APB se ha definido una política de calidad, cuya finalidad principal es proporcionar a sus clientes y usuarios servicios con la mayor fiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia, basándose en la optimización de los recursos que gestiona, cumpliendo con los requisitos que les son de aplicación y dando apoyo a su Planificación Estratégica.

Presidencia y la Dirección de la APB vuelven a ser responsables de asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad en relación con los servicios prestados e igualmente es comunicada a todo el personal para su conocimiento y cumplimiento.

#### **4.5.4. POLÍTICA AMBIENTAL DE LA APB.**

Esta fue aprobada en noviembre de 2016 y, como ya se ha señalado en el objetivo alcanzado nº 12 y como complemento a lo allí indicado, se resume brevemente a continuación.

Como despliegue adicional de la dimensión ambiental de la Política de RS y en base a los requisitos de su Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 se define esta Política Ambiental.

La APB, como organismo gestor de los cinco puertos de interés general de Baleares que constituyen unas de las unidades económicas y de prestación de servicios más importantes de las islas, quiere orientar sus líneas de actuación hacia el concepto de “Puerto Verde”, fomentando la sostenibilidad, la protección del dominio público portuario, su entorno y su patrimonio y la biodiversidad y los ecosistemas, dentro del ámbito de sus actividades y de su capacidad de control de acuerdo a sus funciones y competencias.

Por ello, la APB intensifica sus esfuerzos aplicando los siguientes principios de gestión:

- Integrar las consideraciones ambientales en los procesos de planificación, ordenación, diseño y ejecución de infraestructuras, uso, vigilancia y conservación del dominio público portuario.
- Proteger el patrimonio y los recursos disponibles.
- Proteger el medio marino y medio ambiente del entorno portuario, incluida la prevención de la contaminación, velar por el cumplimiento legal y otros requisitos en todas sus áreas de influencia.
- Hacer un uso racional de los recursos naturales disponibles, minimizando consumos y aplicando criterios de eficiencia energética y previniendo el cambio climático.
- Fomentar la mejora continua y un correcto desempeño ambiental en todas las instalaciones portuarias, actuando si fuera necesario como facilitadores en la Comunidad Portuaria, apoyando la implantación de sistemas de gestión ambiental y la concienciación de trabajadores, clientes y usuarios de los puertos de cara a conseguir que se perciba a la APB como un “Puerto Verde – Green Port” por todos sus GDI.

- Colaborar con el resto de instituciones en la elaboración de normativas tendentes a la mejora del medio ambiente en los puertos y el entorno en general, en el ámbito de sus competencias.
- Fomentar con el resto de instituciones en la elaboración de normativas tendentes a la mejora del medio ambiente en los puertos y el entorno en general, en el ámbito de sus competencias.
- Establecer canales de comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, procurando una comunicación eficaz y fluida en temas relacionados con el medio ambiente.
- Desarrollar estudios e investigaciones en materias relacionadas con la actividad portuaria y la protección del medio ambiente, y colaborar en ello con otros.
- Fomentar que sus procesos de innovación busquen soluciones que minimicen el impacto ambiental de la actividad portuaria en su entorno.

#### **4.5.5. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC).**

La APB evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes y usuarios con respecto a los servicios que ofrece para mejorar su calidad y ser utilizado en futuras actuaciones y mejoras. De manera concreta, en este análisis se establecieron como objetivos específicos:

- Establecer un indicador general de satisfacción que pudiera ser utilizado en posteriores evaluaciones como referencia comparable y desagregar dicho indicador en función de cada uno de los servicios prestados y, a su vez, cada uno de ellos en función de actividades concretas.
- Segmentar la opinión en función de los distintos puertos así como en los siguientes perfiles de usuarios: pasajeros, concesionarios, consignatarios, transportistas, taxistas, marinas, navegantes y capitanes con, a su vez, subsegmentación de los pasajeros bajo diferentes perfiles.

Metodológicamente, el análisis de percepción de calidad de servicio se hizo por encuestación, mediante cuestionarios con preguntas cerradas y dos abiertas, agrupadas en 10 servicios principales: generales, administración, operativa, obras, prácticos, remolque, recogida de residuos, amarre, servicio al pasaje y estiba.

A su vez, cada ítem podía ser valorado bajo las categorías: (1) muy buena, (2) buena, (3) normal o indiferente, (4) mala y (5) muy mala, y con inclusión de una sexta opción para las respuestas del tipo (a) no usa, (b) no sabe o (c) no contesta. Las respuestas de cada entrevistado fueron recogidas mediante cruces en el cuestionario, y posteriormente tabuladas para obtener las frecuencias de cada opción de respuesta para cada ítem.

Posteriormente fueron convertidos en una puntuación de 0 a 10 mediante una ecuación de ponderación.

Tras 2.706 encuestas realizadas, la valoración global de la APB mediante pregunta directa fue de **6,5** puntos.

Por otro lado, además del análisis de calidad de servicio procedente de las encuestas, la APB dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) como canal de comunicación con sus usuarios permanentemente abierto.

Del análisis de los inputs recibidos a lo largo de 2017 en el SAC se concluye:

- Se recibieron un total de 779 comunicaciones (un 37,6% más que en 2016).
- Por tipología de usuario, las comunicaciones correspondieron a:

Crucevistas	228	Concesionarios	27
Turistas Náuticos	98	Taxistas	72
Pasajeros Línea Regular	267	Consignatarios	5
Navegantes	61	Servicios Portuarios	12
Marinas	7	Capitanes	2
		<b>TOTAL</b>	<b>779</b>

#### **4.5.6. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO LABORAL DE LA APB.**

Aprobado por el Consejo de Administración de la APB en la sesión del día 19 de octubre de 2017. Pasamos a realizar un pequeño resumen.

- **ANTECEDENTES Y PRINCIPIOS.**

En su parte introductoria, hace referencia a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. También cita el Convenio Colectivo (régimen disciplinario del capítulo IX) y el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, tipifican como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2, b). El título VII del citado Real Decreto 5/2015, relativo al régimen disciplinario, establece como falta muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral (artículo 95.2.b).

También refieren a la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que en su preámbulo XI señala que *"dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo*

*situaciones de grave ofensa a la dignidad". Con lo que "quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas". Planteamiento que se recoge también en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que "con la misma pena (prisión de seis a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a construir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima".*

Por último citan la Resolución (2001/2339) del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en el que recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

De acuerdo a las pautas de comportamiento establecidas en el Código Ético, la APB y todo su personal se responsabilizan de ayudar y garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso laboral (acoso moral o psicológico). En concreto la Dirección garantizará, con todos los medios a su alcance, que no se produzca acoso laboral en las unidades que estén bajo su cargo.

Queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo considerada como falta laboral muy grave, dando lugar a las sanciones que correspondan. En caso de producirse, se garantiza la ayuda a la persona que lo sufra y se evitará con todos los medios posibles que la situación se repita.

- OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

El Protocolo sirve para prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso laboral en el trabajo, asumiendo la APB su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona. Se consideran dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso laboral y la reacción de la APB frente a denuncias por acoso laboral. En consecuencia, se consideran dos tipos de actuaciones:

- Establecimiento de medidas tendentes a prevenir y evitar situaciones de acoso laboral o que puedan ser susceptibles de constituir acoso laboral.

- Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produzca una denuncia o queja interna por acoso laboral por parte de algún trabajador de la APB.

- DEFINICIÓN Y CONCEPTOS.

Cuando se utiliza la expresión **acoso laboral**, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como "*acoso moral o psicológico en el trabajo*" -en su terminología inglesa, "*mobbing*". Es a este tipo de acoso, al que se refiere este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado a su vez,

en un marco conceptual más amplio como es el de la “*violencia psicológica en el trabajo*”, en el que podemos incluir también toda una serie de conductas indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

- MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL.

Con el objetivo de prevenir el acoso laboral o situaciones potencialmente constitutivas del mismo, la APB, establece las siguientes medidas:

- Promover un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a toda la plantilla los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Publicarlo en la Intranet de la APB, así como en todos los medios de comunicación de que se disponga, de forma que todas las empleadas y empleados de la APB lo conozcan, y sepan la intervención a seguir ante los casos de acoso laboral.
- Desarrollar campañas de sensibilización, a través de los medios considerados necesarios, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso laboral.
- Dar un tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.

- EQUIPO MEDIADOR CONTRA EL ACOSO LABORAL.

Equipo que estará compuesto por tres personas nombradas por la APB el cual recibirá formación en materia de acoso laboral contando con el asesoramiento de un técnico especialista. El personal conocerá la composición de este equipo.

Las competencias y atribuciones del Equipo Mediador contra el acoso laboral son:

- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido, para lo que dispondrá de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las dependencias e instalaciones de la empresa, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que por parte del Equipo se le requiera.
- Recomendar y gestionar ante la División de Recursos Humanos las medidas precautorias que estime convenientes.
- Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso laboral investigado, que incluirá los medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, e instando si es necesario a la apertura de un expediente disciplinario contra la persona denunciada, debiendo ser informada de tal extremo y de la sanción impuesta.
- Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de casos de acoso laboral.
- Velar por las garantías comprendidas en este Protocolo.
- Cualquier otra que se pudiera derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.



El Equipo Mediador, ante un caso concreto, delegará en una o uno de sus componentes (asesor o asesora confidencial) a elección de la persona denunciante, las competencias de actuación, asistencia y representación en materia de acoso laboral sobre el procedimiento en concreto.

- FORMAS DE INTERVENCIÓN ANTE EL ASOCO LABORAL.

Dadas las peculiaridades que presenta el acoso laboral, se plantea la posibilidad de iniciar el proceso, bien directamente mediante el tratamiento formal, o intentar la vía de la mediación mediante un tratamiento previo informal cuyo objetivo es resolver el problema de una forma ágil ya que, en ocasiones, el hecho de manifestar a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema, siempre que así lo decida la persona que haya sido objeto de acoso laboral.

En ambos casos, el procedimiento se inicia con la presentación de una denuncia por escrito al Equipo Mediador. Para ello se facilitará un modelo de denuncia y una dirección de correo electrónico.

Se garantizará siempre, que la denuncia se curse en un entorno confidencial y urgente, sin perjuicio de la utilización paralela o posterior de vías administrativas o judiciales.

Recibida la denuncia se procederá a informar a la División de RR.HH. que procederá a la apertura de expediente informativo, nombrando a una persona del Equipo Mediador como Asesor o Asesora, elegida por la persona acosada.

El expediente informador estará encaminado a comprobar y averiguar los hechos y no durará más de 22 días hábiles, salvo que la investigación de los hechos obligue a alargar el plazo por un tiempo necesario.

Según la gravedad de los hechos, la persona asesora podrá solicitar a la División de RR.HH. la adopción de medidas cautelares.

Durante la instrucción se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias. La intervención de los y las testigos tendrá un carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada con la persona presuntamente acosadora en la que pueda defenderse de las acusaciones que contra ella se hayan vertido.

Iniciada la investigación, si la víctima así lo desea, solo tratará con la persona del Equipo elegida como Asesor y solo declarará una vez, salvo que resultase imprescindible para la resolución del caso, garantizando su confidencialidad y la agilidad en el trámite.

Durante todo el proceso la víctima podrá ser asistida por la representación sindical.

- RESULTADO, INVESTIGACIÓN Y ACCIONES.

En el plazo de 10 días hábiles el Equipo Mediador emitirá el informe, en el cual se dejará constancia de los hechos, realizando una valoración de los mismos, y en su caso, proponiendo las medidas correctoras oportunas.

Si con motivo de la investigación realizada, no se constata la existencia de acoso, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal relevante generado por el trabajo, el Equipo Mediador propondrá la adopción de las medidas oportunas para solucionar el citado conflicto. Las denuncias falsas serán igualmente constitutivas de actuación disciplinaria. Si procede, propondrá la apertura del expediente disciplinario o el archivo del mismo.

En lo que respecta al régimen disciplinario, el acoso laboral será considerado como falta laboral muy grave, todo ello con independencia de las responsabilidades penales que se pudieran derivar.

Si queda constatada la existencia de acoso, el Equipo Mediador podrá proponer la adopción de algunas medidas complementarias y/o cautelares.

- PUBLICIDAD, DERECHO SUPLETORIO Y ENTRADA EN VIGOR.

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento para todo el personal de la APB. Su contenido entró en vigor el 19 de Octubre de 2017 fecha en que fue aprobado por su Consejo de Administración y se mantendrá en vigencia hasta tanto sea modificado o reemplazado por otro.

En lo no previsto en el presente Protocolo y en caso de dudas interpretativas será de aplicación lo dispuesto en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

En relación a este protocolo, no se tienen datos estadísticos sobre casos conocidos o por ejemplo, sobre el número de denuncias habidas desde que entró en vigor. Independientemente de esto, no se han desarrollado campañas de sensibilización y por tanto no se conoce quién forma parte del Equipo Mediador ya que la única divulgación de su existencia ha sido indicar que el presente Protocolo se encuentra disponible en la Intranet corporativa.

**4.5.7. PLAN DE IGUALDAD Y PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO DE LAS AUTORIDADES PORTUARIAS Y PUERTOS DEL ESTADO.**

Este Plan fue formalizado por Puertos del Estado el 6 de julio de 2011 de forma consensuada con la representación social para su aplicación en las Autoridades Portuarias.

Tanto el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público como La Ley Orgánica

3/2007, de 22 de marzo, Ley de Igualdad, obliga a tener en todas las Autoridades Portuarias un Informe Diagnóstico en el que se recojan las características de la plantilla desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo.

- OBJETIVOS GENERALES.

- El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres.
- La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de sus políticas, al cual informará, con carácter transversal, todas sus actividades.
- Remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de discriminación con el fin de ofrecer condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el acceso al empleo público y en el desarrollo de la carrera profesional.
- Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin menoscabo de la promoción profesional.
- Fomentar la formación en igualdad, tanto en el acceso al empleo público como a lo largo de la carrera profesional.
- Promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de selección y valoración.
- Establecer medidas efectivas de protección frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y situaciones de especial protección.
- Establecer medidas efectivas para eliminar cualquier discriminación retributiva, directa o indirecta, por razón de sexo.
- Evaluar periódicamente la efectividad del principio de igualdad en sus respectivos ámbitos de actuación.

En este Plan se presentan una serie de Objetivos Específicos que conllevan una serie de acciones para cada una de estas áreas: acceso al empleo, conciliación y corresponsabilidad, formación, promoción, retribución, comunicación y lenguaje no sexista y prevención del acoso sexual, por razón de sexo y situaciones de especial protección.

Se contempla plantear la igualdad desde una perspectiva transversal, implicando a todos los niveles de la organización y en todos sus procesos con indicación de que algunas de las acciones asignadas a un área puede que estén al mismo tiempo en otra.

En cuanto al seguimiento, desarrollo y evaluación del plan, se crea una comisión de seguimiento a la que se asignan una serie de funciones y un calendario de reuniones.

Finalmente, cada Autoridad Portuaria y Puertos del Estado decidirá en su ámbito de competencia, la asignación de las funciones, medios y recursos necesarios para la implantación y desarrollo del Plan de Igualdad, garantizando la participación de la representación social.

Este Plan de Igualdad de Puertos del Estado del año 2011 no ha sido implementado aún en la APB ni de momento se tiene intención de adoptarlo aunque se haya incorporado como objetivo adicional al Plan de RS por parte del Comité en su última revisión, ni se prevé que se vaya a implantar en un futuro cercano por falta de apoyo desde los órganos directivos de la APB.

En relación a la igualdad, vamos a comparar algunos datos de la Memoria de Sostenibilidad de 2012 con los de la de 2017.

Así, y según datos de la memoria de sostenibilidad de 2012, en ese año la plantilla media de la APB estaba compuesta por 352 personas, contando personal fijo y temporal, distribuidas en dos colectivos, personal fuera de convenio, referido a los integrantes del equipo directivo, y personal dentro de convenio.

La distribución de la plantilla en términos de género y posición dentro / fuera de convenio no registró variación significativa respecto a 2011. El personal dentro de convenio representaba el 93,47 % de la plantilla, con 329 personas en total. El personal fuera de convenio lo formaban el 6,53 %, 23 personas. El número de mujeres en plantilla, 71, representaban el 20,17 % de la misma. El número de mujeres del equipo directivo era entonces de 3, un 13,04 % del total de directivos. En relación a la distribución por edad, señalar que el 39,18 % del personal con contrato fijo era mayor de 50 años y el 0,34 % menor de 30 años.

Con datos de la memoria de sostenibilidad de 2017, tenemos que ese año la plantilla media de la APB fue de 329 personas, entre personal fijo y temporal. El personal fuera de convenio lo formaban 25 personas, el 7,6 % y el personal dentro de convenio 304 personas, el 92,4 %.

El número total de mujeres en plantilla era de 79, un 24 % del total de plantilla. El número de mujeres fuera de convenio seguía siendo de 3, el 12 % del total de directivos. La ratio de mujeres con contrato temporal respecto de las que tenían contrato fijo era del 43,6 %, mientras que en el caso de los hombres la ratio era del 22,5 %. En 2017 el porcentaje de trabajadores eventuales frente al total fue del 27,0 %, siendo el 52,2 % de ellos mujeres.

En ambas memorias, se hace referencia a que el salario del personal de la APB es indiferente del sexo y que las promociones del personal sujeto a convenio se establecen en base a criterios objetivos y previamente establecidos por el sistema de gestión por competencias.

En los 5 años transcurridos, podemos ver por los datos que el número de mujeres en plantilla ha aumentado muy ligeramente pasando de 71 (20,17 %) a 79 (24 %) sobre 352 y 329 efectivos respectivamente. Sin embargo, se mantienen en 3 el número de mujeres que forman parte del equipo directivo (fuera de convenio), un 13,04 % en 2012 frente a un 12 % en 2017, empeorando el ya de por sí bajo porcentaje de mujeres directivas debido a que el equipo directivo pasó de 23 a 25 efectivos. Por último señalar que en

2017 el número de mujeres con contrato temporal era del 43,6 % duplicando al de los hombres, el 22,5 %, no disponiendo de los datos de 2012.

Tomando otro ejemplo, si analizamos las bases de las convocatorias de los últimos 5 procesos de selección de personal que aparecen en el apartado de Recursos Humanos dentro de la sede electrónica de la APB mediante convocatoria de turno libre, procedimientos GC-2019/03, GC-2019/01, GC-2019/02, GC\_ex2017/02 y GC\_2016/10, de los 4 miembros que forman parte del Tribunal de cada una de las convocatorias, en sólo en uno de ellos aparece una mujer; de 25 miembros, sólo hubo una mujer.

En cuanto a los procesos de promoción interna, los cuales sólo están disponibles en la intranet, ocurre exactamente lo mismo. Sólo aparece una mujer formando parte de un tribunal, siendo estos los procesos GC-2018-10, GC-2018/01, FC-05-2018, FC-06-2018 y GC-2017/03.

El que no haya una representación paritaria en cuanto al género en la composición de los tribunales de selección, sería suficiente causa de impugnación de las bases de las convocatorias.

## **5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.**

Según el Plan de RSC de la APB, éste se enfoca en estas cuatro dimensiones: institucional, social, ambiental y económica. Como conclusión, recordemos brevemente cada uno de ellos señalando algunos puntos fuertes, ciertas carencias así como alguna sugerencia para la mejora de estas últimas.

### **5.1. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL.**

En cuanto a la dimensión institucional, los puntos fundamentales se centran en dar prioridad a la transparencia y a la gestión ética; mantener una comunicación fluida y multidireccional con los grupos de interés (usuarios, clientes, empleados, proveedores, instituciones locales, sociedad civil y el Estado); trabajar en la mejora continua de todos los procesos; promover buenas prácticas de compra responsable; asegurar el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en RSC y la gestión transparente, facilitando el control de los organismos supervisores y la rendición de cuentas.

Ya hemos comentado que de los 46 objetivos marcados dentro del Plan de RSC de 2016, a finales de 2017 se habían realizado 13, 10 se encontraban en proceso y 23 aún estaban pendientes de ejecutar, es decir la mitad de ellos ni siquiera se habían iniciado.

De aquellos finalizados, destacar y valorar muy positivamente en primer lugar, el propio establecimiento de la política de RS puesto que no existía, la aprobación del Código Ético, así como la obtención de los certificados ISO 9001 de Sistema de Calidad e ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental.

Recomendamos desarrollar la política de RS siguiendo el modelo propuesto por la Norma Internacional ISO 26000 ya que la APB no sigue ninguno en concreto. Con ello

identificará mejor los asuntos pertinentes y las prioridades de actuación con sus decisiones y hacia sus stakeholders. Únicamente siguen el modelo GRI impuesto por Puertos del Estado para realizar sus memorias de sostenibilidad.

Hay que publicitar y fomentar el uso, tanto a los trabajadores como al resto de GDI, de las herramientas, planes, protocolos o del mismo Código Ético que se aprueban y ponen a su disposición. No basta con ratificarlos y “colgarlos” en la web o la intranet, ya que si no se publicitan, al poco tiempo de ser creados son olvidados.

Es fundamental la implicación de la Gobernanza de la Organización por la cual se adoptan las decisiones, pero no solo para esto, también para motivar a los empleados a que practiquen la RS y que esta se integre en la cultura de la APB. Sin embargo, la implicación es sólo parcial, donde hay GDI que copan su máxima atención frente a otros a los que prácticamente ignoran. La política de RS no está integrada en la estrategia organizacional de la APB, de hecho la mayoría de trabajadores ignoran que existe una política y un plan de RS. A los trabajadores no se les entrega anualmente (como sí se hace a parte de los otros grupos de interés) una memoria de sostenibilidad.

El plan de RS por otra parte, tiene que ser realista y es preferible que contenga menos acciones, pero con la seguridad que se puedan llevar a cabo (¿existen los medios humanos y materiales suficientes?). El riesgo, como en este caso, es que de las acciones previstas en este plan, la mitad ni siquiera hayan llegado a ponerse en marcha, cuando el primer horizonte temporal marcado para su realización era el periodo 2016-2018.

Aprovechando la existencia de la Plataforma de diálogo, la gobernanza de la APB debería tenerla en cuenta para el desarrollo de su política de RS. Esta plataforma podría funcionar además como un órgano de consulta y participación en las reuniones del Comité de RS e incluso ser invitada a las mismas. Además sus ideas sobre RS, las cuales recordemos que ya están en marcha, deberían integrarse en las revisiones presentes y futuras del Plan de RS porque las acciones surgidas de la Plataforma y posteriormente aprobadas por la Dirección no figuran en el Plan de Responsabilidad Social, con ello se logra además que en el desarrollo de esta política de RS se integre a los trabajadores.

También hemos señalado los fallos habidos en cuanto al Código Ético o como algunas acciones son meros complementos de otras ya contempladas, otras por ejemplo ya se estaban realizando y algunas lo son porque lo obliga la legislación. Ya se ha indicado que para ser una verdadera política de RSC, hay que llevar a cabo otras acciones de valores éticos o de otra índole que vayan más allá del cumplimiento de la legalidad.

La información es uno de los mayores problemas que presenta la APB, a pesar de ser un organismo que genera mucha información. En cuanto a la comunicación con los GDI, ya se ha explicado que existen varios canales dispersos que dependen de varios departamentos y que no existe un canal específico para ellos. Paradójicamente, existe mucha información y muchos canales, y sin embargo la información no se transmite correctamente, por un mal uso o directamente porque no se usan y la información o no llega o llega tarde. Se propone crear un canal exclusivo de comunicación para cada GDI

y mejorar los sistemas de comunicación. En el caso de los empleados, se debería empezar por informar a los jefes de departamento para que estos hagan lo propio con el personal a su cargo.

Las entrevistas personales realizadas con representantes de los principales grupos de interés externos sobre las dimensiones de RS han sido escasas e insuficientes -10 según la memoria-, en una comunidad con tantos actores implicados con lo que difícilmente se van a extraer conclusiones o variada información de tan exiguo número de personas por lo que previamente habría que identificar correctamente a todos los GDI de la APB y contar con una base de datos actualizada en la que se cuente con información suficiente sobre los mismos así como las formas de contacto.

En cuanto al cumplimiento normativo, de procesos de control y de rendición de cuentas, la APB se somete a los controles de la Intervención General del Estado (IGAE), el Tribunal de Cuentas y de Puertos del Estado.

En relación a los procesos de adjudicación de contratos de obras, servicios y suministros, la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (LCSP) refiere en su exposición de motivos, la necesidad de adecuar los contratos a nuevos requerimientos éticos y sociales. Posteriormente, el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (TRLCSPP), contempla varias posibilidades para que los órganos de contratación incorporen las que se han venido denominando genéricamente como "*cláusulas sociales*" en sus contratos públicos, como condiciones especiales de ejecución, criterios de valoración de las ofertas o con la reserva de contratos para programas de empleo protegido.

En los pliegos de las licitaciones que la APB saca a concurso, las empresas licitadoras han de justificar las condiciones especiales de ejecución del contrato (según el art. 202 del TRLCSPP), definiendo como mínimo una condición especial de ejecución: social, ético, medioambiental o de otro orden, ajustado al objeto y necesidades del contrato. Del mismo modo no podrán presentarse empresas en las que concurran las prohibiciones de contratar (art. 139.1 TRLCSPP).

Se establece en ellos una cláusula denominada "*obligaciones laborales, sociales, de innovación, económicas y medioambientales del contratista*". Esta dice que los contratistas deberán cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado.

El incumplimiento de las obligaciones referidas y en especial de los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192.



Además, la declaración responsable que tienen que presentar, en su punto 5.3 - Declaración responsable del compromiso del cumplimiento de las condiciones de carácter social y poder de dirección, indica: *“(El licitador) declara que se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición –cuando proceda- de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador; así como se compromete al cumplimiento de todas las condiciones de carácter social.”*

También como anexo, deben presentar unos requisitos en materia de prevención de riesgos laborales para contratistas.

Sobre los Concursos Públicos en régimen de Concesión, en los pliegos se exige presentar para poder participar en los mismos, *“una planificación y una gestión medioambiental”*. Sobre la calificación de las ofertas, se tendrán en cuenta entre otros aspectos, valorados de 0 a 10 y aplicando un coeficiente de ponderación *“los compromisos de mejoras en calidad, gestión medioambiental, y responsabilidad social corporativa (debiendo cuantificarse estos económicamente).”*

En cuanto a los pliegos de los servicios portuarios de amarre y desamarre, remolque, practica o servicio al pasaje también se exige una cláusula de protección ambiental y de contribución a la sostenibilidad aunque siempre según la legislación aplicable, por ejemplo el Pliego de servicio al Pasaje establece que: *“Las empresas prestadoras deberán cumplir la normativa aplicable en materia medioambiental así como las normas medioambientales específicas que, en su caso, se establezcan en el Reglamento de Explotación y Policía y en las instrucciones que pueda dictar la Dirección de la Autoridad Portuaria, así como en los sistemas de gestión ambiental que pudiera aprobar la Autoridad Portuaria, con arreglo a los objetivos e indicadores de sostenibilidad ambiental, y serán las responsables de adoptar las medidas necesarias para prevenir y para paliar los efectos medioambientales resultantes de la prestación de los servicios. Deberá adoptar las medidas oportunas para no rebasar los límites de emisión de contaminantes a la atmósfera y de ruido que establezca la normativa medioambiental vigente, evitando que se produzcan o puedan producir episodios de contaminación atmosférica o acústica y adoptando las medidas técnicas necesarias para la reducción de la emisión de partículas contaminantes procedentes de los motores. En el plazo de un año a partir de la fecha de otorgamiento de la licencia, los prestadores deberán tener implantado y certificado un sistema de gestión medioambiental tipo ISO-14001 o EMAS cuyo alcance comprenda todas las actividades relacionadas con la prestación de servicio regulada por esta licencia. En aplicación de la Ley 26/2007, de Responsabilidad Medioambiental, las empresas titulares de licencias deberán realizar una evaluación de*



*riesgos y se proveerá de las garantías financieras que en su caso sean de aplicación conforme a la misma.”*

Como vemos, la exigencia de “cláusulas sociales y medioambientales” por parte de la APB es muy limitada y viene recogida por exigencias normativas. La APB debe ser más ambiciosa y debería de incluir otras cláusulas de tipo social, medioambiental o de innovación, tales como de igualdad de género, condiciones de reserva de ciertas plazas a la inserción laboral o el cumplimiento de criterios sostenibles de obligado cumplimiento, todo para un desarrollo de licitaciones más responsables y para que no sólo pese la mejor oferta económica, sino también la calidad técnica, social y medioambiental.

Se ha producido un importante avance en el establecimiento de la administración electrónica, implantando la sede electrónica con acceso a diversos trámites telemáticos incluido el registro electrónico de documentos, o la implantación de la Plataforma de Contratación Electrónica, -gestor de expedientes de contratación totalmente electrónica-, así como otros sistemas internos de gestión, sin embargo en el caso de los trámites telemáticos, su uso es aún muy limitado básicamente por el desconocimiento de esta opción por parte de los GDI.

La APB forma parte de una serie de Fundaciones y Asociaciones y tiene firmados multitud de proyectos de colaboración con diversas entidades en campos tan diversos como la formación, la realización de todo tipo de estudios, la promoción de empresas, la investigación costera, la prevención de incendios, el medio ambiente o la conservación del patrimonio, entre otros.

También ofrece un programa de prácticas profesionales becadas dirigida a estudiantes que están finalizando sus titulaciones básicamente de ingeniería colaborando para ello con varias universidades españolas.

Sin embargo, la acción social es escasa más allá colaborar puntualmente con alguna ONG, como en el tema del “teaming”. En este sentido, la APB dispone de un importante patrimonio portuario y de unas instalaciones desaprovechadas que pueden ser empleadas para eventos o cedidas por ejemplo a asociaciones sin ánimo de lucro para los más diversos actos o acciones o incluso para el disfrute de los ciudadanos como complemento por ejemplo del avance en la integración Puerto-Ciudad.

Se considera una amenaza la concentración en dos operadores la prestación del servicio de transporte marítimo, debido a posiciones dominantes, sobre todo en lo que se refiere al tráfico regular de mercancías y pasajeros con la península.

También se aprecia un empeoramiento en la oportunidad referida a la colaboración institucional, y con el sector privado para la colaboración en la consolidación y el desarrollo sostenible del tráfico de cruceros turísticos, relacionado con la nueva amenaza detectada, referida al cuestionamiento a nivel político-social y mediático en

relación al crecimiento del tráfico de cruceros y a la falta de un posicionamiento institucional de este tipo de turismo.

En otro sentido, la APB alardea siempre de transparencia, de hecho lo considera uno de sus valores. Sin embargo, en cuanto a la evaluación de esta transparencia y basada en el Índice DAP (Dyntra Autoridades Portuarias) del año 2018 realizada por este organismo independiente, la APB obtuvo una valoración global de 30.4% sobre 100 % de 38 de 125 indicadores publicados, suspendiendo claramente en esta materia por lo que tendrá que llevar a cabo las acciones pertinentes para publicar los datos que actualmente no publicita y que la sociedad y los GDI demandan. Incluimos el informe.

- EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA BASADA EN EL ÍNDICE DAP (DYNTRA AUTORIDADES PORTUARIAS) 2018.

<https://www.dyntra.org/poi/autoridad-portuaria-de-baleares/>

- Qué es DYNTRA.

Dyntra desarrolla una plataforma colaborativa que tiene como objetivo medir la información pública de Gobiernos, Administraciones Públicas, partidos políticos, cargos electos y los diferentes actores sociales de una manera dinámica, eficiente, transparente y abierta.

La gestión y cumplimentación de dichos índices, se realiza desde la plataforma tecnológica [www.dyntra.org](http://www.dyntra.org) en la que se posibilita una evaluación abierta del nivel de cumplimiento, con respecto a los estándares reflejados en el índice dentro de la tipología de organismo público y marco de gobierno. Todos los índices se desarrollan por un grupo humano formado por investigadores, actores sociales y Administraciones.

Dyntra es una herramienta basada en datos públicos gestionados por una comunidad amplia y representativa, experta e involucrada, en la implantación de modelos participativos, de medición y análisis de los organismos públicos.

#### EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.

La APB obtiene una valoración global de **30.4%** de 38 de 125 indicadores publicados.

Aun así, ocupa la tercera posición en cuanto a la valoración de las Autoridades Portuarias, únicamente por detrás de la Autoridad Portuaria de Barcelona (36.0 %) y de la Autoridad Portuaria de Valencia (32.8 %).

#### Valoración por áreas:

##### **Transparencia Institucional 21.31%**

- Presidente/a de la Autoridad Portuaria 20% (2 de 10 indicadores).
- Director/a de la Autoridad Portuaria 20% (2 de 10 indicadores).
- Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria 25% (1 de 4 indicadores).
- Consejo de Navegación y Puerto de la Autoridad Portuaria 0% (0 de 5 indicadores).
- Altos Cargos y Personal Eventual de confianza de la Autoridad Portuaria 0% (0 de 4 indicadores).
- Información sobre la organización y el patrimonio de la Autoridad Portuaria 20% (2 de 10 indicadores).

- Información sobre la estructura y normas de la Autoridad Portuaria 37.5% (3 de 8 indicadores).
- Planificación y organización de la Autoridad Portuaria. Se Publican: 30% (3 de 10 indicadores).

#### **Comunicación, Administración Electrónica y Open Data. 81.25%**

- Comunicación Pública 78.57% (11 de 14 indicadores).
- OPEN DATA 100% (2 de 2 indicadores).

#### **Participación y colaboración ciudadana. Derecho de Acceso a la Información 23.53%**

- Información y atención al ciudadano 33.33% (3 de 9 indicadores).
- Grado de compromiso con la ciudadanía y Derecho de Acceso a la Información. 33.33% (1 de 3 indicadores).
- Derecho de acceso a la información 0% (0 de 5 indicadores).

#### **Transparencia económico-financiera 11.11%**

- Información contable y presupuestaria. Se publican: 0% (0 de 1 indicadores).
- Transparencia en las deudas de la Autoridad Portuaria 0% (0 de 2 indicadores).
- Información económica y presupuestaria. Se publican: 16.67% (1 de 6 indicadores).

#### **Transparencia en las contrataciones de servicios, obras y suministros 25%**

- Procedimiento de contratación de servicios 0% (0 de 2 indicadores).
- Relaciones y operaciones con proveedores y contratistas. Se publica: 30% (3 de 10 indicadores).

#### **Ordenación portuaria y obras públicas 36.36%**

- Ordenación Portuaria. Se publica 40% (2 de 5 indicadores).
- Anuncios de Obras Publicas 0% (0 de 2 indicadores).
- Información sobre concurrentes, ofertas y resoluciones 0% (0 de 1 indicadores).
- Seguimiento y control de ejecución de obras 66.67% (2 de 3 indicadores).

Evaluado por: Dyntra Team. Verificado por: Ana Gloria Gómez. Directora de Evaluaciones de Dyntra. Datos de 15 de Mayo de 2018.

### **5.2. DIMENSIÓN SOCIAL.**

Podemos resumir los puntos más importantes de esta dimensión en el apoyo a la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores respetando la diversidad; apoyo a la igualdad entre hombres y mujeres con las medidas que se acuerden en el Plan de Igualdad; promoción del cuidado de la seguridad y la salud de todas las personas que trabajan en los puertos, reduciendo la siniestralidad laboral, potenciando la cultura preventiva y facilitando la realización de actividades de interés social.

Se ha venido poniendo de manifiesto la necesidad de incorporar más efectivos para al menos, cubrir las bajas de trabajadores que se vienen produciendo. No obstante, la oferta de empleo asignada a la APB ha sido inferior a las bajas producidas, lo que ha ocasionado una importante reducción de la plantilla media consecuencia de la política de recortes sociales del Gobierno no siendo coherente con el importante aumento de actividad que se está experimentando. Para el año 2018 Puertos del Estado asignó 6

plazas con carácter fijo en la oferta de empleo público, cifra considerada insuficiente por la APB.

Se pone mucho empeño por parte de la Gobernanza de la Organización en publicitar, ya sea en las memorias, en la web o en los medios la importancia que da el organismo a la formación de sus trabajadores, sin embargo la realidad es otra.

Podemos afirmar que la formación al personal (voluntaria, con una reducción de 15 minutos en la jornada laboral), además de muy limitada, es obsoleta. Cursos mediocres que tienen más de 20 años de antigüedad a través de antiguas plataformas y que no se han renovado. No se adecuan a los puestos de trabajo y además y por el tema de gestión de competencias, se obligan a hacer cursos para completar dicho perfil, que nada tienen que ver con el puesto desempeñado lo que va en contra de los derechos establecidos en el Capítulo II de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Los perfiles profesionales de los trabajadores, en base a su formación, están sin actualizar desde el año 2012, perfiles que en teoría han de servir para las futuras promociones laborales. La gestión por competencias no ha servido para articular las políticas de selección, formación y clasificación del personal en ocupaciones con sus correspondientes perfiles y niveles competenciales. Se debe formar e informar al personal igualmente en materia de RSC ya que es básico para comprender y poder implantar la política de RS en todos los estamentos de la Organización.

La formación es clave para la mejora del nivel medio de cualificación de la plantilla por lo que ha de modificarse, mejorarse e intensificarse, lo que también redundará en la motivación, ya que se cuenta con un alto grado de tecnificación, experiencia y compromiso por parte del personal en este sentido pero que mayormente, tiene que formarse por su cuenta.

Por otra parte, no existen planes de carrera y las escasas plazas que salen en promoción interna junto a la nula movilidad dentro de la organización hace que muchos trabajadores ocupen su puesto de trabajo durante muchos años, algunos hasta la edad de jubilación sin posibilidad de mejoras, ascensos o promociones.

Tanto en los procesos de promoción interna como de acceso libre para plazas de Responsable y superiores, en cuanto a los requisitos de los aspirantes sobre su titulación, se exige en la mayoría de los casos estar en posesión de una Ingeniería y a mucha distancia, un grado en Derecho. Esto supone que muchos de los empleados que tienen otra formación universitaria distinta a estas se ven impedidos en progresar dentro de la Organización, a diferencia de otras Autoridades Portuarias en que solo piden tener una Diplomatura, un Grado o Licenciatura o un Máster, según el caso.

La APB sigue presentando una organización fuertemente jerarquizada, donde el personal técnico y administrativo está a disposición de la Dirección en cualquier momento y lugar en el que se le proponga, sin que muchas veces se tenga en cuenta su opinión. Aunque la APB dice fomentar una cultura de proximidad entre niveles directivos y ejecutivos con el resto de trabajadores de la entidad, esto dista mucho de ser cierto.

En ninguno de los códigos que se crean, implantación de programas, desarrollo de planes, políticas, procedimientos o protocolos se consulta o se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores, salvo a los que tienen funciones directivas, lo cual es un grave error. Por otra parte, el arcaico esquema de un Presidente, un Director o un Jefe de División o Departamento asistido por una secretaria, sigue siendo la imagen de hoy en día.

Sobre el Plan de igualdad ya hemos visto como no sólo no se ha hecho nada en este sentido sino que incluso los indicadores de la situación de las mujeres en la APB han empeorado con el paso de los años, de hecho ni siquiera se ha constituido el Comité de Igualdad. Curiosamente la APB en aplicación de la LCSP, exige a las empresas de más de 250 trabajadores que pretendan presentarse a una licitación, el que cumplan con la obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, cuando ella misma no lo tiene implantado.

Tampoco se dispone de una política de RR.HH. que defina las líneas de acción prioritarias. En los procesos de selección existe una falta de normas y procedimientos uniformes, tanto para los procedimientos de selección y promoción como para los de evaluación del desempeño, donde lo que prima es la arbitrariedad. Por ello se propone disponer de una política de Gestión de Personas que acompañe a una nueva política de formación dado el fracaso de la Gestión de Competencias.

En cuanto a los beneficios sociales, la mayoría de ellos son de obligado cumplimiento ya que vienen recogidos en el Convenio Colectivo, los menos son fruto de los Acuerdos de Empresa.

### **5.3. DIMENSIÓN AMBIENTAL.**

Aquí los puntos principales consisten en integrar las consideraciones ambientales en los procesos de planificación, ordenación, diseño y ejecución de infraestructuras; proteger el medio marino y medio ambiente del entorno portuario; hacer un uso racional de los recursos naturales disponibles; fomentar la mejora continua y un correcto desempeño ambiental en todas las instalaciones portuarias concienciando a trabajadores, clientes y usuarios de los puertos para que estos perciban a la APB común un *“Puerto Verde”*; fomentar la formación y educación ambiental entre el personal; establecer canales de comunicación y diálogo con los GDI y desarrollar estudios e investigaciones relacionadas con la actividad portuaria.

Se considera que el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 tiene alcance parcial cuando queda relegado a una parte del dominio público portuario (por ejemplo, se limite a oficinas, talleres o ciertas áreas concretas) o que cubra una parte limitada de las funciones de la APB relacionadas con la gestión ambiental, como es el caso.

En cuanto a la Gestión Ambiental de la APB, en diciembre de 2018 se realizó la auditoría de seguimiento de la ISO 14001:2015. Para julio de este año está previsto una auditoría de seguimiento de las no conformidades detectadas en la última auditoría. No se

contempla ningún otro sistema de gestión ambiental (SGA) más, tales como el PERLS (ESPO) o el EMAS.

Sobre los operadores que operan en el puerto, en los últimos años se han certificado en sistemas de gestión ambiental la gran mayoría de empresas de cierto tamaño en el dominio público portuario; asimismo todas las nuevas concesiones ya tienen concluida la obligación de hacerlos desde hace unos 15 años, previéndose por tanto a partir de ahora un estancamiento en dicho indicador.

Habría que incentivar las mejores prácticas ambientales de las empresas que operan en los puertos concienciando a los concesionarios e incentivando la firma de convenios de buenas prácticas ambientales con aquellas empresas susceptibles de ella que aún no lo han hecho. Del mismo modo se tendrían que impulsar las inspecciones a las concesiones potenciando el cumplimiento de los requisitos ambientales.

En cuanto a alcanzar una gestión más eficiente de los recursos naturales empleados por la APB, se están poniendo en funcionamiento Redes Inteligentes de Medida (RIM's), tanto de agua como de energía. En Palma ya está implantada la RIM del agua y a lo largo del presente año se pretende que esté implantada la RIM de la electricidad.

Se ha constituido un grupo de trabajo de energía y se han iniciado diversos proyectos para el mejor control del agua y energía eléctrica y reducción del consumo propio de la APB. A pesar de haberse ya reducido o estabilizado los indicadores, se prevé una más clara incidencia de los mismos a partir de 2020. De las medidas adoptadas hasta el momento destacan:

- Inversiones en la mejora de la red de distribución de agua destinadas a reducir pérdidas.
- Mejoras en sistemas de riego de jardinería utilizando agua regenerada, y uso de plantas con menor exigencia de riego.
- Instalación de contadores de agua en todos los puntos de consumo.
- Cambios a iluminación de bajo consumo en viales y campas.
- Instalación de contadores de consumo eléctrico en cabeceras de redes de iluminación exterior, en grupos de reflectores, en oficinas, etc.
- Mejoras en sistemas de iluminación y climatización en oficinas.

Hay que optimizar la gestión de los residuos generados o gestionados por la APB. Para ello habrá que mejorar la valoración y la trazabilidad de los residuos. El grueso de estos residuos son los **MARPOL V**<sup>26</sup> provenientes de los cruceros. La actual Ley de Puertos incentiva la descarga de residuos en los puertos de la APB frente a otros puertos europeos. Asimismo, se ha iniciado un proyecto de básculas y sistemas integrados de control para la mejora de la valoración de los residuos MARPOL V retirados.

Se tiene que mejorar la percepción del entorno sobre el desempeño ambiental del puerto. En este sentido, y como ya hemos visto, se han realizado mediciones de ruido y

---

<sup>26</sup> MARPOL Anexo V. Reglas para prevenir la contaminación por las basuras de los Buques.

calidad del aire, instalando sensores para medición en continuo en el Puerto de Palma y está previsto que se extienda la red al resto de puertos durante el presente año y en vista de los resultados y mediciones se estudiará, si fuera necesario, medidas que contribuyan a mejorar la calidad del aire en la zona de servicio de los puertos.

Se ha aprobado mediante Resolución de la APB de 30 de mayo de 2018 una modificación de la Ordenanza Portuaria que regula el horario de actividades generadoras de ruidos en la cubierta de ciertos buques y embarcaciones. Además, se llevaron a cabo diversas campañas de promoción del buen comportamiento ambiental de los puertos a través de redes sociales y prensa.

Sobre la calidad del agua, se va a proseguir con el programa de control siguiendo la ROM 5.1-13 (Recomendaciones de Obras Marítimas). Como ya se ha señalado, todas las analíticas de informes están disponibles en la página web de la APB. Los mencionados informes verifican que la calidad del agua de los puertos de la APB es buena. Asimismo, la presión de los concesionarios es relativamente baja debido a la poca industria que hay en el dominio público de la APB. Destaca únicamente la industria de reparación de embarcaciones, que ya tiene tratamiento previo para las aguas que utiliza.

Para disponer de una respuesta integrada y eficaz ante la actuación de emergencias por contaminación marina estando los 5 Planes Interiores Marítimos de los puertos de la APB aprobados, se ha incluido a la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) como medios propios de la APB siempre que estén sus embarcaciones disponibles, realizando ya ejercicios en 2017 y 2018. Como nota positiva, se ha impartido a todo el personal afectado de la APB la formación en lucha contra la contaminación marina.

Se han de incentivar las mejores prácticas ambientales en los buques que atracan en puerto, por lo que se pretende lograr como meta para el presente año 2019 que el número de buques que se beneficien de la bonificación a la tasa del buque por mejores prácticas ambientales llegue a los 187.

Se sugiere para prevenir las malas prácticas ambientales en la operativa portuaria y en el uso de instalaciones, que se lleve a cabo una concienciación de la comunidad portuaria para prevenirlas, ya que actualmente no se dispone de un servicio de vigilancia especializado en vigilancia ambiental. Este estaría formado por personal técnico del puerto o personal adscrito al servicio de policía portuaria que dispusiera de la instrucción necesaria para identificar malas prácticas operativas, y realizaran una supervisión periódica de las actividades del puerto. No obstante, sí se inspeccionan todas las concesiones administrativas de la APB y entre lo inspeccionado se cuentan algunos aspectos ambientales.

Existe un empeoramiento en lo que se refiere a la incidencia que tiene la compleja y dispersa normativa medioambiental en relación con la tramitación de los instrumentos de planificación, motivado fundamentalmente por las diferencias entre la normativa estatal y comunitaria y por la existencia de movimientos ecologistas muy activos que



ralentizan la tramitación y ejecución de planes, proyectos y obras por lo que sería deseable elaborar un Plan Estratégico consensuado con la Comunidad Portuaria y los principales GDI.

Actualmente se mantienen los problemas de vertidos contaminantes incontrolados en los Puertos de Maó y Eivissa por parte de la red municipal, así como en la bahía de Palma, problemas de los que la APB no tiene responsabilidad. En el puerto de Eivissa, se ha iniciado la ejecución de un proyecto por el Ministerio de Medio Ambiente y en el de Palma por parte de su Ayuntamiento.

#### **5.4. DIMENSIÓN ECONÓMICA.**

En cuanto a esta última dimensión, se enfoca a gestionar con criterios de optimización, rentabilidad, eficiencia, sostenibilidad y servicio público; realizar inversiones responsables, con retorno económico y social, salvaguardando el interés del organismo; gestionar el Dominio Público, de acuerdo con los instrumentos de planificación, apoyando la participación de la iniciativa privada, favoreciendo la libre competencia e incentivando la inversión privada.

Podemos destacar como fortaleza la estabilidad en los ingresos. De una parte, los ingresos fijos por concesiones y autorizaciones (incluyendo las mejoras ofrecidas por los concesionarios) y por otra parte, el alto grado de cautividad del tráfico marítimo contribuye a la citada estabilidad en dicho volumen.

En 2017 el Importe Neto de Cifra de Negocio (INCN) fue de 73,047 millones de €, un 5,7 % más que en 2016, de este importe, 49,405 millones de € provinieron de Tasas portuarias. En cuanto a los gastos de explotación ascendieron a 56,903 millones de €.

El resultado del ejercicio ascendió a 20,371 millones de € con una rentabilidad sobre activos del 4,90 % por encima del 4,63 % del año anterior pero inferior por ejemplo a la de 2013 que fue del 6,32 %.

En cuanto a la inversión acometida, esta ascendió a un valor de 35,722 millones de € de los cuales 26,325 millones correspondieron a inversión pública y 9,397 millones a inversión privada.

Los objetivos de inversión han de ser dirigidos principalmente a completar y mejorar la conectividad terrestre y a proyectos de innovación tecnológica, infraestructuras y digitalización, eficiencia energética, descarbonización y reducción de emisiones, teniendo en cuenta los principios de racionalidad basados en la rentabilidad económico-financiera y procurando la máxima adaptación a la evolución de la demanda.

Actualmente, se mantiene la escasa competencia de la mayoría de los servicios portuarios, a excepción del servicio al pasaje.

Especiales dificultades presenta el mantenimiento de la viabilidad del servicio de remolque con los niveles de calidad requeridos, debido a la falta de servicios existente en los puertos de la APB. La causa de esta situación es la circunstancia de que la gran



mayoría de buques que escalan en los puertos de la APB disponen de grandes capacidades de maniobra al haber sido proyectados con el objetivo de evitar el uso del servicio de remolque portuario. El hecho de que el uso de estos servicios sea muy bajo, la falta de competencia intraportuaria en la prestación de este servicio, junto con la necesidad de aplicar los principios establecidos en el TRLPEMM de autosuficiencia económica y cobertura de costes de los servicios portuarios por transferencia de los mismos a los usuarios, provoca que las tarifas tengan que ser significativamente superiores. Esta circunstancia afecta directamente a la competitividad de los puertos de la APB y produce un inevitable encarecimiento, no deseado, del coste del paso de los pasajeros y de las mercancías. Frente a estas y otras condiciones de desigualdad y algunas desventajas competitivas de los puertos como su ubicación, hay que ver como una oportunidad el atractivo entorno de destino y su ubicación geoestratégica en un entorno privilegiado para el tráfico de cruceros y su oferta complementaria. Se debe implicar a la Comunidad Portuaria y a los principales GDI en el funcionamiento y desarrollo de los puertos.

Además de las peticiones formalmente presentadas al Parlamento Balear, en cuanto a la transferencia al Gobierno de Baleares de los puertos e instalaciones que gestiona la APB, siguen apareciendo presiones para hacer efectiva dicha demanda.

Como aspecto positivo, se mantiene el interés de la iniciativa privada en las convocatorias de concursos públicos para el otorgamiento de concesiones, que conllevan la realización de importantes inversiones, lo que ofrece a la APB una importante posibilidad de éxito en este tipo de proyectos.

La APB ha realizado en los últimos años un importante esfuerzo inversor para atender a la demanda por parte del tráfico de cruceros turísticos habiendo mejorado sensiblemente las infraestructuras e instalaciones destinadas a este tipo de tráfico. Se debe potenciar la colaboración interinstitucional entre administraciones y con el sector privado para la consolidación y el desarrollo sostenible del tráfico de cruceros turísticos. Sin embargo, el servicio peor atendido en la actualidad es el tráfico de pasaje regular en todos sus puertos. La obsolescencia de las Estaciones Marítimas e incluso la inexistencia de este tipo de infraestructuras en alguno de los muelles donde se opera con ferries, es un problema cuya solución se está demorando en exceso, por lo que se deben buscar soluciones alternativas definidas para dar respuesta al tráfico de cruceros y líneas regulares de pasaje y carga, y mejorar su integración con las ciudades, pendientes de consenso. En este sentido, conforma una prioridad del sistema portuario la mejora de la accesibilidad terrestre en los puertos que lo integran y entendida en un sentido amplio que incluya la dotación de infraestructuras adecuadas y una explotación eficiente de las mismas, tanto dentro de las zonas de servicio de los puertos como en sus conexiones con las redes generales de transporte.

## **5.5. CONCLUSIÓN FINAL.**

Como conclusión más general, y con los datos y ejemplos reflejados a lo largo del presente trabajo es difícil dar una afirmación rotunda que haga pensar que la Autoridad Portuaria de Baleares es o no una organización responsable, puesto que se han citado multitud de ejemplos para cada situación, de objetivos que sí se han conseguido pero de otros que se han quedado a medio camino o no se han logrado en el nivel deseado.

El hecho de haber completado sólo parte de las acciones previstas inicialmente en el Plan de RS en el periodo de implantación previsto, nos hace reflexionar que la APB debería planificar la implantación de un Plan de Responsabilidad conforme a la Norma ISO 26000 en un proceso que debería incluir las siguientes etapas:

- Asegurarse de cumplir los principios de RS.
- Asegurarse de contar con el convencimiento real y total de apoyo de la alta dirección, ya que este apoyo actualmente lo es sólo en parte o en determinadas materias o sólo para determinados GDI.
- Contar con personal informado y capacitado en el tema de RS, del que ahora se carece.
- Identificar todas las actividades de RS que la Organización ya realiza para posteriormente seleccionar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades en relación a las 7 materias fundamentales de RS según ISO 26000.
- Reconocer a todos los GDI y buscar vincularse con ellos.
- Involucrar e integrar la RS en todas las áreas de la Organización.
- Establecer objetivos y metas alcanzables.
- Medir y evaluar el desempeño.
- Comunicar los resultados.
- En todo caso, y si es necesario, buscar asesoría externa que les ayude.

De forma más concreta, para implantar correctamente la RS en la Organización, la APB debería seguir las etapas del Proceso Estratégico de la RS según ISO 26000:

### **1. DESARROLLAR LA ESTRATEGIA.**

Se deber realizar un análisis del entorno tanto interno como externo, y decidir cuáles son los temas sociales en los que la APB puede ofrecer más valor, es decir, formular una estrategia de RS diferenciadora. Para ello debe empezar analizando sus características internas, reconocer sus impactos, analizar las expectativas de la sociedad, reconocer a sus partes interesadas a través de su identificación e involucramiento, reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y posteriormente, priorizarlos.

### **2. PLANIFICAR LA ESTRATEGIA.**

Aquí da comienzo su implantación. Para ello lo primero es comunicar la nueva estrategia a toda la Organización (acción que la APB no ha realizado) para que tome conciencia de la nueva visión y mediante la creación de competencias, el establecimiento de un rumbo

hacia la RS, la incorporación de la RS dentro de la gobernanza y de todos los sistemas y procedimientos y mediante la determinación de objetivos, indicadores y metas.

### 3. PLANIFICAR OPERACIONES.

Planificando detalladamente las actividades relacionadas con la RS, los programas concretos con sus responsables, recursos y fechas de ejecución. Como actividades específicas se destaca la comunicación, de vital importancia en todo lo relacionado con la RS, determinando claramente el establecimiento de programas de acción, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y recursos además de la comunicación sobre RS con el fin de aumentar la credibilidad y ejecutar correctamente las operaciones.

### 4. EJECUCIÓN (entendemos que la APB, tardíamente, se encuentra aún en esta etapa).

### 5. CONTROLAR Y APRENDER.

En esta fase final se pretenderá comprobar que todo se ha realizado según lo planificado, y si se han conseguido o no los objetivos previstos, comprobando la idoneidad de la estrategia planteada y de las necesidades de cambio de la misma mediante la revisión del desempeño y el análisis de la estrategia seguida.

Con la finalización de esta etapa se originaría un nuevo ciclo estratégico. Pero se deberán comprobar si los impactos importantes de las actividades en la sociedad o en los GDI son bien analizados y priorizados, si las partes interesadas se mostrarán satisfechas con el desempeño relacionado con sus intereses o por el contrario manifestarán nuevas inquietudes, o que surjan temas sociales emergentes que puedan afectar, que se hayan cumplido los objetivos estratégicos en su plazo y con los resultados esperados y que la comunicación externa haya sido bien recibida.

En las revisiones del desempeño de debe responder a preguntas del tipo:

¿Se lograron los objetivos y metas tal y como se habían previsto? ¿Las estrategias y los procesos eran apropiados para los objetivos? ¿Qué funcionó o qué no funcionó y por qué? ¿Fueron adecuados los objetivos? ¿Qué se podría haber hecho mejor? ¿Todas las partes interesadas están involucradas? ¿Han aparecido nuevas partes interesadas o han manifestado nuevas inquietudes? ¿Ha sido bien aceptada la comunicación? ¿Han faltado recursos humanos y/o materiales?

Basándose en los resultados de las revisiones estratégicas, la APB deberá identificar los cambios en su estrategia y programas de acción, que puedan solucionar cualquier deficiencia y que aporten mejoras en el desempeño de la RS.

Por otra parte, la Norma ISO 26000 es una norma muy específica para implantar la RS en una organización. No obstante la APB podría apoyarse en otras herramientas de gestión de ámbito más general. Ya lo ha hecho con la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la Norma ISO 14001 y con un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001. Pero podría ampliarlo, por ejemplo, mediante la

implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para controlar los riesgos para la Salud en el Trabajo (STT) y la mejora de su desempeño con la Norma OSHAS 18001; con la Norma ISO 27001 sobre Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que contribuye a fomentar las actividades de protección de la información, mejorando la imagen y generando confianza frente a terceros; con la Norma ISO 28000 sobre seguridad en la cadena de suministro o con la Norma ISO 31000 sobre gestión del riesgo que ayuda a identificar, analizar, evaluar y tratar los potenciales riesgos, contribuyendo a minimizar las áreas de incertidumbre y a la mejora del desempeño.

En cuanto a la Memoria de Sostenibilidad 2017, aunque en su Anexo A1 se explica la metodología y el análisis de materialidad, sin embargo no se ha indicado en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias a través del sistema de niveles de aplicación del GRI. Estos tres niveles de aplicación C, B y A permiten cumplir las necesidades de la Organización ya sean principiantes, expertos, o se encuentren entre ambos. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del Marco de elaboración de memorias del GRI.

Se recomienda a la APB, al igual que lo hace el GRI, que además del uso de recursos internos para mejorar la credibilidad de sus memorias a través de control interno, se recurra a la verificación externa de las mismas.

Podría ser también interesante la aplicación de las **Normas AccountAbility<sup>27</sup>** que complementen a la Norma ISO 26000 ya que podrán proporcionar mayor precisión, son reconocidas por todas las partes interesadas, son de aplicación internacional, han sido desarrolladas por instituciones de garantía y son fácilmente accesibles:

- AA1000AS Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad. Siendo esta la primera norma de aseguramiento de sostenibilidad que garantiza la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad. Con esta evaluación se logra incrementar la credibilidad de la información suministrada por la Organización y a diferencia de la Norma ISO 26000, está pensada para certificar o asegurar la forma de gestionar la sostenibilidad y el desempeño resultante. De esta forma la credibilidad se mejora notablemente a través de su evaluación por parte de un Organismo externo e independiente.
- AA1000APS Norma sobre los Principios de Sostenibilidad. Esta norma proporciona a las organizaciones unos principios aceptados internacionalmente para estructurar la forma en que éstas entienden, gobiernan, gestionan, implementan, evalúan y comunican su RS.
- AA1000SES Norma sobre el involucramiento de las Partes Interesadas. Esta norma establece una serie de herramientas para identificar e involucrar a las partes

---

<sup>27</sup> **AccountAbility** es un organismo internacional sin ánimo de lucro, fundado en 1995 para promover innovaciones en el área de la responsabilidad social y fomentar el desarrollo sostenible. AccountAbility trabaja con empresas, gobiernos y Organizaciones para promover prácticas responsables en los negocios y la gestión de colaboraciones entre instituciones públicas y privadas.

interesadas en el desarrollo e implementación de la RS de una Organización, ya que conseguir un compromiso con los GDI es crucial para el éxito en la sostenibilidad lo que obliga a identificarlos, a la comprensión y respuesta a sus problemas e inquietudes y preocupaciones planteados, y a la comunicación de las respuestas, decisiones, actividades y desempeño de la Organización.

Por otra parte, la comunicación es esencial dentro de la RS, ya que muchas de las prácticas relacionadas con esta materia hacen referencia tanto a la comunicación interna dentro de la Organización, como a la comunicación externa que esta mantiene con sus partes interesadas. La APB presenta múltiples fallos en este sentido y para aumentar su credibilidad es importante que mantenga una comunicación y un diálogo fluido con sus partes interesadas que permita incrementar su confianza en el comportamiento responsable. Para involucrarlos, sería interesante que participaran en las revisiones periódicas del desempeño o que formaran parte de la verificación de la memoria de RS.

La comunicación organizacional es necesaria para que todos los GDI estén constantemente informados sobre temas que les involucran y así mismo para mantenerlos constantemente interrelacionados y que a la vez se genere una retroalimentación. Si dentro de una Organización no existe un flujo de comunicación adecuado -como es el caso-, todos los procesos y relaciones se ven afectados.

La comunicación interna es la que permite que todos los mensajes lleguen a cada uno de los miembros de la Organización, generando un buen ambiente laboral que permita alcanzar las metas establecidas, de esta forma permite construir una identidad de empresa en un clima de confianza y motivación; se profundiza en el conocimiento de la empresa como entidad; rompe departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí; informa individualmente a los empleados; hace públicos los logros conseguidos por la empresa; permite a cada uno expresarse ante la Dirección y promueve una comunicación a todas las escalas.

En cuanto a la comunicación externa, es una cuestión de vital necesidad pues de una correcta gestión de la comunicación de la RS dependerá su reputación, la percepción que los GDI tengan con ella y en cierta medida su perdurabilidad y crecimiento futuro. Esta comunicación tiene por objetivo garantizar los canales de diálogo y comunicación con los GDI que permitan una interconexión eficaz entre la Organización y su entorno social en el largo plazo, conseguir una imagen positiva en la empresa y de sus servicios y facilitar la supervivencia empresarial y la diferenciación competitiva por medio de la RS a las necesidades y expectativas del mercado en cada momento.

En cuanto a los medios que la APB podría utilizar para realizar sus comunicaciones en materia de RS consideramos que debe potenciar los que ya tiene implantados:

- Buzón de sugerencias o reclamaciones. Permite enviar un mensaje en cualquier momento, con un mínimo esfuerzo y manteniendo el anonimato del emisor del mensaje. Recientemente implantado en la APB para comunicación interna, se debería potenciar al exterior el uso de los buzones de sugerencias on-line.
- Encuestas. Se deberían volver a fomentar para sondear la opinión de algún grupo de individuos con respecto a algún tema en particular, se podrían usar para multitud de temas en RS con los GDI, como la de clima laboral implantada hacia los empleados.
- Memorias de Sostenibilidad. Ampliando su difusión a todos los grupos de interés.
- Reuniones y comunicación directa mediante planificaciones periódicas. No sólo para cuando se ha de tratar un tema en concreto sino como método para conocer sus expectativas, o para dar información, muy interactivo y que permite aclarar cualquier problema en el acto.

Comunicación a las partes interesadas de asuntos específicos o proyectos de RS.

Actividades en equipo enfocadas a la integración de la RS en toda la Organización.

Anuncios u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la RS.

Presentaciones a los organismos gubernamentales o encuestas públicas.

Presentación periódica de informes públicos, con oportunidades de retroalimentación por las partes interesadas.

- Tablón de anuncios. Se debe potenciar tanto el físico como el on-line ya que se usan de forma bastante limitada. No todo lo susceptible de ser comunicado se realiza a través de este método de comunicación.

En conclusión, la (buena) gestión de los grupos de interés es el eje central de cualquier estrategia de RS, también de la ISO 26000 y también lo debería ser de la APB. Aunque tradicionalmente estas relaciones se han enfrentado desde la gestión del riesgo, donde prevalecía la comunicación unidireccional frente al diálogo, las organizaciones están constatando las ventajas de alinear su estrategia con las expectativas de los GDI y de la sociedad, un camino que la APB ya ha iniciado pero que deberá desarrollar de forma decidida para que su política de RSC no se vea estancada.

## 6. CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Alonso, T.; Barceló C.; Sastre F.; Valle E.; Nasarre J. (2018) *“Estudio sobre el impacto económico de la actividad de los puertos que gestiona la Autoridad Portuaria de Baleares. Datos 2015-2017”*.

### **Legislación y normativa:**

- Convenio Colectivo de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias. (2004-2009). Resolución de la Dirección General de Trabajo de 21 de diciembre de 2005.
- Directiva 2000/60/CE, de 20 de diciembre, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas.
- Ley 27/1992, de 24 de noviembre, de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 33/2010, de 5 de agosto, de modificación de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios en los puertos de interés general.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma Internacional ISO 14001. Sistemas de Gestión Ambiental.
- Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social.
- Real Decreto 1590/1992, de 23 de diciembre, por el que se agrupan los puertos de San Ciprián (Lugo) y de Motril (Granada) en las autoridades portuarias de Ferrol-San Ciprián y de Almería-Motril, y se enumeran las autoridades portuarias existentes, con sus respectivas denominaciones y con los puertos que cada una de ellas administra y gestiona.
- Real Decreto 1381/2002, de 20 de diciembre, sobre instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga.
- Real Decreto 1084/2009, de 3 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1381/2002, de 20 de diciembre, de instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga.



- Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339(INI)) de 16 de julio.

**Webgrafía (consultas realizadas entre febrero y junio de 2019):**

- Centro Balear de Biología Aplicada (CBBA). <http://www.cbba-online.com/>
- Código Ético de la Autoridad Portuaria de Baleares. <http://www.portsdebalears.com>
- Convenio Marpol 73/78. [www.imo.org](http://www.imo.org)
- Cuadro de Mando Integral de Autoridades Portuarias y Puertos del Estado. <http://estradaportconsulting.com/planificacion-y-desarrollo-portuario/>
- Declaración de Johannesburgo. <https://culturalrights.net>
- Declaración Universal de Derechos Humanos. [www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/](http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/)
- Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. <https://observatoriorsc.org/directrices-de-las-naciones-unidas-para-proteccion-del-consumidor/>
- Entreprise Europe Network. <http://eenspain.es/>
- “Evaluación de la Transparencia basada en el índice DAP (DYNTRA Autoridades Portuarias) 2018”. Evaluado por: Dyntra Team. Verificado por: Ana Gloria Gómez Directora de Evaluaciones de Dyntra. 15 de Mayo de 2018. <https://www.dyntra.org/poi/autoridad-portuaria-de-baleares/>
- Guía G-3 del Global Reporting Initiative (GRI). [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- Informe Brundtlan. [www.sostenibilidad.com](http://www.sostenibilidad.com)
- Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA). <https://imedea.uib-csic.es/>
- Instrucciones de Seguridad en los puertos de la Autoridad Portuaria de Baleares. <http://www.portsdebalears.com/es/seguridad-apb>
- Memoria de Sostenibilidad de la Autoridad Portuaria de Baleares 2012. <http://www.portsdebalears.com>
- Memoria de Sostenibilidad de la Autoridad Portuaria de Baleares 2017. <http://www.portsdebalears.com/>
- Memoria de Sostenibilidad del Sistema Portuario 2016. <http://www.puertos.es>
- Normas AccountAbility. [https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS\\_spanish.pdf](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS_spanish.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). [www.ilo.org/global/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm)



- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.  
[www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx](http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx)
- Plan de Igualdad de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias.  
<http://www.puertos.es>
- Plan Estratégico de la Autoridad Portuaria de Baleares.  
<http://www.portsdebalears.com/es/plan-estrategico>
- Plan de recepción y manipulación de desechos procedentes de los buques de los puertos de Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa, y la Savina.  
<http://www.portsdebalears.com/es/plan-de-gesti%C3%B3n-de-residuos>
- Plataforma de Innovación Portuaria de la Autoridad Portuaria de Baleares.  
<http://innovacion.portsdebalears.com/>
- Política Ambiental de la Autoridad Portuaria de Baleares.  
<http://www.portsdebalears.com/es/pol%C3%ADtica-medioambiental>
- Política de Calidad de la Autoridad Portuaria de Baleares.  
<http://www.portsdebalears.com/es/pol%C3%ADtica-de-calidad>
- Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Autoridad Portuaria de Baleares. <http://www.portsdebalears.com>
- Programa CEF-Transport. <https://ec.europa.eu/>
- Programa ROM, de Recomendaciones para Obras Marítimas. Puertos del Estado.  
<http://www.puertos.es/es-es/BibliotecaV2/ROM%205.1-13.pdf>
- Proyecto CLEANPORT. <https://sectormaritimo.es>
- Sistema de gestión OHSAS.  
<https://web.archive.org/web/20090202122342/http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/OHSAS-18001/>
- Teaming. <https://www.teaming.net>

## **7. CAPÍTULO VII. ANEXOS.**

### **A) POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.**

#### **ANEXO A**

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES (V2).**

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa nos permite unificar y reforzar nuestra identidad y cultura, así como servir de herramienta para orientar y guiar nuestras actuaciones y marcar pautas de conducta a las diferentes personas y empresas que operan en los Puertos en las dimensiones económica, institucional, social, ambiental y ética.

Además, asumiendo que estas cuestiones revisten una particular importancia, no tanto para la sostenibilidad de la propia APB, sino fundamentalmente para el entorno en el que opera, la APB establece para cada una de las dimensiones, los siguientes compromisos que han de incorporarse a su gestión.

#### **Dimensión institucional**

Promover las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, dando prioridad a la transparencia, la gestión ética y la adecuada gestión de riesgos.

Gestionar de forma responsable tanto los riesgos como las oportunidades.

Mantener una comunicación responsable, fluida y multidireccional con los grupos de interés (usuarios, clientes, empleados, proveedores, instituciones locales, sociedad civil y el Estado).

Trabajar en la mejora continua de todos los procesos, en beneficio del interés general.

Promover buenas prácticas de compra responsable.

Asegurar el cumplimiento por la institución de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de RSC (ver Anexo Ia), e impulsar su cumplimiento en la comunidad portuaria.

Gestionar de forma transparente, facilitando el control de los organismos supervisores y la rendición de cuentas.

#### **Dimensión social**

Apoyar la formación y el desarrollo profesional de las personas que integran la entidad, fomentando la conciliación.

Promover el respeto a la diversidad desarrollando las condiciones adecuadas para el funcionamiento de equipos con diferentes capacidades.

Apoyar la igualdad entre hombres y mujeres, mediante la implantación, en la entidad, de medidas acordadas en un Plan de Igualdad.

Promover el cuidado y la seguridad y la salud de todas las personas que trabajan en los puertos, teniendo como objetivo permanente y prioritario mejorar las condiciones de

sus trabajadores, reducir la siniestralidad laboral y potenciar una cultura preventiva en el conjunto de las empresas, con la extensión y compromisos recogidos en su Política de Prevención de Riesgos Laborales.

Facilitar en lo posible la realización de actividades de interés social en el dominio público, siempre que sean compatibles con la actividad portuaria.

#### Dimensión ambiental

Integrar las consideraciones ambientales en los procesos de planificación, ordenación, diseño y ejecución de infraestructuras, uso, vigilancia y conservación del dominio público portuario.

Proteger el patrimonio y los recursos disponibles.

Proteger el medio marino y medio ambiente del entorno portuario, incluida la prevención de la contaminación, velar por el cumplimiento legal y otros requisitos en todas sus áreas de influencia.

Hacer un uso racional de los recursos naturales disponibles, minimizando consumos y aplicando criterios de eficiencia energética y previniendo al cambio climático.

Fomentar la mejora continua y un correcto desempeño ambiental en todas las instalaciones portuarias, actuando si fuera necesario como facilitadores en la Comunidad Portuaria, apoyando la implantación de sistemas de gestión ambiental y la concienciación de trabajadores, clientes y usuarios de los puertos de cara a conseguir que se nos perciba como un “Puerto Verde – Green Port” por todos nuestros grupos de interés.

Colaborar con el resto de instituciones en la elaboración de normativas tendentes a la mejora del medio ambiente en los puertos y el entorno general, en el ámbito de nuestras competencias.

Fomentar la formación y educación ambiental entre el personal de la institución.

Establecer canales de comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, procurando una comunicación eficaz y fluida en temas relacionados con el medio ambiente.

Desarrollar estudios e investigaciones en materias relacionadas con la actividad portuaria y la protección del medio ambiente, y colaborar en ello con otros.

Fomentar que nuestros procesos de innovación busquen soluciones que minimicen el impacto ambiental de la actividad portuaria en su entorno.

#### Dimensión económica

Gestionar con criterios de optimización, rentabilidad, eficiencia, sostenibilidad y servicio público.

Realizar inversiones responsables, con retorno económico y social, salvaguardando el interés general del organismo.

Gestionar el Dominio Público, de acuerdo con los instrumentos de planificación, apoyando la participación de la iniciativa privada.

Favorecer la libre competencia.

Incentivar la inversión privada.

Toto ello de acuerdo con la legislación vigente.

Anexo la - PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio Nº1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio Nº2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

Principio Nº3. Apoyar los principios de libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio Nº4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio Nº5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio Nº6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente.

Principio Nº7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio Nº8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nº9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti-Corrupción

Principio Nº10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

COMPROMISOS POR ADHERIRSE AL PACTO MUNDIAL

(<https://www.pactomundial.org/2017/01/adhierete-al-pacto-mundial/>)