

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DIFFERENT TRAVEL S.L.**

CIF: B22246136

Pza. San Lorenzo 2

22330 - AINSA

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Denominación Fiscal: Different Travel SLU

Nombre Comercial: Centraldereservas.com

#### 02 - Dirección - CP - Población

Sede fiscal: Plaza San Lorenzo 2, bajos 22330 Aínsa (Huesca).

Oficinas en Zaragoza: C/ Jose Maria Lacarra de Miguel 26

#### 03 - Sector. Actividad

Sector Turismo.

Agencia de Viajes

#### 04 - Año comienzo actividad.

Comienzo de la actividad en Febrero de 2001.

#### 05 - Número de personas empleadas

118

#### 06 - Persona contacto

CEO: Ricardo Buil Buil

Persona de contacto: Raquel Díez Sánchez

#### 07 - E-mail contacto

[organizacion@centraldereservas.com](mailto:organizacion@centraldereservas.com)

#### 08.- Página web

[www.centraldereservas.com](http://www.centraldereservas.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

El sector turístico es uno de los sectores de la economía más sensibles a los cambios en el entorno global y todos estos factores afectan de forma directa a los hábitos de los consumidores, a su economía y, en definitiva, a la forma de planificar sus viajes, que es la esencia de nuestro negocio. La mayor concienciación medioambiental de la sociedad también hace que cada vez sea mayor la demanda de servicios más respetuosos con el medio ambiente por parte de nuestros clientes, la búsqueda de destinos con un desarrollo turístico más sostenible, nuevas actividades, alojamientos comprometidos etc....

En Centraldereservas.com trabajamos bajo un modelo organizativo creado con la intención de adaptar la forma de trabajar a los nuevos tiempos, que requieren máxima agilidad, calidad en los procesos y orientación global.

Disponemos de distintas áreas de la empresa formadas por equipos multidisciplinares capaces de analizar y tener en cuenta todos los aspectos socio-económicos, tecnológicos y sociales a la hora de desempeñar el trabajo diario o bien en el desarrollo de nuevos proyectos.

La innovación tecnológica constante a lo largo de estos años junto con un soporte de atención al cliente detrás de la pantalla han hecho posible la adaptación de la empresa a los numerosos cambios vividos en nuestra sociedad en los últimos 20 años mostrando compromiso con las personas que forman parte de la organización, con sus clientes y con la sociedad en general. La automatización de nuestros procesos, el cumplimiento de la legalidad en todas las áreas de la empresa y el cuidado de las personas de nuestra organización son los pilares que están presentes en el día a día de nuestro trabajo.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

Todos los agentes de la sociedad tenemos nuestro mayor o menor papel para enfrentarnos a estos factores pudiendo influir en unos más que en otros.

El papel de las Pymes en la sociedad es muy relevante porque con sus acciones influyen en sus empleados, en sus clientes y en todos los sectores con los que se relaciona. Enfrentarse a los cambios económicos, sociales, medioambientales....es algo fundamental para las empresas, es la forma de garantizar su desarrollo y, en algunos casos su supervivencia. En los últimos años hemos visto de forma más clara que nunca como los modelos rígidos ya no funcionan porque siempre hay imprevistos y hechos no planificados a los que reaccionar, para los que las empresas deben trabajar de forma flexible para adaptarse lo más rápidamente posible.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Ante la necesidad de adaptarse a los nuevos retos que presenta el sector del turismo, nuestro modelo de negocio y la planificación tanto a corto como largo plazo está en constante revisión. Nuestro modelo organizativo denominado Beta Company se crea con la intención de adaptar la forma de trabajar de nuestra empresa a los nuevos tiempos, que requieren máxima agilidad, calidad en los procesos y orientación global. Beta Company hace alusión directa a una compañía que presenta una versión de su organización que está en desarrollo, una versión Beta, es decir, un formato de organización que siempre se está transformando y donde todo se puede cambiar y que se basa en 3 pilares: las personas, los equipos de trabajo y la comunicación fluida. El sector turístico en general y la comercialización de plazas hoteleras en particular, está en continuo cambio y hay que tener capacidad de adaptarse rápidamente a las novedades que ofrece el mercado. Por otra parte la tecnología también es un ámbito que avanza rápidamente, nuevos soportes, nuevos dispositivos, nuevas tendencias en la compra on line, múltiples métodos de pago, exigencias de seguridad.....

Se establecen una serie de prioridades en cada área de la empresa, con plazos de cumplimiento y revisión semanal para comentar evolución, corregir errores o resolver problemas que surgen en los desarrollos.

Existen proyectos más complejos a nivel tecnológico como nuevas funcionalidades o servicios que si cuentan con una planificación más a largo plazo, con fases de análisis, desarrollo, cumplimiento de hitos, versiones etc... La estrategia en la que se basa la empresa es el cumplimiento de unos objetivos por cada proyecto que contemplan el problema a resolver, la estrategia a seguir, las oportunidades que ofrece el proyecto y la importancia del mismo y una descripción y cuantificación de los logros que se pretenden conseguir, sin olvidar un estudio de la viabilidad económica y alcance del proyecto. Para organizar toda esta planificación, su documentación y seguimiento contamos con una herramienta de gestión de proyectos donde todo el mundo deja por escrito el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, comentarios, dudas etc.....de forma que, en todo momento, se puede consultar por parte del resto del equipo implicado. En esta herramienta se agrupa toda la información del proyecto dividido en tareas / subtareas asignado a personas concretas etc....y está accesible a todas las personas para su consulta o aportación

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **4.1. Información adicional**

No existe un presupuesto específico destinado a esto si bien a lo largo de los años si que se vienen repitiendo ciertas colaboraciones económicas anuales con determinadas

asociaciones o eventos:

-Colaboración anual con el banco de Alimentos de Aragón: Recogida de dinero en Navidad entre todos los empleados. La empresa suma a la cantidad recogida entre los empleados un importe igual al doble. Se realiza la donación en metálico..

-Campaña Huchas solidarias en oficinas: donaciones voluntarias por parte de los empleados. . El dinero recaudado se entrega a una determinada ONG que se va eligiendo entre todos.

-Colaboración económica eventos deportivos: Gran Trail de Sobrarbe, Zona Zero, Trail de La Fueva, Carrera de La Cuchara de Aínsa, Gran Trail de Benasque, Torneo de Padel Zaragoza, Marcha Aspace Huesca...

-Colaboración con eventos culturales: Representación de La Morisma de Aínsa, Festival Castillo de Aínsa, Positivo Festival de Benasque., concurso de fotografía Red Madre, Humor Positivo (difusión del Día de la Diversión en el trabajo).

-Colaboración en eventos tecnológicos: Open Space Zaragoza, Congreso computacional ICCTE

A nivel empresarial, destacar también la colaboración de nuestro CEO Ricardo Buil en multitud de eventos formativos, mesas redondas o congresos donde participa para compartir su experiencia, su modelo organizativo, sus consejos etc.. en diversos actos que se celebran tanto a nivel regional como nacional. Ejemplos: Santander Work Cafe, Foro de Transformación digital Pymes, Turismo y Tecnología después del Covid ( Integra/ Libelium), Digital Bussines Summit,

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Tenemos identificados nuestros grupos de interés y llevamos una gestión individualizada para cada uno de ellos.

-Empleados: Desde el área de RRHH se gestionan todos los ámbitos de los empleados de la empresa: tanto desde el punto de vista de la legalidad laboral como de las relaciones con los empleados, comunicación, atención de necesidades personales, formación, selección de personal etc....Existe una herramienta de comunicación directa con las personas del departamento de RRHH vía e-mail que garantiza la protección de datos de los empleados así como un móvil específico de contacto directo a disposición de todos los empleados para que puedan contactar a cualquier hora y día de la semana en caso de urgencias. Hay definidos una serie de protocolos relativos a distintos temas que son públicos y accesibles para todos para su consulta: Normas para elegir vacaciones, regulación de visitas médicas, uso del fichador, manual de bienvenida etc... Se lleva a cabo una atención diaria de las peticiones recibidas en RRHH dando respuesta en un periodo máximo de 24-48 horas.

- Clientes: Disponemos de un departamento de Atención integral al Cliente Global (AICG)

que está formado con un conjunto de personas y herramientas de comunicación para facilitar en todo momento las gestiones del cliente: Atención telefónica de 10 a 21 h, servicio de emergencias 365 días 24 horas para atender incidencias en destino, gestión de reservas on line y otros trámites como anulaciones, cambios, pagos etc...desde el panel de cliente. Entendemos por cliente "global" a todo tipo de clientes, tanto particulares, como empresas, grupos, otras agencias de viaje....Cada tipología de cliente cuenta con un área en la empresa especializada en su gestión teniendo identificadas las distintas necesidades que pueden tener. Así mismo contamos con un área internacional que engloba la atención de estos grupos de clientes en portugués, italiano, inglés, alemán y francés. Se trabaja en la máxima automatización de procesos para que el cliente sea lo más autónomo posible en sus gestiones pero contando siempre con el apoyo de nuestro equipo para atender de forma personalizada todas aquellas gestiones que el cliente quiera realizar.

- Proveedores: Las relaciones con todos los proveedores de servicios directamente relacionados con nuestro negocio se gestionan desde el área de Contratación (en el caso de alojamientos) o bien desde el área de actividades (en el caso de entradas, parques temáticos, forfaits....). Están identificados y existe definido un protocolo de seguimiento desde el primer contacto hasta llegar al acuerdo de colaboración, con seguimiento de las relaciones, reuniones y comunicación fluida.

Resto de proveedores: dependiendo del tipo de proveedor se gestiona la relación desde distintos departamentos. Proveedores de telefonía, tecnología, consumos de oficinas, compras de material.....

-Asociaciones :Formamos parte de varias asociaciones relacionadas con nuestro sector y con el sector empresarial en general. Además de ser socios de estas asociaciones participamos activamente en ellas asistiendo a formaciones o eventos que realizan, colaborando en determinadas acciones, opinando etc...

Nombramos algunas de ellas: Asociación Turística Empresarial de Sobrarbe, Asociación Aragonesa de Agencias de Viaje, Asociación para el progreso de la dirección (APD), Asociación de directivos y ejecutivos de Aragón (ADEA), Asociación Jóvenes empresarios de Huesca, Cámara de Comercio....

-Organismos públicos y otras entidades: Se colabora con entidades como Ibercaja o ESIC donde se trabaja en el estudio y divulgación de casos de empresa y económicos. Se realizan actividades con diferentes entidades públicas y privadas, tales como Turismo de Aragón, Zaragoza Turismo, asociación de Turismo Sostenible, Gobierno de Aragón, en temas de innovación, desarrollo y sostenibilidad.

-Green&Human: Centraldereservas.com pertenece al Consorcio de empresas (Green&human) creado para la transformación de los destinos turísticos en destinos más competitivos y sostenibles a nivel medioambiental, social y económico (ESG) alineados con los ODS 2030 de las Naciones Unidas. Trata de medir el impacto global en todos los subsegmentos de la cadena de valor del sector turístico: distribución, transporte, restauración, alojamiento y ocio

Más información en los siguientes enlaces :  
<https://www.biospheresustainable.com/es/16/green-and-human?gclid=CjwKCAjw9qiTBhBb>

EiwAp-GE0ee1t9z5WW9kDAXrOpzguOBkRm4GJgGBNYMjOfSZDjAdUiQD9O9ixoC48cQ  
AvD\_BwE#top

<https://greenandhuman.com/>

-Tecnara: Different Travel SLU pertenece al Clúster de TIC, Electrónica y Telecomunicaciones de Aragón desde Octubre 2018.

Más información: <http://tecnara.es/que-es/>

-Medios de Comunicación: se tiene una relación cercana, de consulta y divulgación con diferentes medios de comunicación como Heraldo de Aragón, Onda Cero, Aragón TV, Aragón Radio, Diario del Alto Aragón así como con otros medios de alcance nacional a través de la difusión de notas de prensa de Turismo, participación en programas y entrevistas.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

### **6.1. Información adicional**

Tal y como hemos explicado en el punto anterior realizamos una gestión personalizada de los grupos de interés y disponemos de mecanismos para identificar sus necesidades:

Con los empleados además de todos los canales de comunicación abiertos, contamos con la colaboración de los coordinadores de cada equipo que informan a RRHH de las necesidades que surgen dentro de sus áreas de trabajo, si hay dudas, si se necesitan más recursos etc....

Con los clientes medimos sus necesidades a través del contacto diario a través de nuestro Call Center, con encuestas de valoración de nuestros servicios (que reciben después de disfrutar cada una de sus reservas), con seguimiento de comentarios en redes sociales etc....

Con Proveedores existe una comunicación fluida, unas personas de contacto que se convierten en interlocutores durante toda la relación así como reuniones presenciales o virtuales periódicas junto con encuentros en eventos empresariales como ferias, congresos etc...

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

#### **7.1. Información adicional**

A nivel general disponemos de un código de conducta conocido y accesible por todos que forma parte de la propia estructura de nuestra organización Beta Company.

Nuestro código de conducta se basa en el respeto en las relaciones laborales, la confidencialidad tanto del trabajo de la empresa como de la vida personal de los compañeros, la comunicación y el cumplimiento en el uso de las herramientas, estándares

de programación y procesos definidos desde Organización/Dirección.

Además, disponemos de protocolos definidos, públicos y accesibles para su consulta en todo momento de temas más concretos como : Confidencialidad, Uso de móviles en la empresa, pautas de comunicación con clientes, vías de comunicación entre distintos departamentos etc....

También disponemos de unos mecanismos a disposición de todos para poder opinar y mejorar o cambiar cualquier procedimiento de la empresa:

\*Propuestas de mejora: canal abierto para enviar ideas, mejoras en la tecnología o herramientas utilizadas, proponer cambios....

\*Periodo de aportaciones: Cuando tras las valoraciones desde el departamento de Organización y/o dirección se presenta alguna novedad, ésta es sometida a un periodo de aportaciones. Este periodo de tiempo sirve para que todos los empleados y colaboradores en la empresa puedan aportar lo que consideren para mejorar, cambiar o desestimar la propuesta presentada y entre todos hacer las cosas mejor. Es un modelo especial, basado en la responsabilidad personal donde todos los integrantes de la compañía son responsables de que la empresa vaya bien. Si hay cosas que se consideran mejorables, es una obligación solicitar el cambio o aportar ideas para ese cambio.

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Nuestro propósito

Existimos para ofrecer el mejor servicio de búsqueda de alojamientos del mercado. Queremos que encuentres aquello que buscas, que lo que encuentres sea lo que necesitas y que puedas disfrutarlo sin sorpresas.

Creencias y Valores

Creemos en la tecnología: No como un fin en sí misma, sino por todo aquello que nos suma y aporta. Una tecnología más humana, que entiende lo que necesitas y te lo pone al alcance de forma natural, buscando la facilidad.

Creemos en las personas: La tecnología es un medio, pero sin nuestro equipo estaría desprovista de piel. En Central de Reservas creemos en las personas, aquellas que son parte de nuestro equipo y en cada uno de nuestros clientes.

Creemos en el valor que dejamos: Honestidad, transparencia, ayuda, cercanía. Reservamos online, pero somos personas tras personas. No necesitamos hablar si no es necesario, pero si lo es, aquí estamos.

Creemos en el disfrute: Somos un buscador de viajes, nuestro valor es ofrecerte, de forma fácil, las mejores opciones y el mejor precio para tu alojamiento o experiencia. Para que puedas escaparte y descansar más a menudo, disfrutar de tu destino, de los tuyos, con toda la tranquilidad de saberte bien atendido.

Estos valores son públicos y conocidos por nuestros empleados, se refuerzan y recuerdan a lo largo del año en las comunicaciones internas, eventos etc...y están incluidos en las formaciones a la hora de incorporar nuevo personal en nuestra empresa.

Lo que nos impulsa:

Optimismo. Todo fluye mejor con una sonrisa. El trabajo puede y debe ser una experiencia placentera.

Colaboración. Uno para todos y todos para uno. Valoramos la cooperación y la participación en una estructura horizontal.

Simplicidad. Las cosas son más simples de lo que parecen. Queremos que reservar con nosotros sea fácil para ti, y que trabajar aquí también lo sea.

Innovación. Ser diferente es esencial. Innovamos en todo lo que hacemos, nos apasiona la tecnología, improvisamos, cometemos errores y no nos conformamos con lo alcanzado... ¡siempre buscamos ir más allá!

Profesionalidad. Queremos ser los mejores en lo que hacemos. Damos lo mejor de nosotros y un poco más para ti. Trabajamos con eficiencia, agilidad, puntualidad, honestidad y rigor; protegemos la confidencialidad de nuestros clientes y colaboradores; optimizamos nuestros recursos y actuamos con responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente.

En cuanto a los objetivos de la empresa se van definiendo y comunicando de forma continuada en el tiempo, adaptándonos al entorno global, las condiciones del mercado. la tecnología etc.... Se realiza una planificación de objetivos generales y por departamentos y se comunica a todos los empleados para dar a conocer cuales son las prioridades de la compañía en cada momento.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Si bien a lo largo de estos años se han realizado muchas actuaciones en materia de responsabilidad social y se ha tenido siempre presente la importancia de mantener el equilibrio entre la gestión económica, ética, social y ambiental en el día a día del negocio, no se ha establecido un plan específico para ello hasta ahora.

Somos conscientes de que la responsabilidad de las empresas ha ido evolucionando con el tiempo, ampliando su radio de acción de sus grupos de interés más cercanos hasta el concepto del desarrollo sostenible, que implica a las personas, las economías y los ecosistemas con un sentido de futuro, ya que se refiere a la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

En este momento las empresas debemos ser actores clave del desarrollo sostenible, por responsabilidad y porque en él podemos hallar nuevas oportunidades de negocio. Es por



ese motivo que hemos iniciado este camino a través del Sello de Responsabilidad de Aragón con el fin de seguir avanzando con un plan de actuaciones concreto y una planificación a futuro.

## 10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

### 10.1. Información adicional

A nivel general tenemos identificados nuestros objetivos de compromiso social. Con nuestra comunidad, con nuestros empleados, clientes, proveedores y resto de agentes con los que nos relacionamos, actuamos siempre con profesionalidad, ética y transparencia.

A nivel medioambiental al ser una empresa tecnológica y de servicios no tenemos un plan específico ya que el impacto de nuestra actividad es bajo, pero sí realizamos acciones en nuestras oficinas a nivel de reciclaje, medidas de ahorro energético etc.... así como de concienciación de buenas prácticas a nuestros empleados.

A lo largo de estos años algunas de estas prácticas han sido reconocidas en forma de premios o reconocimientos:

- Premio "Joven Empresario Nacional al Compromiso Social 2008":  
<https://blog.centraldereservas.com/centraldereservascom-recibe-el-galardon-al-compromiso-social/>

? Premio "Empresa Joven Familiarmente Responsable. Aragón 2011":  
<https://blog.centraldereservas.com/centraldereservas-com-gana-el-premio-empresa-joven-familiarmente-responsable-aragon-2011/>

? Premio ?ADEA al Emprendedor 2013? para Ricardo Buil.  
<https://blog.centraldereservas.com/ricardo-buil-premio-adea-al-emprendedor-2013/>

? Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas 2015 en la categoría de Acción Laboral :  
<https://blog.centraldereservas.com/centraldereservas-com-finalista-en-premio-a-la-responsabilidad-social-de-aragon/>

-Premio Empresa Social 2018:  
<https://blog.centraldereservas.com/centraldereservas-com-premiados-en-la-gala-nacional-d-el-premio-empresa-social-2018/>

- Segunda Agencia de viajes on line mejor valorada segun la OCU:  
<https://blog.centraldereservas.com/centraldereservas-com-segunda-agencia-de-viajes-online-mejor-valorada-del-mundo-segun-la-ocu/>

-Ricardo Buil Buil el pasado año 2021 fue incluido en la lista de Sergestur de los 150+influyentes en el sector turístico en España:  
[https://www.tourinews.es/publicaciones/los-150-profesional-empresario-influyencer-sector-turistico-espana\\_4464254\\_102.html](https://www.tourinews.es/publicaciones/los-150-profesional-empresario-influyencer-sector-turistico-espana_4464254_102.html)

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

#### 11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de

los clientes

### **11.1. Información adicional**

Disponemos de un sistema de encuesta de valoración de nuestros servicios que recibe cada cliente que realiza una reserva de alojamientos y otros servicios con nosotros.

Una vez disfrutada la reserva, el cliente recibe una encuesta en la que puede valorar por una parte el alojamiento en el que ha estado y por otra parte los servicios de Centraldereservas.com.

Las opiniones sobre la valoración de los hoteles se publican en las fichas de los alojamientos para la consulta de futuros clientes interesados en ese mismo alojamiento. Además, con el análisis de estas opiniones se detectan deficiencias en los alojamientos, quejas, servicios que no ofrecen etc...

En una segunda fase les preguntamos por el servicio de Centraldereservas.com : nivel de satisfacción, en que podemos mejorar etc....con campos abiertos de texto para que el cliente pueda explicarnos lo que desee.

Estas encuestas solo pueden rellenarlas las personas que realmente han utilizado nuestros servicios garantizando la veracidad de las mismas y respondiendo a una experiencia real.

Estas encuestas se revisan periódicamente (semanalmente), existen personas asignadas para la realización de esta tarea periódica y un protocolo de revisión, filtrado, análisis y valoración. Se detectan aquellas quejas o comentarios que indican algún inconveniente por el que el cliente no ha quedado satisfecho 100% (problema en el hotel, error informático en el proceso de reserva, información no precisa etc....). Según el tipo de comentario la persona encargada del filtrado envía la información al departamento correspondiente para que analicen el caso en detalle (con número de reserva, cliente...) y tomen las medidas oportunas. Pueden remitirse a los servicios técnicos, al departamento de producto, a atención al cliente etc....Se responde a los clientes si procede una explicación, agradecimiento o si se necesita ampliar información de lo sucedido.

Dentro del departamento de Atención Integral al cliente global existe un área específica de Calidad que se encarga de gestionar aquellos casos que requieren un trabajo de análisis y respuesta al cliente más detallado tras algún tipo de incidencia con su reserva antes o durante el disfrute de la misma.

Por otra parte también se lleva a cabo un seguimiento diario de los comentarios y opiniones que nos llegan por otras vías como : redes sociales, comentarios de la app, truspilot etc....se les da respuesta, se hace un análisis de lo ocurrido, se traslada a los departamentos que pueden atenderlo etc...Esta tarea se lleva a cabo desde el departamento de Comunicación.

### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

#### **12.1. Información adicional**

Escuchar al cliente es la mejor forma de medir lo que necesita en cada momento. Se detectan mejoras a través de comentarios o solicitudes de los clientes por distintos canales como teléfono, e-mail, redes....

Por otra parte, estamos continuamente formándonos en novedades en comercio

electrónico para ofrecer una experiencia sencilla y clara para el cliente, formas de pago novedosas como bizum, transferencias on line, nuevas opciones en el panel del cliente (Mis Reservas) etc...Nuestro sistema de reservas y página web están en continua actualización y aplicación de mejoras de usabilidad, de rapidez de navegación, imagen etc...El éxito de estas mejoras en la mayoría de los casos es cuantificable ya que puede medirse cuanto se está usando esa nueva funcionalidad, la velocidad de finalizar una reserva, si se vende más un determinado servicio por haberlo destacado etc....

Por otra parte, el talento es de todos y cada uno de los empleados de la empresa y en el trabajo diario detectamos mejoras, se nos ocurren ideas, nos surgen dudas que pueden surgirle a un cliente etc....

Por este motivo disponemos de mecanismos conocidos por todos para poder enviar nuestras propuestas de mejora o ideas tanto para mejorar la experiencia de compra del cliente como para mejorar nuestros procesos diarios de trabajo y optimizar nuestro tiempo.

Esas ideas y propuestas de mejora llegan al equipo de Organización (formado por distintos perfiles : técnico, comercial...) que valoran la idea para decidir su implantación o no. A la persona que ha enviado la idea o propuesta de mejora se la implica en su desarrollo y, en función del alcance de la misma incluso puede liderarla.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

#### **13.1. Información adicional**

Estamos continuamente formándonos en novedades en comercio electrónico para ofrecer una experiencia sencilla y clara para el cliente, formas de pago novedosas como bizum, transferencias on line, nuevas opciones en el panel del cliente (Mis Reservas) etc...Nuestro sistema de reservas y página web están en continua actualización y aplicación de mejoras de usabilidad, de rapidez de navegación, imagen etc...

Por otra parte se realiza un trabajo de investigación de nuevos productos (en nuestro caso nuevos alojamientos, cadenas hoteleras, mayoristas...) actividades novedosas para ofrecer a los clientes, servicios asociados a un viaje como seguros de distintos tipos, formas de fraccionar los pagos etc....Se trata de un mercado muy vivo y con mucha competencia por lo que la tarea de investigación y actualización es continua con la finalidad de que el cliente encuentre en nuestra web todo lo que busca de forma sencilla y pueda realizar sus gestiones ágilmente.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Nuestra empresa se dedica a la prestación de servicios turísticos (reserva de alojamientos,

transportes, actividades etc....) . El mercado turístico es muy amplio y vendemos miles de alojamientos en todo el mundo por lo que es complicado identificar aquellos que aplican medidas medioambientales o socialmente responsables. Si que filtramos e informamos al cliente de aquellos establecimientos o actividades que expresamente nos indican sus buenas prácticas o tienen algún sello que los reconozca o certifique con el fin de que el cliente pueda valorar la opción de elegir un establecimiento u otro en función a este criterio. A nivel interno aplicamos prácticas de ahorro energético en nuestras instalaciones, teletrabajo que evita desplazamientos a las oficinas, ahorro de papel al tratarse de un proceso on line, analizamos nuestros servicios de atención al cliente mediante encuestas sobre nuestra calidad de atención y aplicamos medidas sociales a nuestros empleados como jornadas flexibles, teletrabajo, programa de entrenamiento físico y yoga, excedencias por cualquier motivo etc...

## **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral

### **15.1. Información adicional**

En nuestro caso, al ser una empresa de servicios el servicio post-venta atiende posibles incidencias que han podido surgir con la reserva.

Algunas incidencias surgen en destino y por eso disponemos de un sistema de atención de incidencias 24 horas 365 horas al año. Con este servicio se atienden las incidencias urgentes por fecha, se da respuesta al cliente y se le busca solución a su problema lo antes posible.

Por otra parte disponemos de un área de Calidad dentro de nuestro servicio de atención al cliente que recoge los casos en los que un cliente contacta con nosotros por algún inconveniente con su reserva una vez disfrutada. En la mayoría de los casos como intermediarios en la venta de alojamientos no somos los responsables directos de las incidencias que surgen pero en todo momento hacemos el seguimiento de cada caso e intentamos conseguir siempre una solución lo más beneficiosa posible para nuestros clientes en caso de que hayan tenido alguna incidencia.

En Calidad se lleva a cabo la gestión de las reclamaciones recibidas desde su recepción hasta el cierre y solución del caso.

Además disponemos de nuestra encuesta de valoración que se envía una vez disfrutada la reserva a través de la cual preguntamos a los clientes su nivel de satisfacción y en caso de detectar algún inconveniente contactamos con el cliente e investigamos lo sucedido. De esta manera evitamos que algunos errores de la web, o fallos puntuales puedan repetirse y afectar a futuros usuarios.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

El cliente tiene disponible la información en todo momento a lo largo del proceso de reserva. Puede consultar los servicios del alojamiento, las fotografías, un mapa con la

ubicación, la distancia al centro, leer las opiniones de otros viajeros etc....En cuanto a los precios se detalla siempre desde el inicio del proceso el precio total y final de la estancia consultada, las condiciones de cancelación, la política de cobros etc....Si surge alguna duda el cliente puede llamar a nuestro Call Center donde nuestros agentes le pueden resolver dudas, ayudar en el proceso de reserva, realizar la reserva telefónica etc....

Una vez confirmada la reserva el cliente va recibiendo puntualmente información detallada de la reserva via e-mail y sms (confirmación, detalle de los cobros etc....). Toda esta información también está detallada y disponible para el cliente en su panel Mis Reservas desde donde además se pueden realizar gestiones como anular, modificar, hacer peticiones al hotel etc....

Desde el área de Calidad se lleva a cabo la gestión de las reclamaciones recibidas desde su recepción hasta el cierre y solución del caso. Nuestra empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo de Aragón para facilitar la resolución de incidencias con nuestros clientes.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

##### 17.1. Información adicional

Tal y como hemos explicado nuestro modelo de organización Beta Company es un modelo flexible, donde todas las personas de la organización pueden participar aportando sus ideas y proponiendo mejoras. Cuando se lanzan nuevos protocolos de actuación que afectan al conjunto de la empresa se someten a un periodo de aportaciones en el que todo el mundo puede proponer cambios o mejoras a la propuesta inicial y entre todos se define la mejor opción.

Existen distintos medios de comunicación para hacer llegar también sus posibles inquietudes, quejas, problemas con compañeros, dudas laborales etc...

-Departamento de RRHH

-Formulario Anónimo

-Equipo UFI (unidad de facilitación intensiva) formado por compañeros que van rotando.

En alguna ocasión se han realizado encuestas concretas para medir la satisfacción de los trabajadores, recoger sus opiniones, solicitar propuestas etc...

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el

principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

En el acceso a los puestos de trabajo, la formación y desarrollo profesional se garantiza el principio de igualdad de oportunidad y la no discriminación pasando los mismos procesos de selección, aplicando los mismos protocolos y ofreciendo las mismas oportunidades a todas las personas.

Estamos comprometidos con la diversidad y no se discrimina a nadie por su sexo, discapacidad, estado civil o situación familiar, orientación sexual, edad, opiniones, creencias, origen étnico, social, cultural o nacional.

Este principio en contra de la discriminación se aplica no solo a la contratación de personal y en las condiciones laborales en general, sino también a las relaciones con los proveedores, clientes, socios comerciales y terceros en general

Disponemos de un Plan de igualdad desarrollado según el RD 901/2020 de 13 de Octubre por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el RD 713/2010 de 28 de mayo sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo. También disponemos de un Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso. Estos documentos están a disposición de todos nuestros trabajadores y han sido informados de su existencia y aplicación.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Flexibilidad de horarios, fijación de horarios según necesidades, teletrabajo, excedencias y permisos son medidas adoptadas cotidianamente para facilitar la conciliación en nuestra empresa. En el día a día, cada petición que llega a rrhh fuera de los permisos habituales definidos por convenio, es analizada y valorada intentando encontrar el equilibrio entre las necesidades personales y las de la empresa para facilitar la conciliación familiar lo máximo posible. Imprevistos, días libres de última hora, enfermedad de hijos, padres etc...se pide que sean comunicados y justificados, siempre que sea posible, pero se conceden de forma habitual tras informar también a sus compañeros de equipo más próximos. Existe un acuerdo bilateral de concesiones por parte de la empresa por una parte y de responsabilidad por parte de los trabajadores por otra, lo que garantiza la posibilidad de mantener esa flexibilidad siempre que se cumplan los objetivos de trabajo establecidos. Disponemos también de un protocolo de desconexión digital que regula el ejercicio del derecho a la desconexión, contemplando las perspectivas personales con las necesidades organizativas de la Empresa, desarrollando el artículo 19 Desconexión Digital del Convenio Colectivo de aplicación.

Dentro de nuestro modelo de organización se creó el módulo de "Tu mejor versión" que está definido por escrito, es algo conocido por todos y que está funcionando con éxito desde hace más de 10 años.

Las personas son el recurso más valioso de las empresas y se necesita la mejor versión de cada uno de sus empleados para trabajar cada día al 100%. Por tanto, se pide a las personas que cuando vayan a trabajar lo hagan con su mejor versión. Si no la tienen, la empresa debe ayudarles a recuperarla con todos los recursos que tiene. Si lo que las personas necesitan es tiempo por cualquier motivo (acompañar a un familiar, cuidado de personas mayores, un viaje, hacer un curso o un máster, estancia en el extranjero, etc.) la compañía debe adaptarse a esas necesidades y otorgar ese tiempo. Cuando se requiera de poco tiempo (unas horas o unos días) el empleado tiene la flexibilidad para coger ese tiempo y recuperarlo en otro momento. Si es más tiempo (meses) hay que plantear que se pueda coger una excedencia por los meses que considere. En definitiva, lo que se plantea es que quien venga a trabajar esté en las mejores condiciones para hacerlo y que todo el mundo se sienta libre dentro, sin ataduras.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

La formación del personal se organiza desde el área de RRHH, si bien son los coordinadores de cada departamento los que proponen o solicitan determinadas formaciones específicas para sus equipos. Disponemos de un canal de comunicación vía formulario donde las personas solicitan realizar una formación concreta en el que se indica el Nombre del Curso, las fechas, el lugar donde se realiza, quien asistiría, el formador, contenidos o breve explicación y coste.

Desde el departamento de RRHH se analiza la petición y se decide sobre su aprobación. También se estudia si esa formación es bonificable por Fundae puesto que cada año se procura consumir el crédito asignado.

En otras ocasiones se detectan necesidades en determinadas áreas y se organizan formaciones específicas por parte de dirección o de los coordinadores al grupo de personas que lo necesitan: Técnicas de atención al cliente, Excell avanzado, Novedades legislativas, laborales etc....

En los eventos anuales que suelen tener lugar en Navidad o en otros momentos del año cuando hay muchas novedades que comunicar siempre se incluye una formación o, más bien, una experiencia, en forma de master class sobre temas relacionados no solo con el mundo laboral, sino con nuestro propio bienestar personal de la mano de profesionales en la materia. Algunos ejemplos: Experto en nutrición, motivación y desarrollo personal, beneficios del humor en el trabajo y en la vida etc....

### **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza

formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **21.1. Información adicional.**

Por una parte existe un plan de formación inicial para nuevos empleados con un protocolo definido en función del área a la que la persona va a incorporarse.

Este plan se organiza con una formación general sobre la filosofía de la empresa, su modelo de organización Beta Company, los distintos departamentos etc....para lo que disponemos de un Manual de Bienvenida que se actualiza periódicamente y que se entrega a los nuevos empleados. Esta formación inicial suele ser realizada por personas de RRHH que hacen esa primera acogida. Posteriormente se realiza ya una formación más específica del área donde va a trabajar (ya sea atención al cliente, precios, producto, administración etc....) por parte de los coordinadores o compañeros de ese área. En atención al cliente hay un periodo de formación de unas 3 semanas, un posterior acompañamiento a través de la figura de un tutor y una formación en dos fases (tareas más básicas y posteriormente se aprenden gestiones más avanzadas). Tras este periodo de formación y acompañamiento estas personas ya están preparadas para atender directamente al cliente.

En algunas ocasiones según el perfil que se incorpora, se necesita un conocimiento amplio del funcionamiento de toda la cadena de la empresa por lo que también es habitual que perfiles técnicos o administrativos puedan empezar realizando la formación de atención al cliente para conocer el flujo desde el inicio de forma directa.

Existen mecanismos para proponer y solicitar formaciones a RRHH o a los coordinadores. Se proponen determinadas formaciones por parte de RRHH/Dirección a grupos de personas que lo puedan necesitar.

Se recibe información periódica de diferentes organismos que organizan formaciones para estar al día y aprovecharlas.

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

La empresa cumple con todos los requisitos en materia de riesgos laborales exigidos por la ley y se realiza un control y mantenimiento anual:

- Prevención de incendios (revisión de extintores)
- Carteles indicativos de salidas, luces de emergencia.
- Formación de los trabajadores en prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.
- Se fomentan y recuerdan consejos sobre la altura de las pantallas, ejercicios con la vista, levantarse de vez en cuando etc...
- Todas las oficinas de Centraldereservas.com disponen de un espacio de Relax/recreo para facilitar el descanso en tiempo libre, después de comer en la oficina o incluso para trabajar en un espacio diferente si se necesita más concentración o hacer alguna reunión



informal ( sofás, futbolín, pufs....).

- Mobiliario Ergonómico:

Sillas:

Los trabajadores disponen de una de las sillas más avanzadas del mercado con adaptación de todos sus elementos en altura, rigidez, basculación, contacto permanente, sincronización etc...

Se trata del modelo Mirra de la marca Hermann Miller, empresa innovadora en el diseño de mobiliario ergonómico y con diseños vanguardistas.

Se trata de una silla de mucha calidad que garantiza el confort y corrección de la postura para puestos con uso de ordenador durante 8 horas de trabajo.

Mesas:

Las mesas son amplias y adaptadas en altura para favorecer la postura correcta. Su orientación con la luz también ha sido analizada y están colocadas de forma eficiente para evitar el cansancio ocular.

Cada puesto de trabajo cuenta también con reposapiés, reposamuñecas y auriculares para evitar malas posturas.

Además todo el cableado está oculto o bien sujeto a las paredes para evitar tropiezos y facilitar la limpieza.

En el año 2011 Centraldereservas.com puso en marcha el llamado Programa SANA:

Sistema de Aprendizaje para Nuestra Aventura?. Jugando con las palabras: NASA /

SANA el programa trata de mejorar el estado físico de los empleados mediante un entrenamiento basado en la actividad física y en la relajación mental por una parte y en los buenos hábitos alimenticios por otra. Al igual que los miembros de la NASA se preparan duramente antes de lanzarse al espacio, los trabajadores de Centraldereservas.com se cuidan físicamente para poder rendir 100 % en el trabajo y conseguir las metas fijadas por el conjunto de la empresa.

El programa SANA incluye:

Actividades físicas para los empleados: Clases de actividades físicas semanales variadas que la empresa financia en tiempo y dinero. Los entrenamientos pueden realizarse dentro del horario laboral del trabajador (2 horas a la semana).

Entrenamiento Nutricional: Varios nutricionistas han participado en este entrenamiento con talleres, clases magistrales y consejos de alimentación. A través de un blog de fácil acceso para todos se publican artículos de interés y propuestas de menús semanales por parte de un nutricionista. Se trata de entrenar los hábitos alimenticios de toda la plantilla mediante consejos para llevar una alimentación saludable, recetas fáciles, sanas y rápidas de hacer, recomendaciones sobre la conservación de los alimentos, nutrientes y propiedades de los distintos productos etc.... bajo el lema "somos lo que comemos".

Durante el año 2023 se están realizando unas formaciones semanales con una doctora especialista en tratar distintas patologías a través de modificaciones en los hábitos alimentarios profundizando en la importancia que tiene para las enfermedades los alimentos que comemos.

Actividades de Relajación. Yoga : Los trabajadores disponen de clases de yoga semanales financiadas por la empresa en tiempo y dinero. Se realizan ejercicios respiratorios y físicos de Yoga con el fin de favorecer el estado mental, liberar estrés acumulado y mejorar la elasticidad. Pueden incluirse dentro del horario laboral.

Todas estas actividades se están ofertando en modalidad on line para llegar a todos los empleados de la empresa con independencia de donde vivan o de si acuden a las oficinas de Ainsa y Zaragoza o teletrabajan.

La filosofía de la empresa es que la fuerza de toda organización son las personas y entendemos que el primer paso para conseguir buenos resultados es que las personas se encuentren bien física y mentalmente. Con estas medidas se persigue reducir el estrés de la vida diaria de cada uno de los miembros del equipo para que, tanto su rendimiento como su actitud sea la más óptima posible. Todas estas actividades no solo mejoran el estado de las personas para el trabajo sino que también suponen un cambio a nivel personal muy positivo.

En estos 12 años de Programa Sana en Centraldereservas.com la cultura del deporte y la vida sana se ha extendido dentro de la organización, creándose el hábito del deporte y la preocupación por una alimentación más saludable. Esto ha favorecido una disminución considerable del absentismo y de las bajas laborales por dolores musculares, gripes, cansancio, acumulación de estrés etc...así como de la siniestralidad.

Todas estas medidas han demostrado no ser un gasto sino un inversión en salud que al final repercute en una mejora de la productividad de la empresa. Además de este programa la empresa pone a disposición de los empleados sistemas de participación en la toma de decisiones, aportación de ideas, encuestas de satisfacción etc....con el fin de fomentar un clima laboral positivo. Todas estas medidas nos han permitido recibir este año 2023 el reconocimiento de Empresa Saludable de Aragón por parte del Instituto aragonés de seguridad y salud laboral (ISSLA). Different Travel SLU forma parte de la Red de Empresas Saludables de Aragón tras la evaluación y diagnóstico realizado por el ISSLA y según publicó el BOA el pasado 7/07/2023 ( <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1285680620606> )

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

##### **23.1. Información adicional.**

Aquí tenemos que diferenciar dos tipos de proveedores.

Al ser una empresa de servicios y principalmente tecnológica nuestras compras se diferenciarían por una parte en suministros para oficinas, material informático. software, licencias.... y por otra parte directamente relacionado con nuestro negocio la contratación con proveedores turísticos ya sean agencias mayoristas, hoteles o cadenas hoteleras. A nivel de compras procuramos realizarlas en negocios locales, siempre que es posible, tanto en nuestra sede de Ainsa como de Zaragoza si bien debido a las peculiaridades de nuestra ubicación y de nuestro negocio siempre no sea posible.

## Clasificación y evaluación de proveedores

### 24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### 24.1. Información adicional.

A la hora de seleccionar a nuestros proveedores se tiene en cuenta las propuestas que recibimos así como otros proveedores que en ese momento nos pueden aportar un valor añadido a centraldereservas.com por el tipo de producto que nos ofrecen.

Al ser todas empresas de servicios entendemos que sus prácticas medioambientales son de bajo riesgo y a nivel social lo que más tenemos en cuenta es la calidad de servicio que van a darnos como intermediarios turísticos. Se realiza un estudio de producto, competitividad, operativa, procesos y se revisan las especificaciones técnicas para la implantación de su producto en nuestra web.. Una vez iniciada la colaboración además de tener una relación fluida diaria y estar accesibles a nuestros proveedores via mail, teléfono, chat se realizan conferencias y sesiones de trabajo on line y presencial para optimizar las cuentas de colaboración y definir oportunidades de crecimiento por ambos lados. Así mismo se asiste presencialmente a ferias, famtrip, markethub porque la experiencia nos demuestra que cuando existe un trato presencial y personal se aporta mayor seguridad y confianza para que la comunicación y la relación entre ambos fluya mucho mejor.

A nivel de compras físicas de suministros y materiales de oficina procuramos realizarlas en negocios locales o de cercanía.

## SOCIAL

### Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

#### 25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

#### 25.1. Información adicional.

No existe una planificación específica si bien a lo largo de los años si que se vienen repitiendo ciertas colaboraciones económicas anuales con determinados proyectos sociales:

-Colaboración anual con el banco de Alimentos de Aragón: Recogida de dinero en Navidad entre todos los empleados. La empresa suma a la cantidad recogida entre los empleados un importe igual al doble. Se realiza la donación en metálico..

-Campaña Huchas solidarias en oficinas: Recogida voluntaria de 1 ? por paquete personal recibido en oficinas. Donación del dinero recogido a Aspanoa.

-Colaboración económica eventos deportivos: Gran Trail de Sobrarbe, Zona Zero, Trail de La Fueva, Carrera de La Cuchara de Aínsa, Gran Trail de Benasque, Torneo de Padel Zaragoza, Marcha Aspace Huesca...

-Colaboración con eventos culturales: Representación de La Morisma de Aínsa, Festival Castillo de Aínsa, Positivo Festival de Benasque., concurso de fotografía Red Madre, Humor Positivo (difusión del Día de la Diversión en el trabajo).

-Colaboración en eventos tecnológicos: Open Space Zaragoza, Congreso computacional ICCTE

A nivel empresarial, destacar también la colaboración de nuestro CEO Ricardo Buil en multitud de eventos formativos, mesas redondas o congresos donde participa para compartir su experiencia, su modelo organizativo, sus consejos etc.. en diversos actos que se celebran tanto a nivel regional como nacional. Ejemplos: Santander Work Cafe, Foro de Transformación digital Pymes, Turismo y Tecnología después del Covid ( Integra/ Libelium), Digital Bussines Summit,

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

En general colaboramos en aquellos proyectos sociales más afines con la filosofía de la empresa donde se fomenta la vida sana, el deporte, la cultura, el mantenimiento de las tradiciones en nuestra comarca etc... Por otra parte, en lo que se relaciona directamente con nuestro negocio turístico asesoramos a nuestros clientes sobre alojamientos o destinos sostenibles, mostrando en nuestra web la información de la que disponemos sobre medidas implantadas en los mismos así como servicios de transporte público, actividades de ecoturismo, microdestinos....

Además Centraldereservas.com pertenece al Consorcio de empresas Green&human creado para la transformación de los destinos turísticos en destinos más competitivos y sostenibles a nivel medioambiental, social y económico (ESG) alineados con los ODS 2030 de las Naciones Unidas.

Este Consorcio representa el claro compromiso con la transformación sostenible del sector. Se trata de un consorcio de pequeñas y grandes empresas, instituciones, marcas y, por supuesto, personas que comparten un propósito común: impulsar un modelo de turismo sostenible. Incluye a distintos subsegmentos de la cadena de valor del sector turístico: distribución, alojamiento, transporte, ocio y restauración.

El objetivo de este consorcio es que el sector turístico lidere la transformación sostenible del país construyendo un ecosistema de cambio orientado a afrontar los retos que marca la Agenda 2030. Sus objetivos son: Fomentar la cultura de la sostenibilidad en nuestras empresas con ayuda de empleados y colaboradores, ayudar a transformar nuestros destinos turísticos en destinos sostenibles e Impulsar proyectos de transformación en sostenibilidad desde las empresas que lo forman.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

### **27.1. Información adicional**

A lo largo de los años se han emprendido distintas colaboraciones con entidades y asociaciones sin ánimo de lucro comunicando dichas acciones al conjunto de la empresa e implicando a nuestros empleados en el proyecto y animándoles a participar.

Con la filosofía de que cuanto más das a la vida la vida más te devuelve, éstas son algunas de las acciones impulsadas por la empresa con participación de todos:

-Recogida anual de dinero en Navidad para el banco de Alimentos: Los empleados aportan la cantidad que cada uno quiere voluntariamente y según la cantidad recogida la empresa suma el doble de esa cantidad.

-Huchas solidarias en oficinas: donaciones voluntarias. El dinero recaudado se entrega a una determinada ONG que se va eligiendo entre todos.

-Ayuda por ser solidario: La empresa otorga al trabajador 4 horas de su tiempo de trabajo que se pueden consumir a lo largo del año destinadas a un fin benéfico, a ayudar a los demás: Ir a trabajar a un comedor, hacer una campaña de recogida de alimentos, ayudar a ancianos en sus casas, contar chistes en hospitales para enfermos, plantar árboles... Lo único que se pide a cambio es que se informe de la acción realizada se envíe alguna foto y se comparta la acción con el resto a través de nuestro blog interno.

-Recogida de dinero para ayudar a los afectados por el terremoto de Japón en 2011.. Enviado a Cruz Roja Internacional.

-En 2020 la empresa hizo una mayor aportación al Banco de alimentos para ayudar a los más necesitados que se vieron más afectados por la pandemia.

-Línea telefónica de "Ayuda a los que Ayudan" 2020: soporte para las personas que tenían que viajar en pleno confinamiento como sanitarios, transportistas etc....con línea telefónica exclusiva y alojamientos a precio de coste.  
<https://www.centraldereservas.com/ayudando-a-los-que-ayudan>

-Campaña Lotería Solidaria: un porcentaje de las reservas se destinaba a la compra de Lotería de distintas ONG: Medicos sin fronteras, Ayuda en Acción, Unicef....

-Campaña de colaboración con la asociación Debra Piel de Mariposa que ayuda a los enfermos de piel de mariposa. Recogida de fondos, campaña en redes sociales, difusión interna....

-Participación en exposiciones solidarias, Concurso de Fotografía Red Madre etc...

-Iniciativas personales: se permite el uso de los medios de comunicación interno para dar a conocer y animar a colaborar en diferentes causas a los compañeros: recogida de tapones, colaboración con rutas solidarias en bici....

Tras finalizar estas acciones la empresa siempre publica a través de nuestro blog interno tanto los importes recaudados, como el documento bancario que justifica la donación, garantizando el cumplimiento y la transparencia de cada acción solidaria.

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **28.1. Información adicional**

La mayoría de nuestras acciones solidarias se realizan a nivel interno, comunicándolo por nuestros medios de comunicación propios (ya sea en eventos, blog interno....) a nuestros empleados y colaboradores. En estos casos no se hace publicidad hacia el exterior de estas colaboraciones.

En algunas campañas en las que sí hemos implicado a nuestros clientes sí que se ha comunicado a través de redes sociales, notas de prensa, mails informativos etc....como fue el caso de la campaña lotería solidaria, servicio de ayuda a los que ayudan, la colaboración con la asociación Red Madre, Debra Piel de Mariposa etc....

En los eventos deportivos, culturales o empresariales con los que colaboramos si que se hace mayor difusión de nuestra participación y también suele haber una mayor cobertura de los medios de comunicación que se interesan por las empresas patrocinadoras de este tipo de eventos.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

##### **29.1. Información adicional.**

Different Travel, S.LU es una empresa comprometida con el medio ambiente y con el turismo sostenible, actuando siempre acorde con la definición que la Organización Mundial de Turismo (OMT) hizo en 1998 del turismo sostenible como tal. En este sentido, la empresa a lo largo de los años ha adquirido compromisos y se ha marcado como objetivo estratégico lograr que su actividad se desarrolle de acuerdo con los factores que vertebran el desarrollo sostenible.

La propia actividad de la empresa basada en procesos on line y en el desarrollo tecnológico desde sus inicios, ha permitido reducir al máximo las emisiones y el impacto mediambiental. La posibilidad de desempeñar el trabajo a distancia y la interacción web con los clientes ha permitido a la empresa un crecimiento sostenible a lo largo de los años desde una ubicación rural creando riqueza en la comarca y reduciendo su despoblación con la creación de puestos de trabajo cualificados y estables.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

##### **30.1. Información adicional.**

Las medidas que se toman se comunican y promueven más a nivel interno que externo, ya sea promovidas desde la dirección de la empresa o por los propios empleados que hacen propuestas para reducir consumos, reciclar, evitar envases etc....y las comunican para animar a participar al conjunto de la empresa.

A nivel externo si que se hace referencia a buenas prácticas medioambientales en redes sociales en determinadas fechas como el día de la tierra, del agua....o bien cuando destacamos algún destino o alojamiento que se caracteriza por su desarrollo sostenible (hoteles ecológicos, destinos que fomentan actividades como la BTT, el senderismo, zonas no masificadas, alojamientos con sistemas de autoconsumo....)

Nuestra participación en el consorcio Green&Human evidencia el compromiso de nuestra empresa para aportar valor al sector turístico de nuestro país para conseguir un modelo de crecimiento sostenible que integre a todos los actores del sector al que pertenecemos.

## **Economía circular**

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **31.1. Información adicional**

A continuación destacamos las principales medidas que se han implantado en la empresa para la reducción de la huella de carbono en su actividad:

- Sustitución de electrodomésticos de eficiencia energética en las áreas de descanso de las diferentes oficinas (máquinas de café, frigoríficos, microondas....)
- Instalación de sistemas de climatización eficientes y revisión anual para garantizar su correcto funcionamiento. Control mediante termostátos que garantizan la máxima eficiencia al mismo tiempo que proporcionan una temperatura de confort para el usuario (temperatura en invierno entre 21º y 23º y en verano entre 23º y 25º
- Empleo de luces (bombillas, fluorescentes...) de alta eficiencia energética.
- Fomento de prácticas sostenibles y saludables en todas las áreas de la empresa mediante colocación de carteles informativos recordando la importancia de ahorrar agua, papel, energía, la importancia de comer sano y productos de proximidad, ecológicos etc...
  
- Colocación de contenedores de reciclaje para la separación de residuos así como eliminación del uso de vasos de plástico y otros elementos desechables en oficinas.
- Reducción del uso de papel a lo mínimo imprescindible. Para ello en los últimos años se ha trabajado mucho en la digitalización total de la documentación tanto interna como la que se recibe de agentes externos solicitando la recepción de facturas y otros documentos vía e-mail. Utilización de sistemas de trabajo compartido mediante la digitalización en la nube para compartir documentos entre las distintas oficinas reduciendo la utilización de impresoras, escáners y envíos físicos.
- Adquisición de equipos informáticos eficientes con larga duración y facilidad de reparación. Se intenta alargar al máximo la vida útil de los equipos.
- Utilización de equipos en red para disminuir el número de dispositivos (impresoras, fax...)
- Incentivamos el mantenimiento preventivo de los equipos, los sistemas de ahorro de energía, el apagado total de los mismos, la impresión a doble cara...

- Eliminación de la mayor parte de las reuniones presenciales por videoconferencias, evitando los desplazamientos en coche entre nuestras oficinas así como el tren y el avión en caso de encuentros con agentes externos. Reducción de la movilidad de puestos de trabajo a otras oficinas gracias a la utilización de sistemas de trabajo colaborativo avanzado.
- Fomento del teletrabajo y la flexibilidad horaria entre los empleados que lo desean ya sea de forma continuada o esporádica, reduciendo el número de desplazamientos y el número de horas en las instalaciones.
- Facilitación de los desplazamientos en bicicleta o patinete proporcionando espacios en las oficinas para guardar estos transportes sostenibles.
- Realización de todas las transacciones comerciales con clientes via on-line con confirmación por web, envíos por e-mail, fomento de autogestión de modificaciones, anulaciones...
- Si el cliente lo demanda les asesoramos sobre alojamientos o destinos sostenibles, mostrando la información de la que disponemos sobre medidas implantadas en los mismos así como servicios de transporte público, actividades de ecoturismo, microdestinos....

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **32.1. Información adicional**

Las medidas medioambientales se comunican y son conocidas por el conjunto de los empleados. Algunas de ellas se han puesto en marcha desde la dirección de la empresa y otras han surgido o se han mejorado gracias a ideas de los propios empleados a los que se les permite participar activamente en la implantación y difusión de su idea. Al final, todos y cada uno de nosotros podemos aportar valor por mejorar muchos procesos o acciones diarias para hacerlas más eficientes y la sensibilidad medioambiental de unos, muchas veces ayuda al cambio de comportamiento en otros, tanto en su vida laboral como personal.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente



- 7 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Disponer de presupuesto
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La gestión de los empleados en Different Travel SLU es uno de los puntos fuertes de nuestra organización. Poniendo el foco en la importancia del bienestar físico y mental de los miembros de la empresa, su libertad a la hora de priorizar sus necesidades, la flexibilidad, la confianza mutua, poder participar en las decisiones de la empresa, mejorar profesionalmente, opciones de formación, de crecimiento personal etc.

Todo esto ha permitido a lo largo de los años atraer talento y crear un equipo comprometido con la empresa y con sentimiento de pertenencia gracias, en gran medida, al liderazgo de su CEO Ricardo Buil Buil y su especial sensibilidad a la hora de gestionar personas.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

La comunicación y difusión de las acciones en materia de responsabilidad social hacia el exterior quizás no se ha trabajado mucho en los últimos años. Se piensa más en la acción en sí a llevar a cabo, que en su difusión al exterior, tal vez por el carácter altruista de las mismas y sin pensar que esa difusión, puede incentivar a otras empresas o particulares a imitarnos y animarles a colaborar también en esas o otras labores sociales.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.

- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.