



Memoria de Responsabilidad Social

Índice de Contenidos

1. Contenidos Generales	2
1.1 Objetivos de esta memoria	2
1.2 Carta del director, Ricardo Buil	3
1.3 Quienes somos	4
Situación contractual de la plantilla:	5
1.4 Nuestra cultura	9
1.5 Los grupos de interés	11
1.6 Plan estratégico de RSC / RSA	12
2. Nuestros Clientes	13
2.1 Enfoque global	13
2.2 Satisfacción del Cliente	14
2.3 Innovación en producto y servicio	17
2.4 Calidad en el servicio	18
2.5 Transparencia informativa sobre el servicio	20
3. La importancia de los Recursos Humanos en Central de Reservas	21
3.1 Enfoque Global	21
3.2 Satisfacción de las personas empleadas	22
3.3 Igualdad de Oportunidades y No discriminación	23
3.4 Conciliación de la vida personal, familiar y personal	24
3.5 Formación y Fomento de la Empleabilidad	26
3.6 Seguridad y Salud	28
4. La relación con los Proveedores	31
4.1 Compras Responsables	31
4.2 Clasificación y Evaluación de Proveedores y homologación	31
4.3 Interacción con los proveedores	32
5. Central de Reservas en la sociedad	33
5.1 Impacto Social	33
5.2 Alineación de proyectos sociales con la estrategia	35
5.3 Transparencia con el entorno	36
5.4 Canales de Comunicación	36
6. Medioambiente	37
6.1 Impacto Ambiental	37
6.2 Estrategia frente al cambio climático	38
6.3 Gestión ambiental	39
6.4 Comunicación Ambiental	39

1.Contenidos Generales

1.1 Objetivos de esta memoria

Presentamos la **memoria de Responsabilidad Social de 2023/2024** de nuestra empresa **Different Travel SLU**.

Los **objetivos** de esta memoria son:

- Poner en valor la labor hasta ahora desarrollada en responsabilidad social.
- Satisfacer las expectativas de información a nuestros grupos de interés en el marco de nuestra visión/misión.
- Incorporar objetivos de mejora para los próximos años 2025-2026 actuando como una guía de mejora continua.
- Fortalecer la dimensión responsable de nuestra empresa actuando como valor diferenciador y de transparencia.

1.2 Carta del director, Ricardo Buil

Aínsa, a 15 de Septiembre de 2023



Estimados colaboradores, clientes y comunidad en general,

Mi nombre es Ricardo Buil y me dirijo a ustedes como el responsable máximo de Different Travel SLU para presentarles nuestra memoria de responsabilidad social corporativa, con objeto de aportar a nuestros grupos de interés información relevante sobre la gestión llevada a cabo en materia de responsabilidad social.

En nuestra empresa, creemos firmemente que nuestro éxito está intrínsecamente vinculado al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad en la que operamos.

Fuimos pioneros en la utilización de la tecnología para acercar el mundo de los viajes al conjunto de la sociedad creando nuestra empresa, Central de Reservas, en un pequeño pueblo del Pirineo Aragonés a finales de los años 90. Durante estos 23 años de andadura, siempre hemos reconocido la importancia de adoptar un enfoque responsable y sostenible en todas nuestras acciones y decisiones, para crear un impacto positivo y significativo tanto en nuestro entorno más cercano como en el conjunto de la sociedad.

La Responsabilidad Social Corporativa es el núcleo de nuestra visión empresarial y la guía que nos impulsa a tomar decisiones éticas y sostenibles. Estamos comprometidos a mantener altos estándares de integridad, transparencia y respeto en todas nuestras relaciones comerciales y actividades.

Nuestros pilares fundamentales en materia de Responsabilidad Social Corporativa son:

- 1. Compromiso con la comunidad: Valoramos a la comunidad que nos rodea y buscamos activamente oportunidades para contribuir a su desarrollo. Aspiramos a marcar una diferencia positiva en la vida de las personas a través de nuestras colaboraciones y acciones, de nuestros servicios, de innovar en tecnologías más accesibles....*
- 2. Ética en los negocios: Nuestros principios éticos nos guían en cada interacción con nuestros empleados, proveedores y clientes. Fomentamos una cultura de honestidad, respeto y equidad en todas las áreas de nuestro negocio.*
- 3. Bienestar de nuestros empleados: Reconocemos que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso. Nos comprometemos a proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable, así como oportunidades de desarrollo personal y profesional.*
- 4. Excelencia en la gestión y orientación al cliente: Trabajamos por ofrecer al cliente los mejores productos turísticos con eficacia, agilidad, puntualidad, honradez y rigor. La profesionalidad guía nuestras acciones trabajando siempre por mejorar nuestros procesos y servicios.*
- 5. Transparencia: Trabajamos por ser cada día una empresa ejemplar y transparente, con un cumplimiento estricto de la legalidad gracias a un gobierno corporativo robusto y responsable donde se toman decisiones basadas en la equidad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.*
- 6. Sostenibilidad ambiental: Reconocemos nuestra responsabilidad en la protección del medio ambiente y nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental. Promovemos prácticas de conservación de recursos naturales entre nuestros grupos de interés y utilizamos tecnologías limpias que minimizan el consumo energético.*

A través de la Responsabilidad Social Corporativa, nos esforzamos por ser un agente de cambio positivo en nuestra sociedad y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas.

Invitamos a todos nuestros colaboradores, proveedores y clientes a unirse a nosotros en este viaje hacia un futuro más sostenible y responsable. Creemos firmemente que, trabajando juntos, podemos marcar una diferencia real y duradera.

Agradecemos su confianza y apoyo en nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa.

Juntos, construiremos un mundo mejor para las generaciones futuras.

Atentamente,



Ricardo Buil Buil

CEO Different Travel SL

1.3 Quienes somos

Nombre de la Organización: Different Travel SLU (Sociedad Limitada Unipersonal)

Actividad de la empresa: Agencia de Viajes. Mayorista-Minorista. CNAE: 79.11

Fecha Creación: 6 de Febrero de 2001

CAA 113 (Código de Agencias de Viajes de Aragón)

Marcas: Central de Reservas / Reserving

Sede Principal: Plaza San Lorenzo 2, bajos Ainsa (Huesca).

Sede Comercial: C/ Jose M.^a Lacarra 26 50008 Zaragoza.

Dirección web: www.centraldereservas.com / www.reserving.com

APPs disponibles en Google Play y App Store: Central de Reservas y Reserving

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La actividad de la empresa es la de Agencia de Viajes, principalmente a través de internet desde Central de Reservas y otros portales asociados.

Actualmente Central de Reservas es uno de los portales líderes de reservas de alojamiento online, con más 2.500.000 de alojamientos en todo el mundo, en más de 70.000 localidades. Además, también comercializa otro tipo de servicios relacionados con los viajes como vuelos, actividades, alquiler de coches, traslados, seguros, regalos....

Más de 20 años de experiencia en el sector avalan la trayectoria de nuestra empresa de viajes que nació en el año 2001, en una población rural, da empleo a más de 100 personas y que ha conseguido combinar la atención al cliente directa y cercana con la innovación tecnológica constante además de haber sabido adaptarse a todos los cambios del entorno y del sector durante todos estos años.

Different Travel SLU se creó en el año 2001 en Aínsa, un pueblo del Pirineo de Huesca de 2000 habitantes. Su sede central sigue ubicada allí, su origen en un entorno rural y su filosofía sigue intacta, si bien el equipo formado por más de 100 personas están repartidas entre más de 20 ubicaciones distintas tanto en España como en el resto del mundo (Aínsa, Zaragoza, Madrid, San Sebastián, Andorra, Italia, Irlanda, EEUU, Australia, Cuba) con perfiles muy dispares (ingenieros, matemáticos, economistas, agentes turísticos, programadores, etc.) que se complementan y dan riqueza a la empresa.

Información sobre Empleados:

A 31 de diciembre de 2022, la plantilla estaba formada por 109 personas, distribuidas por dos centros de trabajo.

PLANTILLA (POR CENTROS DE TRABAJO)					
CENTRO DE TRABAJO:	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL
Aínsa	19	61,3%	12	38,7%	31
Zaragoza	66	85%	12	15%	78
TOTAL:	85	78%	24	22%	109

A continuación indicamos el número de trabajadores total y su distribución por edad y sexo.

PLANTILLA (POR SEXO)				
MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	% HOMBRES	TOTAL
85	78%	24	22%	109

PLANTILLA (POR EDAD Y SEXO)							% MUJERES S/ TOTAL MUJERES	% HOMBRES S/ TOTAL HOMBRES
	MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	% HOMBRES	TOTAL	% TOTAL		
< 20 AÑOS	0	0%	0	0%	0	0%	0%	0%
20-25	1	0,9%	1	0,9%	2	1,8%	1,2%	3,7%
26-35	25	22,9%	7	6,4%	32	29,4%	28%	33,3%
36-45	28	25,7%	6	5,5%	34	31,2%	34,1%	22,2%
> 45 AÑOS	31	28,4%	10	9,2%	41	37,6%	36,6%	40,7%
TOTAL	82	78%	27	22	109	100%	100%	100%

Situación contractual de la plantilla:

A continuación, se desglosan los datos acerca de la plantilla y su situación contractual.

CONTRATOS INDEFINIDOS:						
MUJERES	% MUJERES S/TOTAL	% MUJERES S/MUJ	HOMBRES	% HOMBRES S/TOTAL	% HOMBRES S/HOM	TOTAL
72	77,4%	84,7%	21	22,6%	87,5%	93

PLANTILLA (POR CONTRATOS Y SEXO)							% MUJERES S/ TOTAL MUJERES	% HOMBRES S/ TOTAL HOMBRES
CONTRATO	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL	% TOTAL		
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	56	51,4%	20	18,3%	76	69,7%	65,9%	83,3%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	11	10,1%	0	0%	11	10,1%	12,9%	0,0%
FIJO DISCONTINUO	5	4,6%	1	0,9%	6	5,5%	5,9%	4,2%
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	10	9,2%	2	1,8%	12	11,0%	11,8%	8,3%
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	3	2,8%	0	0%	3	2,8%	3,5%	0%
PRÁCTICAS A TIEMPO COMPLETO	0	0%	1	0,9%	1	0,9%	0,0%	4,2%
TOTAL	85	78%	24	22%	109	100%	100%	100%

PLANTILLA (POR ANTIGÜEDAD Y SEXO)							% MUJERES S/ TOTAL MUJERES	% HOMBRES S/ TOTAL HOMBRES
ANTIG	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL	% TOTAL		
<1 AÑO	16	14,7%	3	2,8%	19	17,4%	18,8%	12,5%
1-5 AÑOS	22	20,2%	4	3,7%	26	23,9%	25,9%	16,7%
6-10 AÑOS	25	22,9%	9	8,3%	34	31,2%	29,4%	37,5%
11-15 AÑOS	8	7,3%	1	0,9%	9	8,3%	9,4%	4,2%
> 15 AÑOS	14	12,8%	7	6,4%	21	19,3%	16,5%	29,2%
TOTAL	85	78%	24	22%	109	100%	100%	100%

Los porcentajes envían un mensaje positivo tanto por el propio crecimiento de la organización ante la incorporación del talento; como por la relación de compromiso y fidelidad empresa-trabajador/a alargada en el tiempo, algo que en el día de hoy supone un reto para las organizaciones; situando en este caso a un 27,6% de la plantilla con más de 11 años dentro de la compañía (25,9% de las mujeres y 33,4% de los hombres). Más de la mitad de la empresa (56,6%) lleva más de 6 años en Central de Reservas.

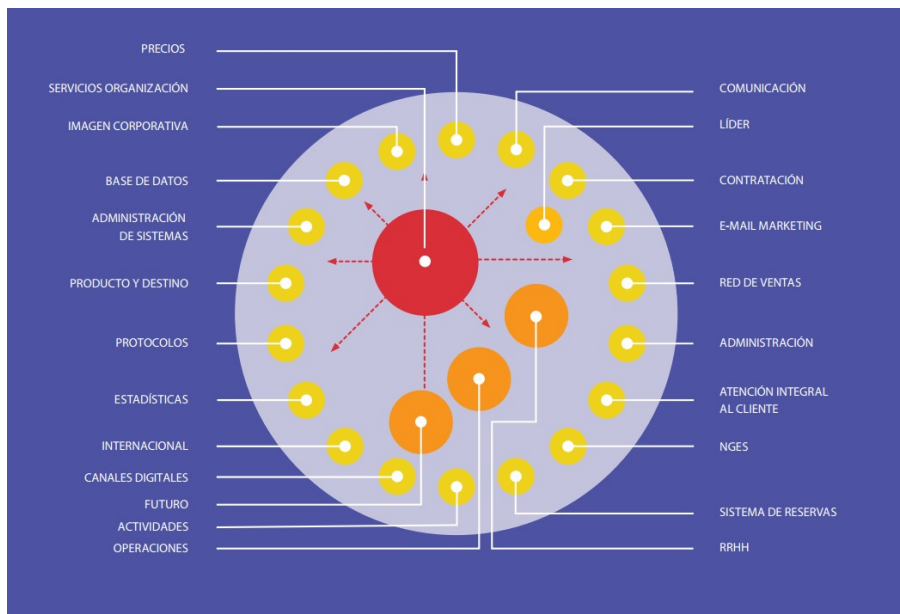
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA /GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestro modelo organizativo denominado “Beta Company” se basa en la necesidad de adaptar la forma de trabajar de nuestra empresa a los nuevos tiempos, que requieren máxima agilidad, calidad en los procesos y orientación global. Es necesario adaptarse a los nuevos retos, con planificaciones a corto y largo plazo, y estando en constante revisión.

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.

Beta Company es un modelo sin jerarquías por lo que el organigrama de la empresa es completamente distinto al que se utiliza en otras empresas. Se compone de una estructura de células, que son como micro-empresas cuyos clientes pueden ser internos o externos y que solicitan cosas y a los que se les tiene que dar una respuesta ágil. Cada célula atiende al cliente final que tiene necesidades que van evolucionando con los tiempos y al cliente interno que pide trabajos concretos. En cada célula de la empresa se debe cuestionar la forma de mejorar dentro del equipo y plantear fórmulas para mejorar en lo que se hace cada día. La formación individual, la comunicación, objetivos claros y una actitud positiva frente al resto son claves para que la mejora individual sumada a la del equipo consiga buenos resultados.

La compañía tiene un administrador único, D. Ricardo Buil Buil. En la administración operativa, cuenta con una estructura plana, sin jerarquías y distribuida en células independientes y autogestionadas, siguiendo la metodología de procesos Agile y Scrum, que viene aplicando con éxito desde hace más de 10 años.



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.

Algunas de ellas son:

- 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
- Asociación de Tiendas Virtuales
- Cámara de Comercio

ORGANISMOS PÚBLICOS Y OTRAS ENTIDADES

Se colabora con entidades como Ibercaja o ESIC 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: Central de Reservas 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: <https://greenandhuman.com/>

Tecnara: Different Travel SLU pertenece al Clúster de TIC, Electrónica y Telecomunicaciones de Aragón desde Octubre 2018 (Ricardo Buil Buil es miembro de la Junta Directiva del Cluster)
Más información: <http://tecnara.es/que-es/>

PRINCIPIOS O ACUERDOS CON LOS QUE ESTAMOS COMPROMETIDOS

Declaración de Luxemburgo

Desde el 1/03/2023 nuestra empresa se ha adherido a la **Declaración de Luxemburgo**:

La adhesión a la Declaración de Luxemburgo significa el compromiso de la empresa u organización de aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de la misma. Esto supone el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales (como punto de partida).

[Listado de Empresas adheridas a la Declaración de Luxemburgo 2023](#)

Red de Empresas Saludables de Aragón

Different Travel SLU forma parte de la Red de Empresas Saludables de Aragón tras la evaluación y diagnóstico realizado por el ISSLA (Instituto Aragonés de salud y seguridad laboral) y según publicó el BOA el pasado 7/07/2023 [BOA 7 Julio 2023](#)

Sistema Arbitral de Consumo de Aragón.

Nuestra empresa está adherida al [Sistema Arbitral de Consumo de Aragón](#) para facilitar la resolución de incidencias con nuestros clientes. Se trata de una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al proceso judicial.

1.4 Nuestra cultura

Lo que nos mueve en este universo...

- **Positividad:** Todo sale mejor con una sonrisa. El trabajo puede ¡y debe! ser divertido. Equipo. Uno para todos y todos para uno. Todos colaboramos y opinamos, y creemos en una estructura horizontal.
- **Sencillez:** Las cosas son más fáciles de lo que parecen. Queremos que reservar con nosotros sea lo más sencillo para nuestros clientes pero también que trabajar aquí también lo sea.
- **Innovación:** O eres distinto, o te quedas extinto. Innovamos en todo lo que hacemos, somos apasionados de la tecnología, improvisamos, nos equivocamos y no nos conformamos con lo conseguido, etc. ¡intentamos siempre ir un paso más allá.
- **Profesionalidad:** Queremos ser los mejores en lo que hacemos. Hacemos todo lo posible por nuestros clientes. Para ello, trabajamos con eficacia, agilidad, puntualidad, honradez y rigor; protegemos la confidencialidad de nuestros clientes y colaboradores; optimizamos nuestros recursos y actuamos con responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente.

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.

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 fluida.
- El cumplimiento en el uso de las herramientas, estándares de programación y procesos definidos.

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.
- **Formulario anónimo:** Canal de inquietudes, comentarios o denuncias con completo anonimato para que se puedan comunicar con libertad todos aquellos temas que nos preocupan o todas aquellas ideas locas que pueden acabar siendo un éxito....

- **Compliance:** Aplicamos Medidas para garantizar que nuestra empresa actúe de acuerdo con todas las leyes, regulaciones internas y externas, estándares éticos y códigos de conducta aplicables a su mercado y operaciones. Para llevar a cabo este plan hemos establecido políticas, procedimientos y controles internos que promueven el comportamiento ético, evitan conductas ilícitas y reducen el riesgo de sanciones legales. El cumplimiento normativo y la actuación de acuerdo a nuestra legislación no solo fortalece la integridad y la reputación de nuestra empresa, sino que también garantiza que se cumplan las expectativas de nuestros grupos de interés y se promueva una cultura empresarial basada en la legalidad y en la ética.

Sellos y otros reconocimientos externos

Sello RSA (responsabilidad social de Aragón) desde el año 2023.



Red de Empresas Saludables de Aragón: Different Travel SLU forma parte de la Red de Empresas Saludables de Aragón tras la evaluación y diagnóstico realizado por el ISSLA (Instituto Aragonés de salud y seguridad laboral) y según publicó el BOA el pasado 7/07/2023 [BOA 7 Julio 2023](#)



Reconocimiento de MC Mutua a las empresas sin siniestralidad laboral: "Cero es +" distingue a las organizaciones mutualistas que no han presentado accidentes de trabajo o enfermedades profesionales en un periodo de 5 ejercicios consecutivos. Más información: <https://prevencion.mc-mutual.com/cero-es-mas>



Pyme Innovadora: Reconocimiento del Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España.



Premios y otros reconocimientos importantes:

- [Premio "Joven Empresario Nacional al Compromiso Social 2008"](#)
- [Premio "Empresa Joven Familiarmente Responsable. Aragón 2011"](#)
- [Premio "ADEA al Emprendedor 2013" para Ricardo Buil.](#)
- [Premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas 2015 en la categoría deAcción Laboral](#)
- [Premio Empresa Social 2018](#)
- [Segunda Agencia de viajes on line mejor valorada segun la OCU](#)
- [Ricardo Buil Buil está incluido en la lista de Sergestur de los 150+influyentes en el sector turístico en España desde el año 2021](#)

1.5 Los grupos de interés

Desde Different Travel SLU (Central de Reservas) siempre mantenemos una estrecha relación con todos nuestros grupos de interés, de forma que podamos identificar en todo momento sus necesidades y expectativas para integrarlas en nuestro modelo de negocio y manteniendo siempre la gestión específica de cada uno de ellos.

Podemos diferenciar entre:

- **Clientes:** Cuidar a nuestros clientes y ofrecerles las mejores herramientas para poder encontrar los alojamientos y servicios que necesitan es nuestra razón de ser. Ponemos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones y les acompañamos antes, durante y después de su reserva para que su experiencia con nosotros sea ágil, sencilla y, sobretodo, cercana.

Escuchamos a nuestros clientes no solo para conocer su nivel de satisfacción sino también para detectar oportunidades de mejora y solucionar aquellos aspectos menos eficientes de nuestro servicio. Cada viaje, cada viajero, unas necesidades diferentes a las que dar respuesta de la manera más honesta y profesional posible.

- **Empleados:** son la parte fundamental de nuestra compañía. Las personas son el recurso más valioso de la empresa, el motor de la misma. La empresa pone todos los medios necesarios para conseguir el bienestar de nuestros colaboradores fomentando la transparencia, la comunicación, la aportación de ideas, la participación en la toma de decisiones, la flexibilidad para combinar vida laboral y personal, etc.

- **Proveedores:** existen diversos canales de comunicación para mantener una relación de calidad y activa. Además del contacto telefónico o por correo electrónico, en el caso de los proveedores de mayor relevancia se mantienen reuniones periódicas de seguimiento, evaluación y posibilidades de mejora.

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, etc.). 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.

En nuestro modelo de negocio resultan imprescindibles los proveedores como parte integrante de nuestra mejora y desarrollo.

- **Asociaciones, consorcios, organismos Públicos y otras entidades :** Nuestra relación con el sector turístico y empresarial resulta fundamental y prioritaria. Mantenemos relación constante y activa con diferentes asociaciones relacionadas con nuestro sector y con el sector empresarial en general lo que nos permite mejorar nuestros servicios, estar actualizados con las novedades y al mismo tiempo aportar soluciones con alto grado de valor añadido al sector turístico y compartir nuestra experiencia empresarial en distintos ámbitos.

En cuanto a nuestra relación con 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, en temas de innovación, desarrollo y sostenibilidad.

Central de Reservas 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 el siguiente enlace: <https://greenandhuman.com/>

También formamos parte de **Tecnara**, Clúster de TIC, Electrónica y Telecomunicaciones de Aragón desde Octubre 2018. Más información: <http://tecnara.es/que-es/>

1.6 Plan estratégico de RSC / RSA

Las diferentes actuaciones que desde Different Travel SLU hemos venido desarrollando a lo largo de nuestros 23 años con cada uno de nuestros grupos de interés ha supuesto que en la organización exista un interés por continuar manteniendo y mejorando el grado de compromiso con los mismos y, por lo tanto, ordenar y gestionar todas las acciones que se llevan a cabo a través del inicio de una estrategia de responsabilidad social corporativa con la adhesión al programa de RSA del Gobierno de Aragón y, de esta forma, aunar el proyecto empresarial, el entendimiento con los grupos de interés y la mejora en todos los aspectos de sostenibilidad.

El objetivo principal sigue siendo fortalecer nuestro compromiso y transparencia con la responsabilidad social al ser conscientes de la importancia que tiene para adaptarnos a las necesidades de la sociedad. Se trata de recopilar y poner en valor todas las acciones que desarrollamos en nuestro día a día en materia de responsabilidad social para compartir nuestra experiencia, difundir nuestra filosofía y seguir trabajando por mejorar.

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.

El Plan de Responsabilidad Social de Aragón supone un inicio en la política estratégica de la compañía. Tenemos muchos aspectos que mejorar y adaptar pero esta memoria es el primer paso con el que se pretende organizar las acciones e informar del compromiso de nuestra compañía con la sociedad. Se trata de poder mostrar qué es lo que estamos aportando en todos los ámbitos con los que nos relacionamos.

2. Nuestros Clientes

2.1 Enfoque global

Desde Central de Reservas trabajamos con el objetivo de conseguir que los clientes que llegan hasta nuestra página web encuentren el alojamiento que mejor se adapte a sus necesidades y pueda reservarlo de una forma ágil, fácil, con una información completa y veraz y un proceso transparente.

La innovación tecnológica y un cuidado servicio al cliente son nuestros pilares para conseguirlo.

Ponemos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones y les cuidamos y acompañamos antes, durante y después de la reserva para que su experiencia con nosotros sea satisfactoria y, sobretodo, cercana.

Escuchamos a nuestros clientes no solo para conocer su nivel de satisfacción sino también para detectar oportunidades de mejora y solucionar aquellos aspectos menos eficientes de nuestro servicio. Cada viaje, cada viajero, unas necesidades diferentes a las que dar respuesta de la manera más honesta y profesional posible.

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 23 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.

En el periodo objeto de esta memoria se ha trabajado 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.

Una combinación entre la tecnología más avanzada y la atención personal de nuestro equipo detrás de la pantalla, para estar cerca de todos nuestros tipos de viajeros.

2.2 Satisfacción del Cliente

Conocer la opinión de cada cliente que interactúa con nosotros es fundamental para seguir mejorando.

Para ello 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. También pueden poner un comentario sobre la localidad, recomendar visitas, restaurantes, parkings....

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 Central de Reservas : 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 y tomen las medidas oportunas.

Pueden remitirse a los servicios técnicos, al departamento de producto, a atención al cliente, etc.Si procede, se responde a los clientes con una explicación, agradecimiento o si se necesita ampliar información de lo sucedido.

Acciones llevadas a cabo en el último año para mejorar la satisfacción del cliente:

- **Calidad:** Dentro del departamento de Atención Integral al cliente global se ha implantado un área específica denominada **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.
- **Encuesta telefónica:** También a principios de 2023 se ha puesto en marcha **una encuesta de satisfacción tras la atención telefónica** por parte de uno de nuestros agentes. Una vez finalizada la gestión se informa al cliente de que va a escuchar una encuesta donde puede valorar la calidad de la atención recibida. Es un trámite sencillo y muy directo que ha tenido una buena acogida entre nuestros clientes.
- **Redes Sociales, APP, reseñas en webs:** 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, reseñas de google, 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.

El objetivo de estas acciones en materia de calidad es dar una respuesta al cliente ágil, honesta y clara además de detectar deficiencias en nuestro servicio para corregirlas y evitar que se repitan.

A continuación mostramos los resultados de nuestra **encuesta de satisfacción** con la evolución de los últimos 3 años:

Pregunta 1: ¿Cuál ha sido tu nivel de satisfacción con Central de Reservas?

Valora del 1 al 10

Año 2021: 18.171 respuestas

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
1	199	1.09 %	1.09 %
2	46	0.25 %	0.25 %
3	80	0.44 %	0.44 %
4	89	0.49 %	0.49 %
5	251	1.38 %	1.38 %
6	298	1.64 %	1.64 %
7	926	5.09 %	5.09 %
8	2622	14.42 %	14.42 %
9	4373	24.06 %	24.06 %
10	9294	51.13 %	51.13 %
			18178 respuestas

En 2021 más de un 94,7% de los encuestados nos valoraron con una nota de 7 a 10.

Año 2022: 26.006 respuestas

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
1	322	1.24 %	1.24 %
2	86	0.33 %	0.33 %
3	102	0.39 %	0.39 %
4	145	0.56 %	0.56 %
5	330	1.27 %	1.27 %
6	428	1.65 %	1.65 %
7	1179	4.53 %	4.53 %
8	3675	14.13 %	14.13 %
9	6139	23.61 %	23.61 %
10	13600	52.3 %	52.3 %
			26006

En 2022 más de un 94,57% de los encuestados nos valoraron con una nota de 7 a 10.

Año 2023 (desde Enero al 15 de Agosto): 15.152 respuestas.

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
1	205	1.35 %	1.35 %
2	62	0.41 %	0.41 %
3	49	0.32 %	0.32 %
4	76	0.5 %	0.5 %
5	187	1.23 %	1.23 %
6	237	1.56 %	1.56 %
7	645	4.26 %	4.26 %
8	1991	13.14 %	13.14 %
9	3530	23.3 %	23.3 %
10	8170	53.92 %	53.92 %
			15152

En 2023 seguimos la buena tendencia de valoración: un 94,62 % de los encuestados nos valoran de 7 a 10. Casi un 54% de los encuestados nos dan una puntuación de 10 lo que indica un alto nivel de satisfacción.

Pregunta 2: ¿En qué podemos mejorar?

Año 2021

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
Información de hoteles	2852	12.23 %	
Atención telefónica	1411	6.05 %	
Proceso de reserva	1901	8.15 %	
Formas de pago	1996	8.56 %	
Políticas de cancelación	2348	10.07 %	
Gestión de incidencias	1157	4.96 %	
Me gusta todo	11658	49.98 %	
			23323

Casi un 50% de los encuestados marcan la opción “Me gusta todo”

Año 2022

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
Información de hoteles	5042	16.29 %	
Atención telefónica	1462	4.72 %	
Proceso de reserva	1558	5.03 %	
Formas de pago	2086	6.74 %	
Políticas de cancelación	2797	9.03 %	
Gestión de incidencias	1280	4.13 %	
Me gusta todo	16733	54.05 %	
			30958

En 2022 mejoramos ese % de satisfacción: más de un 54 % responde “Me gusta todo”

Año 2023 (del 1 de Enero al 15 de Agosto).

Valor	Num resultados	Porcentaje	Total
Información de hoteles	2822	15.89 %	
Atención telefónica	745	4.2 %	
Proceso de reserva	908	5.11 %	
Formas de pago	1197	6.74 %	
Políticas de cancelación	1465	8.25 %	
Gestión de incidencias	739	4.16 %	
Me gusta todo	9879	55.64 %	
			17755

Durante 2023 seguimos evolucionando de forma positiva con casi un 56% de los encuestados marcando la opción “Me gusta todo”

2.3 Innovación en producto y servicio

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, etc.

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, etc.) actividades novedosas para ofrecer a los clientes,

servicios asociados a un viaje como seguros de distintos tipos, traslados, 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.

A continuación detallamos el número de nuevos productos y servicios que hemos incluido en el periodo de referencia de esta memoria:

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Nº de Productos nuevos puestos en el mercado (nuevos alojamientos a la venta , actividades, visitas, traslados, etc.)	318.444	159.243	749.918
Nº de Productos nuevos puestos en el mercado (Seguros de viaje)	3	3	1
N.º de Servicios nuevos puestos en el mercado (automatización de procesos en Panel de Cliente Mis Reservas)	4	3	3
N.º de Servicios nuevos puestos en el mercado (Formas de Pago)	5	2	4
% de productos / servicios revisados / evaluados	100%	100%	100%

2.4 Calidad en el servicio

En nuestro caso nuestros productos y servicios se ofrecen a través de la página web Central de Reservas

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.

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 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.

Nuestra empresa está adherida al [Sistema Arbitral de Consumo de Aragón](#) para facilitar la resolución de incidencias con nuestros clientes. Se trata de una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al proceso judicial.

Acciones en el último año enfocadas a mejorar la puesta en el mercado de nuestros servicios y de nuestro servicio post venta:

- **Automatización de procesos** para que el cliente pueda realizar sus propias gestiones 24h al día a través de su panel de Mis Reservas o siguiendo los pasos de nuestro asistente telefónico.
- **Calidad:** Dentro del departamento de Atención Integral al cliente global se ha implantado un área específica denominada **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.
- **Encuesta telefónica:** También a principios de 2023 se ha puesto en marcha **una encuesta de satisfacción tras la atención telefónica** por parte de uno de nuestros agentes. Una vez finalizada la gestión se informa al cliente de que va a escuchar una encuesta donde puede valorar la calidad de la atención recibida. Es un trámite sencillo y muy directo que ha tenido una buena acogida entre nuestros clientes.

Buenas Prácticas dentro del área de Atención al Cliente para mejorar la calidad de servicio:

- Realizamos formaciones de producto (hoteles, actividades) y de destinos constantemente a lo largo de todo el año.
- Tenemos un día por semana de microformaciones en las que formamos a nuestros agentes sobre novedades del sector, procedimientos, herramientas, etc
- Revisamos las gestiones realizadas por los agentes continuamente para detectar errores de gestión o de formación.
- Tenemos por escrito todos los procedimientos y protocolos accesibles mediante guías de ayuda en las herramientas que usan los agentes para que las gestiones sean uniformes y correctas. Estos protocolos se actualizan y revisan constantemente.
- Comunicación: disponemos de herramientas de comunicación ágiles entre agentes y entre agentes-clientes. Los clientes tienen un registro de todas las comunicaciones que han tenido con nosotros en la web, desde donde pueden rescatar documentos adjuntos, archivos, conversaciones e e-mails intercambiados

- Tenemos herramientas para dar información inmediata y concisa al cliente sobre consultas del alojamiento.
- Implantación de procesos con Inteligencia Artificial para agilizar la resolución de dudas y ampliar información sobre alojamientos, destinos, actividades a realizar, etc.

2.5 Transparencia informativa sobre el servicio

Uno de los aspectos fundamentales en la política de Different Travel es la transparencia en la comunicación sobre el servicio, por ello se le da especial importancia a la información tanto a nivel interno como a nivel externo.

Desde el punto de vista interno disponemos de un blog al que pueden acceder todos nuestros empleados en el que se va publicando todas las informaciones referidas a novedades de producto, nuevas funcionalidades de la web, campañas comerciales realizadas, actualización de protocolos, etc.

Fomentamos la comunicación en todo momento para que todos estemos informados y podamos testear las novedades, aportar ideas de mejoras, detectar errores etc.

Tiene especial relevancia que nuestros agentes del departamento de Atención al Cliente dispongan de la información más actualizada sobre novedades de producto, promociones especiales, cambios en la web, etc., ya que son los que están en contacto directo con el cliente y deben saber resolver cualquier tipo de duda.

Durante el proceso de reserva, el cliente tiene disponible la información en todo momento. 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.

Mostramos siempre precios finales según el criterio de búsqueda realizado: estancia (todas las noches seleccionadas), número de personas y régimen indicado con impuestos incluidos. Creemos que es lo más honesto y fácil para nuestros clientes.

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 vía 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.

En las reservas telefónicas antes de finalizar la reserva, el agente repite al cliente todos los elementos de su reserva para confirmar que todo es correcto: Fecha de entrada y salida, alojamiento, régimen elegido, política de cancelación, fechas de cobro, etc., obteniendo el consentimiento expreso del cliente para finalizar la compra.

Todas las conversaciones son grabadas para mejorar la calidad del servicio y como garantía de la contratación telefónica. (Nuestro contestador automático informa al usuario de que la llamada va a ser grabada en la primera locución al llamar a Central de Reservas).

Disponemos de un apartado de [Preguntas Frecuentes](#) donde resolvemos las principales cuestiones que un cliente puede plantearse antes de su compra o durante el proceso de reserva.

También ponemos visible todas las formas de contacto con nosotros y guiamos al cliente para que pueda realizar sus propias gestiones desde el apartado [Atención al Cliente](#).

En nuestros apartados de [Condiciones Generales](#), [Política de Privacidad](#) y [Uso de Cookies](#) ponemos a disposición del usuario toda la información relativa a todos los aspectos de nuestra actividad exigidos por la normativa legal.

3. La importancia de los Recursos Humanos en Central de Reservas

3.1 Enfoque Global

Las personas son la parte fundamental de nuestra compañía, el recurso más valioso de la empresa, el motor de la misma. La empresa pone todos los medios necesarios para conseguir el bienestar de nuestros colaboradores fomentando la transparencia, la comunicación, la aportación de ideas, la participación en la toma de decisiones, la flexibilidad para combinar vida laboral y personal , etc.

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.

Dentro de este marco global, se desarrollan de forma anual actividades basadas en el bienestar de los trabajadores tanto en el área de formación, seguridad y salud, conciliación familiar, encuentros de convivencia.

Nuestra empresa nació en Aínsa, un pueblo de unos 2000 habitantes en el Pirineo de Huesca. Allí sigue su sede principal desde donde trabajan más de 25 personas que han creado sus familias en la comarca consiguiendo un impacto importantísimo en la misma, asentando población y atrayendo a nuevos habitantes.

Un proyecto de trabajo innovador, en una empresa con ambiente positivo y en un entorno rural muy favorable para pensar y desarrollar ideas que ha permitido atraer talento a nuestra empresa y también que muchos jóvenes de la zona hayan podido quedarse a vivir en ella al poder desarrollar su carrera profesional. Durante los 22 años de existencia de la empresa han nacido más de 20 niños en la comarca en las familias de nuestros trabajadores, han venido personas a trabajar desde Francia, Zaragoza, Barcelona, etc.que finalmente han creado aquí su familia y se han quedado de forma definitiva.

Actualmente Different Travel cuenta con más 118 trabajadores en plantilla que se distribuyen entre Aínsa, Zaragoza y otras ubicaciones de la geografía nacional gracias a la modalidad en teletrabajo que la empresa facilita poniendo los medios necesarios.

Compromisos Adquiridos

En Julio de 2023 nuestra empresa ha sido incluida en la Red de Empresas Saludables de Aragón tras la evaluación y diagnóstico realizado por el ISSLA (Instituto Aragonés de salud y seguridad laboral) y según publicó el BOA el pasado 7/07/2023 [BOA 7 Julio 2023](#)

¿Qué supone este reconocimiento?

- Un reconocimiento a la labor desarrollada en materia de rrhh desde nuestra creación en 2001, como empresa pionera en fomentar una vida saludable para mejorar nuestra calidad de vida dentro y fuera de la empresa a través de nuestro PROGRAMA SANA.
- Un compromiso de seguir trabajando para que, desde el ámbito laboral, las personas puedan cuidarse tanto física como emocionalmente y de difundir las prácticas realizadas en esta materia hacia el exterior para que otras empresas y colectivos conozcan las ventajas de ser una empresa saludable.

3.2 Satisfacción de las personas empleadas

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* de 15 días durante el cual, todo el mundo puede proponer cambios o mejoras a la propuesta inicial y entre todos se define la mejor opción.

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

Abrimos todos los canales posibles para facilitar que los empleados puedan expresarse y participar activamente en la empresa de forma que, a través de estas medios medimos su satisfacción y detectamos posibles mejoras:

- Reuniones semanales con dirección de las distintas áreas
- Reuniones con los coordinadores
- Departamento de RRHH
- Formulario Anónimo
- Buzón de ideas
- Propuestas de mejora: para cambiar un proceso, una herramienta, proponer una innovación, etc.
- Equipo UFI (unidad de facilitación interna) formado por trabajadores que van rotando y atienden las necesidades de los compañeros, se encargan de mantener en orden las oficinas, colaboran en la organización de eventos internos, detectan problemas, escuchan al compañero, trasladan ideas que les llegan...

También se realizan de forma puntual encuestas concretas sobre formaciones, plan de igualdad, para recoger opiniones, solicitar propuestas o ideas sobre un tema etc.

No hemos realizado hasta el momento encuestas concretas sobre clima laboral por lo que no disponemos de datos al respecto si bien, desde Dirección y desde el área de Recursos Humanos, se trabaja de forma conjunta en crear y desarrollar proyectos que ayuden a cuidar la satisfacción de los empleados de la compañía, siendo muy conscientes de que el bienestar de los trabajadores es algo primordial.

Entre las Buenas Prácticas que aplicamos para cuidar la satisfacción de los empleados podemos destacar:

- Las **Jornadas generales de encuentro anual con dirección** son un punto de convivencia entre compañeros, un momento de reflexión y planificación y un incentivo para seguir trabajando en

equipo para lograr los nuevos retos que la empresa se propone cada año. Estas jornadas suelen realizarse fuera del entorno laboral, facilitando el desplazamiento para todos los trabajadores y suele incluir además de tiempo de trabajo alguna formación o intervención externa de diversos temas de interés laboral o de crecimiento personal (nutrición, risoterapia, coaching personal, gestión del tiempo, talleres de cocina, dinámicas de grupo, actuación musical....). Se suelen celebrar uno o dos eventos de este tipo (ya sea en Aínsa o en Zaragoza) normalmente coincidiendo con fechas próximas a la Navidad o bien antes de nuestra temporada alta de verano.

Son jornadas lúdicas muy apreciadas y esperadas por todos.

- **Programa Sana:** Disponemos de un programa saludable que incluye horas semanales de entrenamiento físico, yoga y formación en nutrición financiadas en tiempo y dinero por la empresa y en las que todo el mundo puede participar incluyéndose dentro del horario laboral como una tarea más. Se realizan en modalidad on line para facilitar la participación de todos ya estén trabajando presencialmente en oficinas o teletrabajando.

3.3 Igualdad de Oportunidades y No discriminación

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

- Los procesos de selección están siempre fundamentados en el principio de igualdad de oportunidades. En los anuncios y ofertas de empleo se utiliza un lenguaje sencillo y no discriminatorio. En las entrevistas de trabajo no se utilizan preguntas de carácter personal o sobre la situación familiar de cada persona. Las preguntas son similares para todos los candidatos y candidatas, sin distinción alguna sean mujeres u hombres.
- Las decisiones de promoción en Central de Reservas siguen criterios objetivos y transparentes, rigiéndose únicamente por criterios de valía profesional, evaluación continua y/o méritos. Cuando surge en la compañía una nueva vacante en la que podría estar interesado el personal interno, se comunica a la plantilla, con el objetivo de priorizar la promoción interna y el consecuente desarrollo del talento interno.
- Existe una política de retribución salarial basada en el convenio colectivo de aplicación que establece el salario y complementos de forma equitativa por categoría.

Actualmente se está trabajando en la elaboración de un Diagnóstico de situación en materia de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Para la elaboración de este Plan de Igualdad se ha creado una comisión negociadora formada por representantes de la empresa y de la plantilla cuyas funciones son la elaboración del diagnóstico, negociación del mismo, el informe de resultados, la detección de medidas prioritarias, la implantación del plan, etc. Dicho plan incluye también una auditoría retributiva con descripción de salarios por puestos.

Composición de la plantilla a 31 de diciembre de 2022

PLANTILLA (POR SEXO)				
MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	% HOMBRES	TOTAL
85	78%	24	22%	109

Composición de la plantilla por puestos.

PLANTILLA (POR PUESTO AGRUPADO Y SEXO)									
PUESTO	MUJ	% MUJ S/PUESTO	% MUJ S/MUJ	% MUJ S/TOTAL	HOMB	% HOMB S/PUESTO	% HOMB S/HOMB	% HOMB S/TOTAL	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	15	100%	17,6%	13,8%	0	0%	0%	0%	15
ADMINISTRACIÓN - CONTROL	5	83%	5,9%	4,6%	1	17%	4%	1%	6
ATENCIÓN AL CLIENTE	54	87%	63,5%	49,5%	8	13%	33%	7%	62
ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTROL	2	67%	2,4%	1,8%	1	33%	4%	1%	3
LIMPIEZA	2	100%	2,4%	1,8%	0	0%	0%	0%	2
TÉCNICO/A	2	18%	2,4%	1,8%	9	82%	38%	8%	11
TÉCNICO/A - CONTROL	5	50%	5,9%	4,6%	5	50%	21%	5%	10
TOTAL	85		78%		24		22%		109

3.4 Conciliación de la vida personal, familiar y personal

Algunas de las medidas de conciliación con las que contamos son:

- Flexibilidad de horarios
- Fijación de horarios según necesidades
- Teletrabajo
- Programa “Tu mejor versión”
- Gestión de permisos de maternidad y paternidad, excedencias y reducciones de jornada por guarda legal.
- Gestión de situaciones de riesgo durante el embarazo.
- Cualquier circunstancia o solicitud individual de un trabajador es analizada por RRHH para ofrecer la solución más favorecedora para ambas partes.

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, de 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 una relación bilateral de confianza donde, por una parte, la empresa es flexible a la hora de dar concesiones y, por otra, los trabajadores que actúan con responsabilidad a la hora de solicitar permisos. Esta confianza garantiza la posibilidad de mantener esa flexibilidad siempre que se cumplan los objetivos de trabajo establecidos.

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 y priorizando su bienestar personal y familiar.

El desglose de las condiciones de conciliación y tiempos de trabajo se detalla en la siguiente tabla:

PLANTILLA (POR JORNADA SEMANAL)						% MUJERES S/ TOTAL MUJERES	% HOMBRES S/ TOTAL HOMBRES
HORAS	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL		
< 20 HORAS	3	2,8%	0	0%	3	3,5%	0%
20 - 25 HORAS	10	9,2%	0	0%	10	11,8%	0%
26-30 HORAS	10	9,2%	0	0%	10	11,8%	0%
31-35 HORAS	7	6,4%	0	0%	7	8,2%	0%
36 - 39 HORAS	4	3,7%	1	0,9%	5	4,7%	4,2%
40 HORAS	51	46,8%	23	21,1%	74	60%	95,8%
TOTAL	85	78%	24	22%	109	100%	100%

En cuanto a los puestos donde existe una mayoría de personas con jornada semanal inferior, corresponden a puestos como Atención al Cliente (con casi el 43%), Administración (17%) y Administración-Control (14,3%), puestos donde las mujeres son mayoría, superando el 83% o siendo incluso el 100% de la plantilla en el puesto de Administración.

Acciones

- Desde el año 2022 se ha implantado en el departamento de Atención al cliente la **jornada laboral 4+3** que permite trabajar 4 días y librar 3. Esta medida ha tenido una gran acogida y, desde su puesta en marcha, ha aumentado mucho tanto la productividad como el nivel de satisfacción de las personas. Lleva incluida una **reducción de jornada del 15% (que no implica reducción del salario)**. Además, esta nueva distribución horaria nos ha permitido ampliar nuestro horario de atención al cliente. Esta opción es voluntaria y también se puede optar por la modalidad habitual de 5 días de trabajo +2 libres.
- Desde Centraldereservas. se sigue trabajando para alinear posibles mejoras en las medidas de concentración de la jornada laboral a las exigencias de una actividad como los viajes tan vinculada con el servicio al cliente que requiere amplios horarios de atención, trabajo en fin de semana, periodos de temporada alta, soporte técnico, etc.
- **Teletrabajo:** Por nuestra propia actividad y carácter tecnológico de nuestra compañía, el teletrabajo ya estaba implantado entre nosotros antes de la pandemia del covid. Con posterioridad a 2020 se ha extendido mucho más entre nuestros empleados. La empresa facilita los medios para teletrabajar y también la opción de trabajar en sus oficinas (ya sea de forma fija o puntual). Las nuevas incorporaciones entran ya a la empresa con la posibilidad de elegir entre ambas opciones de forma voluntaria. Actualmente un 77% de nuestra plantilla desempeña su actividad en modalidad de teletrabajo (a partes iguales tanto hombres como mujeres).

Buenas Prácticas

- Las reuniones de equipos de trabajo son siempre dentro del horario laboral evitando alargarlas más de la duración de la jornada.
- Todas las reuniones presenciales tienen también su soporte telemático para evitar desplazamientos innecesarios entre oficinas y facilitar la participación en las mismas.
- Desconexión digital: Se evitan las llamadas o correos electrónicos fuera de horario laboral para garantizar el derecho a la desconexión fuera del horario laboral, en vacaciones, etc.

3.5 Formación y Fomento de la Empleabilidad

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.

En cuanto al fomento de la empleabilidad, el principal objetivo en Different Travel es conseguir una plantilla lo más estable posible. Por este motivo, siempre que existe alguna vacante o nueva posición, se prioriza la promoción interna, se comunica a toda la plantilla y se valoran las aptitudes y conocimientos de los candidatos que se ofrecen teniendo en cuenta únicamente requerimientos objetivos.

Acciones

Durante el año 2022 y 2023 se han realizado formaciones tanto técnicas como comerciales:

- Consolidación de Estados Contables.
- Curso de Administración de MySQL.
- Marketing Digital y Comercio Electrónico.
- Formaciones de destinos para Atención al Cliente
- Formaciones sobre cadenas hoteleras, hoteles concretos, parques temáticos....
- Formaciones internas de nuevas herramientas o procedimientos.
- Jornada sobre Inteligencia Artificial: convocada toda la empresa en Zaragoza de forma presencial para profundizar en la importancia de esta nueva tecnología.
- Cursos de 4 horas de utilización de ChatGPT a disposición de todo el personal.
- Charlas de Nutrición semanales impartidas por la Dra. Lorena Alled a disposición de todo el personal.

Así mismo se ha asistido a algunos congresos, ferias y workshops donde el personal ha podido ser partícipe de talleres prácticos de aprendizaje basados en metodologías a la vanguardia, novedades legislativas, novedades del sector turístico, herramientas de comercialización, etc.

Buenas prácticas

- Existe un plan de formación inicial y acogida 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. También se incluye un plan de seguimiento y acompañamiento posterior para medir la satisfacción del nuevo empleado, detectar mejoras, etc.

- 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.
- Todas las acciones formativas se evalúan por los propios usuarios y desde RRHH se analiza la eficacia de la formación y se deja constancia de ello en el informe de revisión anual junto a la documentación de la formación.

3.6 Seguridad y Salud

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. Acceso a documentos con consejos sobre la altura de las pantallas, ejercicios con la vista, levantarse de vez en cuando, etc.
- Entrega del manual de riesgos laborales a las nuevas incorporaciones.
- Todas las oficinas de Central de Reservas 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, fútbolín, pufs, jardín, etc.).
- 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 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.

A continuación se muestran datos relativos a Bajas por incapacidad temporal del año 2022:

BAJAS POR INCAPACIDAD TEMPORAL					
TIPO	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL
DE 1 A 15 DÍAS	10	55,6%	3	16,7%	13
DE 16 A 30 DÍAS	2	11,1%	1	5,6%	3
DE 1 A 2 MESES	0	0,0%	0	0,0%	0
DE 2 A 3 MESES	1	5,6%	0	0,0%	1
MÁS DE 3 MESES	0	0,0%	1	5,6%	1
TOTAL	13	72,2%	5	27,8%	18

En cuanto a accidentes laborales no hemos tenido ninguno en los últimos 5 años hecho por el cual, hemos sido reconocidos por nuestra mutua MC Mutua con el sello CERO es +



PROGRAMA SANA

En el año 2011 Central de Reservas 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 Central de Reservas 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.
- Entrenamiento Nutricional: Varios nutricionistas han participado durante estos 12 años de andadura 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.
- 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.

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 Central de Reservas 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 una inversión en salud que al final repercute en una mejora de la productividad de la empresa.

Acciones

Durante el año 2023 se han actualizado las actividades del Programa Sana adaptándolas a la nueva situación de teletrabajo y dispersión geográfica y ampliando el número de horas disponibles. Ahora todas las actividades son en formato on line dentro del horario laboral de las personas considerándose como una tarea más dentro de la jornada.

Contamos con:

- Entrenamiento físico: 10 clases por semana on line en directo de 45 minutos de actividad física variada con 2 entrenadoras. Ellas son entrenadoras personales y profesoras de pilates, espalda sana y otras actividades relacionadas con el deporte. Se proponen distintos horarios para favorecer la participación a lo largo de la semana (a las 8h, a las 9h, a las 16 h....). Se puede participar en 2 horas semanales dentro del horario laboral.
- Yoga y Meditación: 4 clases on line a la semana de 60 minutos impartidas por una monitora de yoga con más de 20 años de experiencia.

Los empleados pueden apuntarse a una o dos sesiones a la semana dentro o fuera de su horario laboral pudiendo elegir el horario que más le conviene a cada uno.

El yoga es una disciplina que une el desarrollo de habilidades tanto físicas como mentales. Esta práctica contribuye a relajar el estrés y a tonificar el cuerpo, favorece la concentración, ayuda a dormir mejor etc.

- Charlas on line de nutrición impartidas por una Doctora especialista: Ponemos a disposición del equipo una charla semanal que versa sobre diversos temas relacionados con la alimentación y su repercusión en nuestra salud: hábitos preventivos, técnicas culinarias saludables, micro y macronutrientes etc. Las sesiones son de 60 minutos en directo con la doctora que al final reserva un tiempo para dudas o consultas.

Buenas Prácticas

- Programa SANA: programa de actividades saludables dentro de horario laboral.
- Carteles animando a hacer deporte en oficinas.
- Carteles sobre alimentación Saludable.
- Consumo de Café 100% ecológico y Agua Filtrada (Agua estructurada, vitalizada y hexagonal mediante filtros Alkanatur)
- Almuerzos saludables en eventos internos o celebraciones: fruta, zumos naturales, productos ecológicos, etc.

- Espacio para guardar bicicletas para favorecer el acceso a oficinas haciendo deporte.
- Hemos entrado a formar parte de la Red de Empresas Saludables de Aragón, lo que supone un reconocimiento a nuestra trayectoria y un compromiso de seguir trabajando por fomentar los hábitos saludables entre nuestros empleados y contagiar a otras empresas y colectivos a replicar nuestras acciones.

4. La relación con los Proveedores

Enfoque Global

El objetivo de este apartado es describir la operativa que se sigue en Different Travel para asegurar los suministros y los servicios necesarios para llevar a cabo nuestra actividad lo que aplica a todas las personas y actividades que tienen relación con el proceso de apoyo, gestión de compras y selección 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, etc. y por otra parte directamente relacionado con nuestro negocio la contratación con proveedores turísticos ya sean agencias mayoristas, hoteles o cadenas hoteleras o otro tipo de servicios como transportes, actividades, seguros, etc.

4.1 Compras Responsables

En Different Travel, nos mueve no solo un espíritu de innovación tecnológica, sino también la adopción de prácticas empresariales socialmente responsables. Reconocemos que nuestras decisiones de compra tienen un impacto significativo en el entorno social y ambiental en el que operamos. Por lo tanto, estamos comprometidos a promover compras responsables en todas nuestras operaciones.

Para ello tenemos en cuenta los siguientes criterios de Compra Responsable:

1. **Sostenibilidad Ambiental:** Antes de adquirir cualquier producto o servicio, evaluamos cuidadosamente su huella ambiental. Priorizamos productos con certificaciones de sostenibilidad, como energía eficiente, materiales reciclados y procesos de fabricación eco-amigables. Además, fomentamos la reutilización y reciclaje de dispositivos electrónicos, reduciendo así la generación de residuos electrónicos.
2. **Ética Laboral:** Valoramos profundamente los derechos laborales y la equidad en la cadena de suministro. Trabajamos únicamente con proveedores que demuestran un compromiso claro con los estándares laborales, incluyendo condiciones de trabajo seguras, salarios justos y la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado.
3. **Innovación Social:** Buscamos oportunidades para apoyar a proveedores locales. Al hacerlo, contribuimos al crecimiento económico de nuestras comunidades y fomentamos la diversidad en la industria tecnológica.
4. **Transparencia:** Mantenemos una política de transparencia en nuestras relaciones comerciales. Requerimos que nuestros proveedores compartan información sobre sus prácticas sociales y ambientales, lo que nos permite tomar decisiones informadas y trabajar juntos para la mejora continua.

4.2 Clasificación y Evaluación de Proveedores y homologación

Por las características de nuestra actividad diferenciados dos tipos de proveedores:

- Suministros y Servicios para nuestras oficinas y el desempeño de nuestra actividad: material Informático, software, licencias, material de oficina, empresas de mensajería, de transporte, servicios de mantenimiento, servicios de seguridad, etc.

A nivel de compras físicas de suministros y materiales de oficina procuramos realizarlas en negocios locales o de cercanía si bien siempre no es posible por la ubicación de alguna de nuestras sedes y por la peculiaridad de nuestro negocio.

- Proveedores turísticos: Hoteles y otros alojamientos, mayoristas, aerolíneas y otras compañías de transporte, agencias de alquiler de coches, agencias de actividades, de cruceros, compañías de seguros de viaje, servicios financieros, compañías de traducción, etc.

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

- Se realiza un estudio de producto, competitividad, operativa, procesos y se revisan las especificaciones técnicas para la implantación de su producto en nuestra web.
- Realizamos una evaluación de nuestros proveedores, considerando sus prácticas éticas, ambientales y sociales antes de establecer relaciones comerciales.
- Estudiamos la calidad del servicio que van a darnos como intermediarios turísticos para garantizar un servicio eficiente para nuestros clientes (relación calidad/precio, cumplimiento de plazos, atención ante incidencias, agilidad en las respuestas...).

4.3 Interacción con los proveedores

Los proveedores de Different Travel son parte fundamental de los servicios ofrecidos por la organización, por lo que la continua interacción con ellos resulta fundamental e imprescindible para que los distintos productos y servicios lleguen a nuestros clientes de forma eficiente, ágil y con transparencia.

Una vez iniciada la colaboración, además de tener una relación fluida diaria y estar accesibles a nuestros proveedores via mail, teléfono, chat, etc. se realizan conferencias y sesiones de trabajo periódicas 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 además de conocer el producto y el destino mejor.

Existe un contacto permanente con el objetivo de:

- Analizar la evolución de las ventas y las tendencias.
- Detectar y analizar continuamente oportunidades de venta.
- Evaluar constantemente las necesidades de los clientes y proporcionar un producto competitivo respaldado por un servicio de alta calidad.
- Permanecer constantemente actualizados respecto a las últimas novedades del sector del turismo y tecnológico.
- Vigilancia y monitorización diaria de incidencias.
- Seguimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de gestión de los proveedores.

- Canalizar cualquier gestión o consulta interna con el proveedor para agilizar procesos de cualquier área.

5. Central de Reservas en la sociedad

En la actualidad, el papel de las empresas trasciende más allá de la generación de beneficios económicos y se extiende hacia la construcción de un mundo más justo, equitativo y sostenible.

Desde Central de Reservas siempre hemos sido conscientes de este papel en la sociedad considerando, tanto los impactos directos e indirectos derivados de nuestra actividad, como las oportunidades de mejora e innovación para generar un cambio positivo. Desde esta visión, no solo nos hemos involucrado en el cumplimiento de regulaciones y normativas, sino que también hemos buscado la integración voluntaria de prácticas y proyectos que mejoren la calidad de vida de nuestros grupos de interés y promuevan la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

Reconocemos que nuestra peculiar experiencia empresarial, el crecimiento continuado en personas y otros recursos y la constante innovación tecnológica que hemos desarrollado a lo largo de más de 20 años está intrínsecamente ligado al bienestar de nuestra comunidad tanto local como global.

Analizando los aspectos sociales más relevantes donde nuestra actividad impacta más, hemos identificado las áreas donde hemos marcado y seguimos marcando una diferencia significativa. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios donde más impacto tiene nuestra actividad 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.

En la actualidad estamos trabajando para integrar las acciones sociales de forma planificada dentro de nuestra estrategia empresarial. Trabajar en conseguir el sello de Responsabilidad Social de Aragón 2023 es un primer paso que nos impulsa para seguir creciendo de forma sostenible a largo plazo y aportando valor a la sociedad.

5.1 Impacto Social

Nuestra empresa nació en Aínsa, un pueblo de unos 2000 habitantes situado en la comarca de Sobrarbe (Huesca) en el año 1999 cuando tímidamente empezaba a hablarse de internet y de sus posibilidades. Lo que empezó siendo un proyecto innovador de 2 personas creció en pocos años hasta convertirse en lo que hoy es Central de Reservas

La comarca de Sobrarbe en el Pirineo de Huesca es una de las comarcas más despobladas de España con una densidad de 3,38 habitantes por km² y de ahí el impacto que una empresa tecnológica como la nuestra ha tenido en la creación de puestos de trabajo cualificados.

Aínsa sigue su sede principal desde donde trabajan más de 25 personas que han creado sus familias en la comarca consiguiendo un impacto importantísimo en la misma, asentando población y atrayendo a nuevos habitantes.

Un proyecto de trabajo innovador, en una empresa con ambiente positivo y en un entorno rural muy favorable para pensar y desarrollar ideas que ha permitido atraer talento a nuestra empresa y también que muchos jóvenes de la zona hayan podido quedarse a vivir en ella al poder desarrollar su carrera profesional. Durante los 22 años de existencia de la empresa han nacido más de 20 niños en la comarca en las familias de nuestros trabajadores, han venido personas a trabajar desde Francia, Zaragoza, Barcelona, etc. que finalmente han creado aquí su familia y se han quedado de forma definitiva.

Actualmente Different Travel cuenta con más 118 trabajadores en plantilla que se distribuyen entre Aínsa, Zaragoza y otras ubicaciones de la geografía nacional gracias a la modalidad en teletrabajo que la empresa facilita poniendo los medios necesarios.

Indicador	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023 (a 31/08)
Evolución del empleo	83	97	109	118

Situación contractual a 31/12/2022

PLANTILLA (POR CONTRATOS Y SEXO)							% MUJERES S/ TOTAL MUJERES	% HOMBRES S/ TOTAL HOMBRES
CONTRATO	MUJERES	% MUJERES S/ TOTAL	HOMBRES	% HOMBRES S/ TOTAL	TOTAL	% TOTAL		
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	56	51,4%	20	18,3%	76	69,7%	65,9%	83,3%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	11	10,1%	0	0%	11	10,1%	12,9%	0,0%
FIJO DISCONTINUO	5	4,6%	1	0,9%	6	5,5%	5,9%	4,2%
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	10	9,2%	2	1,8%	12	11,0%	11,8%	8,3%
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	3	2,8%	0	0%	3	2,8%	3,5%	0%
PRÁCTICAS A TIEMPO COMPLETO	0	0%	1	0,9%	1	0,9%	0,0%	4,2%
TOTAL	85	78%	24	22%	109	100%	100%	100%

En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad colaboramos en proyectos afines a la cultura de la empresa.

No existe una planificación específica si bien a lo largo de los años sí 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..
- **Cruz Roja Sobrarbe:** colaboración en la financiación de la reforma de instalaciones.
- **Fundación Anar** de ayuda a la infancia y a la adolescencia.
- **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, etc.
- **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:** SOSZ 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,

5.2 Alineación de proyectos sociales con la estrategia

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.

A lo largo del año se realizan diversas campañas de sensibilización a los trabajadores de Central de Reservas tanto sobre hábitos saludables como el deporte, la alimentación , etc.como de causas solidarias fomentando la participación y la implicación en las mismas.

- La recogida de dinero para el banco de alimentos implica a todos los trabajadores a participar en la donación anual junto a la dirección de la empresa.
- Beneficios en tiempo libre para aquellas personas que participen como voluntarios en distintas causas animando a compartir su experiencia con el resto de compañeros.
- Programa Sana: Difusión de vida saludable, ejercicio físico, yoga, formación en nutrición para mejor
- Incentivos para participar en carreras individuales o de equipo: participación anual en la carrera de empresas ESIC, carrera de la cuchara de Aínsa, marcha contra la AECC...
- Blog interno abierto a todos los empleados donde pueden compartir sus experiencias, solicitar colaboraciones, explicar causas solidarias en las que participan , 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 Central de Reservas 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.

5.3 Transparencia con el entorno

La transparencia es un pilar fundamental en el compromiso de nuestra empresa con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Reconocemos la importancia de comunicar abiertamente nuestra relación con el entorno y como nuestras operaciones impactan en él. Esta transparencia no solo es un requisito ético, sino también una herramienta poderosa para construir la confianza y el compromiso con nuestros stakeholders.

Para ser verdaderamente transparentes con nuestro entorno, es crucial comprender los efectos de nuestras operaciones en los ámbitos económicos, ambientales y sociales.

La transparencia no puede lograrse sin la participación activa de nuestros grupos de interés. Buscamos involucrar a grupos clave, como clientes, empleados, proveedores y comunidades locales, en un diálogo continuo. Esto nos permite comprender sus expectativas y preocupaciones, así como compartir información relevante sobre nuestras acciones y desempeño en RSC.

Buenas Prácticas:

- Para asegurar la transparencia financiera, tanto a nivel interno como externo, se realizan **controles internos de contabilidad y una auditoría contable anual**.
- **Compliance:** Aplicamos Medidas para garantizar que nuestra empresa actúe de acuerdo con todas las leyes, regulaciones internas y externas, estándares éticos y códigos de conducta aplicables a su mercado y operaciones. Para llevar a cabo este plan hemos establecido políticas, procedimientos y controles internos que promueven el comportamiento ético, evitan conductas ilícitas y reducen el riesgo de sanciones legales. El cumplimiento normativo y la actuación de acuerdo a nuestra legislación no solo fortalece la integridad y la reputación de nuestra empresa, sino que también garantiza que se cumplan las expectativas de nuestros grupos de interés y se promueva una cultura empresarial basada en la legalidad y en la ética.

5.4 Canales de Comunicación

La mayoría de nuestras acciones solidarias se realizan a nivel interno, comunicándolo por nuestros medios de comunicación propios (ya sea en eventos, blog interno, por e-mail, etc.) a nuestros empleados y colaboradores. En algunos casos se hace publicidad hacia el exterior de estas colaboraciones a través de redes sociales, web de Central de Reservas, blog, notas de prensa , etc.sobre todo en aquellas en las

que hemos implicado a nuestros clientes 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.

Durante los años 2022 y 2023 hemos colaborado con las siguientes causas sociales:

- Cruz Roja
- Asociación ANAR
- Banco de alimentos de Aragón

Durante los años 2022 y 2023 hemos patrocinado los siguientes eventos culturales y deportivos:

- Patrocinio Congreso SOSZ (edición 2022 y 2023)
- Patrocinio Ultra Trail Sobrarbe
- Patrocinio Trail La Fueva
- Patrocinio deportivo de un atleta local.
- Patrocinio Festival Castillo de Aínsa 2023
- Premio Especial Central de Reservas en la Carrera de la Cuchara de Ainsa

6. Medioambiente

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.

Desde Central de Reservas tratamos de sensibilizar a todos los trabajadores sobre el respeto al medioambiente y el compromiso con la sostenibilidad y se toman las medidas necesarias para reducir consumos, reciclar materiales etc.

Debido a estar dentro del sector servicios y no tener una producción industrial, **el principal enfoque de las acciones relacionadas con el medioambiente están destinadas**, principalmente, a la reducción del consumo y a la concienciación de nuestros colaboradores.

6.1 Impacto Ambiental

El principal impacto ambiental que genera la actividad de Central de Reservas son los diferentes consumos de papel, electricidad y agua que se generan en las distintas delegaciones de la empresa, sin embargo, a día de hoy, no se lleva a cabo un exhaustivo registro de los mismos por considerar que son consumos razonables.

Buenas prácticas:

- Eliminación progresiva de los archivos físicos en papel de documentos. Digitalización total de procesos para reducir el consumo de papel, tinta de impresoras, luz, etc.
- Recepción de correos electrónicos en lugar de cartas físicas: solicitud a todos nuestros proveedores de eliminar envíos postales de facturas, catálogos de viaje, folletos promocionales, etc.

6.2 Estrategia frente al cambio climático

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, etc.)
- Instalación de sistemas de climatización eficientes y revisión anual para garantizar su correcto funcionamiento. Control mediante termostatos que garanticen la máxima eficiencia al mismo tiempo que proporcionan una temperatura de confort para el usuario (temperatura en invierno entre 21° y 23° y en verano entre 23° y 25°).
- Empleo de luces (bombillas, fluorescentes, etc.) 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, hacer deporte, 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, etc.) - Incentivamos el mantenimiento preventivo de los equipos, los sistemas de ahorro de energía, el apagado total de los mismos, la impresión a doble cara, etc.
- 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, etc.
- 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....

6.3 Gestión ambiental

Fomentamos el reciclaje de los materiales que generamos y adquirimos productos realizados con productos reciclables en la medida de lo posible.

Al ser una actividad de servicios y no contar con procesos productivos, no generamos un exceso de residuos pero sí que trabajamos en la parte de concienciación de nuestro equipo y de otros colaboradores fomentando buenas prácticas medioambientales tanto en el entorno laboral como en el personal.

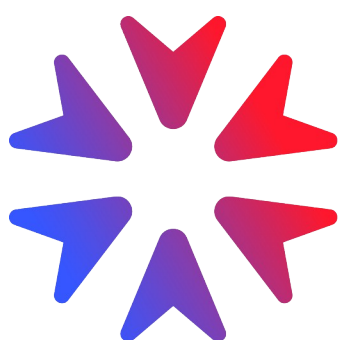
Nuestra participación en el Consorcio de empresas **Green&human** creado para la transformación de los destinos turísticos en destinos más competitivos y sostenibles a nivel medioambiental, social y económico (ESG) alineados con los ODS 2030 de las Naciones Unidas, es una muestra de nuestro compromiso por participar activamente en mejorar el sector turístico y contribuir a su desarrollo sostenible.

Dicho consorcio 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 el siguiente enlace: <https://greenandhuman.com/>

6.4 Comunicación Ambiental

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.



Central de reservas

Smart choice

En caso de dudas y consultas pueden contactar con:

comunicacion@centraldereservas.com