



INFORME DE PROGRESO
2015

PRS Marketing Services, S.L. (minube)
Camino de la Zarzuela, 19, 1ª planta. Letra C
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**
 Clientes
 Empleados
 Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Me complace comunicar que PRS Marketing Services S.L. (minube) renueva su compromiso de apoyar los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de seguir apoyando y desarrollando esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como a involucrarnos en proyectos colaborativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Cabe destacar que hemos puesto en marcha minube school, una iniciativa c-learning online y offline a la que se han unido numerosos partners, entre ellos empresas privadas, administraciones públicas, ONGs, colectivos empresariales, universidades, etc. y que a su vez se ha integrado en iniciativas de mayor calado como "Turismo Responsable, un compromiso de todos" en colaboración con UNWTO y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), o The World Tourism Network on Child Protection de UNWTO. Buscamos alcanzar los ODS de la Agenda 2030 a través de estas alianzas, sobre todo en materia de evangelización e involucración de nuestra comunidad de viajeros, con programas de sensibilización, formación e información. También impulsando la investigación, la innovación, y el empowerment profesional en el sector turístico. Y siempre, cerca de los viajeros, pues todo lo hacemos para escucharlos y generar lo que esperan de nosotros.

Hemos recibido apoyos muy importantes, como la Secretaría de Estado de Turismo, la entidad pública Segittur, administraciones regionales y locales, cámaras de comercio, asociaciones empresariales, Destinos nacionales e Internacionales, los propios viajeros, así como instituciones como FITUR o Mobile World Capital Barcelona.

Entre todos estamos desarrollando herramientas de colaboración, información y formación que tienen su reflejo en soportes online, en encuentros multisectoriales, en programas de formación presenciales u online, *whitepapers* propios de minube o en colaboración con terceros, y muchos más recursos. Porque al final lo importante es compartir ese conocimiento para que los pioneros seamos todos.

Un movimiento tan al alcance de todos como la colaboración entre emprendedores, administraciones públicas, centros educativos y los propios profesionales, genera riqueza entre nosotros, un valor intangible que nos permite mejorar. Ese sería nuestro objetivo común: construir un mundo mejor donde cada uno de nosotros aporte de forma colaborativa para generar esa industria turística responsable y sostenible que todos queremos.

minube School es una iniciativa que se define por su capacidad para atraer colaboradores, sumar esfuerzos y conseguir resultados. Así como llegar al mayor número posible de viajeros. Cada reto u objetivo se traslada por supuesto a nuestro día a día como empresa y a nuestros productos. Somos una empresa que sitúa al viajero en el centro de todo, que trabajamos para facilitarle desde la inspiración para elegir su próximo destino hasta la planificación, la reserva, el propio viaje o guardar sus recuerdos de lo vivido. Y lo hacemos siguiendo sus deseos.

Siendo el turismo uno de los motores económicos principales del mundo, pero también uno de los factores más influyentes en las relaciones sociales, la protección del medioambiente o la distribución de riqueza, no podemos por menos que tratar de trasladar esos anhelos a nuestra comunidad y nuestro servicio. Ser prescriptores de responsabilidad y sostenibilidad, y a su vez empoderar a viajeros y profesionales del sector turístico, promover las buenas prácticas de destinos, viajeros y establecimientos responsables.

Confiamos en poder hacerlo realidad si impulsamos juntos la Co-Creación un mundo mejor.

Raúl Jiménez Algobia



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

PRS Marketing Services, S.L. (minube)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Camino de la Zarzuela, 19, 1ª planta. Letra C

Localidad

Aravaca

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.minube.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Raúl Jiménez Algobia

Persona de contacto

Belén Carmona
CSR & Communication Manager

Número de empleados directos

40

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

minube es una Comunidad de **más de 2 millones de viajeros** que comparten sus experiencias en los mejores rincones del mundo para ayudar a otros viajeros a descubrir su próximo destino. Con **90 millones de visitas al año y más de 750.000 viajes compartidos**, ha sido durante tres años consecutivos reconocida por **Google Play** como una de las mejores apps del año y es la primera app española que, con más de un millón de descargas, pertenece a **Editor's Choice de Google**. Reconocida también por Apple en 2015 como **una de las mejores apps españolas para iOS**, su CEO y fundador Raúl Jiménez fue condecorado con la **Medalla al Mérito Turístico a la Innovación por el Gobierno de España en el mismo año**. Además, en su compromiso con el viaje responsable, minube se ha convertido en **Patrocinador Oficial del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017 en alianza con la OMT (UNWTO)**.

Ingresos / Ventas

2 millones de euros.

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

1.000 €

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Diferentes *stakeholders* del sector turístico.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Las oficinas de minube se encuentran en España. El alcance de la actividad de minube es mundial.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

En base a nuestro Plan Integral RSE y especialmente a nuestra estrategia RSE **minube School** (iniciativa c-learning de aprendizaje colaborativo y co-creación de una industria turística responsable y sostenible, y un mundo mejor), se difunde a través de www.minubeschool.com así como de **minube Talks**, además de en la página web de la Red Española de Pacto Mundial y en su página internacional (Global Compact).

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

La misión de empresas tecnológicas como minube es aportar las herramientas necesarias para que el diálogo entre viajeros y destinos o negocios se produzca a través de Internet y sirva de punto de encuentro de diálogo para enriquecerse mutuamente. En ese sentido hemos lanzado **minube school**, una iniciativa c-learning online y offline a la que se han unido numerosos partners, entre ellos empresas privadas, administraciones públicas, ONGs, colectivos empresariales, universidades, etc. y que a su vez se ha integrado en iniciativas como **“Turismo Responsable, un compromiso de todos”** en colaboración con UNWTO y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) o The World Tourism Network on Child Protection de UNWTO.

Desde minube School, tanto online (www.minubeschool.com) como offline, difundimos conocimiento sobre DDHH, accesibilidad, inclusión social, protección de grupos vulnerables, etcétera... en colaboración con UNWTO y Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).

Otras medidas que llevamos a cabo son:

- Formación sobre **prevención de la corrupción** (cursos de Pacto Mundial)
- Evangelizamos a los miembros de nuestra **Comunidad de Viajeros** para que compartan conocimiento de forma responsable y den visibilidad a las buenas prácticas en turismo responsable.
- Respetamos normas de calidad en los servicios, siempre en busca de la **Excelencia Global minube**.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de nuestros diferentes canales de comunicación (con los viajeros de la Comunidad minube, con los profesionales del sector turístico, así como con los empleados) así como a través de la iniciativa C-learning **minube School**: la iniciativa de aprendizaje colaborativo de minube que implica a todos los *stakeholders* del sector turístico y al minube Team, con el objetivo de promover el turismo responsable y la co-creación de un mundo mejor.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad.

PRS Marketing Services S.L.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Medimos el progreso en base a resultados obtenidos en nuestra estrategia RSE minube School, entendida como una herramienta de aprendizaje colaborativo y co-creación de un mundo mejor que implica a empleados y a todos los *stakeholders* del sector turístico.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Raúl Jiménez, CEO & Founder; Rocío Rumayor, Chief Marketing Officer; y Belén Carmona, Corporate Responsibility & Communication Director de minube trabajan coordinados con todo el equipo para integrar la implantación de la RSE de la compañía en línea con los Principios de Pacto Mundial.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Además de firmantes del **Código Ético para el Turismo de UNWTO**, minube participa junto a otras 12 empresas en la iniciativa **“Turismo Responsable: un compromiso de todos”**, fruto de la unión de fuerzas entre Red Española de Pacto Mundial y la Organización Mundial del Turismo, para lograr la implicación de las empresas del sector turístico en la responsabilidad social empresarial. Concretamente minube aporta a **“Turismo Responsable, un compromiso de todos”**, además de su correspondiente buena práctica y tribuna de Raúl Jiménez: la producción de los [video minube Talks “Turismo Responsable, un compromiso de todos” \(Diálogos en Clave ODS\)](#) en los que los directivos de las 13 empresas participantes, dialogan sobre la importancia de la involucración de las empresas del sector turístico en el impulso de los Global Goals, así como sobre sus buenas prácticas.

Estos video minube Talks están incluidos en la [e-publication "Turismo Responsable, un compromiso de todos"](#) presentada el 19 de septiembre de 2016 en la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España, en Madrid.

minube también se ha aliado con **UNWTO** para el impulso del Turismo Responsable como **Patrocinador Oficial del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017**.

Así como minube colabora con **The World Tourism Network on Child Protection** de UNWTO para sensibilizar a viajeros y profesionales del sector turístico sobre la necesidad de protección a la infancia.

Además, minube colabora con **Unicef** para promover el programa "**Hoteles Amigos**", especialmente entre los profesionales del sector turístico (cadenas hoteleras que puedan sumarse a la iniciativa) a través de minube School.

minube también forma parte de **Pymes Solidarias** (Pacto Mundial), una iniciativa para pymes que facilita el acceso y participación de empleados en las actividades y programas de voluntariado corporativo. El objetivo es la integración socio-laboral de infancia y juventud en riesgo de abandono escolar y jóvenes emprendedores a través fundamentalmente de la formación y el fomento del emprendimiento.

El **minube Team** está comprometido y muy motivado con el apoyo a jóvenes emprendedores a través de formación y mentoring, así como en el acompañamiento a jóvenes en su integración laboral (experiencias vocacionales, charlas motivadoras, etc)

En definitiva, **el minube Team hace del aprendizaje colaborativo o c-learning también una vía de solidaridad**.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

A través de minube School, somos **prescriptores de responsabilidad y sostenibilidad**, y a su vez **empoderamos a viajeros y profesionales del sector turístico**, así como **promovemos las buenas prácticas** de destinos, viajeros y establecimientos responsables. **A través de minube School (online y offline) fomentamos e inspiramos comportamientos responsables por parte de todos los stakeholders del sector turístico**.

Dirección Web

www.minube.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de *reporting* por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados



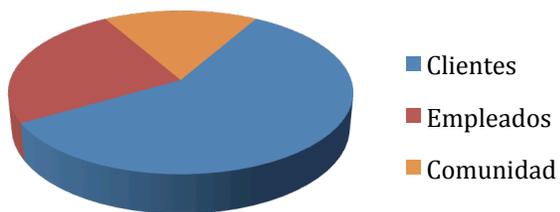
1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 14
Empleados: 6
Comunidad: 4



CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



77

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Acercar la RSE al consumidor final

A través de minube School (online y offline) fomentamos e inspiramos comportamientos responsables por parte de todos los *stakeholders* del sector turístico, incluidos los viajeros. Colaboramos con UNWTO para el impulso del Turismo Responsable. Somos Patrocinadores Oficiales del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017.

Política de RSE – Política

Desde que lanzamos minube en 2007 siempre hemos buscado tener una relación directa con todos los actores de la industria turística. Nos definimos como una plataforma de viajeros para viajeros, pero en la que confluyen los deseos de la demanda con la oferta de destinos turísticos, administraciones públicas, hoteles, restaurantes, profesionales del sector, etc. En nuestro ADN viajero siempre hemos sentido la necesidad de trabajar juntos por una industria turística responsable y sostenible, donde las experiencias y recomendaciones de los viajeros pudieran contribuir precisamente a ello, como parte de un compromiso de todos.

Somos una empresa que sitúa al viajero en el centro de todo, que trabajamos para facilitarle desde la inspiración para elegir su próximo destino hasta la planificación, la reserva, el propio viaje o guardar sus recuerdos de lo vivido. Y lo hacemos siguiendo sus deseos y también **acercándoles la RSE para contribuir a un Turismo Responsable.**

El espíritu de nuestra **Política RSE** es **minube School**: una iniciativa de aprendizaje colaborativo (c-learning) online y offline promovida por minube con el objetivo de co-crear una industria turística responsable y sostenible, comprometidos con la innovación y aprendizaje colaborativos.

Gracias a **minube School**, damos la oportunidad a los *stakeholders* del sector turístico, incluidos los viajeros, de aprender colaborativa y creativamente de sus experiencias, así como contribuir al impulso de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas** (The Global Goals).

Juntos, desde minube School: **inspiramos y empoderamos (+empowerment) colaborativamente a los viajeros y a los profesionales del sector turístico; incentivamos la cooperación empresarial así como la colaboración público-privada y empresa-universidad, y contribuimos colaborativamente al impulso de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector turístico, y a la co-creación de un mundo mejor.**

La aportación de minube School es la creación de una **plataforma de diálogo y conocimiento** entre los diferentes actores, ya sean profesionales del sector turístico como los propios viajeros. Gracias a ese diálogo se pueden potenciar los puntos de mejora, corregir las prácticas que no confluyen con el objetivo de ser responsable y sostenible, y co-crear los destinos que nos gustaría visitar o disfrutar. En esta plataforma colaborativa podemos mantener ese diálogo y poner en primera línea las prácticas que mejor contribuyen a ese objetivo común. El conocimiento y la formación son piezas fundamentales para actuar como pilares de la industria que buscamos.

Objetivos

En relación al **ODS 17. “Alianzas para los objetivos”**:

- Firmar un **convenio de colaboración con UNWTO** como alianza para el impulso del Turismo Responsable y ser **Patrocinadores Oficiales del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017.**
- Seguir promoviendo **alianzas a través de minube School** para acercar la RSE a a los viajeros y al sector.

En relación al **ODS 11. “Ciudades y Comunidades Sostenibles”**:

- Contribuir a conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Formación - Acción / Proyecto

El principal motor de minube es ayudar a los viajeros a elegir su próximo destino, y lo hacemos gracias al contenido que la gran **Comunidad minube** aporta, contando sus experiencias en nuestra plataforma. Sin embargo en un sector altamente complejo y competitivo mantener una comunidad fiel que comparta contenido es un gran reto y además desde minube contribuimos a sensibilizar a nuestra Comunidad, tanto a través de minube School como de nuestro blog, y de nuestras actividades offline, para ser **Viajeros Responsables**.

En **FITUR**, la **Feria Internacional de Turismo**, fomentamos el encuentro de miles de viajeros de todo el país para aprender e inspirarse colaborativamente gracias a las experiencias de otros viajeros. Todo se apoya en responder a las demandas reales de los viajeros, acompañarles en todo el ciclo del viaje y ofrecerles una comunidad de personas apasionadas por seguir descubriendo nuevos rincones en todo el mundo así como por ser viajeros responsables.

Trabajamos para que minube sea la herramienta de búsqueda de inspiración, que ayude al viajero en la planificación de sus próximos viajes, y a contribuir a turismo sostenible y responsable, a un mundo mejor.

En FITUR presentamos un programa repleto de actividades inspiradoras y que a su vez acercan la RSE a los viajeros.

Quedada FITUR-minube: uno de los encuentros más multitudinarios de viajeros en nuestro país, donde damos a conocer de primera mano las historias de viajeros que dejan todo por el sueño de viajar, experiencias que cumplen el objetivo de inspirar al viajero de forma responsable.

Gymkana viajera: iniciativa fruto de la colaboración de FITUR y de más de 40 expositores. A través de un recorrido repleto de pruebas por los diferentes pabellones de la feria, los asistentes trataban de ser los más rápidos para hacerse con uno de los premios escondidos: escapadas, viajes, vuelos, estancias en hoteles de todo el mundo... Con esta acción, tratamos de agradecer y devolver a nuestra Comunidad todo lo que aporta a minube cada día.

Taller de Fotografía FITUR-minube es un espacio que congrega a más de mil viajeros cargados con sus cámaras para aprender trucos y consejos útiles y obtener así mejores fotos en sus viajes. Varios fotógrafos profesionales imparten sus consejos y trucos a la Comunidad allí congregada, que disfruta de una auténtica master-class.

El Rincón Viajero: donde los asistentes pueden participar en juegos, compartir ideas con otros viajeros, obtener más información sobre su próximo destino y otras actividades.

Por otra parte, a través de **minube School** (online y offline) fomentamos e inspiramos comportamientos responsables por parte de todos los *stakeholders* del sector turístico, incluidos obviamente los viajeros y sus buenas prácticas como **viajeros responsables**.

En minube somos prescriptores de responsabilidad y sostenibilidad, y a su vez empoderamos a viajeros y profesionales del sector turístico, así como promovemos las buenas prácticas de destinos, viajeros y establecimientos responsables.

Objetivos

- Seguir difundiendo conocimiento sobre DDHH, accesibilidad, inclusión social, protección de grupos vulnerables, etcétera... entre los viajeros, desde minube School, tanto online (minubeschool.com) como offline, así como desde nuestro blog y diferentes redes sociales, en colaboración con **UNWTO y Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas** (Global Compact).

- Continuar evangelizando a los miembros de nuestra **Comunidad de Viajeros** para que viajen y compartan conocimiento de forma responsable, así como den visibilidad a las buenas prácticas en turismo responsable.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

En cuanto a los principales **canales de comunicación B2C** con los viajeros de la **Comunidad minube**, son los siguientes:

1. Feedback a través del botón de “Feedback” de la app: En el último año se han recibido aproximadamente unas 1200 consultas a través del botón de feedback de la app. En un plazo de 1-2 días, se contesta al 100% de consultas.

2. Stores: Hemos recibido en el último año aproximadamente 860 reviews de la Comunidad. De éstas, contestamos al 100% de las que presentan dudas o quejas y les reconducimos al canal interno pidiendo que escriban al mail de bea@minube.com. En el plazo de 1-2 días, se contesta a todas estas reviews.

3. User Testing: Realizamos 5 vídeos al mes de User Testing. Estos vídeos nos muestran a un usuario no activado utilizando la app mientras realiza las *task* que se le propongan y expresando lo que va pensando. De estos vídeos extraemos *insights* para aplicar en producto con la finalidad de solucionar incidencias de usabilidad y reconocemos *bugs* que solucionamos en un plazo que itera entre una y dos semanas.

4. Tests de usuario: En el último año han participado en *tests* de usuario minube unas 20 personas. De estas reuniones con los usuarios extraemos varios *insights*, corroboramos productos que están todavía en definición, escuchamos sus ideas y solucionamos *bugs* que encuentran.

5. Comunidad de testers minube: Esta comunidad está formada por usuarios que han aceptado darnos *feedback* de forma recurrente sobre los diferentes productos minube, así como de aquellos que aún están en producción. En la actualidad contamos con 35 integrantes de dicha comunidad.

Objetivos

- Involucrar a la **Comunidad de Viajeros minube** en el proceso de **mejora y búsqueda de la excelencia** de los productos y servicios minube.

- Involucrar a la **Comunidad de Viajeros minube** en el impulso de una **industria turística responsable y sostenible**, así como en las buenas prácticas de **Turismo Responsable** y en la **co-creación de un mundo mejor**.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Tanto minube en general como minube School en particular están basados en la invitación a participar con sugerencias de mejora en general de nuestros productos y servicios (a través de **nuestro minube Excellence Service B2B y B2C**), así como en particular de cara a la aportación de buenas prácticas en turismo responsable, tanto online como offline (a través de minube School). A su vez, a través de nuestros canales de comunicación con consumidores, les sensibilizamos para acercarnos la RSE y así contribuir a que puedan ser Viajeros Responsables.

minube Excellence Service B2C ¿Cómo ayudamos a los viajeros?

El **Departamento de Producto** cuenta con una área especializada en la mejora de la experiencia del usuario de minube mediante la comunicación al equipo de las diferentes sugerencias, sensaciones y necesidades de nuestra **Comunidad de Viajeros**.

La figura que lleva a cabo esta especialidad es llamada **User Discover** y su labor se desarrolla a través de diferentes vías:

- Respuesta a los **canales de feedback** mencionados en la sección anterior "Canales de comunicación".

- **Envío de formularios** a los usuarios para validar ideas/comprobar que la experiencia esté siendo positiva/ver qué mejoras podemos llevar a cabo.

- Realización de **reuniones face-to-face** con viajeros.

- Profundo **testeo de nuevos productos** a lanzar para garantizar la calidad.

- **Formación interna y creación de mapas de empatía.**

- **Recopilación de feedback** interno del minube Team sobre su percepción de minube así como sobre puntos de mejora.

- Análisis y realización de **informes de feedback** recibido.

- Realización de **posts** en el blog minube relacionados con lanzamientos de producto o tutoriales para utilizar minube.

- Reuniones de **definición de futuros productos** para contemplar el punto de vista del usuario debido a la experiencia y la profundización que se consigue prestando atención al feedback de forma constante.

- Puesta al alcance del minube Team de diferentes vías para que consigan **feedback de usuarios o clientes** cuando lo necesiten.

- Creación de un **informe semanal** con el feedback recibido en las distintas vías.

El trabajo del departamento User Discover va directamente de la mano del departamento de Diseño y del de Producto así como de la KPI Retention por ser la que muestra más claramente la satisfacción de los usuarios con los productos de minube.

Artículo: [¿Qué ocurre cuando nos envías sugerencias?:](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Tanto desde **minube Excellence Service (B2B y B2C)**, como desde **minube School**, el equipo minube está a disposición de los diferentes grupos de interés del sector turístico para **ofrecerles un servicio excelente en la resolución de incidencias para transformarlas en oportunidades de mejora de productos y servicios, así como de la industria turística, además de contribuir a la co-creación de un turismo responsable y un mundo mejor.**

Gestión de Incidencias minube Excellence Service B2C

Desde el **departamento de Producto**, junto con la figura del **User Discover**, organizamos el **feedback de los Viajeros de nuestra Comunidad** en base a :

1. **Bugs y errores.**

2. **Ideas** que aportan los usuarios que serían interesantes para tener en cuenta en el departamento de producto.

3. **Incidencias de usabilidad** de los viajeros con las diferentes plataformas (app/web).

Reportamos sugerencias e incidencias a nuestro departamento de Diseño para encontrar la mejor solución. Ese feedback es analizado y tenido en cuenta en la estructura de la web y las apps para que la experiencia de usuario crezca cada vez más. De tal manera que **el feedback de los usuarios es una fuente de mejora constante que contribuye a nuestra excelencia en productos y servicios.**

Objetivos

- Promover los mensajes de la **Campaña del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017** en colaboración con UNWTO para acercar la RSE al consumidor final.

- Seguir potenciando la **Excelencia** en nuestros productos y servicios.

- Seguir promoviendo la participación de los viajeros en la **co-creación** de una industria turística responsable y sostenible.

- Seguir promoviendo entre los viajeros **buenas prácticas** en Turismo Responsable, Viajeros Responsables.

- Seguir potenciando la **co-creación de destinos turísticos inteligentes, responsables y sostenibles.**

- Seguir manteniendo un diálogo constante con nuestros grupos de interés desde nuestro **minube Excellence Service** y desde **minube School** como una oportunidad de mejora constante.

- Seguir desarrollando la **Cultura Corporativa** de minube basada en la **búsqueda de la Excelencia.**

Formación para clientes

[minube School](#) es una iniciativa de aprendizaje colaborativo (c-learning) online y offline promovida por minube con el objetivo de co-crear una industria turística responsable y sostenible, comprometidos con la innovación y aprendizaje colaborativos.

Permite a los *stakeholders* del sector turístico **aprender colaborativa y creativamente** de sus experiencias, así como contribuir al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (The Global Goals)

Código Ético. - Política

Estamos comprometidos con el **Código Ético de la OMT (UNWTO)**. Nuestro reto es cultivarlo cada vez más en el ADN de la Cultura Corporativa de minube.

De forma colaborativa el equipo minube está co-creando la Cultura Corporativa de minube, entre otras actividades, a través de sesiones **Open Space**.

Nuestro desafío es, además, crear nuestro propio **Código Ético minube** y **Manifiesto minube**.

El **Código Ético de la OMT (UNWTO)** es uno de los ejes fundamentales de nuestra iniciativa C-learning minube School: nuestra iniciativa de aprendizaje colaborativo que implica a todos los *stakeholders* del sector turístico y a los empleados de minube con el objetivo de promover el turismo responsable y la co-creación de un mundo mejor.

minube se ha adherido al **Código Ético de la OMT (UNWTO)**, lo cual ha tenido un impacto muy positivo, ya que ha supuesto un interesante efecto multiplicador de la experiencia c-learning de aprendizaje colaborativo y co-creación de un mundo mejor que llevamos a cabo a través de minube School. Una gran oportunidad de aprender, enriquecernos como personas y profesionales, y de compartir el conocimiento con todos los *stakeholders* del sector turístico para promover **la esperanza por un turismo responsable y sostenible, por un mundo mejor**.

Objetivos

- Cultivar en nuestra **Cultura Corporativa** el respeto al **Código Ético de la OMT (UNWTO)**.
- Crear nuestro **Manifiesto minube**.
- Crear nuestro propio **Código Ético minube**.
- **Evangelizar** a nuestros clientes sobre los principios éticos del Código Ético de la OMT (UNWTO) y de nuestro Manifiesto minube.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Tanto desde nuestro **minube Excellence Service**, como desde minube School, estamos a disposición de los diferentes grupos de interés del sector turístico para ofrecerles un servicio excelente en nuestros servicios y productos, así como para contribuir a la co-creación de un turismo responsable y un mundo mejor.

Servicio de atención al cliente minube B2B (minube Excellence Service B2B)

La excelencia minube se basa en dar un trato prioritario y personalizado a clientes y profesionales en general, atendiendo necesidades, resolviendo incidencias, simplificando procesos y aumentando su confianza. El **equipo de Operaciones minube** trabaja en pro de conseguir estos objetivos día a día.

El éxito del **minube Excellence Service** es la satisfacción de los clientes con el trato y servicios recibidos, así como demostrar a aquellos que confían en minube por primera vez que están en buenas manos y que minube es su aliado para alcanzar juntos los objetivos que se proponen.

En minube se forma y empodera a los profesionales del sector turístico, así como se les ayuda a desarrollar su política RSE.

Medios de comunicación con los clientes minube son:

1. Correo electrónico
2. Teléfono
3. Reuniones
4. Ferias

En el caso de las campañas comerciales, al finalizar las mismas, minube elabora para cada cliente un informe de campaña (*Campaign Report*) que resume los logros conseguidos y permite obtener una visión global de resultados. Asimismo, se les envía una encuesta de satisfacción para conocer cómo ha sido su experiencia trabajando con minube y aprender de cada punto de mejora, en busca de la Excelencia.

Objetivos

- Seguir manteniendo un diálogo constante con nuestros grupos de interés a través de nuestro **minube Excellence Service B2B y B2C**.

- Seguir desarrollando la **Cultura Corporativa** basada en la búsqueda de la Excelencia.

- Seguir manteniendo un **diálogo constante** con nuestros grupos de interés desde minube School online y offline.

Formación - Acción / Proyecto

Desde minube School fomentamos e inspiramos comportamientos responsables por parte de todos los *stakeholders* del sector turístico. Somos prescriptores de responsabilidad y sostenibilidad, y a su vez empoderamos a viajeros y profesionales del sector turístico, así como promovemos las buenas prácticas de destinos, viajeros y establecimientos responsables.

Minube School actúa en varios planos. Por un lado como plataforma online permite trabajar con diferentes ámbitos o sectores, como **Universidad** y centros de formación; **Research** o estudios de investigación; **Empowerment** o empoderamiento de profesionales a través del conocimiento; **Co-Creators**, donde los profesionales comparten sus experiencias; **Innovation**, un espacio abierto a los elementos que definen la nueva industria; o **Better World**, donde dar cabida a todas aquellas iniciativas que pueden servir de faro para nuestra actividad.

Por otro lado, producimos **contenidos en formato audiovisual** con las aportaciones de la industria, incluidas las empresas que participan en el proyecto "**Turismo Responsable, un compromiso de todos**" promovido por **UNWTO y Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Como punto de partida, hemos unido nuestros esfuerzos a **Segittur**, una de las empresas públicas más activas en la promoción de la innovación en el sector turístico, además de a otros referentes en el sector turístico como **UNWTO, FITUR, Mobile World Capital Barcelona, Codespa, representantes de Comisión Europea, Tides Cátedra Unesco, Meliá Hotels Resorts, Invat.tur, AECIT, AEPT, CETT_UB, Red de Industrias Creativas, Andalucía Lab, Universidad de Málaga, Amadeus, Ashoka, Unicef España, Sictur, el IE (Instituto de Empresa)**, entre otros. Cada uno de ellos se ha unido a minube School para aportar conocimiento, poner en común los proyectos más interesantes en el ámbito de RSE y trabajar en propuestas para conseguir el objetivo común de crear esa industria turística más responsable.

A su vez, todo ello se traslada al "mundo físico" con **encuentros multisectoriales** donde los profesionales comparten sus experiencias y buscan vías de colaboración. Destacan nuestros **minube Talks**, organizados en colaboración con diferentes entidades, como **FITUR, INTUR, Andalucía Lab, Mobile World Capital Barcelona, Cámaras de Comercio, asociaciones empresariales, etc.**

Por otra parte, hemos editado un **Libro Blanco Sobre Turismo Responsable y Sostenible**, con la colaboración de especialistas de todo el mundo, donde se ha tratado de aunar un conocimiento enriquecedor que se traslada a su vez a la plataforma online. **Esta iniciativa sigue evolucionando constantemente, también en formato audiovisual, gracias al conocimiento que aportan los expertos a través de minubeschool.com.**

De forma particular además estamos contribuyendo de forma colaborativa a la promoción de la "**Innovación y los destinos Inteligentes**". Aquí merece la pena apuntar que minube colabora con el hub de innovación **Mobile World Capital Barcelona**, especialmente aportando **nuestro know how en Big Data**, así como la colaboración con **UNWTP y Pacto Mundial para el Impulso de los Globales**, la firma del **Código Ético, la adhesión a la Red Española del Pacto Mundial**, etc.

Además, llevamos a cabo **Workshops** gratuitos dirigidos a profesionales para empoderarles en cuanto al uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico (tanto en el contexto de FITUR, como en colaboración con diferentes Destinos).

Objetivos

A través de minube School, tanto online (minubeschool.com) como offline:

- Seguir **difundiendo conocimiento** sobre innovación, investigación, RSE, Big Data, DDHH, accesibilidad, inclusión social, protección de grupos vulnerables, etcétera... **en colaboración con UNWTO y Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)**.

- Seguir promoviendo el **aprendizaje colaborativo** y la **co-creación de un mundo mejor**, entre los diferentes *stakeholders* del sector turístico.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

minube Excellence Service B2B ¿Cómo ayudamos a los profesionales?

Minube for Owners es un servicio gratuito de minube que pone a disposición de cada empresario del sector *travel* con un negocio susceptible de formar parte del contenido de minube, un menú de empresa desde el que personalizar su rincón en la plataforma minube.

Esta personalización se realiza mediante la experiencia del propietario (una recomendación sobre su negocio) y la posibilidad de añadir fotos profesionales en el perfil, así como sus datos de contacto y la página web de referencia.

Otros servicios al propietario disponibles desde el **menú minube for Owners**, son:

1. **la solicitud de una pegatina para tu negocio** (que enviamos por correo postal al establecimiento en las semanas posteriores)
2. la posibilidad de colocar un **sello en tu web** con enlace a tu **perfil en minube**.

minube ofrece, además, un **servicio personalizado de atención al empresario (minube Excellence Service B2B)**, que puede hacernos llegar sus preguntas a través del correo empresas@minube.com o llamando al 91 485 55 78.

También desde su menú de empresa, el profesional puede enviar una consulta que respondemos en un plazo máximo de 72 horas.

Objetivos

- Seguir potenciando **la Excelencia** en nuestros servicios y productos.

- Seguir **formando y empoderando a los profesionales** del sector turístico en el uso de las nuevas tecnologías y el desarrollo de su RSE.

- Seguir promoviendo la participación de los diferentes grupos de interés del sector turístico en la **co-creación de una industria turística responsable y sostenible**.

- Seguir promoviendo entre los viajeros **buenas prácticas** en Turismo Responsable, Viajeros Responsables.

- Seguir potenciando la **co-creación de destinos turísticos inteligentes, responsables y sostenibles**.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Tanto desde nuestro **minube Excellence Service (B2B y B2C)**, como desde **minube School**, estamos a disposición de los diferentes grupos de interés del sector turístico para ofrecerles un servicio excelente en la resolución de incidencias para transformarlas en oportunidades de mejora de nuestro servicio y de la industria turística, así como para contribuir a la co-creación de un turismo responsable y un mundo mejor.

Gestión de Incidencias minube Excellence Service B2C

En los últimos 12 meses hemos validado más de 2.000 altas de propietarios y atendido aproximadamente 1.250 consultas vía e-mail y teléfono.

Del mismo modo, se han enviado más de 500 pegatinas a los establecimientos y se han registrado más de 100 sellos en las webs de los negocios.

Objetivos

- Seguir manteniendo un diálogo constante con nuestros grupos de interés a través de nuestro **minube Excellence Service (B2B y B2C) y de minube School online y offline**.

- Seguir desarrollando la **Cultura Corporativa** basada en la búsqueda de la **Excelencia**.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Política de Integridad y Transparencia - Política Indicadores Relacionados

Estamos colaborando con el **Comité de Ética Mundial para el Turismo de OMT** aportando nuestro *know how* a su documento de recomendaciones sobre el uso responsable de los sistemas "online ratings and reviews".

Objetivos

- Desarrollar nuestra política de integridad y transparencia en el uso responsable de sistemas de "online ratings and reviews".
- Seguir colaborando con el Comité de Ética Mundial para el Turismo en cuanto al uso responsable de sistemas "online ratings and reviews".

Principios - Acción / Proyecto

Como reflejo de nuestra Política de Integridad y Transparencia, desarrollamos nuestros **Principios Éticos minube** así como realizamos difusión de los mismos entre nuestra Comunidad de Viajeros y la industria turística, comprometidos con una industria turística responsable y sostenible, y la co-creación de un mundo mejor.

Objetivos

- Compartir con nuestra **Comunidad de Viajeros** nuestros **Principios Éticos** basados en **nuestra Política de Integridad y Transparencia**.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Nos hallamos en fase de implantación del **Comité Ético minube**, para:

- el impulso de la **Política de Transparencia e Integridad minube**;
- la implementación del **Código Ético Mundial para el Turismo**, así como de los **10 Principios de Pacto Mundial**;
- el desarrollo del **Código Ético minube**, y de los **Principios minube**;
- así como **potenciar nuestro compromiso por el uso responsable de los sistemas "online ratings and reviews"** en colaboración con el **Comité de Ética Mundial para el Turismo de OMT**.

Objetivos

- Impulsar la **Política de Transparencia e Integridad minube**.
- Implementar el **Código Ético Mundial para el Turismo**, así como nuestro compromiso en el **uso responsable de los sistemas "online ratings and reviews"**.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

- Estamos implementando un sistema de evaluación permanente de la satisfacción de los clientes, *owners*, usuarios y empleados, además de involucrarles, gracias a su feedback en el proceso de mejora continua de productos y servicios minube.

Objetivos

- Implementar un sistema de evaluación de satisfacción de usuarios, clientes, *owners*, y empleados, a partir de encuestas, con el fin de potenciar la mejora continua de servicios y productos, en la búsqueda de la excelencia minube, y en base a nuestra Política de Integridad y Transparencia.

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En minube potenciamos la **formación y las carreras profesionales** de los miembros del equipo. Impartimos **formación continua** así como celebramos actividades **minube Open Space** para hacer partícipe a todo el **minube Team** de la **co-creación de la compañía**.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

La **formación continua y aprendizaje colaborativo (c-learning)**, así como la **co-creación** son esenciales para la **Cultura Corporativa minube** así como a la vez se trata de herramientas excelentes de inversión en las generaciones del futuro, ya que el **minube Team** está formado por personas muy jóvenes y con mucho talento.

Fomentamos la **formación continua** en innovación y nuevas tecnológicas, así como en materia de DDHH (Código Ético, Prevención de la Corrupción, Child Protection, Pymes Solidarias...).

También promovemos la co-creación de la **Cultura Corporativa** a través de actividades **Open Space**.

minube se ha sumado a la iniciativa **Pymes Solidarias** para compartir nuestra cultura de empresa basada en el **aprendizaje colaborativo** con las ONG's de este proyecto de Pacto Mundial.

Objetivos

- Promover una Cultura Corporativa basada en la **co-creación y el aprendizaje colaborativo** a través de iniciativas Open Space.
- **Impulsar el talento** de los empleados y sus carreras profesionales.
- Búsqueda permanente de la **Excelencia** a todos los niveles.
- Impulsar a través de la formación la sensibilización sobre la **Protección a la Infancia en el Turismo**.

- Promover la **solidaridad y el aprendizaje colaborativo** a través de nuestra participación en el proyecto **Pymes Solidarias**.

- Formar al equipo humano en **prevención de la corrupción y en DDHH**.

Formación - Acción / Proyecto

Además de **workshops** de **formación continua**, otras herramientas que fomentan el aprendizaje colaborativo entre el minube Team son:

1. Retrospectivas

En estas reuniones cada departamento de minube analiza cada dos semanas los procesos para analizar posibles incidencias e ideas, así como llevar a cabo acciones de mejora. También se realiza una retrospectiva general donde se analizan procesos internos que afectan a todos los departamentos.

2. minube Open Space

Permite conseguir del minube Team, en un mínimo tiempo, las mejores ideas sobre diferentes retos de la compañía.

En minube dedicamos periódicamente un día a salir de la oficina a una casa rural para realizar Open Space en el que se realizan actividades de *Team building*, reconocimiento y retrospectivas con el objetivo de involucrar al equipo en la co-creación de la compañía que soñamos.

3. minube university

Actividad que se realiza en las oficinas de minube cuando termina la jornada laboral, y en la que un integrante del equipo de minube imparte una formación sobre alguna de sus tareas para compartir su *know how* con todo el equipo y contribuir a que éste pueda ser más autónomo y esté más informado.

4. Demo

Reunión de todo el minube Team que se realiza los viernes, en la que cada departamento ofrece un resumen de retos alcanzados durante la semana y comparte el estatus de los diferentes objetivos.

5. Friday Labs

Se trata de una jornada dedicada a que los departamentos que conforman minube, especialmente los de perfil técnico, puedan innovar, así como ampliar su formación y creatividad.

De este modo, cada persona propone diferentes actividades a realizar que, a pesar de no estar ligadas con los desarrollos del día a día, podrían suponer una mejora para minube.

Un ejemplo podría ser trabajar con un tipo distinto de código, implementar un servicio de testeo automático, desarrollar un MVP para nuevos dispositivos como una Smart TV, etc.

6. Yammer

Red social interna donde se exponen temas de distinta índole para aprender colaborativamente.

Objetivos

- Promover una **Cultura Corporativa** basada en la **co-creación** y el **aprendizaje colaborativo**.
- Impulsar **el talento** de los empleados y sus carreras profesionales.
- Buscar permanente la **Excelencia** a todos los niveles.
- Impulsar a través de la formación la **sensibilización en materia medioambiental**.
- Impulsar a través de la formación la sensibilización sobre la **Protección a la Infancia en el Turismo**.
- Promover la solidaridad y el aprendizaje colaborativo a través de nuestra participación en el proyecto **Pymes Solidarias**.
- Formar al equipo humano minube en **prevención de la corrupción y DDHH**.

Sensibilización Medioambiental - Acción / Proyecto

El **Plan de Formación del minube Team** contempla conocimiento para sensibilizar al equipo en el beneficioso uso de las nuevas tecnologías y de la comunicación online para contribuir a la **preservación del medioambiente, así como sobre el uso responsable del consumo energético en la compañía**.

Como startup somos muy sensibles al uso de las nuevas tecnologías para reducir el impacto medioambiental y nos esforzamos por contribuir a ello.

A través de [minube School](#) compartimos además **buenas prácticas sobre uso eficiente de la energía y de las nuevas tecnologías para la preservación del medioambiente**. Este conocimiento ayuda a sensibilizar al equipo minube y también a los diferentes *stakeholders* del sector turístico. Además, gracias a las buenas prácticas y recomendaciones positivas compartidas en las plataformas tecnológicas minube y minube School **contribuimos a conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles**.

Objetivos

- Impulsar la **sensibilidad ambiental entre el minube Team** gracias al conocimiento (buenas prácticas) compartido en minube School por los diferentes *stakeholders* del sector turístico.
- En relación al **ODS 11. "Ciudades y Comunidades Sostenibles"**: contribuir a conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Periódicamente realizamos encuestas de satisfacción sobre la formación recibida, horas de formación, formación adecuada a las necesidades de los empleados, etc..

Objetivos

- Potenciar el proceso de **mejora continua** a través de la **formación, el aprendizaje colaborativo y la búsqueda permanente de la excelencia.**

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Para fomentar la participación de los empleados en la co-creación de la **Cultura Corporativa**, a través del aprendizaje colaborativo, además de las diferentes formaciones que se realizan en minube, también se llevan a cabo **Retrospectivas** (en cada equipo y también con todo el equipo) a modo de herramienta de sugerencias y propuestas de mejora, así como de detección de necesidades de formación.

También en minube se realizan **actividades Open Space** para promover la co-creación de la **Cultura Corporativa** en todos los ámbitos de la compañía y en las que especialmente se comparten las sugerencias de mejora.

Formación, Retrospectivas y Open Space son herramientas de aprendizaje colaborativo y co-creación que impulsan continuamente a minube a niveles superiores de excelencia.

Objetivos

Seguir potenciando la **Formación Continua, las Retrospectivas y las actividades Open Space** para fomentar la participación de los empleados en la **co-creación de la cultura de empresa, través del aprendizaje colaborativo.**

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La Gestión de Incidencias se lleva a cabo a través de las sesiones periódicas c-learning Retrospectiva y Open Space. **El aprendizaje colaborativo es clave en la Cultura Corporativa minube.**

Objetivos

- **Seguir impulsando la resolución de incidencias a través de las sesiones periódicas de Retrospectiva y Open Space, como parte de la co-creación de la compañía y de la búsqueda permanente del Excelencia.**

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

A través de minube School ([online](#) y [offline](#)) promovemos las alianzas entre asociaciones y empresas del sector turístico para co-crear una industria turística responsable y sostenible, por un mundo mejor.

Política RSE - Política

Nuestra política RSE es un reflejo de nuestro compromiso con los **diez principios del Pacto Mundial** referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Estamos comprometidos con hacer de Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos colaborativos que contribuyan a los **objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio**.

Con el fin de contribuir a las alianzas entre empresas y asociaciones, hemos puesto en marcha minube school, una iniciativa e-learning online y offline a la que se han unido numerosos *partners*, entre ellos empresas privadas, administraciones públicas, ONGs, colectivos empresariales, universidades, etc. y que a su vez se ha integrado en iniciativas de mayor calado como **"Turismo Responsable, un compromiso de todos"** en colaboración con UNWTO y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), o The World Tourism Network on Child Protection de UNWTO.

Buscamos alcanzar los **ODS de la Agenda 2030** a través de estas alianzas, sobre todo en materia de evangelización e involucración de nuestra Comunidad de Viajeros, con programas de sensibilización, formación e información. También impulsando la investigación, la innovación, y el *empowerment* profesional en el sector turístico. Y **siempre, cerca de los viajeros, pues todo lo hacemos para escucharlos y generar lo que esperan de nosotros**.

Objetivos

- En relación al **ODS 17. "Alianzas para los objetivos"**, a través de minube School continuar avanzando más allá de las relaciones laborales y comerciales, seguir generando movimiento colaborativo para alcanzar, paso a paso, una industria turística responsable y sostenible.

- En relación al **ODS 9. "Industria, Innovación, Infraestructura"**, a través del aprendizaje colaborativo, promover el conocimiento de la tecnología y de su potencial para aplicarlo en las necesidades de los profesionales, ya sea en mercados avanzados como en aquellos emergentes que más demandan este tipo de formación.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

minube School es una iniciativa que se define por su capacidad para atraer colaboradores, sumar esfuerzos y conseguir resultados. Así como llegar al mayor número posible de viajeros. Cada reto u objetivo se traslada por supuesto a nuestro día a día como empresa, así como a nuestros productos y servicios.

Cada día compartimos nuestro tiempo con decenas de profesionales dedicados a la promoción turística de destinos, negocios hoteleros, restaurantes, representantes de administraciones públicas, consultores, agencias de publicidad, etc.

A través de minube School vamos más allá de las relaciones laborales y comerciales y generamos un **movimiento colaborativo** para alcanzar, paso a paso, una industria turística responsable y sostenible, y un mundo mejor.

La **tecnología** aporta a los profesionales un motor extra a la hora de **promover el conocimiento entre los viajeros** de sus negocios o destinos. En el caso de minube además es la fuerza motriz de nuestra plataforma. Gracias a su aplicación al sector turístico podemos innovar y generar nuevos entornos más competitivos, generadores además de riqueza.

A través de los video [minube Talks "Diálogos en clave ODS"](#), favorecemos las alianzas por un turismo responsable y sostenible.

Objetivos

- A través de **minube School**: seguir promoviendo el **aprendizaje colaborativo y la co-creación de un mundo mejor, entre los diferentes stakeholders del sector turístico**.

- Los ODS sobre los que especialmente trabajamos son:

ODS 17. "Alianzas para los objetivos".

ODS 9. "Industria, Innovación, Infraestructura".

ODS 11. "Ciudades y Comunidades Sostenibles".

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

minube se ha adherido al **Código Ético de la OMT**, lo cual ha tenido un impacto muy positivo, ya que ha supuesto un interesante efecto multiplicador de la experiencia c-learning de aprendizaje colaborativo y co-creación de un mundo mejor que llevamos a cabo a través de minube School. Una gran oportunidad de aprender, enriquecernos como personas y profesionales, y de compartir el conocimiento con todos los *stakeholders* del sector turístico para promover **la esperanza por un turismo responsable y sostenible, por un mundo mejor**.

Nuestro desafío es ir más allá, y crear un **Comité Ético en minube**, así como crear el **Manifiesto minube y Código Ético minube**, comprometidos con nuestra Política de Integridad y Transparencia, y con el uso responsable de **los sistemas "online ratings and reviews"**.

En minube estamos comprometidos con el **Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT** porque los viajeros del siglo XXI quieren destinos y negocios responsables, sostenibles, coherentes, transparentes, con los que poder hablar y co-crear un mundo mejor. Y es que la responsabilidad de conseguirlo está en todos nosotros, tanto en la industria turística como en los propios viajeros. El reto es importante, pero alcanzable. Al fin y al cabo estamos trabajando para dejar a nuestros hijos un legado que un día podrán disfrutar, como nosotros hicimos con esa puesta de sol en un destino perdido del mundo, y que nos gustaría preservar para ellos.

Objetivos

- Nuestro reto es ir más allá de la adhesión al **Código Ético de la OMT**, y crear un **Comité Ético en minube**, así como el **Manifiesto minube**, y el **Código Ético minube**.

Resultados obtenidos - Indicador de Seguimiento

Existe un impacto tangible y otro inmaterial. Además de la **gratificación personal de cada miembro del equipo de minube por formar parte de minube School** estamos muy satisfechos con los resultados obtenidos hasta ahora:

El primero de ellos ha sido la creación de una **plataforma online** que pretendemos que sea referencia para el sector cuando piense en turismo responsable y sostenible. Supone una herramienta de c-learning muy enriquecedora y en constante crecimiento. Se trata de minubeschool.com.

En la plataforma de minube ya contamos con **90 millones de visitas al año, más de 750.000 viajes compartidos, y más de 2 millones de viajeros registrados** a nivel mundial. Estamos realizando acciones de visibilidad entre ellos para involucrarles en esta iniciativa, además de a través de *partners* externos, especialmente la OMT.

También estamos trabajando para **sensibilizarles y empoderarles en el impulso de los Global Goals** desde el punto de vista de los viajeros, así como en relación a la labor de **The World Tourism Network on Child Protection de UNWTO**.

El segundo paso ha sido la edición y lanzamiento del **Libro Blanco sobre Turismo Responsable y Sostenible**, en colaboración con FITUR, Segittur y Mobile World Capital Barcelona. [Ver descarga gratuita](#) y [video teaser](#).

Por el momento hemos alcanzado a 9.437 profesionales en Slideshare, además de los impactos de nuestra cobertura en prensa de la mano de FITUR.

En paralelo a estas actividades hemos fomentado numerosos **minube Talks**. En la actualidad hemos realizado 11 (en Valencia, Benidorm, Cantabria, Bilbao, Málaga, La Rioja, Almería, Huelva, INTUR-Valladolid, FITUR, Burgos) destacando los co-organizados con Segittur: minube Talks FITUR Know How & Export 2016 "RSE, Retos y Oportunidades para el Sector Turístico" y minube Talks INTUR Valladolid (ver [video-white paper](#))

Así como hemos editado **white papers** sobre cada uno de estos para compartir online las ideas-fuerza generadas colaborativamente en cada destino.

Más de 500 profesionales han asistido presencialmente a estos eventos, además de aquellos que han podido seguirlos vía **streaming**. Y continuamos tejiendo colaboraciones y ampliando oportunidades para dar cabida a más minube Talks y así cada vez llegar a más profesionales.

Por otro lado, producimos **entrevistas y minube Talks audiovisuales** con profesionales de relevancia, como los realizados a los representantes de las empresas participantes en el proyecto "**Turismo Responsable, un compromiso de todos**" (incluidas en la correspondiente **ePublication** promovida por OMT y Pacto Mundial España), así como continuaremos con otros expertos. Ya contamos con, [Abel Matutes](#), [Antonio López de Ávila](#), o [Juan Pastor](#) entre **otros**.

Nuestro equipo de **Co-Creators minube School** sigue creciendo (ya somos casi 80 profesionales los que hemos aportado contenido) y sigue abierta la ventana a muchos más.

minube es una Comunidad de **más de 2 millones de viajeros** que comparten sus experiencias en los mejores rincones del mundo para ayudar a otros viajeros a descubrir su próximo destino. Con **90 millones de visitas al año y más de 750.000 viajes compartidos**, ha sido durante tres años consecutivos reconocida por **Google Play** como una de las mejores apps del año y es la primera app española que, con más de un millón de descargas, pertenece a **Editor's Choice de Google**. Reconocida también por Apple en 2015 como **una de las mejores apps españolas para iOS**, su CEO y fundador Raúl Jiménez fue condecorado con la **Medalla al Mérito Turístico a la Innovación por el Gobierno de España en el mismo año**.

Además, en su compromiso con el viaje responsable, **minube** se ha convertido en **Patrocinador Oficial del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017 en alianza con la OMT**.

Objetivos

- Seguir fomentando la **colaboración entre los diferentes stakeholders del sector turístico** a través de la plataforma online [minube School](#).
- Seguir **sensibilizando y empoderando** a los profesionales del sector turístico en el uso de las nuevas tecnologías y promoviendo buenas prácticas en turismo responsable.
- Seguir promoviendo la participación en nuestra iniciativa Research "**Libro Blanco sobre Turismo Responsable y Sostenible**".
- Seguir fomentando la realización de **minube Talks** para promover el aprendizaje colaborativo y la co-creación de una industria turística responsable e innovadora.
- Seguir promoviendo los **Global Goals** entre los diferentes *stakeholders* del sector turístico, así como en relación a la labor de The World Tourism Network on Child Protection de UNWTO.
- Seguir impulsando el Turismo Responsable y Sostenible en alianza con UNWTO como **Patrocinadores Oficiales del Año Internacional del Turismo para el Desarrollo 2017**.



Network Spain
WE SUPPORT