



Network Spain  
**WE SUPPORT**



# IT Travel Services

INFORME DE PROGRESO  
2017

IT Travel Services, S.L.  
c/ Eusebio Estada, 35,1º  
971 90 21 22  
Palma (Islas Baleares)

# ÍNDICE

---

04	Introducción
05	Carta de compromiso
07	Perfil de la entidad
10	Metodología
12	Análisis
	Empleados/as
	Comunidad/Sociedad Civil
	Medioambiente

# INTRODUCCIÓN

---

IT TRAVEL SERVICES es una empresa sensible con su entorno, con la sociedad en general y que confía en el bien que desde dentro puede generar. Por esto, desde la dirección, se apuesta por la **Responsabilidad Social Corporativa** como aportadora de valor e invierte para que sea otro pilar sustentador de la empresa.

Desde el mes de octubre del 2017 somos socios de la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, pasando a formar parte de la mayor iniciativa voluntaria del mundo en RSC.

En consecuencia, actuamos en línea del mismo, **fomentando y promoviendo los 10 Principios** que engloban el Pacto de Naciones Unidas, y que se distinguen en cuatro ámbitos: Derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En este sentido, apoyamos y respetamos la **protección de los Derechos Humanos** proclamados internacionalmente, especialmente mediante iniciativas para la inserción de colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social.

También trabajamos para el respeto de las **normas laborales** y la mejora de los integrantes de la empresa, favoreciendo su desarrollo personal, su formación laboral, la conciliación de su vida personal y profesional, etc.

Nos preocupamos por la sostenibilidad medioambiental y queremos causar el menor impacto posible. Por ello, participamos en proyectos e iniciativas para promover una mayor **responsabilidad ambiental** y alentar el desarrollo de tecnologías respetuosas para el medio ambiente.

Sabemos hacia dónde queremos ir y nos gustaría que nos acompañaras.

# **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

---

H.E. António Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que IT TRAVEL SERVICES apoya 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 apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. IT TRAVEL SERVICES comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

Mar Muñoz Muñoz

CEO IT Travel Services



IT TRAVEL SERVICES S.L.  
Sant Miquel 79  
07002 Palma de Mallorca  
CIF B-57844920

IT  
TRAVEL  
SERVICES





## PERFIL DE LA ENTIDAD

---

# INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social

IT Travel Services, S.L.

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

c/ Eusebio Estada, 35,1º

Localidad

Palma de Mallorca

Provincia

Palma de Mallorca

Comunidad Autónoma

Islas Baleares

Dirección Web

<http://www.ittravelservices.com/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Mar Muñoz Muñoz

Persona de contacto

Mar Muñoz

Número de empleados/as directos

5

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividad: Consultoría Tecnológica, Fiscal , de RRHH y Financiera orientada al Turismo. Desarrollo de SW para los diferentes sectores del turismo (minorista, mayorista, receptivo y hotelero), elaboración de Planes de sistemas. Consultoría de Marketing Online (SEO, SEM, Planes de medios digitales), Consultoría de Marketing de Contenidos y Social Media.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

Hasta 960.000

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

Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso 2017 se difundirá a través de la web y redes de la compañía.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año 2017

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

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

No

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

No

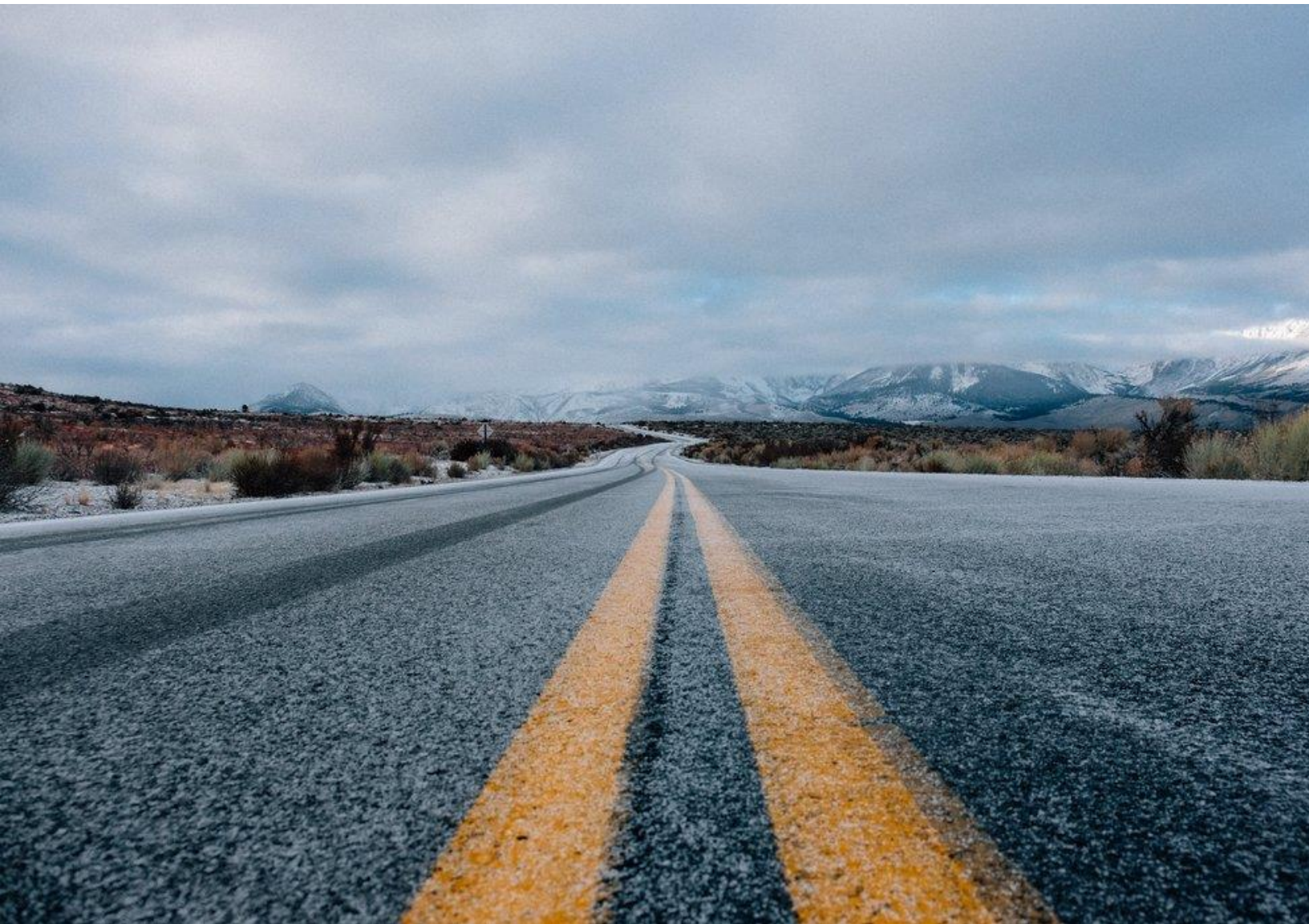
¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No





*“Hay tres grupos de personas: los que hacen que las cosas pasen; los que miran las cosas que pasan y los que se preguntan qué pasó.”*



## 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

---

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES CONTEMPLADOS



ACCIÓN SOCIAL



LABORAL



MEDIOAMBIENTAL

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS







## Conciliación familiar y laboral

---

Un desafío en el que seguir trabajando es el de la conciliación familiar y laboral.

IT Travel Services, favorece la conciliación atendiendo a las circunstancias de cada uno de los empleados/as, permitiendo configurar la jornada en beneficio de sus intereses, dentro de unos límites para el correcto desarrollo de la actividad.

La flexibilidad horaria y el teletrabajo cuando es compatible, ayuda a la consecución de este desafío.

## Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

---

En el estudio de riesgos evaluados mediante una encuesta realizada a los empleados/as de la empresa, surge la oportunidad por parte de IT Travel de incrementar la información de manera más detallada y detenida sobre las condiciones laborales, derechos y mejoras del convenio en el proceso de contratación.

## *"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"*

(Principio 6 del Pacto Mundial de Naciones Unidas)

## Generar oportunidades para jóvenes con talento

---

IT Travel Services apuesta por generar oportunidades a jóvenes con talento.

Se compone en gran medida por una plantilla joven guiada y formada por profesionales con más de veinte años de experiencia, generando así un enriquecimiento mutuo.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados.

---

IT Travel Services facilita el acceso a la formación de sus trabajadores para potenciar un desarrollo personal y profesional.

## Igualdad de género

---

Uno de los desafíos y valores fundamentales de la dirección es la lucha diaria para la consecución de una igualdad de género real.

IT Travel Services, es coherente con ello. La dirección y la mitad de la plantilla de esta empresa de tecnología, está integrada por mujeres con las que se quiere contar por su aportación de valor y gran potencial.

Además, este año, IT Travel Services, ha colaborado directamente con un proyecto llamado "Mujeres que Marcan", dirigido por una parte, a acompañar a la mujer a asumir su propia responsabilidad sobre su situación actual y tomar consciencia para el cambio; y por otra, a difundir proyectos femeninos.

IT Travel Services ha apostado por esta iniciativa desde el primer momento colaborando con el apoyo presencial en todos los actos, en la difusión del proyecto y en la realización de la plataforma web en la que se sustenta. La podéis visitar aquí: <http://mujeresquemarcan.org/>



Promoción del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5

***“Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas no es solo un derecho humano básico, sino que además es crucial para acelerar el Desarrollo sostenible”***



GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



## Alianzas entre asociaciones y empresas

IT Travel, este año ha firmado acuerdos de colaboración con dos fundaciones cuya misión es atender a jóvenes en riesgo de exclusión social.

Éstas son la Fundación Shambhala y la Fundación Ayuda en Acción. Además, también ha establecido alianzas con la Confederación de asociaciones empresariales de Baleares para dar apoyo, dentro del marco del Proyecto "Facilita", a programas diseñados para favorecer el acceso al empleo de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

## Acción social para la Comunidad



Promoción del 4º Objetivo de Desarrollo Sostenible



Promoción del 10º ODS

Gracias a los acuerdos firmados con las fundaciones antes mencionadas se ha podido ofrecer a jóvenes en riesgo de exclusión social una formación específica de 170 horas en Marketing y Comercialización electrónica diseñada e impartida por la dirección y miembros de IT Travel con el fin de facilitarles la adquisición de conocimientos y competencias en esta materia y favorecer la posterior inserción en el mundo laboral.

***“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”***

(Principio 1 del Pacto Mundial de Naciones Unidas)



Inicio del curso con dos de los participantes.





## Colaboración con SOS Mamás

---

En Navidades de 2017 IT Travel quiso colaborar con una asociación llamada SOS Mamás, que tiene como objetivo acompañar a niños y madres en situación de vulnerabilidad.

Así pues, antes de Navidad, los empleados/as aportaron juguetes para destinarlos a los niños y niñas de dicha asociación.





GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE





## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

El uso de papel en IT Travel es mínimo. Somos una empresa de tecnología que ha sustituido el uso de éste por soportes y medios electrónicos.

Reducir, reutilizar y reciclar el consumo de papel está siempre presente en IT Travel, contribuyendo así a la protección del medio ambiente.

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

IT Travel Services no tiene un riesgo directo en materia medioambiental, si bien, intenta sensibilizar a los empleados/as con pequeñas prácticas diarias, como la reducción de plástico mediante nuevos embotellados, el reciclaje y reutilización, el consumo de productos vegetales y frutos locales, etc...

Además, este año se ha contratado a 3 GLOPS, una empresa de emprendeduría social por el cual se crea el Centro Especial de Trabajo para el embotellado y distribución de agua a empresas, administraciones y particulares. Tiene como objetivo la inserción de personas con enfermedad mental, y además su embotellamiento en garrafas está libre de bisfenol A, prohibido en algunos países europeos por el peligro que entraña a la salud.

<http://www.agua3glops.org/>

*“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”*

(Principio 7 Pacto Mundial Naciones Unidas)



Promoción 13º ODS



## ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

---

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16, 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10, 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3, 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10, 5, 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3, 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4, 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4, 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5, 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6, 7, 13, 14, 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10, 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8, 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12, 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1, 2, 8, 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12, 13, 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12, 13, 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12, 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1, 2, 8, 16	2



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Cientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10





Network Spain  
**WE SUPPORT**

