

# RED UNIVERSAL DE MARKETING Y BOOKINGS ONLINE, S.A.U.

Estado de Información No Financiera 2021



# CONTENTS

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Modelo de negocio .....	2
1.2 Materialidad .....	4
1.3 General .....	5
1.4 Enfoque de gestión .....	6

## 2. CUESTIONES AMBIENTALES

2.1 Gestión Ambiental .....	7
2.2 Contaminación y Cambio climático .....	8
2.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos .....	9
2.4 Uso sostenible de los recursos .....	10

## 3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL

3.1 Empleo .....	11
3.2 Organización de trabajo .....	14
3.3 Salud y seguridad .....	15
3.4 Relaciones laborales .....	16
3.5 Formación .....	17
3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad .....	19
3.7 Igualdad y diversidad .....	19

## 4. DERECHOS HUMANOS

4.1 Información sobre el respeto a los derechos humanos .....	20
---	----

## 5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno .....	21
---	----

## 6. SOCIEDAD

6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible .....	22
6.2 Subcontratación y proveedores .....	23
6.3 Consumidores .....	24
6.4 Información fiscal .....	25
6.5 Características de la empresa .....	25

Estado de Información No Financiera de conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 Modelo de negocio

### Sobre Lastminute.com Group

Rumbo es una empresa que opera en el sector turismo, nacida en el año 2000. La empresa forma parte de Lastminute.com Group, líder europeo en el sector de ocio y viajes online. El objetivo de lastminute.com es ser un proveedor de viajes inteligente valiéndose de la tecnología para simplificar la vida de los viajeros. El Grupo cuenta con un modelo de negocio amplio, con una propuesta de valor distintiva y una arquitectura de marca sólida

Como Agencia de Viajes en Línea (OTA, por sus siglas en inglés), el grupo ofrece a sus clientes herramientas y tecnología para realizar de forma sencilla búsquedas de vuelos, paquetes vacacionales, cruceros, alquiler de vehículos, y otros productos y servicios relacionados con viajes, turismo y ocio.

Una parte fundamental de su estrategia es la oferta de paquetes vacacionales dinámicos. Un tipo de servicio que permite al cliente personalizar su paquete de viajes a través de la selección de productos individuales o sueltos que son contratados en un mismo paquete. Este tipo de servicio despierta cada vez mayor interés en los clientes. Por ello, actualmente el Grupo se considera una compañía del sector Travel Tech y se posiciona como líder en el mercado de los paquetes vacacionales dinámicos.

Adicionalmente, el Grupo apuesta por plataformas para desktop y móviles, ofreciendo a los usuarios interfaces con gran diseño, intuitivas y una amplia oferta de productos y servicios acompañada de herramientas que permiten filtrar, comparar y elegir la mejor opción para sus necesidades de viaje.

Por otro lado, el grupo también es muy activo en el negocio de las metabúsquedas, ya que permite a los usuarios hacer búsquedas y comparaciones a través de diferentes sitios de billetes y hoteles, permitiendo a los usuarios redirigirse al hotel o agencia on-line que le ofrezca el mejor precio.

### Modelo de Negocio

Su objeto social y actividad principal consisten en la prestación, a través de Internet, de todo tipo de servicios relacionados con el sector del viaje, mediante la creación de una página Web con dicho propósito y orientada fundamentalmente al mercado español. Rumbo es propietaria de las marcas y sus respectivos sitios web "Rumbo" y "Viajar.com".

Del mismo modo, la compañía presta, entre otros, servicios de IT, marketing y compras a otras empresas del grupo. Y adicionalmente, proporciona servicios de atención al cliente a las diferentes empresas del grupo.

### Servicios de Tecnología de la Información

Bravonext es la compañía del grupo responsable por la ingeniería y desarrollo de los principales productos y plataformas tecnológicas del Grupo. Por su parte, Rumbo desarrolla algunas actividades en este ámbito como desarrollo de software, código, y actividades de testing e integración, aprovechando la disponibilidad de personal especializado en informática.

### Compras y gestión de la cadena de suministros

En relación con la gestión de compras y de la cadena de suministro, aunque es Bravonext, la empresa del grupo responsable de la planificación y coordinación de las compras, la misma delega a otras compañías del grupo las compras más operativas y rutinarias. En este contexto, Rumbo se ocupa de la gestión de compras y el manejo de las relaciones contractuales con hoteles, aerolíneas GDS y Tour operadores.

Así mismo, las acreditaciones IATA (International Transport Association) del Grupo permiten la emisión y gestión de billetes aéreos.

### Agencia de Viajes

Rumbo actúa como agencia minorista en la oferta al público de paquetes dinámicos, combinados y organizados por Bravonext, que desempeña el papel de organizador en este caso; participando en las acciones de Marketing y Promoción de estos en sus mercados de referencia".

### Ventas y Servicio al Cliente

Rumbo también lleva a cabo diversas actividades de Front-Office de televentas y servicios al cliente, como la atención al cliente, chats, correos electrónicos y reservas manuales. Por otro lado, la compañía también realiza actividades de back office, sobre todo aquellas relacionadas con cancelaciones y reembolsos. Estas actividades son realizadas tanto por equipos internos como pueden estar externalizadas a terceros.

El modelo de negocio de Rumbo también puede ser entendido analizándolo desde tres perspectivas distintas: desde la perspectiva de la responsabilidad, del flujo de pagos o del modelo de ingresos.

Desde el punto de vista de la responsabilidad, entendiendo que la actividad principal es la de OTA, Rumbo es un intermediario con responsabilidad limitada por los productos y servicios vendidos on-line o a través de su servicio de televenta.

Desde la perspectiva del flujo de pagos, Rumbo opera bajo el modelo Merchant que en la industria del turismo se refiere al modelo en el que el cliente paga el importe total por el servicio adquirido a través de la agencia y esta paga el monto total menos su comisión, al proveedor del servicio.

Desde el punto de vista de los ingresos, pueden darse dos modelos, mark up o por comisión. En el primer caso, el proveedor, vende el producto a Rumbo a un precio base y Rumbo vende al cliente final con un precio de mark up. En el caso del modelo basado en comisiones es el proveedor quien reconoce a Rumbo un importe de comisión a partir de las ventas generadas.

Finalmente, Rumbo también genera ingresos a través de los espacios publicitarios en sus webs y aplicaciones.

### Objetivos y estrategias

El mundo post-covid ha propiciado una serie de cambios en la forma en que algunas empresas deben gestionar sus negocios. El año 2020 estuvo marcado por la interrupción del turismo a nivel global, cuyo impacto en las actividades de Rumbo fue significativo. Sin embargo, a partir del año 2021 se ha reanudado paulatinamente la actividad. A pesar de que muchos sectores aún se encuentran en proceso de recuperación, en el caso de Lastminute.com Group, la entidad ha visto en la recuperación una oportunidad para impulsar los servicios ofrecidos por la compañía.

Resulta de especial relevancia destacar que a medida que ha disminuido la incidencia de la Covid-19 y se han levantado las restricciones, se ha suscitado en el mercado un renovado interés por las actividades de ocio y recreación, especialmente el turismo.

En este contexto, la compañía se vale de las siguientes tendencias y oportunidades para reforzar su posicionamiento en el mercado:

- Oferta única de tecnología para la creación de paquetes vacacionales dinámicos que posibilita el acceso a millones de posibles combinaciones de soluciones de viajes en tiempo real.
- Atender la alta y creciente demanda de servicios de viaje, principalmente on-line, en un mercado fragmentado.

- Foco en el segmento del viaje de ocio que se recupera más rápidamente que otros tipos de viajes.
- Apuesta por amplia presencia internacional y su estrategia de diversificación en diferentes geografías, con diversos productos y servicios.
- Cuenta con modelo de negocio rentable y un presupuesto sólido.
- Trabaja con costes operativos bajos, lo que le permite adaptarse con facilidad a las demandas del mercado

Finalmente, la compañía considera que su oferta es la más flexible y de fácil acceso para reservar y comprar experiencias de viaje.

### Mercados en los que opera

Rumbo participa en diferentes mercados europeos a través de las diversas actividades que componen su modelo de negocio. A continuación, se detallan los mercados y las principales actividades desarrolladas en cada país.

- España: Vuelos, Paquetes dinámicos, servicios de televentas/call center y tarjetas de regalo
- Italia: Servicio de televentas
- Francia: Servicio de televentas
- Irlanda: Vuelos, Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- Portugal: Vuelos, Paquetes dinámicos
- Bélgica: Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- Países Bajos: Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- Hungría: Paquetes dinámicos

Adicionalmente la compañía mantiene actividad fuera de Europa a través de su actividad de agente de viajes en los siguientes países:

Andorra, Angola, Argentina, Aruba, Bolivia, Brasil, Cabo Verde, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guinea Ecuatorial, Guatemala, Guinea Bissau, Honduras, Macao, México, Mozambique, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Santo Tomé y Príncipe, Surinam, Estados Unidos de América, Uruguay.

El número total de reservas hechas en 2021, actuando Rumbo tanto como principal como intermediario, fue de 329.933.

## 1.2 Materialidad

Para la elaboración de este informe se ha realizado un análisis de materialidad específico para Rumbo. Este análisis ha contemplado diversas fuentes de información para priorizar el nivel de relevancia que tienen para RUMBO determinados asuntos sociales, ambientales y de gobierno, considerando tanto su relevancia en el mercado y para sus competidores, como la reflexión estratégica de la propia compañía.

Este primer ejercicio de materialidad será complementado en futuros ejercicios con los asuntos materiales que se identifican a nivel de la matriz del Grupo.

Entre todos los aspectos materiales evaluados se han identificado como más relevantes aquellos que conforman el cuadrante superior de la derecha, a saber:

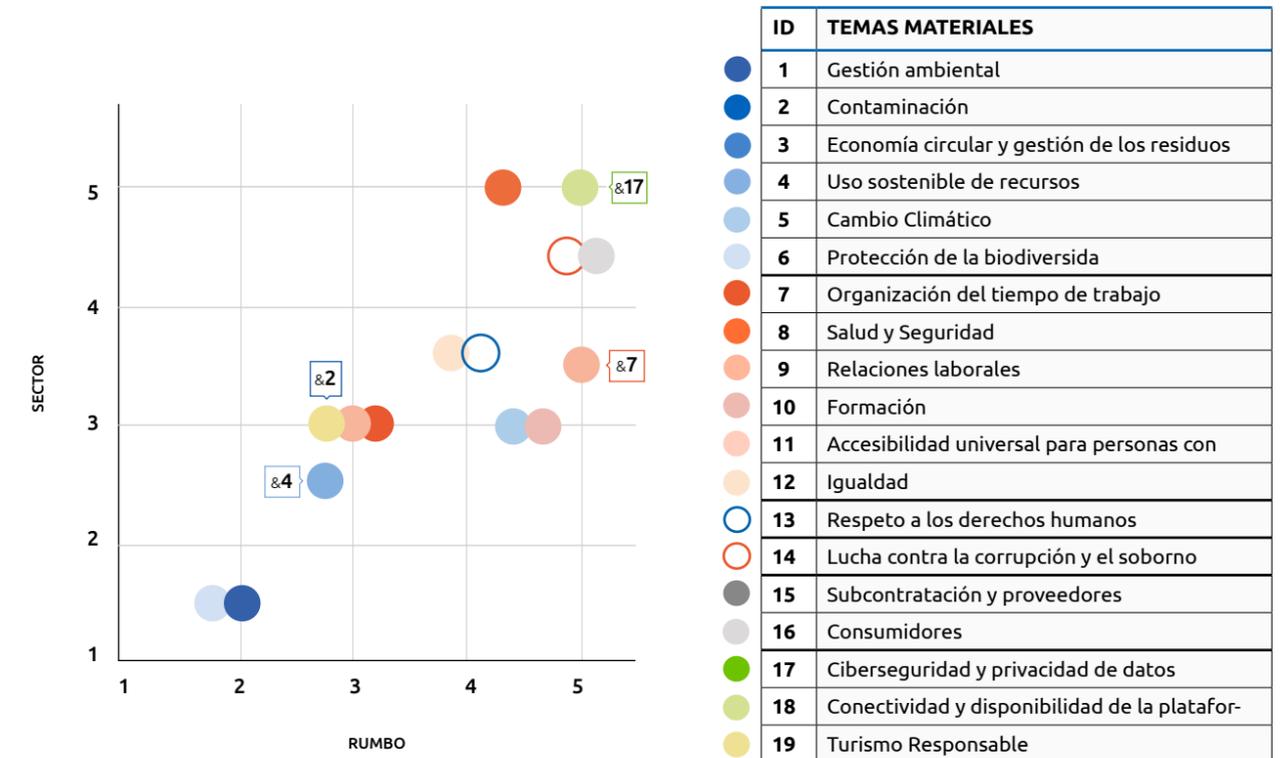
- Ciberseguridad y privacidad de los datos
- Disponibilidad de la plataforma
- Consumidores

- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Seguridad y salud de los trabajadores

Asimismo, todos los temas relacionados con el empleo forman parte de una prioridad estratégica para la compañía y por tanto se consideran relevantes en su análisis de materialidad.

Por otra parte, si bien RUMBO y su matriz Lastminute prestan especial atención a las cuestiones relacionadas al medio ambiente, en el ejercicio de materialidad estos han sido valorados como de menor relevancia. Pese a ello, Rumbo reconoce la importancia de gestión de los riesgos relacionados al Cambio Climático por su relevancia para la sociedad.

El proceso de reflexión y consulta realizado para este ejercicio ha arrojado como resultado la siguiente matriz:



## 1.3 General

### Sobre este informe

El presente Estado de Información No Financiera de Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U. (en adelante, Rumbo), en referencia al ejercicio 2021 se presenta como documento anexo al Informe de Gestión de 2021. Con este informe se da respuesta a los Requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la ley 22/2015 de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas en materia de

información No Financiera y Diversidad.

Los contenidos de este informe se han elaborado tomando como referencia el marco establecido para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative en su versión esencial.

Asimismo, a través de este informe Rumbo tiene el objetivo de informar a sus distintos grupos de interés sobre las cuestiones más relevantes para la empresa en materia de medio ambiente, sociedad y personal, gobierno y en relación con los derechos humanos.

Rumbo es una de las filiales españolas de Lastminute Group, con sede en Países Bajos. El presente informe corresponde únicamente a las actividades de la filial en España, aunque en determinados aspectos podrá hacer referencia a las políticas y medidas globales que se emiten desde la matriz, pero cuya aplicación es de relevancia para Rumbo.

#### **Verificación**

La información incluida en el Estado de Información No Financiera se ha sometido a revisión independiente por parte de KPMG. El alcance y resultados de la revisión independiente se describen en el Informe de Revisión que se adjunta en este informe, de acuerdo con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information."

### **1.4 Enfoque de gestión**

El Consejo de Administración es el ente encargado de la toma de decisiones estratégicas, así como de la gestión y supervisión de riesgos a nivel de grupo. En el ejercicio 2021 el mismo está conformado por 7 miembros (5 consejeros no ejecutivos y 2 ejecutivos) que llevan a cabo las principales funciones relacionadas con la dirección general del Grupo. En particular, el consejo se ocupa de la gestión y supervisión del negocio, la organización, la determinación de los principios para el control contable y financiero, así como la planificación financiera, la conformación de los comités de supervisión, la supervisión del presidente de la junta, la preparación de los reportes anuales, la discusión y aprobación de la estrategia a largo plazo del grupo, incluyendo la supervisión y aprobación de las principales políticas entre otras.

Para el cumplimiento de dichas funciones el Consejo ha conformado los siguientes comités internos: el Comité de Selección y Remuneraciones (SAR Committee), el Comité de Auditoría y el Comité de Supervisión de Riesgos (RS Committee).

Por otra parte, el grupo ha adoptado, y está comprometido con promover y mantener, un sistema de control interno y de gestión de riesgos. Dicho sistema es entendido como una serie de procesos, procedimientos y herramientas destinados a gestionar y monitorizar todas las actividades del negocio, asegurando el cumplimiento con las regulaciones, la protección de los activos corporativos y la continuidad del negocio de la forma más eficiente. Este sistema permite gestionar los principales riesgos que pudieran afectar la consecución de los objetivos estratégicos.

Los principales riesgos y los planes de mitigación de estos son elevados a los comités de Supervisión de Riesgos y de Auditoría, o según proceda directamente al Consejo de Administración. La fase de identificación de riesgos está pensada para detectar cualquier evento tanto dentro de un proceso corporativo o como externo que pudiera afectar el desempeño de la compañía y en consecuencias sus objetivos. Los riesgos son gestionados definiendo escalas de probabilidad e impacto y ponderando tanto aspectos cuantitativos (impactos económicos y financieros) como aspectos más cualitativos e intangibles (daño reputacional, seguridad y salud, etc.). Para cada tipo de riesgo se determinan las acciones e intervenciones identificadas, así como los tiempos para su implementación.

Los principales riesgos identificados, monitoreados y gestionados por el grupo son los siguientes:

- Riesgos de negocio: siendo estos los riesgos derivados por el aumento de la competencia con la subsecuente pérdida de cuota de mercado.
- Riesgos financieros: aquellos relacionados con la financiación de operaciones, transacciones financieras y el cumplimiento de las obligaciones de deuda
- Riesgos de Fraude: referido a los riesgos de potenciales actuaciones ilegales o poco éticas cometidas por o en nombre de la entidad internamente o por fuentes externas a la misma.
- Riesgos de ciberseguridad: siendo aquellos resultantes de fallos en los procedimientos procesos, sistemas o actuaciones de personas.
- Riesgo de Cumplimiento: derivados de cambios en normativas y regulaciones aplicables al grupo (GDPR, leyes fiscales y otras regulaciones de aplicación).

A lo largo del presente informe se describen las diferentes políticas corporativas adoptadas por el grupo, y de aplicación para Rumbo, que permiten la gestión de los riesgos descritos en este apartado, así como aquellas políticas y procedimientos destinados a gestionar otros riesgos no financieros identificados por el grupo.

## 2. CUESTIONES AMBIENTALES

### **2.1 Gestión Ambiental**

#### **Gestión Medioambiental**

Para Rumbo consolidarse como empresa comprometida en el ámbito de la sostenibilidad es importante en un momento en el que el mercado demanda responsabilidad con el medioambiente. Para ello, Rumbo mide el impacto de sus operaciones teniendo en cuenta cinco factores: energía empleada, emisiones de CO2 generadas, consumo de papel, consumo de agua y residuos generados.

Debido a la naturaleza de Rumbo, una comercializadora online cuya actividad se lleva a cabo a través de una plataforma digital y basada en el almacenamiento de datos, los dos primeros factores - energía empleada y emisiones de CO2 producidas - son los más contribuyentes a su impacto ambiental. Los factores restantes - el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de papel- resultan de la actividad de las oficinas de Rumbo y presentan un impacto menor.

Con el fin de minimizar estos riesgos e impactos medioambientales todo lo posible, Rumbo ha desarrollado e implementado numerosas medidas. A pesar de que durante 2020 y 2021 la actividad de la empresa se ha visto afectada por la situación COVID-19 y el desarrollo de medidas sostenibles también se ha visto paralizado, la empresa continúa trabajando en sus iniciativas de sostenibilidad y volverá a poner en marcha los mecanismos para hacer esto realidad.

#### **Procedimientos de Evaluación o certificación ambiental**

Con el objetivo de reforzar su compromiso con el medioambiente, Rumbo apuesta por trabajar con compañías cuyos valores y prácticas demuestren implicación en la lucha contra el cambio climático.

Además de sus oficinas centrales en la ciudad de Madrid, Lastminute, y consecuentemente Rumbo, trabajan con un "data centre" externo en los Países Bajos para el almacenamiento de datos. Esta central de datos posee el correspondiente sistema de gestión medioambiental certificado en base a la norma ISO 14001: 2015. Este sistema permite la identificación y gestión de los riesgos ambientales que puedan producirse a causa de la actividad de la compañía, siendo estos, principalmente, el consumo energético y emisiones de carbono.

## 2.2 Contaminación y Cambio climático

Un paso fundamental para poder reducir el impacto atmosférico de la actividad interna de la compañía consiste en medir, reducir, compensar y comunicar la cantidad de emisiones generadas a partir de esta. La puesta en práctica de estos cuatro pasos permite alcanzar el objetivo del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global a 1,5 grados centígrados.

Para ello, desde 2021 Rumbo trabaja de la mano de Climate Partner, un proveedor líder de soluciones para la acción climática corporativa. Con su metodología lleva a cabo la medición de la huella de carbono de la empresa cada año. En esta huella se incluyen los alcances 1, 2 y 3, midiendo no solo las emisiones directas y las emisiones derivadas de la compra de energía como la electricidad, sino también las emisiones indirectas de la compañía como son las emisiones generadas por el desplazamiento de proveedores o la compra de productos y servicios externos.

En la huella se incluyen las emisiones generadas en las oficinas centrales de Madrid, así como las emisiones resultantes del "data centre" situado en los Países Bajos, así como de las emisiones generadas por los servicios de cloud computing de Amazon y Google. No obstante, como tanto en el data center como en el servicio de cloud computing están incluidas las actividades del grupo Lastminute, las emisiones generadas en este no solo resultan de la actividad de Rumbo. Por esta razón, para medir las emisiones generadas por Rumbo, se calcula el % de emisiones generadas Rumbo sobre el total de emisiones generadas en el centro.

El total de las emisiones se recogen en tres categorías:

**Scope 1:** Son todas aquellas emisiones generadas directamente por la actividad de Rumbo. En ellas se encuentran las producidas por las fugas de gases refrigerante. Estas suponen un 4.717,17kg CO<sub>2</sub> y representan un 2,1% del total de las emisiones.

**Scope 2:** Son todas aquellas emisiones derivadas del uso propio de electricidad. El total de estas suponen y representan un 34.731,34kg CO<sub>2</sub> y representan un total de 15,7% de las emisiones.

**Scope 3:** En este se incluyen las emisiones indirectas como los desplazamientos de los empleados y los servicios adquiridos. En ellas se engloban el desplazamiento de los empleados, el teletrabajo y los viajes de trabajo, incluyendo vuelos, alquiler de vehículos privados y los trenes. Además, se incluyen las actividades relacionadas con el combustible y la energía, la compra de bienes y servicios, como el consumo del "data centre" y el consumo de agua, y los residuos generados en las operaciones.

Estas emisiones representan el dato más elevado, suponiendo 181.559,65 kg CO<sub>2</sub> y representando un 82,2% del total.

Para este ejercicio, el 70% de las emisiones de GHG fueron el resultado del teletrabajo, el 15,7% resultó del consumo de electricidad, y las emisiones restantes procedieron del data center y vuelos entre otros.

Si bien, en el año 2021 la totalidad de la plantilla se vio obligada a adoptar el 100% de trabajo en remoto debido a la pandemia, durante 2022 se ha restablecido el trabajo presencial en las oficinas de forma voluntaria. Lo anterior en virtud de que para Rumbo es fundamental propiciar la colaboración e interacción entre los equipos. Se prevé que el retorno a la oficina tendrá un impacto en el resultado en el impacto ambiental de la compañía, por lo que una vez consolidado el modelo de trabajo (presencial-remoto) se podrá comparar la evolución de la huella de carbono y adoptar las medidas que sean pertinentes.

Emisiones de gases de efecto invernadero*	
Total emisiones Alcance1 (kg CO <sub>2</sub> )	4.717,17
Total emisiones Alcance2 (kg CO <sub>2</sub> )	34.731,34
Total emisiones Alcance3 (kg CO <sub>2</sub> )	181.559,65
<b>TOTAL (kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>221.008</b>

### \*¿Cómo se hizo el cálculo?

*Datos de consumo*

*Las emisiones de CO<sub>2</sub> se calcularon utilizando datos de consumo y factores de emisión. Se utilizó información primaria siempre que fue posible y si no se pudieron usar los datos primarios, entonces se recurrió a datos secundarios de fuentes reconocidas. Los factores de emisión utilizados provienen de bases de datos reconocidas como ecoinvent y GEMIS.*

*Equivalentes de CO<sub>2</sub>*

*La medición CCF tuvo en cuenta todos los gases de efecto invernadero cubiertos por el Protocolo de Kioto: carbono dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC), hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>) y trifluoruro de nitrógeno (NF<sub>3</sub>).*

*Cada uno de estos gases afecta la atmósfera de manera diferente y permanece en la atmósfera por diferentes longitudes de tiempo. En lugar de informar sobre cada gas por separado, se expresan como CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>e) – denominado "CO<sub>2</sub>" en aras de la simplicidad. Un CO<sub>2</sub>e es esencialmente una conversión en un valor de "potencial de calentamiento global" que permite que los diferentes gases influyan en el calentamiento global para ser comparado. Este "potencial de calentamiento global" se relaciona con un horizonte temporal normalmente de 100 años.*

*Para dar un ejemplo, el equivalente de CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e) del metano es 28. Esto significa que el efecto de metano en el calentamiento global es 28 veces mayor que el CO<sub>2</sub> durante 100 años.*

### Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Dado el rápido avance del calentamiento global y las graves consecuencias del cambio climático, Rumbo considera importante adoptar medidas para reducir sus emisiones de gases GEI y además, adaptarse al cambio climático. Con este fin, la empresa ha comenzado a llevar a cabo la medición de su huella de carbono. Así, la empresa puede entender el grado de impacto que supone su actividad en el medio ambiente y aplicar los cambios necesarios para minimizarlo.

Otra de las medidas destinadas a gestionar el impacto ambiental de la compañía, ha sido la decisión de iniciar una transición de la actividad de almacenamiento de datos de su data center a los servicios de cloud computing. Para ello, Rumbo por medio de Lastminute Group utiliza como proveedores los servicios de nube de Google y Amazon. Cabe destacar que ambas compañías cuentan con estrategias para la reducción de las emisiones y han declarado públicamente la intención de continuar implementando medidas de sostenibilidad para el beneficio de sus clientes. Como parte de su estrategia Lastminute Group considera reducir paulatinamente el uso del data center optimizando los beneficios que ofrece el cloud computing en este sentido.

Además, la entidad se encuentra trabajando en el desarrollo e introducción de metas específicas para la reducción de emisiones, así como nuevas medidas destinadas a la adaptación del cambio climático.

## 2.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos

### Economía circular prevención y gestión de residuos

Rumbo trabaja de manera activa para reducir la cantidad de residuos generados a partir de su actividad y para que aquellos materiales y productos que se utilizan puedan permanecer más tiempo en la economía, siendo reutilizados o reciclados. Para lograr esto, la empresa ha adoptado varias medidas de economía circular dentro de sus espacios de trabajo situados en la ciudad de Madrid. Entre ellas encontramos; la sustitución de plástico por el material de bambú en materiales de oficina como son las botellas y los bolígrafos y la introducción del sistema de

firma digital "DocuSign" permitiendo la firma digital de cualquier documento, en la medida en la que lo permita la ley, sin la necesidad de utilizar papel. Con esta herramienta, la empresa de Rumbo pretende convertirse en un futuro cercano en una empresa paperless.

Rumbo también ha introducido el reciclaje dentro de sus oficinas. La compañía dispone de contenedores específicos para los diferentes residuos generados (papel, orgánico y plástico), fomentando el tratamiento de desechos de manera sostenible. Con todas estas medidas, Rumbo demuestra su apuesta continua por la economía circular como clave para cuidar y proteger el medioambiente.

#### Residuos

La producción de residuos de la compañía corresponde a:

Residuo	kg
Papel y Cartón	12
Plástico	48
Orgánico	24

#### Consumo y suministro de agua:

Cantidad total de agua consumida: Red Pública	23m3
---	------

#### Materias primas

El consumo de materias primas no es material para la compañía.

#### Consumo de energía

Electricidad	674.20 GJ/187,275 kWh
--------------	-----------------------

## 2.4 Uso sostenible de los recursos

## 3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL

### 3.1 Empleo

La plantilla de la Sociedad se encuentra ubicada en centros de trabajo situados en España. El número total de empleados y su distribución por sexo, tramos de edad, clasificación profesional y modalidades de contrato de trabajo del ejercicio 2021 se detalla a continuación. En general las tablas muestran números redondeados, para evitar decimales.

#### Desglose de empleados por sexo y por edad

	Género			Grupos de edad					Total
	Mujer	Hombre	Total	21-25	26-35	36-45	46-55	56-65	
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>123</b>	<b>303</b>	<b>12</b>	<b>133</b>	<b>115</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>303</b>
<b>Empleados Totales</b>	<b>161</b>	<b>107</b>	<b>268</b>	<b>12</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>268</b>
De los cuales atención al cliente	113	60	173	10	89	49	22	3	173
De los cuales tecnología	1	19	20	0	9	10	1	0	20
De las cuales otras categoría	47	28	75	2	28	34	11	0	75
<b>Total Gerentes</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
De los cuales atención al cliente	11	6	17	0	5	12	0	0	17
De los cuales tecnología	0	2	2	0	0	1	1	0	2
De las cuales otras categoría	8	8	16	0	2	9	5	0	16

#### Distribución por modalidad de contratos de trabajo

	Género			Grupos de edad					Total
	Female	Male	Total	21-25	26-35	36-45	46-55	56-65	
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>112</b>	<b>271</b>	<b>12</b>	<b>121</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>271</b>
<b>Contrato indefinido</b>	<b>125</b>	<b>97</b>	<b>222</b>	<b>5</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>222</b>
De los cuales empleo directo	125	97	222	5	95	93	27	2	222
De los cuales empleo indirecto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales empleo estructural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Contrato temporal</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>49</b>
De los cuales empleo directo	34	15	49	7	26	11	4	1	49
De los cuales empleo indirecto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales empleo estructural	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Promedios anuales de contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional**

	Género			Grupos de edad					
	Female	Male	Total	21-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>111</b>	<b>271</b>	<b>12</b>	<b>121</b>	<b>103</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>271</b>
<b>Jornada completa</b>	<b>144</b>	<b>111</b>	<b>255</b>	<b>12</b>	<b>118</b>	<b>93</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>255</b>
<b>Media jornada</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Empleados totales Media jornada</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
De los cuales atención al cliente	8	0	8	0	3	4	1	0	8
De los cuales tecnología	1	0	1	0	0	1	0	0	1
De las cuales otras categorías	6	0	6	0	0	4	2	0	6
<b>Gerentes totales Media Jornada</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
De los cuales atención al cliente	1	0	1	0	0	1	0	0	1
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

	Género			Grupos de edad					
	Mujer	Hombre	Total	21-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
<b>Despidos</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>67</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>67</b>
Empleados Totales Despidos	37	24	61	3	33	20	3	2	61
De los cuales atención al cliente	33	13	46	3	24	14	3	2	46
De los cuales tecnología	1	5	6	0	3	3	0	0	6
De las cuales otras categorías	3	6	9	0	6	3	0	0	9
Gerentes totales Despidos	1	5	6	0	3	3	0	0	6
De los cuales atención al cliente	1	3	4	0	2	2	0	0	4
De los cuales tecnología	0	1	1	0	0	1	0	0	1
De las cuales otras categorías	0	1	1	0	1	0	0	0	1

**Retribuciones**

La remuneración media por categorías profesionales en función del sexo y por todos los conceptos retributivos se detalla a continuación. Se incluye asimismo la brecha salarial calculada como la diferencia de la remuneración media de los hombres y las mujeres, entre la remuneración de los hombres, multiplicada por 100. En este caso se obtiene un porcentaje que refleja la diferencia salarial entre ambos sexos. En este cálculo deben incluirse todos los conceptos retributivos.

**Remuneración media por sexo**

	Hombre	Mujer	Total
	30970	24903	27408

**Remuneración media por edad**

Grupos de edad	Hombre	Mujer	Total
21-25 años	18307	17885	18006
26-35 años	27315	20588	23437
36-45 años	32647	31003	31731
46-55 años	46116	26264	33109
56-65 años	15971	18318	18034
<b>Total</b>	<b>30970</b>	<b>24903</b>	<b>27408</b>

**Remuneración media por categoría profesional**

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	17874	17965	17933
Gerentes de atención al cliente	22486	28482	26299
Empleados de tecnología	47571	37313	46854
Gerentes de tecnología	52797	-	52797
Otras categorías empleados	35898	33374	34332
Gerentes de otras categorías	61363	56168	58937

**Brecha Salarial**

	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIAN	18208	20000
Retribución variable MEDIAN	0	0
<b>Remuneración MEDIAN total</b>	<b>18208</b>	<b>20000</b>
<b>Gender Pay Gap</b>		<b>8.96%</b>

## 3.2 Organización de trabajo

### Brecha Salarial por categoría profesional

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Gender Pay Gap
Empleados de atención al cliente	17171	18000	-4.83%
Gerentes de atención al cliente	20650	23200	-12.35%
Empleados de tecnología	48000	40625	15.36%
Gerentes de tecnología	52375	-	NA
Otras categorías empleados	26000	28000	-7.69%
Gerentes de otras categorías	46951	46563	0.83%
<b>Total</b>	<b>20000</b>	<b>18271</b>	<b>8.65%</b>

#### Organización del tiempo de trabajo

La plantilla de la compañía está compuesta por dos grupos de trabajadores: personal de oficina y personal de atención al cliente. Por esta razón, Rumbo presenta dos modelos de organización del trabajo diferentes. Por un lado, el personal de oficina tiene una jornada estandarizada de 8 horas laborales diarias de Lunes a Jueves y 7 horas los Viernes, 39 horas semanales y un horario flexible de entrada entre las 8:00 y las 10:00 y de salida entre las 17:00 y las 19:00. Por otro lado, el personal de atención al cliente está organizado por “turnos rotativos”. Los turnos y sus horarios pueden variar en función de las necesidades de la compañía e incluir trabajo en festivos, así como horas extraordinarias, recibiendo en estos casos, contraprestación en forma de descanso equivalente, contraprestación económica o una fórmula mixta de ambas soluciones. Todos los trabajadores son informados de su “turno” 15 días previos al inicio de este.

#### Políticas de Desconexión Laboral

Consciente de la importancia del bienestar de los trabajadores, Rumbo cuenta en su Convenio Colectivo con el “derecho a la desconexión digital” en el ámbito laboral. Esta política pretende regular el uso de las nuevas tecnologías para garantizar el derecho de la plantilla a la desconexión digital. Es así como, salvo en circunstancias excepcionales o de fuerza mayor, Rumbo reconoce el derecho de sus trabajadores a no responder a emails o mensajes profesionales fuera de sus horarios laborables.

Esta política ha cobrado especial importancia en los últimos dos años debido a la implementación del teletrabajo en la compañía para hacer frente a la situación de emergencia derivada del COVID-19.

#### Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

En aras de fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores, Rumbo promueve numerosas medidas y políticas de conciliación. Entre estas medidas, encontramos su Política de Flexibilidad Horaria la cual ofrece al trabajador/a la posibilidad de acogerse a un sistema de horarios flexibles, con franjas comprendidas entre las 8h y las 19h. Otra medida que cabe destacar es la de Adaptación de la Jornada al Curso Escolar, una medida que permite a aquellos trabajadores a cargo de un menor, solicitar cambios en la distribución de su jornada laboral habitual al inicio del curso escolar, durante un periodo de hasta dos semanas.

A pesar de tener medidas como las ya mencionadas, Rumbo continúa trabajando para desarrollar nuevas medidas que logren un mayor impulso en la conciliación de la vida personal-laboral de su equipo. Así, tras estudiar el modelo de teletrabajo, Rumbo implementó durante el año 2018 una nueva Política de Trabajo a Distancia la cual resultó especialmente beneficiosa con la llegada de la pandemia por el COVID-19. Esta política consiste en ofrecer a la plantilla de la compañía la opción de trabajar “en remoto” hasta dos veces a la semana. El objetivo

final de la compañía es convertir el “teletrabajo” en un modelo de trabajo que los trabajadores puedan realizar tantos días como deseen a la semana.

De la misma forma, Rumbo se propuso reducir el número de horas laborales por semana de 39 a 36 horas optando por una jornada intensiva de 4 horas los viernes. Esta medida se introdujo el 1 de marzo de 2022. Así, se permite que todo el equipo tenga la posibilidad de salir antes y disfrutar de las tardes libres sin tener que solicitar la condición de horario flexible.

## 3.3 Salud y seguridad

Las personas son el recurso más valioso de Rumbo, por lo que se adopta el compromiso de un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura y estableciendo todas las medidas pertinentes para eliminar, o reducir, riesgos que puedan sufrir las personas que forman la compañía. Desde el departamento de Recursos Humanos se trabaja cada día para proporcionar lugares de trabajo seguros donde se vele por la salud y la seguridad de la plantilla.

En virtud de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, Rumbo cuenta con un servicio de prevención ajeno en la sede de Madrid con el objetivo de promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Para ello, ha contratado un servicio de Prevención Ajeno especializado en Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada además de Medicina del Trabajo para la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.

En relación con dicho sistema, se realizan evaluaciones de riesgos, informando sobre los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y las medidas preventivas a implantar para evitar o minimizar la materialización de estos riesgos.

Estos informes recogen información relativa a:

- La descripción del puesto de trabajo
- Limitaciones de ocupación al puesto por parte de personal sensible
- Riesgos derivados del puesto de trabajo
- Medidas preventivas
- Funciones y responsabilidades
- Medidas de emergencia, incluyendo la actuación en caso de emergencia médica, normas de primeros auxilios, actuación en caso de incendio, normas de utilización de extintores portátiles, actuación en caso de evacuación y actuación en caso de accidente de tráfico.
- Medidas de prevención frente al COVID

Rumbo cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el que se discute y se informa de las cuestiones relativas a seguridad y salud establecidas legalmente, así como cuestiones planteadas por los trabajadores y aquellas que se consideren de interés. Este Comité se reúne con carácter trimestral. Fruto de estas reuniones, se han tomado decisiones como, poner a disposición de los trabajadores material de oficina como silla y/o monitor para favorecer el trabajo en remoto. Además, para garantizar que el trabajo en remoto también se realiza en unas condiciones de seguridad y salud adecuadas, se ha distribuido entre todo el personal un completo cuestionario de autoevaluación de sus condiciones de trabajo en remoto que, de manera obligatoria, ha sido cumplimentado por cada uno. Este cuestionario, en función de las respuestas obtenidas, ha dado lugar al envío de propuestas o medios para mejorar las condiciones y mitigar el efecto adverso de aquellos cuestionarios cuyas respuestas no eran satisfactorias.

Los datos relativos a accidentes de trabajo de los trabajadores de Rumbo durante el 2021 son los siguientes, teniendo en cuenta que se han producido en total 0 accidentes y se han producido 0 enfermedades profesionales.

En relación con las horas de absentismo, para este 2021 se han producido 9.018 horas, incluyendo enfermedades, accidentes y citas médicas. Los permisos por acompañamiento de familiar están excluidos por no estar directamente relacionado a la salud del empleado.

### 3.4 Relaciones laborales

#### Compromiso con el equipo humano

Rumbo centra sus esfuerzos en acciones de comunicación interna con los empleados, con el objetivo de integrar a los empleados creando un sentimiento de pertenencia e inculcando la misión, la visión y los valores de la organización.

Por un lado, apuesta por establecer un sistema de comunicación robusto, en el que la información se transmita de manera simple y clara. Por ello, cada año invierten sus esfuerzos en mejorar los canales y las herramientas para favorecer el intercambio de información con y para los empleados. Se ha desarrollado un plan de comunicación interna de la mano del departamento especializado en ello, en la que se identifican aspectos relevantes y se establece una guía sobre cómo debe ser la comunicación, en el ámbito externo, interno, así como la comunicación entre iguales y de manera informal.

Por otro lado, ha desarrollado el programa “Pulsecheck engagement and well being” con el objetivo de conocer cómo se encuentran los empleados dentro de la compañía así como su estado emocional, con el fin de ofrecerles consejo y apoyo cuando sea necesario. A través de diferentes preguntas, la compañía estudia cuatro áreas diferentes: el clima emocional, el compromiso de los empleados, el bienestar y su sentimiento sobre la diversidad, la equidad y la inclusión. Cabe resaltar que, Rumbo garantiza el anonimato de las respuestas y desarrolla medidas a diferentes niveles para ofrecer apoyo a sus trabajadores. Para ello, Rumbo trabaja con una plataforma externa que garantiza el acceso adecuado de los datos, además de proporcionar puntos de referencia externos para comparar sus KPIs.

Con el fin de impulsar el desarrollo profesional y el desempeño del equipo humano, se ha diseñado un sistema llamado “performance management process” para gestionar el rendimiento, identificando los objetivos y recibiendo un feedback continuo. De ello, se obtiene una evaluación del desempeño que permite alinear los valores con la empresa, potenciar competencias para crecer dentro de la empresa, e integrar las prioridades en el desarrollo de equipos e individual.

Por otro lado, entre las iniciativas desarrolladas para establecer un diálogo constante con los trabajadores, cabe destacar:

- **Group Virtual Q&A:** Esta iniciativa tiene como objetivo abrir un espacio de comunicación entre los empleados y las personas que dirigen la compañía. Consiste en un evento virtual en el que los trabajadores pueden realizar preguntas al CEO, bien en directo o a través de una plataforma. Estas preguntas pueden ser de carácter anónimo. Se ha realizado a lo largo de todo el año con carácter mensual.
- **Financial Broadcast:** Esta iniciativa consiste en, al igual que la anterior, abrir un espacio virtual en el que se da la posibilidad a los trabajadores de preguntar sobre cuestiones financieras que impacten en la compañía.

Por último, cabe destacar que Rumbo impulsa a los trabajadores a que realicen acciones de voluntariado ya sea ayudando personas que lo necesitan, aportando ideas a la Fundación Lastminute, o contribuyendo a la recaudación de dinero para ayudar en proyectos o a personas. En 2021 se desarrolla una nueva Política de Voluntariado en la que se establece el derecho de los trabajadores a destinar dos días al año a acciones de voluntariado.

#### Organización del diálogo social

El diálogo social en Rumbo se articula a través de un Comité de Empresa, integrado tanto por miembros de la Sociedad como por representantes de los trabajadores. En este sentido, se llevan a cabo reuniones para estudiar y abordar temas laborales concretos. Además, la empresa cuenta con un Comité de Igualdad y un Comité de Seguridad y Salud Laboral los cuales se reúnen de manera periódica, cada 3 meses y cada 15 días durante la negociación del plan de igualdad y cuando cualquiera de las partes lo solicita, respectivamente. Todas las reuniones están sujetas a lo establecido en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores. Adicionalmente, se pueden realizar reuniones extraordinarias convocadas por cualquiera de las partes.

Los tres comités se encargan de velar no solo por el cumplimiento de la normativa vigente en los procesos de selección sino también por los principios de no discriminación, igualdad de género y fomento de una política racional de empleo.

#### Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo

La totalidad de la plantilla de Rumbo está cubierta por su Convenio Colectivo de Empresa el cual está basado en el Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje. En este Convenio Colectivo de Empresa se incluyen todas las cuestiones relacionadas con la formación, contratación, organización del trabajo y jornada, así como conciliación laboral entre otros temas. El tema de seguridad y salud de los empleados no se trata de manera directa en este documento ya que se deriva al artículo 50 del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje.

### 3.5 Formación

Rumbo considera que la formación y el desarrollo es un factor estratégico, donde entra en juego la capacidad de conocer, detectar, formar, gestionar y optimizar las competencias de las personas. El entorno cambiante en el que vivimos hace que Rumbo apueste por la formación constante de sus empleados, estableciendo programas de formación que ayuden tanto a mantener y ampliar los conocimientos, como a desarrollar capacidades de los profesionales. Por tanto, una gestión adecuada de la formación es una ventaja competitiva.

Desde la matriz de la compañía, se diseña un plan de formación gestionado por el departamento de Learning & Development (L&D) de acuerdo con las exigencias legales y las necesidades formativas identificadas. Por ello, se ofrece a todos los empleados actividades y eventos de formación para garantizar su crecimiento y desarrollo profesional dentro de Rumbo. Entre las diferentes modalidades de formación, se encuentran:

- **eLearning:** La compañía pone a disposición de los trabajadores la plataforma Discovery en la que se facilitan diversos cursos, charlas y artículos que ayudan a los trabajadores a desenvolverse en el ámbito laboral actual. En ella se engloban temas como el trabajo remoto efectivo, la inteligencia emocional, así como publicaciones tratando temas con los que estos pueden sentirse identificados.
- **Formaciones externas y conferencias:** La compañía ofrece la posibilidad de costear al trabajador una formación externa no relacionada con su función, pero que se encuentra dentro del desempeño y de los objetivos identificados con el manager
- **Training management:** Entre estas formaciones se encuentran tanto las formaciones de iniciación, aquellas relacionadas con el puesto de trabajo, las cualificaciones, formaciones en habilidades laborales y en nuevas tecnologías, formación requerida por la legislación, formaciones requeridas por los gerentes para desarrollar

habilidades necesarias, así como formaciones para asegurar que los trabajadores están al día de los nuevos requerimientos en su campo, y formaciones en salud y seguridad.

Durante este año, Rumbo ha enfocado la formación de los empleados en el ámbito de “Legal & Compliance”, “Soft Skills”, “Specialist training” y “Technical training”. Estos inciden en la búsqueda de la mejora en el uso de herramientas de trabajo, así como la actualización, adquisición de nuevos conocimientos, y desarrollo de habilidades:

- **Legal & Compliance:** Cursos de obligado cumplimiento por Ley relacionados con el código de conducta o protección de datos.
- **Soft Skills:** Cursos no obligatorios enfocados en potenciar las “habilidades blandas” de los trabajadores que forman Rumbo. Entre ellos se pueden encontrar cursos de inteligencia emocional, gestión del tiempo, y productividad personal.
- **Specialist training:** Cursos de obligado cumplimiento por política de empresa enfocados en mejorar la cualificación para la gestión de las tareas específicas del puesto de trabajo.
- **Technical training:** Cursos no obligatorios que se enfocan en mejorar los conocimientos técnicos de los trabajadores.

Por otro lado, Rumbo cuenta con diversas iniciativas para inspirar y compartir el conocimiento entre el equipo y la compañía. Según las actividades que se desarrollan, el programa tiene diferentes formatos:

- **Deep Dive:** Actividades destinadas a compartir conocimientos sobre la organización, los departamentos, así como proyectos clave que se hayan desarrollado. Algunos ejemplos de estos cursos son:
  - » **People Projects:** Sesiones de carácter informativo para compartir proyectos relevantes, nuevos planes, así como poner en conocimiento nuevas metodologías de trabajo.
  - » **Hotel Partnerships:** Sesiones para dar a conocer todo el proceso necesario para establecer relaciones laborales con los hoteles, las condiciones laborales, etc.
- **Crash Courses:** Sesiones destinadas a dar a conocer información sobre el negocio, el sector y las buenas prácticas de la industria, así como habilidades y herramientas empleadas para realizar un trabajo eficiente. Algunos ejemplos de estos cursos son:
  - » **Customer Relationship Management (CRM):** Cursos enfocados a informar sobre la importancia en las relaciones laborales con los consumidores y clientes de conceptos como “engagement”, “relationship” o “loyalty”, así como diferentes acciones que potencian dichos conceptos.
  - » **Voice Of the Customer (VOC):** Cursos para enseñar a tratar la importancia de la opinión de los clientes, y conocer cómo suelen hacerlo.
- **LM Talks:** Actividades destinadas a compartir conocimiento e ideas a través de personas que se encargan de dar charlas sobre diferentes temas.



El número total de horas de formación en el ejercicio 2021 detalladas por categoría se indican a continuación:

Cursos	Empleados de atención al cliente	Gerentes de atención al cliente	Empleados de tecnología	Gerentes de tecnología	Otras categorías empleados	Gerentes de otras categorías	Total
Legal y cumplimiento (obligatorio por ley)	263.3	24.8	27.3	2.8	107.0	18.5	443.5
Formación especializada (obligatorio para categoría específica)	22396.5	683.0	0.0	0.0	169.0	0.0	23248.5
Soft skills y formación técnica (no obligatoria)	20.8	1.0	144.5	0.0	3.3	0.8	170.3
<b>Total</b>	<b>22680.5</b>	<b>708.8</b>	<b>171.8</b>	<b>2.8</b>	<b>279.3</b>	<b>19.3</b>	<b>23862.3</b>

### 3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad

La compañía también trabaja a favor de la integración de personas con discapacidad en su plantilla de personal. Actualmente, Rumbo cuenta con un trabajador con discapacidad superior al 33%. Además, para garantizar la accesibilidad de aquellas personas con discapacidad a la oficina, Rumbo ha introducido medidas como salva escaleras y continúa estudiando posibles medidas para adecuar los espacios de trabajo. Adicionalmente, la compañía estudia potenciales planes para mejorar en esta área.

### 3.7 Igualdad y diversidad

La igualdad, diversidad e inclusión son pilares fundamentales para Rumbo. La compañía entiende que el desarrollo personal y profesional de cada miembro de su plantilla y, en consecuencia, de la empresa, dependen del tipo de prácticas y valores de la empresa y por ello, tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de su plantilla y denunciar cualquier acto discriminatorio. Para poder llevar esto a cabo de manera efectiva, Rumbo ha desarrollado e implementado numerosas políticas, medidas e iniciativas destinadas única y exclusivamente a fomentar el respeto y la tolerancia dentro del entorno laboral, así como abolir la discriminación de cualquier tipo.

Entre las diferentes medidas y políticas implementadas, destacamos el Plan de Igualdad de Rumbo. En este, la compañía declara su compromiso en el establecimiento y el desarrollo de políticas que fomenten la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar por razones de género. Además, la compañía se compromete a impulsar y fomentar la integración de medidas para lograr la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como uno de los principios estratégicos de Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Aunque el Plan de Igualdad de Rumbo aún no ha sido registrado, se registrará a lo largo del año 2022.

El Plan de Igualdad está respaldado por el Compromiso en Materia de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, un documento firmado por todos los miembros de la dirección de la compañía en el que se expone el compromiso por parte de Rumbo a negociar, desarrollar e implementar un Plan de Igualdad con el comité de empresa de la compañía y establece los conceptos básicos que se incluirán en dicho Plan. En este documento, Rumbo también se compromete a impulsar la adopción de medidas y planes de igualdad en todas aquellas

empresas en las que tenga servicios subcontratados.

Con el objetivo de detectar cualquier indicio de discriminación o acoso dentro de la compañía, Rumbo se encarga de enviar una encuesta anónima a toda su plantilla dos veces al año. En esta encuesta, los trabajadores responden a una serie de preguntas relacionadas con su seguridad y comodidad en el entorno laboral y la posible existencia de prácticas discriminatorias. Además, la encuesta tiene una sección de “redacción” que permite a cada trabajador/a elaborar una respuesta más detallada, permitiendo al equipo de Recursos Humanos estar más informados de la realidad diaria de la empresa. Si alguno de los temas preguntados en la encuesta recibe puntuaciones bajas, la compañía estudia el caso y trabaja para desarrollar las medidas necesarias para mejorarlo.

Rumbo entiende que, para lograr el cambio, las pequeñas acciones e iniciativas tienen un papel muy determinante. Por esta razón, el equipo de Recursos Humanos se encarga de promover todas aquellos comunicados y publicaciones relacionados con la integración, el respeto e inclusión que se publican desde la matriz de la compañía. Estas acciones y comunicaciones se publican en el perfil de empresa de Rumbo en la plataforma WorkPlace y entre ellas, no solo encontramos recordatorios sobre fechas relacionadas con temas de igualdad, derechos humanos o integración como el Día de la Mujer, sino que además observamos iniciativas como es el “Pride Poll”, una encuesta voluntaria ofrecida a los trabajadores para valorar la importancia de la celebración del Día Internacional del Orgullo Gay.

## 4. DERECHOS HUMANOS

### 4.1 Información sobre el respeto a los derechos humanos

#### Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos

Para Rumbo es primordial el respeto a los Derechos Humanos a la hora de llevar a cabo su actividad. Por ello, trabaja cada día en asegurar que su actividad se desarrolla bajo el respeto hacia la legalidad y los derechos humanos, potenciando un ambiente de trabajo que sea digno y que respete los derechos de los trabajadores.

Rumbo se rige por políticas que permitan optar a las mismas oportunidades, velando por la transparencia y las buenas prácticas, y asegurando un trabajo digno en todos los procesos y actividades tanto a nivel interno como externo. Además, se trabaja cada día para fomentar la inclusión y no discriminación por motivo de nacimiento, raza, sexo religión opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Así mismo, se vela por la promoción y cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

En primer lugar, Rumbo dispone de un Código de Conducta en el que se recogen y se hacen extensivos los valores de la compañía a todos aquellos grupos de interés que tengan relación con esta. Este Código pertenece a la matriz del grupo, y fue adoptado por el Consejo de Administración en marzo de 2020.

En el Código se destina un apartado específico al trato de los empleados, declarando su apoyo a la diversidad e inclusión, prohibiendo el acoso y la discriminación, y comprometiéndose a que los empleados reciban un trato seguro y justo. Además, se asegura que las decisiones relacionadas con el empleo se basan en aptitudes, habilidad y capacidad, sin que incidan cuestiones de sexo, raza, nacionalidad, edad, discapacidad, religión o

cualquier otra categoría protegida por la ley. Por otro lado, Rumbo es consciente de que realiza operaciones en muchos países con normas y condiciones laborales diversas. Pese a ello, procura en sus relaciones contractuales directas, mantener relaciones con empresas que también ofrezcan a sus trabajadores unas condiciones laborales dignas y justas, prohibiendo bajo ningún concepto la explotación laboral e infantil.

En segundo lugar, Rumbo cuenta con una Política contra la esclavitud moderna, en la que manifiesta su tolerancia cero a toda privación de la libertad en cualquiera de sus formas, bien sea esclavitud, servidumbre, trabajo forzoso u obligatorio, y trata de seres humanos, declarando estas acciones constitutivas de delito y una violación de los derechos humanos. Es por ello, que la compañía se compromete a ser transparente con su actividad y actuar de forma ética e íntegra en todos sus tratos y relaciones laborales, así como a implantar los sistemas necesarios para garantizar este derecho a lo largo de su cadena de suministro.

Por otro lado, procura que todas aquellas personas que mantengan relaciones contractuales cumplan con este cometido, y asegura la ruptura de las relaciones con cualquier individuo u organización que incumpla este compromiso.

Tanto el Código de Conducta como las políticas aplicadas para el respeto de los derechos humanos, tienen su base en los principios fundamentales recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo. Además, se tienen en cuenta los principios directores de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y las razones fundamentales del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, en las que se establece que:

- No se admitirá el trabajo forzoso, infantil o bajo coacciones.
- No se admitirán prácticas que promuevan, faciliten, favorezcan o publiciten la obtención o el tráfico de órganos.
- No se consentirá prácticas relativas a la trata de seres humanos.

Rumbo pone a disposición de los empleados un canal de denuncias para el caso de que se produzca cualquier irregularidad dentro de la compañía, ya sea de carácter general, operativo o financiero. Las personas que deseen comunicar una incidencia pueden hacerlo a través del email: [corporate.secretary@lastminute.com](mailto:corporate.secretary@lastminute.com)

Durante los ejercicios de 2020 y 2021 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos.

## 5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

### 5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

#### Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Rumbo mantiene una política de tolerancia cero contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. Por esta razón, Rumbo cuenta con varios mecanismos destinados a evitar todas aquellas conductas que puedan implicar falta de transparencia y puedan poner en riesgo la reputación de la compañía como entidad fiable y ética. Entre estos mecanismos cabe destacar su Código de Conducta, en el cual se resumen las diversas políticas y estándares de actuación relacionados con el comportamiento tanto de la compañía, como de las personas que la integran.

Otra herramienta fundamental para garantizar la transparencia y buenas prácticas de la empresa es la Política Interna de Anticorrupción y Antisoborno de Rumbo. En ella se detallan los conceptos de corrupción, soborno y transparencia, y se enumeran todos los principios y normas que deben respetarse, entre ellos: evitar cualquier forma de corrupción o soborno activo o pasivo, no ofrecer ni aceptar ningún favor por cualquier ventaja indebida (oferta, permiso, pedido, adjudicación de proyectos, etc.), evitar cualquier situación que pueda crear un conflicto de intereses entre el personal e intereses familiares y los intereses de Rumbo (en tal caso, revelar tales conflictos a un superior), evitar actividades que compitan con Rumbo, no utilizar una oportunidad comercial de Rumbo para beneficio propio personal. Además, en la política se expone que cualquier persona perteneciente al grupo de Rumbo, debe adherirse a esta política y su cumplimiento.

Para garantizar el conocimiento y cumplimiento de estos principios y normas por parte de todos los miembros integrantes de la plantilla, la compañía proporciona a sus trabajadores formación en el ámbito de la prevención de la corrupción, el soborno y las buenas prácticas empresariales. Entre los cursos impartidos sobre esta materia, podemos destacar los siguientes: Formación legal obligatoria: El uso de información privilegiada y Formación legal obligatoria: Código de Conducta. Ambos cursos tienen un carácter obligatorio y deben ser cursados por todos los trabajadores de la empresa (una vez al año).

Además de las medidas ya mencionadas, la empresa de Rumbo lleva a cabo auditorías internas de su actividad para verificar que las prácticas llevadas a cabo en el seno de la empresa durante el ejercicio son absolutamente éticas y no presentan ningún indicio de ilegalidad, fraude u opacidad empresarial o económica. Estas auditorías tienen una periodicidad máxima de dos años y se incluyen en el plan de auditoría anual del año en que se hayan realizado.

Durante el ejercicio 2021, ni la Dirección de la Sociedad ni el departamento de recursos humanos han recibido ninguna notificación ni denuncia relacionada con posibles casos de corrupción o soborno. En el supuesto de que se detectase una incidencia relacionada con la corrupción, soborno o blanqueo de capitales, la dirección de la compañía actuará siempre de forma inmediata, teniendo como base sus políticas internas y el cumplimiento con la ley, y tomando las medidas correctivas que estime oportunas en cada caso.

#### **Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

Durante el ejercicio 2021 no se han realizado aportaciones ni donaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.

Rumbo es una empresa muy comprometida con las personas con las que trabaja, los clientes a los que ofrece sus servicios y las diferentes comunidades y entornos en los que desarrolla su actividad. Así, Rumbo considera que el compromiso social es de vital importancia y debe ser propulsado y para ello, la compañía promueve e integra como parte de su actividad acciones e iniciativas de carácter social.

#### **Impacto de la actividad de Rumbo en la sociedad, empleo y desarrollo local**

En la compañía de Rumbo, la gran mayoría de las personas empleadas guardan cercanía con la zona geográfica en la que desempeñan su actividad laboral. Esto demuestra que la compañía aboga por la contratación de personal de localidades cercanas, un modelo que promueve el desarrollo de la zona en la que se encuentra la empresa.

Esto contribuye a un incremento en las oportunidades para las actuales y futuras generaciones de los habitantes de dicha área. También implica un mayor desarrollo de la localidad con la retención de la población, evitando que las personas tengan que desplazarse o incluso trasladarse para poder conciliar su vida personal y profesional.

#### **Reducción de las desigualdades**

En su compromiso con la igualdad y diversidad, Rumbo lleva a cabo iniciativas dentro de su empresa para fomentar la visibilidad y normalización de todos aquellos grupos susceptibles de exclusión o discriminación. Estas iniciativas se presentan a través de sus plataformas digitales como Workplace. Entre ellas encontramos iniciativas como es el "Pride Poll", una encuesta voluntaria ofrecida a los trabajadores la cual impulsa la participación de estos y de manera paralela fomenta la sensibilización hacia el Día Internacional del Orgullo Gay. Además, Con este objetivo presente, Lastminute Group está planteando la posibilidad de involucrarse en patrocinios con diferentes organizaciones LGTBIQ europeas en un futuro cercano.

#### **Participación activa con las comunidades y personas**

Como empresa comercializadora de viajes online, Rumbo es consciente de la importancia tanto del viajero, así como del país visitado y la relación intrínseca entre ambas partes. Por este motivo, cuando comenzó la pandemia Covid-19 Rumbo tomó numerosas medidas para reducir y mitigar en todo lo posible el impacto negativo de la COVID-19 en las comunidades de viajeros y los destinos turísticos. La medida principal fue la comunicativa, basada en informar y concienciar a todos sus clientes de la situación sanitaria y política de cada destino, garantizando que los viajeros eligiesen destinos seguros y de manera consciente. Mediante esta práctica, Rumbo intentaba aumentar el turismo en zonas más protegidas y disminuirlo en lugares que continuaban siendo poco seguros y para los cuales el turismo y la movilización demográfica tampoco resultasen óptimos para conseguir una reducción en el número de contagios.

Por otra parte, Rumbo considera fundamental trabajar con las comunidades en las que se promueve el turismo. Siguiendo esta filosofía, la compañía tiene un acuerdo de colaboración con la Cámara de Turismo de Gran Canaria para promover el turismo local en la zona. Con este tipo de acciones, Rumbo promueve el desarrollo económico y social de esta zona ya que genera estímulos económicos con la recepción de las comunidades turísticas, permite explotar los recursos arquitectónicos, culturales y naturales de la zona y así genera numerosas oportunidades de negocio para los habitantes de la región. Todo esto se realiza de la mano de Gran Canaria, respetando siempre sus valores, tradiciones y sus espacios.

#### **Acciones de colaboración y patrocinio**

Por otra parte, Rumbo considera fundamental trabajar con las comunidades en las que se promueve el turismo. Siguiendo esta filosofía, la compañía tiene un acuerdo de colaboración con la Cámara de Turismo de Gran Canaria para promover el turismo local en la zona, cuyo importe en 2021 ha sido de 82.000 euros. Con este tipo de acciones, Rumbo promueve el desarrollo económico y social de esta zona ya que genera estímulos económicos con la recepción de las comunidades turísticas, permite explotar los recursos arquitectónicos, culturales y naturales de la zona y así genera numerosas oportunidades de negocio para los habitantes de la región. Todo esto se realiza de la mano de Gran Canaria, respetando siempre sus valores, tradiciones y sus espacios.

En Rumbo, se espera que todos los proveedores estén comprometidos con principios éticos, sociales y ambientales, cumpliendo con las leyes y los reglamentos de todas las países y jurisdicciones en los que operan, en materia de seguridad y salud, mano de obra, derechos humanos, discriminación.

## 6. SOCIEDAD

### 6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible

### 6.2 Subcontratación y proveedores

El Código de Conducta establece los principios básicos sobre los que se establece la relación comercial, asegurando que se evitan las relaciones con proveedores que no cumplan con los siguientes principios:

- Respetar los derechos humanos de los empleados
- Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil
- No practicar la discriminación en la contratación y el empleo
- Evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos
- Respetar el derecho de los empleados a organizarse para una negociación adecuada entre los trabajadores y la dirección
- Crear y mantener unas condiciones y ambiente de trabajo seguras y saludables para todos sus empleados
- Respetar todas las leyes y normas internacionales relacionadas y garantizar unas transacciones justas y evitar la corrupción

La compañía cuenta con un procedimiento de compras cuyo principal foco es garantizar un proceso de contratación de proveedores responsable, transparente y seguro. En este sentido, y dada la naturaleza de la actividad de la compañía, el procedimiento de compras es especialmente riguroso en materia de seguridad de la información.

Dentro del procedimiento se establecen una serie de aprobaciones a alto nivel, que garantizan óptimos niveles de seguridad mientras se mantiene un estricto control sobre los costes.

Se incluye una aprobación del departamento de compras global para evaluar potenciales alternativas de proveedores, como mejor práctica se incluyen hasta 3 distintos oferentes, y para negociar, en su caso, los honorarios. Posteriormente, se incluye en el sistema interno de compras al proveedor y se comprueba el presupuesto para la compra.

Adicionalmente, el departamento legal se involucra en este proceso para garantizar que el mayor número posible de los contratos y acuerdos firmados por la compañía cuenten con las cláusulas relativas al respeto a los Derechos Humanos y las políticas Anticorrupción de Lastminute.com. Por otra parte, en aquellos casos en que el proveedor deba gestionar datos, los acuerdos y contratos también son revisados por el equipo de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés) para asegurar el cumplimiento de las garantías en esta materia.

Finalmente, en aquellos casos que sea necesario, particularmente en las vinculaciones con contratistas relacionados al desarrollo de software u otras necesidades de IT se involucra también al departamento de Ingeniería de Seguridad, para evaluar los requisitos técnicos.

### 6.3 Consumidores

La compañía Rumbo cuenta con un equipo de “Atención al cliente” que trabaja para satisfacer cualquier duda, reclamación y/o necesidad de su cartera de clientes. Además, cuenta con un sistema de gestión de reclamaciones que permite realizar un seguimiento de todas las reclamaciones que puedan surgir de la prestación de servicios, y gestionar su resolución de manera efectiva en un plazo promedio de 15 días. Este sistema cuenta con un canal de comunicación a través del cual los consumidores pueden transmitir sus reclamaciones y dependiendo de quién sea el remitente y el destinatario de estas reclamaciones, la compañía diferencia entre dos tipologías; estándar y escalada. Todas las reclamaciones que son recibidas directamente por el equipo de atención al cliente de Rumbo se clasifican como reclamaciones “estándar”. Aquellas reclamaciones que son enviadas por un abogado o asociaciones de consumidores, así como aquellas que son recibidas por el CEO o equipo de relaciones públicas y posteriormente trasladadas al equipo de atención al cliente, se clasifican como reclamaciones “escaladas”.

Durante el ejercicio 2021, Rumbo ha registrado un total de 10.705 incidencias en su sistema de gestión de reclamaciones de las cuales prácticamente el 100% han sido resueltas por la compañía. Estas incidencias se refieren a 8.249 reclamaciones únicas por clientes. El motivo por el que se contabilizan más incidencias es debido a que en el sistema también se registran las incidencias reportadas para la misma reservación por otros canales, por ejemplo, a través de un abogado o asociación de consumidores.

Este número de reclamaciones son el reflejo de la situación COVID-19 que se ha vivido durante los años 2020 y 2021. La llegada de la pandemia implicó numerosas restricciones en el sector hostelero y turístico y consecuentemente llevó a un aumento en el número de cancelaciones y cambios de viajes y reservas por parte de los consumidores.

Además, se ha identificado que la gran mayoría de reclamaciones recibidas durante el año 2021 han sido por las siguientes razones:

- Incidencias durante el viaje
- Error de reserva durante el flujo de reservas
- Anulaciones o modificaciones de reservas
- Solicitudes de reembolso (especialmente durante la época COVID-19)
- Gestión de cupones o vales (especialmente durante la época COVID-19)
- Tiempo de gestión (especialmente durante la época COVID-19)

### 6.4 Información fiscal

Lastminute Group, y en consecuencia Rumbo, cuenta con una política fiscal a nivel corporativo que se fundamenta en el cumplimiento de la legislación local, la transparencia y las buenas prácticas fiscales.

#### **Beneficios obtenidos país por país**

El resultado antes de impuestos de la Sociedad en el ejercicio 2021 ha sido -387.708, 54 miles de euros.

#### **Impuestos sobre beneficios pagados**

Acogiéndose a la Orden Ministerial 27 de diciembre de 1989, Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U. tributa en régimen de declaración consolidada con su empresa matriz Bravoventure Spain, S.L.U. y con las sociedades del grupo Bravolivia S.L. y Smallfish Spain S.L.U.

En 2021 Rumbo no ha generado ningún pago de IS, únicamente se ha realizado la contribución por cuota mínima del tercer pago fraccionado del IS (empresa pagadora: Bravoventure Spain SLU).

#### **Subvenciones públicas recibidas**

La sociedad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio 2021.

### 6.5 Características de la empresa

#### **Protección de Datos y ciberseguridad**

Las cuestiones relativas a la ciberseguridad y la protección de datos y la disponibilidad de la plataforma son de especial relevancia para el Grupo Lastminute, y en consecuencia para Rumbo ya que constituyen prioridades estratégicas para la continuidad y seguridad del negocio. Por este motivo, desde el grupo se procuran las mejores prácticas en estos ámbitos y se cuenta con una estructura organizacional que permite gestionar los riesgos derivados de estas cuestiones de manera proactiva y eficaz.

Desde la matriz del grupo se cuenta con una serie de políticas relacionadas con estos asuntos que se detallan a continuación:

- Política de Transferencia de Datos fuera de la Unión Europea
- Política de auditoría de RGPD
- Política de protección de datos desde el diseño y por defecto
- Política de retención de datos
- Política de protección de datos
- Política de gestión de proveedores
- Política de medidas técnicas de seguridad
- Política de valoración de riesgos
- Política de acceso a oficinas
- Política de uso de equipo con acceso a internet
- Política de acceso a los sistemas de información
- Política de gestión de incidencias
- Estándares de seguridad de los edificios

En cuanto a las relaciones con proveedores y contratistas el grupo también pone en marcha medidas de seguridad incluyendo en los contratos y acuerdos con terceros las cláusulas pertinentes. En el caso que los mismos deban involucrar la gestión de datos se incluye un acuerdo estándar para la protección de datos. Por otro lado, en los procesos con terceros incluyen revisiones de seguridad y en los casos que sea necesario se realiza una Evaluación de Impacto de Privacidad de los Datos (EIPD). El grupo también realiza auditorías periódicas a sus proveedores para garantizar que todas las medidas de protección y seguridad mantengan los niveles de compromiso requeridos.

Actualmente, el grupo trabaja activamente en la implantación de medidas adicionales de seguridad, tanto desde la perspectiva técnica como de medidas destinadas a prevenir y gestionar todos los riesgos asociados. Un aspecto de especial relevancia es la importancia que para el grupo tiene la formación continua tanto en temas de privacidad, como ciberseguridad y protocolo de seguridad para el sector de las tarjetas de crédito.

Protección de datos

Desde la matriz se ha establecido la figura de un Delegado de Protección de Datos (DPD), responsable por la supervisión y monitorización del cumplimiento de todo lo relativo al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Las funciones del DPD se encuentran respaldadas y bajo supervisión del Comité de Riesgos del Grupo. Adicionalmente, se ha establecido un equipo de 4 personas en el grupo cuya labor es apoyar las funciones del DPD en el desarrollo de medidas y la monitorización de los desarrollos relacionados con la protección de datos y asimismo se han creado, adicional al comité de riesgos, un comité conformado por el DPD y los líderes de las áreas con mayor impacto en los riesgos de ciberseguridad y privacidad.

La compañía también ha designado un grupo de empleados como “Campeones de la Privacidad”. Se trata de un grupo de empleados seleccionados para recibir capacitación adicional en cuestiones relativas a la privacidad y seguridad de la información y de esta manera servir como expertos en la materia y como punto de contacto con el equipo del DPD dentro del departamento tanto para elevar las necesidades de apoyo como para evacuar posibles dudas. En líneas generales hay al menos un campeón por departamento, sin embargo, según las necesidades del área puede haber más; por ejemplo, en el departamento de tecnología hay 8 designados.

En esta materia, el grupo cuenta desde 2018 con un plan de compliance que ha permitido garantizar los requerimientos mínimos y abordar la mejora continua de los procesos y políticas de acuerdo con los principios de la regulación. Dentro del plan al inicio de cada año se diseñan planes específicos y acciones que se integran dentro de forma transversal al grupo.

Finalmente, cabe destacar que la compañía realiza anualmente auditorías internas para el cumplimiento del RGPD y en el año 2019 se realizó una auditoría voluntaria externa cuyo resultado estuvo libre de salvedades y solo incluyó recomendaciones de mejoras.

### **Ciberseguridad**

Es importante destacar que la mayor parte del desarrollo de software y tecnología tanto de las páginas web como de los sistemas internos para manejar el ciclo de vida de la actividad como la gestión de pagos, reembolsos, reservaciones etc., son realizados por personal interno de la compañía.

En este sentido, se entiende que la compañía está inmersa en un entorno de creación tecnológica muy fluido y por tanto es fundamental mantener un estricto control y seguimiento sobre los riesgos cibernéticos. Por este motivo, las medidas de seguridad están embebidas en la mayor parte de los procesos.

En términos de ciberseguridad, en los procesos intervienen los equipos relacionados con ingeniería de seguridad, el equipo de del DPD y el equipo de data governance. El equipo de ingeniería de seguridad es el encargado de coordinar toda la actividad en materia de ciberseguridad, basándose en una serie de principios como prevención, detección y respuesta.

Dado que la actividad implica la operación de una plataforma de comercio electrónico, la ciberseguridad es fundamental no solo en términos de protección de los datos personales de los usuarios, sino también por la relevancia que tiene la gestión de tarjetas de crédito y gestión de pagos.

Para la realización de las actividades de gestión de pagos en línea, la organización se adhiere de forma constante a las prácticas del Protocolo de Seguridad del Sector de las Tarjetas de Crédito (PCI). Este protocolo exige el cumplimiento de una serie de normas técnicas y operativas que permiten asegurar y proteger los datos de las tarjetas de crédito de los usuarios que acceden al e-commerce de Rumbo. En relación con los procesos de producción tecnología que están relacionados a temas de pagos y que por tanto están dentro del alcance de PCI, se realizan comprobaciones manuales del código, línea por línea para garantizar que no existan errores. Cuentan con dos proveedores externos que monitorizan la infraestructura, con el objetivo de mantener la certificación de PCI.

En este mismo marco, la compañía procura el cumplimiento por parte de sus proveedores de las medidas de seguridad y así como la garantía de que operen desde países donde el marco legal sea seguro desde el punto de vista de la protección de datos. Adicionalmente, se realizan auditorías periódicas a los proveedores con el objetivo de confirmar que la información reportada en el proceso de homologación sea veraz. En el caso de aquellos proveedores que deban gestionar datos, la compañía también exige la firma de un acuerdo de protección de datos.

Por otra parte, todos los empleados reciben formación sobre las principales medidas en cuanto a la privacidad y seguridad de la información, así como en ciberseguridad. Finalmente, es destacable la realización de un programa de premios para terceras personas que identifiquen errores de código o seguridad en sus distintas plataformas.

### **Conectividad y disponibilidad de la plataforma**

Tanto la disponibilidad como la escalabilidad de sus plataformas tecnológicas son fundamentales en el modelo de negocio de Rumbo. La actividad de la empresa genera un alto y constante volumen de tráfico a sus plataformas mientras que también se conecta con las plataformas de terceros como es el caso de los metabuscadores.

Como consecuencia de lo anterior, el grupo además de tener una enorme capacidad de desarrollo interno de software y aplicaciones tecnológicas se apoya en proveedores externos de alto prestigio con el fin de garantizar

la disponibilidad y eficiencia de sus plataformas de forma constante. En esta línea, desde el año 2020 se está realizando una migración de parte de su actividad desde sus propios data centers a soluciones de cloud computing. Esta decisión, está permitiendo a la empresa no solo garantizar la escalabilidad de su negocio, adaptando sus costes a las necesidades actuales, sino que por otra parte ha facilitado iniciativas relacionadas a la optimización de recursos. Por ejemplo, la compañía además utiliza métricas internas como el costo por millón de búsquedas para garantizar la eficiencia en el uso de recursos tanto desde el punto de vista de costes como de consumo energético.

Por otra parte, las plataformas de Rumbo utilizan los servicios de un proveedor de red de distribución de contenidos (CDN) que por una parte permite optimizar el uso del sitio web y por otra parte porque actúa como muro de protección entre el usuario y la web garantizando que se realizan los controles de seguridad necesarios para prevenir riesgos de ciberseguridad.

## Anexo 1. Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Con este Estado de Información No Financiera, Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U. da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 diciembre. Sus contenidos están basados en el Reporting anual que la compañía realiza en este ámbito conforme al marco de Reporting de sostenibilidad de GRI, a partir del año actual.

Para diseñar los contenidos de este informe y seleccionar los aspectos que son relevantes, Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U. ha llevado a cabo un análisis de materialidad que le ha permitido identificar los aspectos más relevantes sobre los que informar a sus grupos de interés, así como dar respuesta a los requerimientos de información no financiera en base a la regulación vigente.

Por otro lado, para todos aquellos aspectos que no son materiales para Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U, el presente informe aborda su enfoque de gestión, pero no da información detallada de KPIS clave u otros indicadores cuantitativos, pues no se consideran representativos de la actividad de Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U.

Adicionalmente, Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U ha elaborado un análisis de trazabilidad cuyo objetivo es relacionar los aspectos solicitados por la ley con los contenidos GRI asociados, publicados por la Compañía. Véase el índice de contenidos en tabla adjunta a continuación:

### Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

#### Ámbitos generales

Ámbitos		Apartado	Indicador GRI asociado
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno empresarial</li> <li>Organización y estructura</li> <li>Mercados en los que opera</li> <li>Objetivos y estrategias</li> <li>Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li> </ul>	1.1 Modelo de Negocio	102-2
Información General	Marco de Reporting Utilizado	1.3 General	102-54
Materialidad	Principio de Materialidad	1.2 Materialidad	102-46 102-47
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	1.4 Enfoque de Gestión	102-15
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	1.4 Enfoque de Gestión	102-15

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Apartado	Indicador GRI asociado
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	2.1 Gestión Ambiental	102-15 103-2
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	1.2 Materialidad	103-2
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	2.1 Gestión Ambiental	103-2
	Aplicación del principio de precaución	2.1 Gestión Ambiental	102-11
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	2.1 Gestión Ambiental	103-2
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No material	N/A
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	2.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos	103-2
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	N/A
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	2.4 Uso sostenible de los recursos	303-5
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	N/A
	Consumo, directo e indirecto, de energía	2.4 Uso sostenible de los recursos	302-1
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	2.2 Contaminación y Cambio climático	103-2
	Uso de energías renovables	2.2 Contaminación y Cambio climático	302-1
	Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	2.2 Contaminación y Cambio climático
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático		2.2 Contaminación y Cambio climático	103-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente		2.2 Contaminación y Cambio climático	103-2

Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	N/A
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	N/A

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Apartado	Indicador GRI asociado
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	3.1 Empleo	102-8 en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo 405-1
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	3.1 Empleo	102-8 en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo. 405-1
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	3.1 Empleo	102-8 en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo.
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	3.1 Empleo	103-2
	Brecha salarial	3.1 Empleo	103-2 405-2
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	3.1 Empleo	103-2
	Remuneración media de los consejeros por sexo	3.1 Empleo	103-2
	Remuneración media de los directivos por sexo	3.1 Empleo	103-2
	Implantación de políticas de desconexión laboral	3.2 Organización del Trabajo	103-2
	Empleados con discapacidad	3.6 Accesibilidad Universal para personas con discapacidad	103-2
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3.2 Organización del Trabajo	103-2
	Número de horas de absentismo	3.3 Salud y Seguridad	103-2
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	3.2 Organización del Trabajo	103-2

Ámbitos		Apartado	Indicador GRI asociado
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.2 Salud y Seguridad	103-2 403-1 403-2 403-3
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	3.2 Salud y Seguridad	403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3.4 Relaciones Laborales	103-2
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	3.4 Relaciones Laborales	102-41
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	3.4 Relaciones Laborales	403-4
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	3.5 Formación	103-2 404-2
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	3.5 Formación	404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3.7 Igualdad y Diversidad	103-2
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	3.7 Igualdad y Diversidad	103-2
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.6 Accesibilidad Universal para personas con discapacidad	103-2
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3.7 Igualdad y Diversidad	103-2

#### Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Apartado	Indicador GRI asociado
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	102-16 102-17 412-1
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	102-16 102-17 412-1
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	103-2 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	103-2

#### Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Apartado	Indicador GRI asociado
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.1 Información Relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	103-2 102-16 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	5.1 Información Relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	103-2 102-16 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.1 Información Relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	102-13

## Información sobre la sociedad

Ámbitos		Apartado	Indicador GRI asociado
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	103-2 203-2
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	103-2
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	102-43
	Acciones de asociación o patrocinio	6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	103-2
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	6.2 Subcontratación y Proveedores	103-2
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	6.2 Subcontratación y Proveedores	102-9
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	6.2 Subcontratación y Proveedores	102-9
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6.3 Consumidores	103-2
	Sistemas de reclamación	6.3 Consumidores	103-2
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	6.3 Consumidores	103-2
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	6.4 Información Fiscal	103-2
	Impuestos sobre beneficios pagados	6.4 Información Fiscal	103-2
	Subvenciones públicas recibidas	6.4 Información Fiscal	201-4 en lo que respecta a subvenciones