

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

Estado de Información No Financiera 2023



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.

ÍNDICE

CONTENIDO

Sobre este informe	2
1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 Descripción del modelo de negocio	3
1.2 Materialidad	6
1.3 Gobierno corporativo	8
1.4 Gestión de riesgos	9
2. CUESTIONES AMBIENTALES	
2.1 Gestión Ambiental	12
2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y Cambio Climático	13
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL	
3.1 Empleo	17
3.2 Organización de trabajo	27
3.3 Salud y seguridad	29
3.4 Relaciones laborales	30
3.5 Formación	31
3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	33
3.7 Igualdad y diversidad	33
4. DERECHOS HUMANOS	
4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	35
5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO	
5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	38
6. SOCIEDAD	
6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible	40
6.2 Subcontratación y proveedores	41
6.3 Consumidores	43
6.4 Información fiscal	45
7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	
7.1 Protección de Datos	45
7.2 Ciberseguridad	47
Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	49

Sobre este informe

El presente Estado de Información No Financiera 2023 (EINF) de la sociedad Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.U. (en adelante, Rumbo o la Sociedad) forma parte del Informe de Gestión de la sociedad, y se anexa como un documento separado al mismo. El EINF 2023 de Rumbo da respuesta a Ley 11/2018, del 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.

La información contenida en el EINF ha de permitir la comprensión, por parte del lector, de la evolución, los resultados, la situación, y el impacto de las actividades de la Sociedad respecto a las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las relativas al personal, incluidas las medidas para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y su accesibilidad universal. El marco internacional de referencia utilizado para la elaboración de este informe es el establecido por los estándares de Global Reporting Initiative (GRI 2021).

Mediante este documento, Rumbo tiene intención de informar a sus diferentes grupos de interés sobre la relevancia en la sociedad de cuestiones en materia de medio ambiente, sociedad y personal, gobierno y derechos humanos. Rumbo es una de las filiales españolas del Grupo lastminute.com (en adelante, el Grupo). El presente informe corresponde a la totalidad de las actividades prestadas por Rumbo. No obstante, en determinados aspectos, podrá hacer referencia a políticas y medidas globales que se emiten desde el Grupo, pero cuya aplicación es de especial relevancia o aplicabilidad al negocio de Rumbo.

Verificación

De conformidad con la Ley 11/2018, el presente EINF ha sido objeto de 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. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Descripción del modelo de negocio

Sobre Rumbo y lastminute.com

Red Universal de Marketing y Bookings Online S.A.U. (en adelante Rumbo o la Sociedad) se fundó en España en el año 2000 como el primer sitio web de viajes de servicio completo. Su domicilio social se encuentra situado en Madrid.

La Sociedad forma parte de lastminute.com Group (en adelante, el Grupo), líder europeo en el sector de ocio y viajes online. Como Agencia de Viajes en Línea (OTA, por sus siglas en inglés), lastminute.com 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.

El Grupo está presente en 58 países, disponible en 20 idiomas y con más de 1.700 trabajadores repartidos en oficinas por diferentes partes del mundo, desarrollando productos y servicios propios para enriquecer la experiencia de los millones de usuarios.

En cuanto a la transformación digital, el grupo sigue trabajando en potenciar la accesibilidad web a todas sus líneas de servicios desde cualquier ordenador o dispositivos móviles, proporcionando a los usuarios interfaces mucho más intuitivas, más personalizables y accesibles.

Del mismo modo, el Grupo es muy activo en el negocio de las metabúsquedas, permitiendo así a los usuarios hacer comparaciones entre gran amplitud de productos (alojamientos, transporte y paquetes), re-dirigiéndolos a la página web de la agencia u hotel con el mejor precio disponible.

Modelo de Negocio

El modelo de negocio de Rumbo se basa 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. La Sociedad es propietaria de las marcas y sus respectivos sitios web “Rumbo” y “Viajar.com”.

La página web de Rumbo dispone de diferentes módulos que ofrecen una gran heterogeneidad de servicios. Por un lado, hay una gran oferta de destinos internacionales, además de ofrecer diferentes estilos de viaje según destino y tipo de viaje (en familia, con amigos o por trabajo). Para facilitar la búsqueda al usuario, Rumbo también dispone de listas *top-ranking* donde presenta las mejores opciones a escoger.

Del mismo modo, la Sociedad 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, sociedad del Grupo lastminute.com, es la responsable del desarrollo de productos y plataformas tecnológicas. Por su parte, Rumbo desarrolla algunas actividades en este ámbito como el desarrollo de *software*, código y actividades de testeo e integración.

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.

Asimismo, 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 lleva a cabo diferentes actividades en el ámbito de televentas y servicios al usuario como son la atención al cliente, correos electrónicos y reservas manuales. Adicionalmente, la Sociedad efectúa actividades de *back office* como cancelaciones y reembolsos, las cuales son realizadas tanto por equipos internos de la Sociedad como de forma externalizada por terceros. El objetivo principal de estos servicios es garantizar una atención holística y 100% focalizada a la máxima satisfacción de todas las necesidades que puedan tener sus clientes.

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 agencia de viajes online, Rumbo es un intermediario con responsabilidad limitada por los productos y servicios vendidos *online* o a través de su servicio de televenta.
- Por otro lado, desde el punto de vista de flujo de pagos, la Sociedad opera bajo el modelo Merchant. Este es un modelo de pago en el que el cliente paga el importe total del servicio a través de la propia agencia. Una vez el cliente ha realizado el pago a la agencia, esta hace un posterior pago del total menos su comisión al proveedor oficial del servicio.
- Desde una perspectiva de los ingresos, existen dos posibles modelos a llevarse a cabo: *mark up* o por comisión. En el primer caso, el proveedor vende el producto a Rumbo a un precio base y es la propia Sociedad quien vende al cliente final con un precio *mark up*. Por otra parte, el modelo basado en comisiones hace referencia que el proveedor es quien reconoce a Rumbo un importe de comisión a partir de las ventas generadas. La Sociedad también tiene como fuente de ingresos los espacios publicitarios en sus webs y sus aplicaciones.

Principales factores y tendencias

El mercado mundial de los viajes pulsó oficialmente el botón de reinicio a finales de 2023 y, salvo algunas pequeñas variaciones regionales y estacionales, ya se puede establecer un nuevo punto de referencia para interpretar la forma en la que viajaremos en el futuro.

En abril de 2023, el Skift Travel Health Index se situó por encima de 100 por primera vez desde enero de 2020, y todas las regiones incluidas mostraron un crecimiento positivo.

Esta nueva normalidad se ve respaldada por unas condiciones económicas que hacen que el gasto de los consumidores priorice los viajes frente a otras áreas del mercado del ocio y el esparcimiento.

En 2023, los vuelos europeos cerraron en torno al 92% de los niveles registrados en 2019, antes de la pandemia de COVID-19. La tasa de recuperación para 2023 se alineó estrechamente con la última previsión del tráfico de pasajeros a 7 años de Eurocontrol. Sin embargo, la curva de recuperación continuó con un ligero descenso en el cuarto trimestre, inferior al previsto por las aerolíneas, con una reducción del número de vuelos previsto debido principalmente a los horarios no operados.

El Consejo Internacional de Aeropuertos de Europa prevé un tráfico europeo de pasajeros del +1,4% en el cuarto trimestre de 2024, hasta el +9,2% en 2027. Los resultados reflejan la solidez del transporte aéreo a pesar de la subida de las tarifas aéreas.

Según CWT, el aumento de los precios para los viajeros debería ralentizarse, y la Asociación Mundial de Viajes de Negocios estima en su Previsión Mundial de Viajes de Negocios para 2024 que las tarifas aéreas aumentarán otro 1,8% interanual, mientras que las tarifas hoteleras experimentarán una subida del 3,5%.

En nuestro informe *Travel Horizons 2024*, en los principales países europeos observamos una notable tendencia de los patronatos de turismo a promocionar proactivamente los destinos en temporada baja.

En los últimos años, el impulso de viajar para disfrutar se ha convertido en una tendencia clave. Con destinos alternativos cada vez más populares, la educación desempeña un papel importante. En 2023 lastminute.com creó *Planet Heart*, nuestro centro de sostenibilidad B2C, repleto de artículos y consejos para ayudar a los viajeros concienciados con el medio ambiente a aprender más.

La aspiración de distribuir los viajes de forma más equilibrada a lo largo del año se refleja en la última encuesta realizada por la Comisión Europea de Viajes, que lleva desde septiembre de 2020 haciendo un seguimiento del sentimiento viajero entre los consumidores europeos. La encuesta revela que el 22% de los encuestados está interesado en viajar fuera de temporada como medio para aliviar las restricciones financieras de unas vacaciones. Sin embargo, los viajeros preocupados por los costes siguen destinando un gasto considerable a los viajes, ya que el 71% de los europeos sigue optando por mantener o aumentar su gasto en viajes en 2024.

En cuanto a las megatendencias, aunque las tarifas aéreas han aumentado algo debido a los precios del combustible y a la creciente presión reguladora sobre las aerolíneas para que compensen o reduzcan las emisiones de carbono, esto no ha afectado al número ni a la popularidad de los vuelos en términos generales.

El cambio climático y el aumento de las temperaturas cobraron más protagonismo en 2023. La Comisión Europea de Viajes reveló que el impacto de los fenómenos meteorológicos extremos en los planes de viaje era una preocupación primordial para el 14% de los encuestados a finales de 2023, frente a sólo el 7% en mayo de 2023.

En lo que respecta a la revolución de la Inteligencia Artificial (IA) en los viajes, existe un interés positivo por parte de los consumidores como herramienta de ayuda, sobre todo en la fase de planificación. En una encuesta realizada en EE.UU. por el National Research Group (NRG), el 39% afirma que le interesaría que la IA le recomendará lugares de interés para visitar; sin embargo, el 77% afirma que no se siente cómodo permitiendo que la IA acceda a visados, pasaportes u otros documentos de viaje importantes. La brecha de confianza en la IA es interesante para que las empresas de viajes puedan navegar con los clientes en 2024.

Objetivos y estrategias

El principal objetivo de Rumbo es ser un proveedor de viajes, que, a través de la tecnología, consiga simplificar el procedimiento de búsqueda y reserva de productos y servicios. La estrategia y el éxito del modelo de negocio de Rumbo depende de los avances tecnológicos y comerciales que permiten al usuario tener acceso a una amplia gama de servicios a precios muy competitivos.

De este modo, su estrategia se fundamenta en la oferta de paquetes vacacionales dinámicos cuya ventaja recae en la posibilidad de personalizar cualquier experiencia de viaje de acuerdo con la necesidad del cliente. La estrategia de Rumbo también se alinea con las directrices de lastminute.com, ya que este último forma parte del sector Travel Tech, quién también se posiciona como una sociedad líder en el mercado de los paquetes vacacionales dinámicos.

Mercados en los que opera

Actualmente, Rumbo opera sus diferentes actividades que componen su modelo de negocio, en diferentes mercados europeos. Seguidamente, se detallan las principales actividades de la sociedad en cada país.

- **Italia:** servicios de televentas para vuelos, hoteles y paquetes dinámicos.
- **España:** venta online (hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Francia:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Alemania:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Reino Unido:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Irlanda:** venta online (vuelos y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Portugal:** venta online (vuelos y paquetes dinámicos).
- **Bélgica:** venta online y servicios de televentas (paquetes dinámicos).
- **Países Bajos:** venta online y servicios de televentas (paquetes dinámicos).
- **Hungría:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Suiza:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Polonia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Rumanía:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Luxemburgo:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **República Checa:** venta online (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Eslovaquia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Estonia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Bulgaria:** venta online (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Islandia:** venta online (paquetes dinámicos).

Por otra parte, Rumbo también opera su actividad de agente de viajes en países fuera del territorio europeo, como por ejemplo en:

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

1.2 Materialidad

En lastminute.com, mantenemos un compromiso con la transparencia y la responsabilidad en nuestros informes de sostenibilidad. En 2023, por primera vez y en consonancia con los marcos normativos emergentes y las mejores prácticas del sector, adoptamos una perspectiva dual conocida como "doble materialidad", aplicable a todas las empresas del grupo (incluida Rumbo).

La adopción de una perspectiva de doble materialidad supone un avance significativo con respecto a la evaluación del año anterior. Con esta metodología, hemos ampliado nuestro análisis para abarcar una visión holística que evalúa la interacción entre las cuestiones que influyen en los resultados financieros de una empresa y su impacto más amplio en las personas, la sociedad y el medio ambiente.

Partiendo de los 13 temas materiales identificados en el primer análisis de materialidad llevado a cabo en 2022, se identificaron diferentes subtemas así como un total de 22 riesgos y 32 impactos que fueron posteriormente evaluados en función de su materialidad financiera y de impacto respectivamente. La evaluación se llevó a cabo involucrando diversos grupos de interés internos a través de la realización de talleres y encuestas específicos.

Por último los resultados de las evaluaciones se calificaron en una escala de 1 a 5, representando cada subtema en una matriz, con la materialidad financiera en el eje X y la materialidad de impacto en el eje Y. Un subtema de sostenibilidad se considera material si supera el umbral de materialidad especificado de 2 establecido desde una perspectiva financiera o de impacto. De acuerdo con lo anterior, un total de 14 subtemas se consideraron relevantes y materiales para las empresas del grupo lastminute.com (véase matriz de materialidad).

Los resultados del análisis de materialidad proporcionan información clave sobre los aspectos más relevantes para la sostenibilidad de nuestro Grupo. Es por ello que se utiliza para informar y dar forma a la Estrategia de Sostenibilidad de nuestra organización, la cual se ha construido considerando cinco pilares fundamentales:

- 1. Gestión de Riesgos ASG
- 2. Reducción de Emisiones de CO₂
- 3. Compromiso con las Partes Interesadas
- 4. Turismo Sostenible
- 5. Evolución de los Procesos

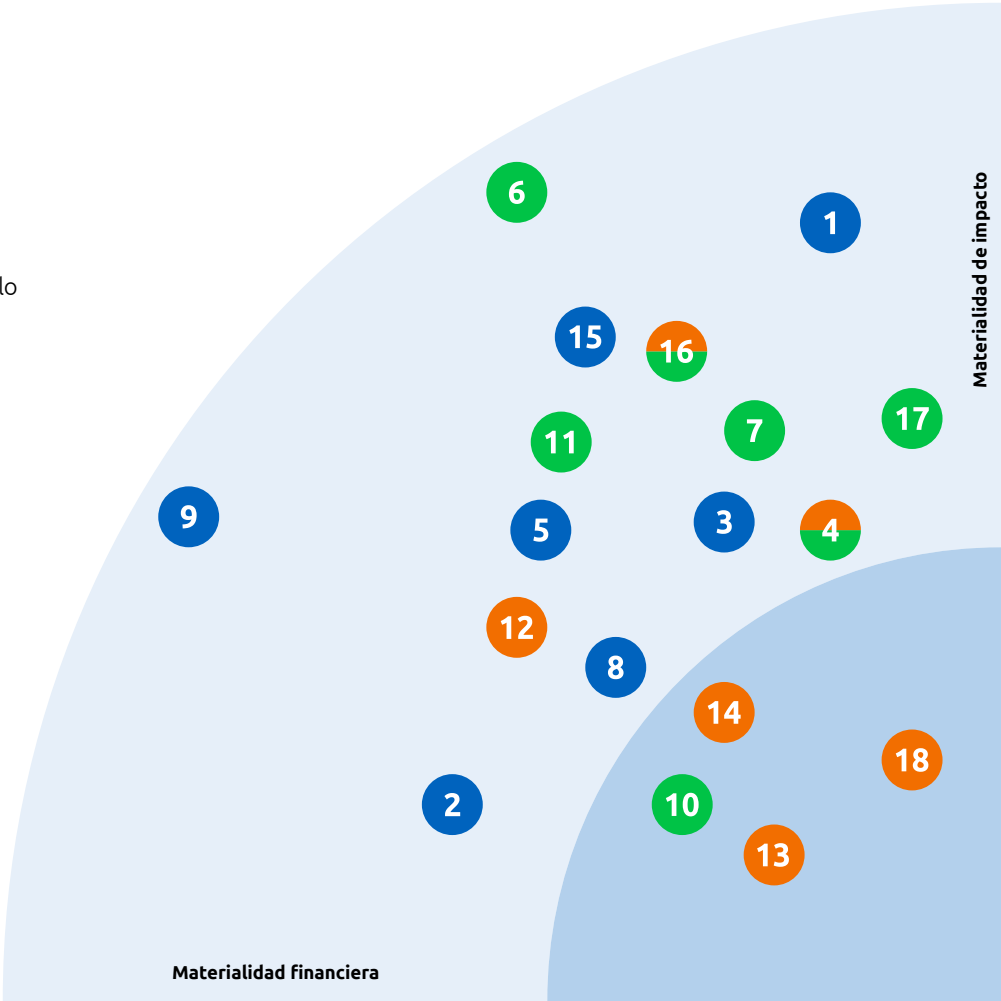
Para obtener más información sobre los aspectos materiales identificados y la Estrategia de Sostenibilidad de lastminute.com, véase el [Informe de Sostenibilidad 2023](#) emitido por el Grupo.

Matriz de materialidad

SUBTEMAS:

- 1 - Gobierno corporativo
- 2 - Corrupción y soborno
- 3 - Percepción del Grupo
- 4 - Relación con las comunidades y biodiversidad
- 5 - Satisfacción del cliente
- 6 - Mano de obra altamente cualificada y oportunidades de desarrollo
- 7 - Procedimientos de salud y seguridad
- 8 - Protección de datos
- 9 - Ciberseguridad
- 10 - Diversidad, equidad e inclusión
- 11 - Igualdad de oportunidades y salarios adecuados
- 12 - Estrategias y objetivos en materia de cambio climático
- 13 - Cambio climático y relaciones comerciales
- 14 - Emisiones de GEI y Gestión Energética
- 15 - Innovación en productos y servicios
- 16 - Socios comerciales
- 17 - Derechos humanos y cadena de valor
- 18 - Circularidad y eficiencia de la producción

- Subtema ambiental
- Subtema de buen gobierno
- Subtema social
- Umbral de materialidad



1.3 Gobierno corporativo

El Consejo de Administración de lastminute.com es el encargado tanto de la toma de decisiones estratégicas, como de la gestión y la supervisión de los riesgos globales, que, a su vez, son de aplicación para el negocio de Rumbo.

La composición del Consejo incluye al menos un Consejero Ejecutivo y un mínimo de dos Consejeros No Ejecutivos, siendo la mayoría No Ejecutivos. Todos los Consejeros No Ejecutivos cumplen los criterios de independencia establecidos en el Código Holandés de Buen Gobierno Corporativo.

A la hora de determinar su tamaño, el Consejo suele aspirar a tener entre tres y nueve miembros, lo que garantiza la diversidad de experiencias, fomentando al mismo tiempo un debate eficaz y sin disminuir la responsabilidad individual. El presidente del Consejo se elige entre los consejeros No Ejecutivos.

En 2015 se creó formalmente un órgano de Dirección Ejecutiva, compuesto por todos los directivos corporativos con responsabilidad estratégica sobre el Grupo. A 31 de diciembre de 2023, está compuesto por Luca Concone, Director Ejecutivo y Consejero Delegado, Maria Teresa Rangheri, Directora Ejecutiva y Directora General Corporativa, y Sergio Signoretti, Director Financiero.

Para más información sobre sus trayectorias profesionales, consulte la páginas 54-56 del [Informe Anual](#).

- En este sentido, la dirección de lastminute.com es la encargada de las siguientes funciones:
- Gestión y supervisión del negocio global;
- Definición y supervisión del cumplimiento estratégico entre las diferentes sociedades del grupo;
- Organización y supervisión del marco de control financiero y no financiero;
- Supervisión del buen cumplimiento mediante la constitución de varios comités corporativos de supervisión como, por ejemplo, Comité de Selección y Remuneraciones (*SAR Committee*), Comité de Auditoría, Comité de Supervisión de Riesgos (*RS Committee*), entre otros;
- Involucración e introducción de buenas prácticas que mejoren el compromiso global de la sociedad hacia el entorno.

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y con las acciones anticipadas en nuestro informe del año pasado, nos complace informar que en Abril de 2023 el Consejo aprobó el establecimiento del Comité Ético y Ambiental, Social y de buen Gobierno (ASG). Este comité ha sido creado para abordar de manera integral las cuestiones éticas y de sostenibilidad que afectan a nuestras operaciones y decisiones empresariales.

El Comité se reúne trimestralmente, con una duración media de una hora. En 2023, las reuniones del Comité se celebraron con asistencia plena o mayoritaria de los miembros pertinentes.

Las principales responsabilidades del Comité son:

- Realizar todos los preparativos necesarios para facilitar el proceso de toma de decisiones por parte del Consejo en relación con los asuntos de Ética y ASG;
- Revisar y recomendar a la dirección y al Consejo objetivos, políticas y procedimientos que sirvan a los intereses del Grupo para mantener un alto nivel de ética, integridad y responsabilidad corporativa;
- Determinar normas éticas claramente articuladas (las "Normas") y supervisar la adopción de las Normas en todos los niveles del Grupo
- Supervisar y aprobar formalmente la estrategia de sostenibilidad de acuerdo con la visión, la misión y la estrategia empresarial general del Grupo;
- Supervisar el cumplimiento de las Normas aprobadas y de la normativa aplicable en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, especialmente en lo relativo a los requisitos de divulgación de información no financiera, sugiriendo la adopción de cualquier marco de gobernanza pertinente necesario para cumplir dichos requisitos
- Revisar y supervisar la adecuación y eficacia del compromiso y la interacción de la empresa con sus partes intere-

sadas, garantizando que los principios éticos se aplican a la relación con empleados, clientes, proveedores, socios comerciales y comunidades locales;

- Revisar la implementación, el rendimiento y la evolución de las iniciativas y/o los objetivos estratégicos de sostenibilidad, de acuerdo con el análisis de materialidad de los temas de sostenibilidad y el compromiso del Grupo de contribuir a la agenda de los "Objetivos de Desarrollo Sostenible";
- Revisar los riesgos y responsabilidades materiales medioambientales, sociales y de gobernanza, y supervisar que dichos riesgos se gestionan como parte del programa de gestión de riesgos de la empresa y, en la medida necesaria, coordinarse con el comité de riesgos y finanzas de la empresa con respecto a dichos riesgos;
- Supervisar que la dirección haya asignado los recursos adecuados para cumplir las políticas sociales y éticas, los códigos de buenas prácticas y los requisitos reglamentarios; y
- Evaluar cada año sus propios resultados y la adecuación del presente mandato.

1.4 Gestión de riesgos

Sistema de Gestión de Riesgos

Nuestro sistema de Gestión del Riesgos (ERM por sus siglas en inglés) proporciona un marco completo para evaluar, gestionar y definir niveles aceptables de riesgo. Esto permite al Consejo de Administración formular estrategias que estén en consonancia con los objetivos empresariales del Grupo, fomentando así un entorno de riesgo controlado y fomentando una cultura de riesgo que respalde la consecución de los objetivos de sostenibilidad.

En 2023, iniciamos un proyecto para diseñar un marco de gestión de riesgos mejorado con el fin de ampliar la cobertura de la gestión de riesgos y los controles asociados. Este proyecto, que se completará en 2024, tiene por objeto proporcionar un enfoque holístico, utilizando una metodología estructurada para identificar, evaluar, priorizar y mitigar las amenazas potenciales para el Grupo.

El objetivo de la fase de identificación de riesgos es identificar todos los sucesos potencialmente perjudiciales, ya sean derivados de procesos empresariales internos o de factores externos, que podrían obstaculizar la consecución de los objetivos empresariales.

Los riesgos se evalúan conforme a una escala de puntuación predefinida que tiene en cuenta aspectos cuantitativos (ej. impacto económico y financiero) y cualitativos (ej. reputación, seguridad y salud en el trabajo). Cuando resulta pertinente y proporcionado, se definen y aplican medidas específicas de gestión de riesgos.

Los riesgos identificados se clasifican en cuatro categorías diferentes de acuerdo con nuestra taxonomía de riesgos: estratégicos, operativos, financieros y de cumplimiento (para más detalles, véase el *Capítulo Risk Management & Internal Control System* [del Informe Anual Corporativo](#)).

Integración de los riesgos ASG

Los factores ASG tienen una creciente importancia para las partes interesadas, incluidos inversores, clientes y reguladores. Por ello, es esencial integrar las consideraciones ASG en nuestro marco de gestión de riesgos empresariales. Este enfoque integrado garantiza que el Grupo no sólo aborde los riesgos financieros, sino que también gestione de forma proactiva los riesgos relacionados con el impacto medioambiental, la responsabilidad social y el gobierno corporativo. Integrando los factores ASG en nuestro sistema de gestión de riesgos buscamos mejorar nuestra capacidad de resiliencia, satisfacer las expectativas de las partes interesadas, cumplir la normativa y crear valor a largo plazo.

Dicha integración se logró mediante un proceso exhaustivo estrechamente vinculado al análisis de doble materialidad. Partiendo de las 13 cuestiones materiales identificadas, se actualizó la taxonomía de riesgos de la empresa para integrar los riesgos de sostenibilidad en las categorías estratégicas, financieras, operativas y de cumplimiento existentes en dos etapas diferenciadas:

1. **Actualización de las descripciones de riesgos:** las descripciones de riesgos existentes se revisaron y perfeccionaron para adaptarlas a las cuestiones materiales identificadas. El objetivo era destacar la dimensión de sostenibilidad de cada riesgo y proporcionar una comprensión más matizada dentro del contexto organizativo.
2. **Identificación de riesgos emergentes:** mediante un análisis en profundidad, se identificaron cinco riesgos ASG emergentes, que se integraron en el actual marco de riesgos. Este proceso implicó establecer vínculos con cuestiones específicas de sostenibilidad que no se habían vinculado previamente a ninguna categoría de riesgo existente.

El resultado fue una lista de 17 grupos de riesgos ASG:

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Modelo de negocio | 10. Ciberseguridad |
| 2. Personas | 11. Gestión del cambio |
| 3. Clientes | 12. Conducta |
| 4. Entorno digital | 13. Privacidad de datos |
| 5. Socios comerciales | 14. Normativa legal y jurídica |
| 6. Cambio Climático | 15. Fraude y soborno |
| 7. Cadena de suministro sostenible | 16. Derechos Humanos |
| 8. Circularidad y eficiencia de la producción | 17. Seguridad y Salud |
| 9. Gestión de datos | |

A través de este ejercicio, hemos emprendido el camino para adoptar las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés). Esta iniciativa está diseñada para mejorar la transparencia y la divulgación de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, garantizando que las partes interesadas tengan acceso a la información completa necesaria para una toma de decisiones informada. Esperamos publicar nuestro primer informe TCFD junto con nuestro Informe de Sostenibilidad 2024 el año que viene.

Riesgos emergentes

Los riesgos emergentes se caracterizan por su novedad, complejidad, creciente importancia e impacto incierto en las organizaciones. Tienen el potencial de perturbar las operaciones, afectar a los resultados financieros y socavar la sostenibilidad a largo plazo. A menudo plantean retos únicos y sin precedentes que requieren planteamientos innovadores y estrategias proactivas de gestión de riesgos.

Tras el ejercicio realizado en 2023 en relación con la integración de los ASG en el sistema de gestión de riesgos empresariales, los dos principales riesgos emergentes identificados para el Grupo son:

Riesgos físicos crónicos relacionados con el clima. Estos riesgos se refieren a los efectos a largo plazo del cambio climático en los entornos físicos, que provocan cambios graduales que pueden afectar a nuestras actividades empresariales. Un ejemplo de estos riesgos es el cambio en el atractivo de determinadas regiones debido a periodos prolongados de calor extremo. Zonas antaño populares para las vacaciones de verano pueden resultar menos atractivas o incluso peligrosas debido al aumento de las temperaturas. Esto podría provocar un descenso de las reservas de paquetes de viajes a dichos destinos, afectando en última instancia a los ingresos y los resultados financieros de la empresa.

Ya hemos tomado iniciativas para mitigar estos riesgos, incluida la diversificación de nuestra oferta de destinos a través de una amplia gama de sitios que ayudan a los clientes a elegir entre una gran variedad de destinos. También ofrecemos apoyo personalizado a nuestros clientes afectados por cancelaciones debidas a fenómenos meteorológicos extremos para que encuentren otras alternativas (para más detalles, consulte el capítulo dedicado a los clientes).

Cambios normativos en materia de ASG. Con la creciente concienciación mundial sobre las cuestiones ASG, los gobiernos están aplicando reglamentos y normas más estrictas para hacer frente al cambio climático y promover prácticas empresariales sostenibles. El cumplimiento de estas normativas requiere planificación estratégica e inversión, así como un seguimiento continuo para garantizar su cumplimiento a lo largo del tiempo. La falta de adaptación podría acarrear sanciones económicas, daños a la reputación y pérdida de cuota de mercado.

Para mitigar estos riesgos realizamos evaluaciones periódicas y trabajamos continuamente para integrar las consideraciones ASG en nuestra estrategia empresarial y en nuestra toma de decisiones.

Modelo de gobernanza del riesgo

Un sólido modelo de gobernanza del riesgo implica delegar responsabilidades específicas en diversos órganos corporativos, cada uno de los cuales tiene un papel diferente que desempeñar en la gestión y supervisión del riesgo en todo nuestro negocio.

En nuestro Grupo, hemos establecido un modelo de gestión de riesgos compuesto por diferentes comités con responsabilidades específicas asignadas:

- El Consejo de Administración aprueba el sistema de gestión de riesgos corporativo, nombra al Comité de Auditoría y al Comité de Riesgos y Finanzas y supervisa las actividades de gestión de riesgos, incluida la revisión y evaluación periódicas de los riesgos y controles, así como su impacto potencial en los objetivos estratégicos.
- El Comité de Auditoría se encarga de supervisar el sistema de control interno. Define las directrices y revisa anualmente el sistema de gestión de riesgos en relación con las características del Grupo y el perfil de riesgo asumido, así como su eficacia.
- El Comité de Riesgos y Finanzas se encarga de supervisar el sistema de gestión de riesgos, velando por la correcta identificación, medición, gestión y control de los principales riesgos a los que se enfrentan el Grupo y sus filiales. Revisa periódicamente el sistema de gestión de riesgos y formula recomendaciones al Comité de Auditoría sobre la adecuación del sistema de control interno. También colabora con otros comités para identificar riesgos, establecer directrices para la gestión de riesgos y supervisar la eficacia del marco de gestión de riesgos.
- El Comité de Ética y ASG lleva a cabo revisiones y evalúa los riesgos y controles relacionados con la ASG.
- El Comité de Privacidad de Datos desempeña un papel fundamental en la supervisión de la gestión del riesgo de protección de datos y garantiza el cumplimiento de la normativa y las políticas pertinentes por parte de la empresa.

2. CUESTIONES AMBIENTALES

2.1 Gestión Ambiental

Gestión Medioambiental

En Rumbo, estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la adopción de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones, asumiendo nuestra responsabilidad empresarial así como dando respuesta a la creciente demanda de servicios proveídos por empresas responsables.

Durante el ejercicio 2022, iniciamos nuestra hoja de ruta hacia actividades empresariales más sostenibles que mitiguen nuestro impacto ambiental tanto directo como indirecto, y esta trayectoria continúa siendo una prioridad para nosotros en el futuro.

En 2023, este compromiso se ha formalizado incorporando un nuevo apartado en nuestro Código de Conducta dedicado al medio ambiente a través del cual reafirmamos nuestra dedicación con la protección del planeta y establecemos pautas claras para nuestras acciones en este ámbito. Algunos de los aspectos destacados de nuestro código incluyen:

- Medir y reducir nuestra huella de carbono corporativa.
- Ser más responsables en el uso de recursos naturales.
- Fomentar los principios de economía circular dentro de nuestras operaciones.
- Establecer metas claras y alcanzables para contribuir al Acuerdo de París sobre el Cambio Climático.
- Capacitar e involucrar a nuestros colaboradores en el cuidado responsable del medio ambiente.
- Promover la conciencia ambiental entre nuestros clientes y socios comerciales.
- Fomentar formas de turismo sostenible y reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Debido a que el consumo de agua, consumo de materias primas y la generación de residuos suponen un impacto menor por no estar relacionados con su actividad principal, no se han considerado aspectos materiales para Rumbo.

En Rumbo, entendemos que la responsabilidad ambiental es un compromiso compartido. Por lo tanto, alentamos a todos nuestros empleados a adoptar hábitos sostenibles en su vida diaria, tanto en la oficina como fuera de ella. Nuestro Código de Conducta establece claramente las expectativas para todos los miembros de nuestro equipo en relación con la protección del medio ambiente y la adopción de prácticas sostenibles.

Procedimientos de Evaluación o certificación ambiental

Para mantener su compromiso con el medioambiente, Rumbo trabaja con compañías cuyos valores y prácticas contribuyen con la lucha contra el cambio climático.

Además, de sus oficinas centrales situadas en Madrid, el Grupo, y consecuentemente Rumbo, trabaja con un “data center” externo ubicado en los Países Bajos para el almacenamiento de datos. Se trata de un centro que posee un 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.

El negocio de Rumbo no presenta un riesgo alto frente a daños ambientales debido a la naturaleza de su actividad. Por ello, la Sociedad no aplica un principio específico de precaución y tampoco ha realizado ninguna provisión de garantía por cuestiones medioambientales durante el ejercicio. No obstante, el Grupo cuenta desde el año 2022 con un equipo interno dedicado a dirigir la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad. Junto con los equipos de gestión de instalaciones, movilidad y el equipo informático, trabaja en cuestiones ambientales como fomentar el uso responsable de recursos, el reciclaje y la economía circular.

2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático

A través de la medición, reducción y compensación de las emisiones generadas por nuestra actividad interna, damos un paso crucial hacia la reducción de nuestro impacto atmosférico. Estas acciones nos acercan al objetivo del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global a 1,5° C.

Por tercer año consecutivo, la empresa ha medido su huella de carbono para evaluar su rendimiento en términos de emisiones de gases de efecto invernadero. La metodología utilizada para calcular las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 se basa en los procedimientos descritos en el *GHG Protocol* que es actualmente la metodología internacional más utilizada y sigue las directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés).

Para el cálculo de la huella de carbono de 2023 se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero en cada uno de los tres alcances:

- **GEI 1:** Emisiones directas generadas por las fugas de gas refrigerante de los aparatos de aire acondicionado en las oficinas de Rumbo.
- **GEI 2:** Emisiones derivadas del consumo de electricidad y calefacción en las oficinas arrendadas por Rumbo.
- **GEI 3:** Las categorías más relevantes de emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor de la empresa. Entre ellas se incluyen las siguientes:
 - *Categoría 1 - Bienes y servicios adquiridos* (parcialmente). Emisiones aguas arriba procedentes de la producción de productos y servicios adquiridos por la empresa, particularmente las emisiones derivadas del uso de la energía en centro de datos y en la nube (*cloud computing*).
 - *Categoría 2 - Bienes de capital*. Emisiones procedentes de la producción de bienes de capital comprados o adquiridos por la empresa (dispositivos electrónicos, mobiliario y equipos).
 - *Categoría 3 - Actividades relacionadas con los combustibles y la energía no incluidas en el Alcance 1 o el Alcance 2*. Emisiones relacionadas con la producción de combustibles y energía adquiridos y consumidos por la empresa que no están incluidas en el alcance 1 o el alcance 2.
 - *Categoría 6 - Viajes de negocios*. Emisiones derivadas del transporte de empleados para actividades relacionadas con la empresa en vehículos propiedad de terceros o gestionados por terceros, así como las emisiones asociadas a las estancias en hoteles.
 - *Categoría 7 - Desplazamientos de empleados*. Emisiones procedentes del transporte de los empleados entre sus domicilios y sus lugares de trabajo. Además, también hemos incluido las emisiones derivadas del teletrabajo. Los datos sobre los hábitos de desplazamiento de los empleados durante el ejercicio 2023 se recogieron a través de una encuesta, en la que se pidió a los trabajadores del Grupo que facilitaran el número de km recorridos desde su domicilio hasta el lugar de trabajo, el medio de transporte más utilizado y el número de días de presencia en la oficina.

Las emisiones de CO₂ equivalente generadas por Rumbo durante el ejercicio 2023 y 2022 fueron las siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero (Kg CO ₂ eq)	2023	%	2022	%
Alcance 1	0	0%	4.717,2	0,4%
Alcance 2 (market-based)	42.935,20	11,4%	88.591,4	7,5%
Alcance 3*	335.085,42	88,6%	1.091.398,2	92,1%
Total de emisiones	378.020,62	100%	1.184.706,8	100%

* Un total de 173.309,01 kgCO₂eq relativas a los viajes de negocios y eventos se han compensado a través de la compra de créditos de carbono

Las emisiones totales de Rumbo en 2023 fueron 378.02 tCO₂eq, donde las emisiones derivadas del consumo de electricidad en las oficinas (alcance 2) representaron un 11,4% y las emisiones indirectas de alcance 3 un 88,6%. Las emisiones de alcance 1 fueron inexistentes al no haberse identificado ninguna fuga de gas refrigerante en los equipos de aire acondicionado de las oficinas. Durante este ejercicio, refinamos los cálculos basándonos en datos primarios, contrastando con la metodología utilizada el año anterior cuando se asumió una tasa de fuga fija para todas las unidades de aire acondicionado.

Para el cálculo del Alcance 2, incluimos las emisiones vinculadas al uso de electricidad en las oficinas de Madrid. Las emisiones se calcularon utilizando tanto el método market-based como el location-based, tal y como recomienda el *GHG Protocol*. Para el método market-based se ha utilizado el factor de emisión específico para la electricidad adquirida mientras que para el método location-based se ha utilizado el factor de emisión del mix eléctrico nacional (total de emisiones de alcance 2 location-based: 28.3tCO₂eq).

Las emisiones de dicho alcance se han visto reducidas en un 51.5% con respecto al año anterior. Dicha reducción se ha debido principalmente a dos factores; por un lado el cierre de la oficina situada en el Paseo de la Castellana 216 en julio de 2023 y por otro al aumento del personal teletrabajando en línea con nuestra política de trabajo a distancia/híbrido.

El consumo de energía para el ejercicio 2023 y 2022 ha sido el siguiente:

Consumo de energía (en kWh) * Electricidad + Calefacción	2023	2022
Electricidad	162.869	171.783
Calefacción	0*	45.172
Total, energía consumida	162.869	216.955

* El consumo energético para calefacción (entendiendo como tal consumo de combustible) fue 0 en 2023, ya que la energía utilizada para calefacción en Madrid es electricidad.

En cuanto a las emisiones indirectas, del total de las emisiones de Alcance 3, el 75% se asoció a desplazamientos de trabajadores y del teletrabajo, el 15% a las actividades relacionadas con la energía consumida aguas arriba, el 9% a los bienes de capital y el 2% a la compra de bienes y servicios.

Las emisiones de Alcance 3 se vieron reducidas muy significativamente debido a varios factores:

- El consumo eléctrico del data centre ubicado en los Países Bajos fue en 2023 de origen 100% renovable. Esto, unido a los esfuerzos que los proveedores de servicios en la nube están realizando para reducir sus propias

emisiones, ha dado lugar a una reducción muy significativa de esta categoría (Cat. 1) con respecto a 2022 (95%);

- Las emisiones relativas a los bienes de capital (Cat. 2) experimentaron un notable descenso de 45tCO₂e a 14tCO₂eq (67%) en comparación con el año pasado, atribuido a una importante disminución de las compras que fueron tan necesarias durante la campaña de contratación de personal que se produjo en 2022;
- Las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados y el teletrabajo han disminuido notablemente con respecto al año anterior. Esta variación se ha producido principalmente por la mejora de la metodología de cálculo utilizada durante el ejercicio de 2023, la cual se ha basado en el análisis de las respuestas de los empleados a la encuesta enviada - que ha contado con una mayor participación con respecto al año anterior - para recoger datos más precisos sobre los hábitos y medios de transporte utilizados para desplazarse desde y hasta su lugar de trabajo. Durante el 2022, al contar con un menor respaldo a la encuesta, se realizó una estimación conservadora considerando el peor de los casos posible.

En relación a las emisiones derivadas de los viajes de negocios (un total de 173.309,01 tCO₂eq), en 2023 decidimos compensarlas mediante la compra de créditos de carbono generados a partir de diversos proyectos en Pakistán, Perú, Nigeria e Indonesia a través de nuestro socio Chooose. Verificados con arreglo a la norma internacionalmente reconocida *Verified Carbon Standard* (VCS), estos proyectos de reducción de emisiones cumplen rigurosos criterios de medición, seguimiento, notificación y verificación e incluyen:

- Delta Blue Carbon (Pakistán)
- Nii Kaniti: Gestión forestal comunitaria (Perú)
- Programa de cocinas mejoradas (Nigeria)
- Proyecto de reserva de biodiversidad Rimba Raya (Indonesia)

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Como parte de nuestro compromiso permanente con la sostenibilidad medioambiental, reconocemos la importancia de fijar objetivos ambiciosos de reducción de emisiones.

Nuestro objetivo global como Grupo es lograr cero emisiones netas para 2050, en consonancia con el Acuerdo de París para limitar el calentamiento global a no más de 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales. Para ello, en nuestro Grupo nos hemos fijado un objetivo claro a corto plazo de lograr cero emisiones netas de Alcance 1 y Alcance 2 para 2025.

Para lograrlo, centraremos nuestros esfuerzos en optimizar la eficiencia energética en nuestras oficinas y aumentar el uso de electricidad renovable. Para ello cambiaremos nuestro contrato de suministro a un proveedor de electricidad de origen renovable y trabajaremos en la sensibilización de nuestros empleados para fomentar la eficiencia energética.

Con el fin de facilitar la gestión energética en nuestras oficinas, el departamento de *Facility Management* ha sido integrado en la Dirección de Sostenibilidad. Uno de los primeros pasos dados en esta dirección es la próxima publicación de una política global de gestión de instalaciones en 2024. Esta política pionera abarcará diversos aspectos medioambientales, como la gestión de residuos, el control de la temperatura y las estrategias de reducción de residuos. Al proporcionar directrices claras para todas nuestras oficinas, esta política pretende cultivar un lugar de trabajo más respetuoso con el medio ambiente, en consonancia con nuestros objetivos generales de sostenibilidad.

En cuanto a las emisiones de Alcance 3, Rumbo ha continuado en la optimización de los procesos de gestión del almacenamiento de datos trasladados a los servidores *cloud computing* y sigue trabajando con los proveedores que proveen servicios al Grupo.

De cara al futuro, seguimos centrándonos en aplicar estrategias de optimización de los viajes para reducir aún más las emisiones. Entre ellas figuran el uso de herramientas de colaboración a distancia (como la videoconferencia) para reducir la necesidad de reuniones presenciales, la consolidación de los viajes y la promoción de modos de transporte sostenibles cuando los desplazamientos sean inevitables.

Economía circular

Como agencia de viajes online, nuestro modelo operativo difiere de los procesos de fabricación tradicionales, que a menudo generan importantes residuos y consumo de recursos. Sin embargo, reconocemos la importancia de adoptar un enfoque empresarial circular en todas las facetas de nuestras operaciones. La circularidad no consiste únicamente en gestionar los residuos; es una perspectiva holística que hace hincapié en la eficiencia de los recursos, la longevidad de los productos y las prácticas sostenibles en todas las fases de nuestro ciclo de vida empresarial. Por eso, se realizan acciones que fomentan la gestión de residuos desde una perspectiva de economía circular. Entre dichas medidas se encuentran:

- Reducción del uso de plástico en el material de las oficinas y sustitución por el material de bambú;
- Uso de contenedores específicos para reciclar los diferentes residuos generados (papel, orgánico y plástico) que fomenta el tratamiento de los desechos producidos por la Sociedad;
- Aplicación de nuevos sistemas de firmas usando firmas electrónicas. Gracias a esta aplicación de realizar la mayoría de las operaciones sin papel, la Sociedad pretende convertirse en una empresa cero papel;
- Sustitución del uso del plástico en las oficinas por botellas reutilizables.

Además, en todas las empresas del Grupo se presta especial atención a los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), no sólo para garantizar el cumplimiento de la legislación, sino también para minimizar los residuos y prolongar la vida útil de los equipos electrónicos.

En Rumbo actuamos de conformidad con todas las leyes y normativas pertinentes relativas a la eliminación y gestión de aparatos eléctricos y electrónicos. Nuestro enfoque de la gestión de RAEE se centra en reducir, reutilizar y reciclar materiales siempre que sea posible.

Por ello, promovemos la reutilización y minimización de los RAEE a través de una política que permite a los empleados comprar equipos de la empresa que han llegado al final de su vida útil. Esta iniciativa no sólo proporciona una solución rentable para los empleados, sino que también prolonga la vida útil de los equipos electrónicos, en línea con nuestros objetivos de economía circular.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL

3.1 Empleo

El 100% de los empleados de Rumbo están ubicados en España. Durante 2023, el total de la plantilla ha tenido una subida de solo una persona comparado con el año anterior, pero con algunos cambios de distribución en las diversas categorías profesionales. El mantenimiento de la plantilla ha sido esperado tras la recuperación a una situación más normalizada después de la pandemia y teniendo que recuperar gran parte de la plantilla el año pasado. La mayor parte de la plantilla sigue concentrada en profesiones con un salario medio de mercado inferior (atención al cliente) o jóvenes profesionales que se han unido a equipos en roles profesionales junior.

Como está bien estipulado en nuestro Plan de Igualdad, estamos haciendo un gran esfuerzo para alcanzar un equilibrio de género en los puestos de Tecnología. Se ha logrado aumentar el número de mujeres en el departamento de 4 a 12, además una de ellas como gerente, ahora siendo un equipo de gerentes de tecnología de 2 hombres y una mujer. Aun así, los hombres siguen representando un 77% del equipo de Tecnología.

Esto coincide con las tendencias del mercado laboral, en el que los puestos tecnológicos y de desarrollo atraen tradicionalmente a más hombres con formación académica y profesional que se ajusta a los criterios de selección. Dado que la tecnología de viajes constituye nuestra actividad principal, la contratación de profesionales altamente cualificados es primordial. Dada la escasez de competencias tecnológicas, los empleados especializados en esta área tienen una remuneración media más alta en comparación con otros puestos de la misma antigüedad. Por el contrario, las mujeres siguen siendo mayoría en la categoría de atención al cliente, con un salario medio de mercado inferior.

En cuanto a la distribución por edades de los empleados, tenemos una plantilla muy diversificada, con la mayoría de nuestros empleados (51%) por debajo de los 35 años. Fomentamos activamente el crecimiento de personas con talento en nuestra empresa, como demuestra el hecho de que el 80% de nuestros gerentes sean menores de 45 años.

A continuación, se describe el número total de empleados en 2023 y su comparativa por sexo, tramos de edad, clasificación profesional y modalidades de contrato de trabajo.

Desglose de empleados por sexo y por edad

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Total	290	160	450	19	210	166	46	9	450
Empleados Totales	258	143	401	19	199	138	36	9	401
De los cuales atención al cliente	192	75	267	14	141	83	22	7	267
De los cuales tecnología	11	38	49	3	16	27	3	0	49
De las cuales otras categoría	55	30	85	2	42	28	11	2	85
Total Gerentes	32	17	49	0	11	28	10	0	49
De los cuales atención al cliente	13	8	21	0	6	13	2	0	21
De los cuales tecnología	1	2	3	0	0	2	1	0	3
De las cuales otras categoría	18	7	25	0	5	13	7	0	25

2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Total	291	158	449	24	205	163	51	6	449
Empleados Totales	265	144	409	24	197	140	42	6	409
De los cuales atención al cliente	202	77	279	19	144	83	27	6	279
De los cuales tecnología	4	30	34	1	11	20	2	0	34
De las cuales otras categoría	59	37	96	4	42	37	13	0	96
Total Gerentes	26	14	40	0	8	23	9	0	40
De los cuales atención al cliente	14	6	20	0	7	11	2	0	20
De los cuales tecnología	0	2	2	0	0	1	1	0	2
De las cuales otras categoría	12	6	18	0	1	11	6	0	18

Variaciones respecto 2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Total	0%	1%	0%	-21%	2%	2%	-10%	50%	0%
Empleados Totales	-3%	-1%	-2%	-21%	1%	-1%	-14%	50%	-2%
De los cuales atención al cliente	-5%	-3%	-4%	-26%	-2%	0%	-19%	17%	-4%
De los cuales tecnología	175%	27%	44%	200%	45%	35%	50%	-	44%
De las cuales otras categoría	-7%	-19%	-11%	-50%	0%	-24%	-15%	200%	-11%
Total Gerentes	23%	21%	23%	-	38%	22%	11%	-	23%
De los cuales atención al cliente	-7%	33%	5%	-	-14%	18%	0%	-	5%
De los cuales tecnología	100%	0%	50%	-	-	100%	0%	-	50%
De las cuales otras categoría	50%	17%	39%	-	400%	18%	17%	-	39%

Distribución por modalidad de contratos de trabajo

2023	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	0	0	0
Contrato Indefinido	290	160	450
Total	290	160	450

Variaciones respecto 2022	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	-100%	-100%	-100%
Contrato Indefinido	4%	2%	3%
Total	0%	1%	0%

2022	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	13	1	14
Contrato Indefinido	278	157	435
Total	291	158	449

Contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional

2022 Contratos temporales y contratos indefinidos	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empleados Totales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
Total Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
Contrato indefinido	290	160	450	19	210	166	46	9	450
Empleados Totales	258	143	401	19	199	138	36	9	401
De los cuales atención al cliente	192	75	267	14	141	83	22	7	267
De los cuales tecnología	11	38	49	3	16	27	3	0	49
De las cuales otras categorías	55	30	85	2	42	28	11	2	85
Total Gerentes	32	17	49	0	11	28	10	0	49
De los cuales atención al cliente	13	8	21	0	6	13	2	0	21
De los cuales tecnología	1	2	3	0	0	2	1	0	3
De las cuales otras categorías	18	7	25	0	5	13	7	0	25
Total	290	160	450	19	210	166	46	9	450

2023 Jornada completa y media jornada

	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	278	159	437	19	208	155	46	9	437
Empleados Totales	249	142	391	19	197	130	36	9	391
De los cuales atención al cliente	185	75	260	14	139	78	22	7	260
De los cuales tecnología	10	38	48	3	16	26	3	0	48
De las cuales otras categorías	54	29	83	2	42	26	11	2	83
Total Gerentes	29	17	46	0	11	25	10	0	46
De los cuales atención al cliente	12	8	20	0	6	12	2	0	20
De los cuales tecnología	0	2	2	0	0	1	1	0	2
De las cuales otras categorías	17	7	24	0	5	12	7	0	24



	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Media Jornada	12	1	13	0	2	11	0	0	13
Empleados Totales	9	1	10	0	2	8	0	0	10
De los cuales atención al cliente	7	0	7	0	2	5	0	0	7
De los cuales tecnología	1	0	1	0	0	1	0	0	1
De las cuales otras categorías	1	1	2	0	0	2	0	0	2
Total Gerentes	3	0	3	0	0	3	0	0	3
De los cuales atención al cliente	1	0	1	0	0	1	0	0	1
De los cuales tecnología	1	0	1	0	0	1	0	0	1
De las cuales otras categorías	1	0	1	0	0	1	0	0	1
Total	290	160	450	19	210	166	46	9	450

Promedios anuales de contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional
 Contratos temporales y contratos indefinidos

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	2.16	1.09	3.25	1.08	1.25	0.58	0.33	0.00	3.25
Empleados Totales	2.16	1.09	3.25	1.08	1.25	0.58	0.33	0.00	3.25
De los cuales atención al cliente	0.83	0.42	1.25	0.33	0.00	0.58	0.33	0.00	1.25
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	1.33	0.67	2.00	0.75	1.25	0.00	0.00	0.00	2.00
Total Gerentes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De los cuales atención al cliente	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contrato indefinido	290.99	159.83	450.83	20.16	211.58	163.16	48.34	7.59	450.83
Empleados Totales	258.41	145.08	403.50	20.16	201.50	135.00	39.25	7.59	403.50
De los cuales atención al cliente	201.33	80.75	282.08	16.83	149.00	85.08	24.50	6.67	282.08
De los cuales tecnología	7.00	34.50	41.50	2.00	13.92	22.92	2.67	0.00	41.50
De las cuales otras categorías	50.08	29.83	79.92	1.33	38.58	27.00	12.08	0.92	79.92
Total Gerentes	32.58	14.75	47.33	0.00	10.08	28.16	9.09	0.00	47.33
De los cuales atención al cliente	14.00	7.33	21.33	0.00	0.00	2.00	0.17	0.00	2.17
De los cuales tecnología	1.00	1.17	2.17	0.00	6.00	13.33	2.00	0.00	21.33
De las cuales otras categorías	17.58	6.25	23.83	0.00	4.08	12.83	6.92	0.00	23.83
Total	293.15	160.92	454.08	21.24	212.83	163.74	48.67	7.59	454.08

2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	15.67	5.83	21.50	2.33	11.17	4.67	3.17	0.17	21.50
Empleados Totales	15.67	5.75	21.42	2.33	11.08	4.67	3.17	0.17	21.42
De los cuales atención al cliente	13.92	5.25	19.17	1.83	9.58	4.42	3.17	0.17	19.17
De los cuales tecnología	0.00	0.25	0.25	0.00	0.25	0.00	0.00	0.00	0.25
De las cuales otras categorías	1.75	0.25	2.00	0.50	1.25	0.25	0.00	0.00	2.00
Total Gerentes	0.00	0.08	0.08	0.00	0.08	0.00	0.00	0.00	0.08
De los cuales atención al cliente	0.00	0.08	0.08	0.00	0.08	0.00	0.00	0.00	0.08
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contrato indefinido	263.66	139.50	403.16	18.08	182.50	148.17	49.17	5.25	403.17
Empleados Totales	237.91	125.08	363.00	18.08	174.25	124.33	41.08	5.25	363.00
De los cuales atención al cliente	181.33	66.67	248.00	14.58	126.17	74.33	27.75	5.17	248.00
De los cuales tecnología	1.92	23.00	24.92	0.33	8.92	14.42	1.25	0.00	24.92
De las cuales otras categorías	54.67	35.42	90.08	3.17	39.17	35.58	12.08	0.08	90.08
Total Gerentes	25.75	14.42	40.17	0.00	8.25	23.83	8.08	0.00	40.17
De los cuales atención al cliente	13.67	5.92	19.58	0.00	6.75	11.75	1.08	0.00	19.58
De los cuales tecnología	0.00	2.00	2.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	2.00
De las cuales otras categorías	12.08	6.50	18.58	0.00	1.50	11.08	6.00	0.00	18.58
Total	279.33	145.33	424.66	20.42	193.67	152.84	52.33	5.42	424.67

Jornada completa y media jornada

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	281.00	159.92	440.91	21.25	210.83	152.58	48.67	7.59	440.92
Empleados Totales	251.42	145.17	396.58	21.25	200.75	127.42	39.58	7.59	396.59
De los cuales atención al cliente	195.17	81.17	276.33	17.17	147.00	80.67	24.83	6.67	276.33
De los cuales tecnología	6.00	34.50	40.50	2.00	13.92	21.92	2.67	0.00	40.50
De las cuales otras categorías	50.25	29.50	79.75	2.08	39.83	24.83	12.08	0.92	79.75
Total Gerentes	29.58	14.75	44	0.00	10.08	25.16	9.09	0.00	44.33
De los cuales atención al cliente	13.00	7.33	20.33	0.00	6.00	12.33	2.00	0.00	20.33
De los cuales tecnología	0.00	1.17	1.17	0.00	0.00	1.00	0.17	0.00	1.17
De las cuales otras categorías	16.58	6.25	22.83	0.00	4.08	11.83	6.92	0.00	22.83



Media Jornada	12.17	1.00	13.17	0.00	2.00	11.17	0.00	0.00	13.17
Empleados Totales	9.17	1.00	10	0.00	2.00	8.17	0.00	0.00	10.17
De los cuales atención al cliente	7.00	0.00	7.00	0.00	2.00	5.00	0.00	0.00	7.00
De los cuales tecnología	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De las cuales otras categorías	1.17	1.00	2.17	0.00	0.00	2.17	0.00	0.00	2.17
Total Gerentes	3.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00
De los cuales atención al cliente	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De los cuales tecnología	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De las cuales otras categorías	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
Total	293.17	160.92	454.08	21.25	212.83	163.75	48.67	7.59	454.09

2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	266.92	144.01	410.92	19.75	190.59	142.84	52.33	5.42	410.92
Empleados Totales	243.42	129.59	373.01	19.75	182.26	121.34	44.25	5.42	373.01
De los cuales atención al cliente	187.17	71.92	259.09	15.75	133.17	73.92	30.92	5.33	259.09
De los cuales tecnología	0.92	23.00	23.92	0.33	8.92	13.42	1.25	0.00	23.92
De las cuales otras categorías	55.33	34.67	90.00	3.67	40.17	34.00	12.08	0.08	90.00
Total Gerentes	23.50	14.42	37.92	0.00	8.33	21.50	8.08	0.00	37.92
De los cuales atención al cliente	12.50	6.00	18.50	0.00	6.83	10.58	1.08	0.00	18.50
De los cuales tecnología	0.00	2.00	2.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	2.00
De las cuales otras categorías	11.00	6.42	17.42	0.00	1.50	9.92	6.00	0.00	17.42
Media Jornada	12.42	1.33	13.75	0.67	3.08	10.00	0.00	0.00	13.75
Empleados Totales	10.17	1.25	11.42	0.67	3.08	7.67	0.00	0.00	11.42
De los cuales atención al cliente	8.08	0.00	8.08	0.67	2.58	4.83	0.00	0.00	8.08
De los cuales tecnología	1.00	0.25	1.25	0.00	0.25	1.00	0.00	0.00	1.25
De las cuales otras categorías	1.08	1.00	2.08	0.00	0.25	1.83	0.00	0.00	2.08
Total Gerentes	2.25	0.08	2.33	0.00	0.00	2.33	0.00	0.00	2.33
De los cuales atención al cliente	1.17	0.00	1.17	0.00	0.00	1.17	0.00	0.00	1.17
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	1.08	0.08	1.17	0.00	0.00	1.17	0.00	0.00	1.17
Total	279.33	145.34	424.67	20.42	193.67	152.84	52.33	5.42	424.67

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Durante 2022 reportamos un incremento masivo en contrataciones, en periodo post-pandémico en el cual había altas expectativas de la temporada alta, pero que al final no se cumplieron. Por esta razón se tuvieron que despedir empleados en el área de atención al cliente durante 2023. La mayoría de despidos han sido personas que no han pasado el periodo de prueba de 6 meses, de los cuales algunos se terminaron a principios de 2023.

Los despidos de 2023, que incluyen terminaciones de contratos temporales y dimisiones involuntarias, reflejan la situación descrita anteriormente.

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Despidos	30	25	55	9	24	15	6	1	55
Empleados Totales Despidos	29	24	53	9	24	13	6	1	53
De los cuales atención al cliente	27	20	47	9	20	11	6	1	47
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	2	4	6	0	4	2	0	0	6
Gerentes totales Despidos	1	1	2	0	0	2	0	0	2
De los cuales atención al cliente	1	1	2	0	0	2	0	0	2
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

2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Despidos	40	11	51	5	23	17	6	0	51
Empleados Totales Despidos	40	10	50	5	23	16	6	0	50
De los cuales atención al cliente	35	6	41	4	18	14	5	0	41
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	5	4	9	1	5	2	1	0	9
Gerentes totales Despidos	0	1	1	0	0	1	0	0	1
De los cuales atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	0	1	1	0	0	1	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 mediana de los hombres y las mujeres, entre la remuneración mediana de los hombres, multiplicada por 100. En este caso se obtiene un porcentaje que refleja la diferencia salarial entre ambos sexos (siendo favorable hacia la mujer cuando el porcentaje es negativo).

Remuneración media por sexo (euros)

2023

Hombre	Mujer	Total
34,379	25,273	28,515

Variaciones respecto 2021

Hombre	Mujer	Total
12%	8%	10%

2022

Hombre	Mujer	Total
30,722	23,333	25,841

Remuneración media por edad

2023

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	18,676	18,664	18,668
25-35	27,965	22,047	24,090
36-45	40,673	29,556	33,913
46-55	48,847	29,600	35,535
> 56	18,042	20,890	20,364
Total	34,379	25,273	28,515

2022

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	18,231	17,996	18,050
25-35	25,469	20,268	21,998
36-45	34,077	27,799	30,234
46-55	44,626	25,589	31,071
> 56	17,728	19,237	19,034
Total	30,722	23,333	25,841

Variaciones respecto 2022

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	2%	4%	3%
25-35	10%	9%	10%
36-45	19%	6%	12%
46-55	9%	16%	14%
> 56	2%	9%	7%
Total	12%	8%	10%

Remuneración media por categoría profesional

2023

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	19,227	18,982	19,053
Gerentes de atención al cliente	34,492	33,500	33,842
Empleados de tecnología	60,458	60,149	60,407
Gerentes de tecnología	59,798	65,180	62,190
Otras categorías empleados	36,738	32,240	33,924
Gerentes de otras categorías	76,753	55,839	61,285
Total	34,379	25,273	28,515

2022

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	18,400	18,517	18,486
Gerentes de atención al cliente	28,697	31,751	30,823
Empleados de tecnología	54,631	50,128	54,291
Gerentes de tecnología	58,727	N/A*	58,727
Otras categorías empleados	32,104	29,598	30,563
Gerentes de otras categorías	67,272	59,306	62,161
Total	30,722	23,333	25,841

* En 2022 no hubo empleados en esta categoría

Variaciones respecto 2022

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	3%	3%	3%
Gerentes de atención al cliente	28%	11%	17%
Empleados de tecnología	15%	34%	16%
Gerentes de tecnología	11%	N/A*	11%
Otras categorías empleados	-11%	-11%	-11%
Gerentes de otras categorías	10%	6%	5%
Total	-1%	-6%	-6%

* En 2022 no hubo empleados en esta categoría

Brecha Salarial

2023	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIANA	19,000	22,000
Retribución variable MEDIANA	0	0
Remuneración MEDIAN total	19,000	22,000
Brecha salarial de género	13.64%	

2022	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIANA	18,000	20,000
Retribución variable MEDIANA	0	0
Remuneración MEDIAN total	18,000	20,000
Brecha salarial de género	10.00%	

Brecha Salarial por categoría profesional

Desafortunadamente la brecha salarial total para Rumbo se ha visto incrementada del 10% a 13.6% durante 2023. Sin embargo, merece la pena destacar las mejoras en los grupos tanto de empleados de atención al cliente (que es el departamento más significativo en términos de volumen de empleados) como el de tecnología, cuya brecha se ha visto reducida un 58% y un 62% respectivamente. Particularmente, en el departamento de tecnología, se ha más que duplicado el número de mujeres, a pesar de las dificultades comentadas al principio de este capítulo.

En relación con el aumento de la brecha, éste se ha debido principalmente a los cambios en las categorías de gerencia y de empleados de otras categorías. Por un lado, la brecha salarial en la categoría de gerentes de tecnología ha contribuido al aumento total, puesto que en el año anterior no existían gerentes femeninos en este departamento. Ahora contamos con una gerente femenina en un equipo de gerentes de 3 personas en total, que aunque tenga un efecto negativo en la brecha, lo vemos como un éxito en cuanto a la mejora de la diversidad de la plantilla en niveles con más responsabilidad.

Por otro lado, dentro de la Sociedad, existe una estructura muy jerarquizada dentro de los grupos de gerentes con múltiples niveles de veteranía (ej. Team Leader, Senior Leader, etc.) y experiencia que cuentan con remuneraciones diferentes. Con el fin de simplificar la información en el presente informe, se han agrupado diferentes tipos de gerentes con remuneraciones muy diversas. Esto hace que, en muestras pequeñas de personal, cuando se realizan contrataciones y en grupos tan heterogéneos, la mediana cambie significativamente.

En la agrupación de la categoría profesional de “otras categorías”, se encuentran empleados de varios departamentos, incluyendo empleados de Corporate de nuestra empresa matriz. En algunos casos también hay movimientos internos de cambios de contratos de un país a otro, con diferentes niveles de experiencia y veteranía, y especializados en temas necesarios para la empresa.

2023			
Categoría profesional	Hombre	Mujer	Brecha salarial de género
Empleados de atención al cliente	18,000	18,000	0.00%
Gerentes de atención al cliente	26,960	24,500	9.12%
Empleados de tecnología	60,500	57,200	5.45%
Gerentes de tecnología	50,772	66,000	-29.99%
Otras categorías empleados	35,000	28,000	20.00%
Gerentes de otras categorías	85,200	58,800	30.99%
Total	22,000	19,000	13.64%

2022

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Gender Pay Gap
Empleados de atención al cliente	18,000	17,171	4.61%
Gerentes de atención al cliente	23,195	22,000	5.15%
Empleados de tecnología	55,000	38,000	30.91%
Gerentes de tecnología	58,836	N/A*	NA
Otras categorías empleados	25,200	26,000	-3.17%
Gerentes de otras categorías	48,907	56,160	-14.83%
Total	20,000	18,000	10.00%

* En 2022 no hubo empleados en esta categoría

La remuneración media de los consejeros y directivos

Durante los ejercicios 2023 y 2022, no existe personal de Alta Dirección ya que este pertenece a la empresa matriz del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el Administrador Único no ha devengado remuneración alguna, ni mantiene saldos con la Sociedad.

Adicionalmente, durante los ejercicios 2023 y 2022 el Administrador Único y la Alta Dirección (de la empresa matriz) no tienen concedidos anticipos o créditos y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía, no tienen contraídas obligaciones en materia de pensiones y seguros de vida, ni se han pagado primas de seguro de responsabilidad civil por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo.

El Administrador Único de la Sociedad y las personas vinculadas a éste, no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del TRLSC.

3.2 Organización de trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Rumbo cuenta con dos modelos de organización del trabajo, ya que está compuesta por dos grupos de trabajadores: el personal de oficina y el personal de atención al cliente.

Para el personal de oficina, y con el objetivo de facilitar la flexibilidad horaria y la conciliación laboral-personal de los empleados, en 2023 se ha continuado con la jornada laboral a 36 horas semanales que ya se introdujo en el ejercicio de 2022 en todas las oficinas de Rumbo en España, con una jornada intensiva de 4 horas los viernes. Además las entradas y salidas de los empleados siguen siendo flexibles dentro de las franjas horarias establecidas por la Sociedad, asegurando un horario laboral básico entre las 10:00 y las 16:00.

Reduciendo la jornada laboral a 36 horas semanales, la nueva jornada laboral anual es de 1.612 horas, sin que ello suponga una merma en la retribución de los trabajadores ni el devengo de los conceptos vacacionales. Esta medida aplica a todos los departamentos, incluyendo los contratos a tiempo parcial o en reducción de jornada, que se aplica de manera proporcional.

Los objetivos que se persiguen a través de la implementación de este marco de trabajo flexible son:

- Contribuir a una mejora en las medidas de conciliación laboral, parental y familiar;
- Mejorar el compromiso y la fidelidad de la plantilla con la Sociedad;
- Reducir la rotación laboral;

- Adoptar medidas actuales que los diferencien dentro del mercado laboral, facilitando el acceso al mejor talento;
- Fomentar el bienestar en la plantilla en aras de una mayor productividad y competitividad en el mercado.

Por otro lado, el personal de atención al cliente está organizado por “turnos rotativos” que varían en función de las necesidades de la Sociedad. Se incluye el trabajo en días festivos como horas extraordinarias, proporcionando posteriormente el descanso equivalente una contraprestación económica o una fórmula mixta de ambas soluciones. A los trabajadores se les informa de su turno con 15 días de antelación.

Políticas de Desconexión Laboral

En su Convenio Colectivo de Rumbo, se establece el “derecho a la desconexión digital” en el ámbito laboral. A nivel global, la Sociedad está comprometida a promover un equilibrio sólido entre la vida laboral y personal fomentando momentos significativos en persona y, al mismo tiempo, dando a nuestros empleados la oportunidad de, en cumplimiento de las normativas y leyes locales, elegir dónde, cuándo y cómo quieren trabajar.

Para ello, en sus políticas de Trabajo Híbrido y Trabajo a Distancia Completo, Rumbo y lastminute.com reconocen claramente el derecho a la desconexión digital, respetando el tiempo de descanso, permisos y vacaciones de los empleados, así como su privacidad personal y familiar. Por ello, se asegura a los empleados que no deben estar conectados a ninguna herramienta digital profesional fuera del horario laboral. Asimismo, los superiores jerárquicos no podrán exigir información o respuestas fuera del horario de trabajo. Además, el ejercicio del derecho a la desconexión digital por parte de los empleados no tiene un impacto negativo en su desarrollo profesional, ni será motivo de sanción disciplinaria.

A través de dichas políticas se busca garantizar el derecho, salvo circunstancias excepcionales o de fuerza mayor, el tiempo de descanso, las vacaciones, así como la vida privada. Estas políticas han cobrado especial importancia en los últimos años con el aumento del teletrabajo, para asegurar la conciliación de la vida laboral y familiar.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Para lograr la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores, Rumbo promueve numerosas medidas y políticas de conciliación.

Como parte de las políticas de Trabajo Híbrido y Trabajo a Distancia Completo se reconoce el derecho del empleado a cumplir con su horario de trabajo contractual contando con cierta flexibilidad. Se espera que los empleados cumplan su horario de trabajo durante la semana laboral estándar (de lunes a viernes) garantizando disponibilidad durante las horas centrales del día, donde se celebran la mayoría de las reuniones y eventos corporativos, de 10.00 a 16.00 horas CET, a menos que el puesto requiera que el trabajo se realice fuera de este horario o que se hayan acordado o cuando se hayan acordado acuerdos alternativos en función de las necesidades del servicio. Por otro lado, la jornada laboral debe estar comprendida entre las 7.00 y las 22.00 horas, con un intervalo mínimo de 12 horas entre la siguiente jornada laboral.

Además, existe la posibilidad 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 período de hasta dos semanas.

Rumbo también garantiza el cumplimiento de políticas establecidas por lastminute.com que facilitan la organización del tiempo de trabajo. Por ejemplo, además de la flexibilidad que ofrecen nuestras políticas de Trabajo Híbrido y Trabajo a Distancia Completo, cuando y donde sea posible, se ofrece la posibilidad de trabajar hasta 8 semanas al año desde cualquier lugar dentro de la Unión Europea. Esto significa que los empleados tienen la oportunidad de pasar tiempo trabajando en un lugar alejado de su lugar habitual de trabajo y/o fuera del país en el que residen.

Asimismo, se dispone de una Política de Seguridad de *Smart Working* que garantiza que, independientemente de la modalidad laboral, se cumpla en todo momento las condiciones de seguridad, confidencialidad y protección del dato tratado mediante el uso de VPN, conexión de redes seguras, etc.

3.3 Salud y seguridad

Compromiso con el equipo humano

La comunicación interna con los empleados es fundamental para lograr su integración con la cultura empresarial. Las personas son el recurso más valioso, por lo que Rumbo busca generar un entorno laboral donde las actividades se realicen de forma segura y se reduzcan los posibles riesgos que puedan sufrir las personas que forman parte. 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.

De acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, Rumbo, cuenta con un servicio preventivo externo especializado en Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada además de Medicina del Trabajo para la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.

Además, se realiza una evaluación de riesgos, en la que se informa sobre los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y las medidas preventivas a tomar para evitar la ocurrencia de estos riesgos o minimizar su ocurrencia. Estos informes recopilan información sobre:

- 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

En Octubre de 2023, se lanzó una encuesta con el fin de llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales entre los empleados de la empresa. Las respuestas se analizarán y los resultados se comunicarán a lo largo del primer trimestre de 2024.

Rumbo cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** en el que se discute e informa de las cuestiones relativas a seguridad y salud establecidas legalmente, así como cuestiones planteadas por los trabajadores. El Comité se reúne trimestralmente. En estas reuniones se han tomado decisiones como poner a disposición de los trabajadores material de oficina como sillas y/o monitores para facilitar el trabajo remoto.

Para garantizar las condiciones adecuadas de seguridad y salud en el teletrabajo, periódicamente se entrega a todos los empleados un cuestionario completo de autoevaluación, que debe ser completado por cada uno. En base a las respuestas obtenidas, la encuesta arroja recomendaciones o posibles mejoras de las condiciones que tiene en cuenta Rumbo para desarrollar nuevas medidas favorables para todo el colectivo.

Los datos relativos a accidentes de trabajo de los trabajadores de Rumbo en 2023 han sido de 0 accidentes (0 en 2022) y 0 enfermedades profesionales reconocidos (0 en 2022). Por consiguiente, los índices de frecuencia y de gravedad han sido de 0 tanto para el ejercicio 2023 como para el 2022.

En relación con las horas de absentismo, en 2023 se han producido 21.770 horas (18.257 horas en 2022), inclu-

yendo enfermedades comunes y citas médicas. Los permisos por acompañamiento de familiar están excluidos por no estar directamente relacionado a la salud del empleado. Debido al aumento de la plantilla, las horas de absentismo también se han visto incrementadas.

3.4 Relaciones laborales

Compromiso con el equipo humano

La comunicación interna con los empleados es fundamental para lograr su integración con la cultura empresarial, creando así un sentido de pertenencia y compartiendo la misión, visión y valores de la Sociedad.

Por este motivo, se ha establecido un sólido sistema de comunicación en el que la transmisión de información es simple y clara. Para ello, el Grupo trabaja cada año en mejorar los canales y herramientas para facilitar el intercambio de información. Como medida, el departamento dedicado a la comunicación interna ha desarrollado un plan de comunicación interna, que define las áreas relevantes y marca las pautas de cómo debe desarrollarse la comunicación externa, la comunicación interna y la comunicación igualitaria e informal.

Para garantizar que nuestros empleados tengan siempre la oportunidad de expresar su opinión sobre cuestiones relacionadas con el bienestar, realizamos una encuesta anual llamada “PULSE check engagement and well being” enviada a todos los empleados del Grupo por correo electrónico. A través de dicha encuesta podemos comprobar los niveles de compromiso y bienestar de nuestros empleados, centrándonos en tres áreas principales: el compromiso y el bienestar de los empleados, la comprensión de los factores emocionales que influyen en estos resultados y, la Diversidad, la Igualdad y la Inclusión (DE&I) como palancas clave del compromiso.

Las preguntas básicas se evalúan para formar lo que denominamos Índice de Compromiso de los Empleados (EI), Índice de Bienestar Emocional (EWI) y Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I). El Grupo se ha puesto como objetivo global alcanzar un Índice de Compromiso de los Empleados del 70% o superior. Este año participaron 1.399 empleados del Grupo en la encuesta, alcanzando una tasa de respuesta del 84%.

La Sociedad garantiza el anonimato de las respuestas y desarrolla medidas a diferentes niveles para ofrecer apoyo a sus trabajadores de forma mucho más personalizada. En este sentido, la Sociedad dispone de una plataforma externa para garantizar el acceso adecuado a los datos y también le permite comparar y realizar seguimiento mediante una serie de *KPIs* (indicadores de desempeño).

Durante 2023 también pusimos en marcha nuestra nueva línea de ayuda interna en materia de integridad, que puede ser utilizada por nuestros empleados como mecanismo de reclamación, para plantear cualquier duda o queja interna de forma anónima.

En cuanto al desarrollo profesional y su desempeño, se dispone de un sistema denominado “performance management process” para gestionar el desempeño, definir metas y recibir retroalimentación constante. Como resultado, se obtiene una evaluación del desempeño, que se alinea a la vez con los valores dentro de la empresa. Este sistema permite reforzar las competencias desarrolladas por Rumbo e integra las prioridades establecidas para cada etapa de desarrollo individual y del equipo en su conjunto.

Por otro lado, entre las iniciativas diseñadas para establecer un diálogo constante con los trabajadores, cabe destacar la organización de eventos virtuales a diferentes niveles de la organización llamados “All Hands” que tienen como objetivo abrir un espacio de comunicación entre los empleados y las personas que dirigen la Sociedad. 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.

Adicionalmente, en 2021 se introdujo nuestra política de voluntariado que ofrece a nuestros empleados la posibilidad de dedicar hasta 2 días al año a proyectos benéficos patrocinados por la empresa y la fundación lastminute.

com, o a cualquier causa que sea significativa para ellos. Siempre estamos abiertos a nuevas actividades de voluntariado y animamos a nuestros empleados a aportar ideas para nuevos proyectos sin ánimo de lucro.

Organización del diálogo social

El diálogo social en Rumbo se articula a través de un Comité de Empresa, formado por miembros de la empresa y 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.

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

Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo

La totalidad de los empleados de Rumbo se encuentran sujetos al Convenio Colectivo vigente, en el cual se reflejan, entre otros aspectos, los horarios y las condiciones laborales. Se trata de un Convenio Colectivo de Empresa, basado en el Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje. El Convenio incluye cuestiones relacionadas con la conciliación laboral, formación, contratación, organización del tiempo de trabajo y jornada, medidas de Salud y Seguridad entre otros puntos.

El Convenio Colectivo de Rumbo se prorrogó tácitamente en Julio 2023 por un año. No obstante, Rumbo ha comenzado ya las reuniones para la negociación del nuevo Convenio Colectivo.

3.5 Formación

La Sociedad considera la formación fundamental para el desarrollo personal y profesional de los empleados, ya que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades y la experiencia necesarios para sobresalir en las tareas que elijan. Debido al actual entorno cambiante, Rumbo trabaja continuamente en el desarrollo de un plan de formación continua que ayude a mantener, desarrollar y ampliar los conocimientos y habilidades profesionales de sus empleados. Formación puede impulsar el crecimiento continuo y la innovación, permitiendo a las personas seguir siendo competitivas en un mundo en constante evolución. En última instancia, invertir en formación no sólo mejora la competencia individual, sino que también contribuye al avance de la organización y al progreso de la sociedad.

De este modo, desde lastminute.com se diseña un plan de formación gestionado por el departamento centralizado de *Learning & Development* (L&D) en base a los requisitos legales y las necesidades de capacitación identificadas. El programa ofrece a todos los empleados actividades y eventos de formación de diferentes modalidades que combinan contenidos presenciales y digitales, en forma de *e-learning*s a través de nuestra plataforma de aprendizaje. Nos centramos en tres áreas principales:

- Formación legal y de cumplimiento - cursos de obligado cumplimiento por Ley (RGPD, Salud y Seguridad, etc.)
- Formación para el desarrollo de habilidades interpersonales (comunicación, resolución de problemas, etc.)
- Formación técnica y especializada (específica de la empresa y la función)

eLearning

La Sociedad proporciona a los empleados una plataforma llamada Discovery que ofrece una variedad de cursos, conferencias y artículos para ayudar a los empleados a ser más efectivos en su lugar de trabajo. Esto incluye

temas como el fomento a un teletrabajo más efectivo, entrenamiento sobre la inteligencia emocional y otros temarios personalizados.

Formaciones externas y conferencias

Ofrece la oportunidad de costear la formación externa del trabajador, que no está relacionada con su función, sino en el marco del desempeño y metas planteadas por el gerente.

Nuestro equipo interno de expertos en L&D se esfuerza por hacer que los e-learning sean lo más interesantes e interactivos posible, animando a los empleados a ampliar continuamente sus conocimientos sobre distintos temas. Durante 2023 se lanzó una sección específica llamada **lastminute.com Cares** en la plataforma Discovery, que incluye e-learning, no obligatorios, breves e informativos sobre diferentes temas de sostenibilidad, entre ellos:

- Creación de hábitos saludables
- RSC y sostenibilidad
- Conservación del medio ambiente
- Turismo sostenible
- Bienestar y salud mental

El número total de horas de formación en el ejercicio 2023 y 2022 detalladas por categoría de formación han sido:

2023

Cursos	Empleados de atención personalizada	Gerente de atención al cliente	Empleados de Tecnología	Gerentes Tecnología	Otras categorías empleados	Gerentes de otras categorías	Total
Legal y Cumplimiento (obligatorio por ley)	633.3	39.4	136.9	4.3	187.2	40.9	1,041.9
Formación especializada (obligatorio para categoría específica)	29,360.8	575.3	79.7	6.0	353.0	41.0	30,415.8
Soft skills y formación técnica (No Obligatoria)	129.8	37.0	527.7	13.3	73.1	42.5	823.5
Total	30,124.0	651.7	744.2	23.5	613.3	124.3	32,281.1

2022

Cursos	Empleados de atención personalizada	Gerente de atención al cliente	Empleados de Tecnología	Gerentes Tecnología	Otras categorías empleados	Gerentes de otras categorías	Total
Legal y Cumplimiento (obligatorio por ley)	438.0	51.8	169.3	33.3	518.8	74.0	1,285.3
Formación especializada (obligatorio para categoría específica)	33,740.0	520.8	304.0	20.0	1,051.5	25.0	35,661.3
Soft skills y formación técnica (No Obligatoria)	45.3	61.3	1,576.8	18.7	69.5	79.7	1,851.2
Total	34,223.3	633.8	2,050.0	72.0	1,639.7	178.7	38,797.4

3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad

Rumbo respeta la accesibilidad universal de cualquier colectivo y está comprometido en la integración de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Durante el ejercicio 2023, se emplearon un total de cinco personas (dos contratadas en 2022) con algún tipo de discapacidad reconocida legalmente. A fecha de 31 de diciembre, un total de cuatro personas con algún tipo de discapacidad reconocida estaban empleadas por Rumbo.

En cuanto a la accesibilidad física de las oficinas ubicadas en Madrid, los accesos están totalmente adaptados a personas con movilidad reducida contando con un salvaescaleras para la planta baja y un ascensor de amplio tamaño, sin barrera estructural física que condicione la negación al acceso físico para dicho colectivo.

3.7 Igualdad y diversidad

La igualdad, la diversidad y la inclusión son los pilares de Rumbo. Por ello, la Sociedad entiende que el desarrollo personal y profesional del empleado individual y de la empresa depende de la forma en que la Sociedad opera y valora, por lo tanto, esta tiene la obligación de garantizar el bienestar de los empleados y denunciar cualquier forma de discriminación que pudiera surgir en el entorno laboral.

Para implementar de manera efectiva este objetivo, Rumbo ha desarrollado e implementado diversas políticas (por ejemplo, el Código de Conducta del Grupo), medidas e iniciativas con el fin de promover la igualdad y diversidad de trato y evitar cualquier acto discriminatorio.

Entre las diferentes medidas y políticas implementadas, y alineándose a uno de los principios regidos en la 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, Rumbo dispone de un Plan de Igualdad local para fomentar el trato igualitario de oportunidades entre mujeres y hombres. La actualización del nuevo Plan de Igualdad de Rumbo, cubre el periodo 2023-2027 y está en proceso de registro oficial con las autoridades. Este plan está suscrito por todos los miembros de la dirección de la Sociedad y está negociado con el Comité de Empresa, ya que participa en la definición de los principios básicos. En este documento, Rumbo también se compromete a impulsar la implantación de medidas y programas de igualdad de género en todas las empresas con las que subcontrata servicios.

En cuanto al fomento y respecto de un ambiente diverso y antidiscriminatorio, la Sociedad también dispone de políticas necesarias que fomenten ambientes de trabajos no discriminatorios que mitiguen situaciones de conflictividad ocasionadas por razones de raza, género, orientación sexual, etc.

En la práctica, lastminute.com envía una encuesta anónima a toda su plantilla periódicamente, en la cual los empleados responden varias preguntas relacionadas con la seguridad y comodidad en el ambiente de trabajo, además de posibles prácticas discriminatorias. La encuesta cuenta con una sección libre, que permite a cada empleado compartir sus impresiones y situaciones personales. Esta opción facilita al equipo de Recursos Humanos una mejor comprensión de la percepción y estado de ambiente laboral que vive todo el colectivo para tomar medidas oportunas. Si alguna pregunta cubierta en la encuesta recibe una puntuación baja, la Sociedad procede a su debida investigación para aplicar las mejores medidas preventivas y correctivas.

Asimismo, todos los principios regidos a través de procedimientos y de políticas se promueven y dan a conocer gracias a que están incluidas dentro del plan de formación.

Iniciativas realizadas en fomento para la diversidad e inclusión durante el 2023

Para celebrar el Día Internacional de la Mujer en 2023, desde lastminute.com se lanzó una iniciativa de compromiso interno entre todas las empresas del Grupo destinada a destacar el rol de las mujeres de nuestra empresa. A través de una serie de vídeos, producidos por nuestro equipo de Comunicación Interna, invitamos a nuestras compañeras a compartir lo que les hace sentirse #excepcional cada día y cómo animarían a otras mujeres a sentirse así. Durante tres semanas compartimos vídeos con sus historias individuales. Esta iniciativa no solo puso de relieve la extraordinaria labor que realizan estas compañeras en el lugar de trabajo, sino que también arrojó luz sobre sus polifacéticas vidas fuera del trabajo, ya sean madres trabajadoras, voluntarias entregadas o contribuyan activamente a hacer del mundo un lugar mejor de muchas maneras diferentes.

También pusimos en marcha una serie de talleres de Empoderamiento de la Mujer durante los meses de abril y mayo de 2023. Animamos a todos nuestros compañeros a participar en sesiones virtuales dirigidas por Jackie Williams, coach de liderazgo y carrera profesional para mujeres con más de 17 años de experiencia en este campo y propietaria de Blackbird Coaching. Debido a la gran demanda, organizamos talleres adicionales más allá de nuestros planes iniciales y recibimos comentarios muy positivos de los compañeros que asistieron a las sesiones.



4. DERECHOS HUMANOS

4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos

Aplicación de procedimientos de debida diligencia en Derechos Humanos

Desde Rumbo el respeto de los Derechos Humanos es primordial en la realización de su actividad. La Sociedad quiere asegurar que el desarrollo de la actividad se realice cumpliendo la legalidad y los derechos humanos, creando un ambiente de trabajo digno y que respete los derechos de los trabajadores y terceros.

Los valores y principios que guían nuestra actividad se inspiran en pactos y normas nacionales e internacionales. Como empresa tecnológica, las repercusiones sobre los derechos humanos derivadas de las actividades de Rumbo están vinculadas principalmente a nuestros empleados y a los trabajadores de nuestros proveedores y socios comerciales, por lo que nos esforzamos por garantizar que sus derechos sean protegidos y respetados en todo momento.

La Política de Derechos Humanos de lastminute.com, aprobada oficialmente por el Consejo de Administración en 2023, hecha pública en 2024 (disponible en nuestra web corporativa) y aplicable a todas las empresas del Grupo, es la piedra angular de nuestro compromiso con el respeto y la defensa de los derechos humanos fundamentales. La política se inspira en el Código de Conducta de la empresa, así como en los principios rectores de las principales organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas (ONU), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las leyes y reglamentos de los países en los que las empresas del Grupo operan. A través de esta política, Rumbo se compromete a:

- Rechazar el trabajo forzoso y obligatorio, así como el trabajo infantil;
- Salvaguardar la salud y la seguridad de sus empleados;
- Respetar la libertad de asociación y la negociación colectiva;
- Defender la diversidad y la no discriminación, así como la lucha contra el acoso y el trato justo;
- Garantizar salarios justos;
- Promover la sostenibilidad medioambiental.

A través de la política de la Ley de Esclavitud Moderna, en lo sucesivo también denominada "Política MSA" (revisada por última vez en 2023), se formaliza nuestro enfoque de tolerancia cero hacia la esclavitud, la servidumbre, el trabajo forzoso y obligatorio, la trata de seres humanos o cualquier otra actividad que cause la privación de libertad de una persona.

El Grupo también se compromete plenamente a respetar y preservar el derecho de las personas a la privacidad, en línea con los principios expresados en la Política de Privacidad, así como en el RGPD y la Política de Seguridad (consulte la Sección 7 del presente informe para más información sobre protección de datos y ciberseguridad).

El compromiso de Rumbo con los derechos humanos también se recoge en el Código de Conducta de la empresa, que identifica instrumentos y directrices, como la Línea de Ayuda para la Integridad, así como el Sistema y la Política de Denuncias, para informar de cualquier (presunta) violación de los derechos humanos. En 2023 se llevó a cabo una revisión exhaustiva del Código de Conducta de nuestro Grupo introduciendo nuevas secciones y profundizando en temas ya existentes. Aunque está dirigido principalmente a nuestros empleados, el Código de Conducta incluye ahora una sección dedicada a nuestras relaciones con socios y proveedores, en la que se hace hincapié en la conducta empresarial.

De hecho, se anima a todas las partes interesadas a denunciar cualquier (presunta) violación de los derechos humanos y/o de las políticas mencionadas a través de los canales de acceso público. Cabe señalar que, en el periodo cubierto por el informe, lastminute.com no registró ningún caso de preocupación en materia de derechos humanos.

Para garantizar que nuestros empleados son plenamente conscientes de sus derechos y del firme compromiso de nuestra empresa de promover el pleno respeto de los derechos humanos en todas nuestras actividades empresariales, los principios del Código de Conducta y la Política de Derechos Humanos se difunden dentro de la empresa a través de comunicaciones *ad hoc* y externamente en nuestro sitio web corporativo.

Para garantizar que nuestros proveedores y socios comerciales cumplen las mismas normas estrictas establecidas en nuestra Política de Derechos Humanos, las condiciones de nuestras órdenes de compra exigen que la parte firmante garantice el pleno respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales, de conformidad con, al menos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios de los convenios fundamentales de la OIT.

En concreto, quien suscribe estas condiciones se compromete a realizar sus actividades de acuerdo con los siguientes principios:

- Prohibición del trabajo forzoso;
- Prohibición del trabajo infantil;
- No discriminación;
- Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva;
- Trato justo: no se practicará ni apoyará el acoso físico, verbal, sexual o psicológico, el abuso o las amenazas en el lugar de trabajo;
- Salarios justos;
- Horas de trabajo - las condiciones de las horas de trabajo, vacaciones y permisos son justas y no discriminatorias por naturaleza;
- Salud y seguridad;
- Condiciones de trabajo seguras;
- Protección contra riesgos - los peligros potenciales para la seguridad de los trabajadores se reducirán al mínimo mediante controles de diseño adecuados, control de ingeniería y mantenimiento preventivo;
- Fuerzas de seguridad y vigilancia - los procedimientos de seguridad y vigilancia deberán respetar siempre los principios de derechos humanos reconocidos internacionalmente;

El incumplimiento de uno (o varios) de los principios mencionados dará lugar a la rescisión de la relación comercial. Para garantizar el respeto efectivo de estos principios, lastminute.com está creando un sistema de diligencia debida. En 2023, lastminute.com informó de cero casos de violación de los derechos humanos por parte de proveedores y socios comerciales. Igualmente, Rumbo informó de cero casos de violación de los derechos humanos por parte de proveedores y socios comerciales durante 2022.

Línea de ayuda para la integridad

Hemos establecido un marco para el comportamiento ético mediante el desarrollo proactivo de políticas que guían a los empleados en la toma de decisiones éticas. Este marco fomenta una cultura de integridad, aclara las expectativas de nuestro equipo y establece un mecanismo para informar y abordar los problemas éticos antes de que se agraven.

En la versión revisada de nuestro Código de Conducta se da un mayor énfasis a la importancia de la toma de decisiones éticas y el proceso para plantear preocupaciones. Nuestro objetivo es que el comportamiento ético esté arraigado en nuestras operaciones empresariales cotidianas, especialmente en los procesos de toma de decisiones. En caso de posibles dilemas éticos, orientamos a las personas hacia las políticas internas pertinentes y las secciones del Código, fomentando un entorno de apoyo, animando a todos los que se enfrentan a la incertidumbre a reflexionar sobre cuestiones clave.

Si las dudas persisten, hemos creado la "Línea de ayuda para la integridad" como plataforma web. Esta plataforma web permite abordar las preocupaciones de forma confidencial y/o anónima a través de uno de los dos canales posibles:

- **El canal de denuncia de irregularidades** (al que pueden acceder empleados y partes interesadas externas) está diseñado principalmente para denunciar infracciones del Código de Conducta, comportamientos ilegales y faltas graves. Esto incluye casos de acoso, discriminación, soborno y corrupción, competencia desleal, violación de la normativa de protección del consumidor y cualquier otra forma de infracción o delito, tal y como se especifica en la Política de Denuncias.

- **El formulario de consulta** (al que sólo pueden acceder los empleados) es una plataforma que se utiliza principalmente para solicitar aclaraciones sobre posibles infracciones del Código, expresar preocupaciones sobre dilemas éticos y solicitar ayuda para definir las medidas adecuadas.

Todas las denuncias son clasificadas en primer lugar por el equipo de Auditoría Interna y luego evaluadas cuidadosamente por un comité diverso que puede exigir al equipo pertinente (Jurídico, RR.HH., Sostenibilidad, etc.) que dé una respuesta al denunciante.

El mismo mecanismo de notificación debe utilizarse para los incidentes o sospechas relacionados con los Derechos Humanos. Aunque el canal de denuncia de irregularidades ya estaba establecido, este año hemos introducido el proceso de formulario de investigación para ofrecer apoyo adicional a los empleados cuando surgen dudas.

En 2023, todas las denuncias recibidas a través del canal de denuncia de irregularidades (6 casos en total) se analizaron en profundidad, se gestionaron y se les dio seguimiento de acuerdo con las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas del Grupo. Ninguno de los casos hacía referencia a temas relacionados con una posible vulneración de los Derechos Humanos, sino a posibles incumplimientos de otros aspectos. El formulario de consulta no se introdujo hasta finales de 2023, por lo que no se recibió ningún caso durante el ejercicio 2023.

5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

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

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, soborno, fraude y blanqueo de capitales

Rumbo basa sus relaciones respetando los principios de integridad, transparencia y cumplimiento de cualquier práctica de anticorrupción, antifraude y antisoborno. Por lo tanto, mantenemos un enfoque de tolerancia cero contra la corrupción y condenamos cualquier acción como la concesión de ventajas, el soborno a gobiernos y particulares o cualquier otra acción que pueda causar ineficacia o dañar la reputación de nuestra gobernanza. La lucha contra la corrupción forma parte del Grupo y su cumplimiento es una condición esencial para trabajar con nosotros. Para ello, cuenta con varios mecanismos destinados a evitar aquellas conductas que impliquen una falta de transparencia y pongan en riesgo la reputación corporativa de la Sociedad.

A lo largo de los años, a través de lastminute.com hemos aplicado varias políticas para formalizar nuestros esfuerzos en la lucha contra la corrupción y garantizar el pleno respeto de las leyes contra el soborno y la corrupción por parte de nuestros empleados, proveedores y socios comerciales en todas las jurisdicciones en las que operamos.

Nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción se recoge ante todo en el Código de Conducta, que establece los principios clave y las normas de conducta de la empresa que deben observarse en todas nuestras relaciones comerciales.

Nuestra política anticorrupción, antisoborno y contra el blanqueo de capitales se revisó por última vez en 2023 y establece nuestras responsabilidades en la defensa de la lucha contra la corrupción y el soborno en todas nuestras relaciones comerciales, identificando lo que debe y no debe hacer cada empleado en relación con los pagos, regalos, hospitalidad o cualquier otra actividad que pueda conducir al incumplimiento de la política.

Esto incluye ofrecer o aceptar un regalo u hospitalidad a cambio de cualquier tipo de ventaja, como adjudicar ilícitamente un contrato a un proveedor para obtener un beneficio personal y realizar o aceptar pagos de facilitación para lograr un resultado deseado, como sobornar a un funcionario del gobierno para acelerar un proceso administrativo.

El Consejo de Administración de lastminute.com es responsable de garantizar que esta política cumpla los principios éticos y las obligaciones legales de nuestra empresa, mientras que la Alta Dirección tiene la responsabilidad de garantizar y supervisar la aplicación efectiva y el cumplimiento de las disposiciones de la política por parte de todas las personas.

Llevamos a cabo una formación obligatoria para todos nuestros empleados sobre temas anticorrupción con la intención de desalentar cualquier acto de soborno y corrupción. Esta formación anual también instruye a los empleados sobre cómo abordar las infracciones potenciales y reales de nuestros principios anticorrupción, incluidos los instrumentos establecidos para informar de estas infracciones.

La formación sobre nuestras políticas, incluida la anticorrupción, también forma parte del proceso de onboarding para todos los que empiezan a trabajar con nosotros.

Además, nos remitimos a la Política anticorrupción, antisoborno y contra el blanqueo de capitales para garantizar que todas las interacciones se ajusten plenamente a nuestros valores fundamentales. Todas las medidas y normas de conducta destinadas a prevenir la corrupción se recogen en la política. Por ejemplo, se requiere la aprobación del equipo de Gestión de Riesgos y Control para evaluar la aceptabilidad de un regalo a/de funcionarios o representantes del gobierno, políticos, partidos políticos. Se requiere la aprobación del Consejo de Administración en caso de que se trate de donaciones benéficas. Además, mantenemos registros financieros de los pagos realizados a terceros, las atenciones sociales y los regalos entregados o recibidos.

Nuestros principios anticorrupción y antisoborno deben ser reconocidos y respetados por todos nuestros proveedores. Por este motivo, se les requiere dentro de los términos y condiciones de los pedidos de compra,

que rechacen formalmente cualquier forma de corrupción, soborno o extorsión, y que respeten las normas éticas más estrictas en todas sus interacciones comerciales. Cualquier incumplimiento dará lugar a la rescisión del contrato, incluida la recuperación de cualquier pérdida sufrida por el Grupo debido a dicha rescisión.

También hay que señalar que se lleva a cabo una evaluación de la diligencia debida de los proveedores, tanto actuales como potenciales, en la que se evalúan aspectos de honestidad, integridad, cumplimiento y confidencialidad. También se realiza una revisión anual de los riesgos, incluidos los crediticios y de reputación, en caso de relaciones a largo plazo.

Como consecuencia de nuestras medidas proactivas, mantuvimos un récord constante de cero incidentes de corrupción en 2023, reflejando los logros del año anterior.

En el supuesto de que se detectase una incidencia relacionada con la corrupción, soborno o blanqueo de capitales, la dirección del Grupo 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 2023, Rumbo ha consolidado su compromiso con la industria turística al participar activamente en asociaciones clave como la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales (FETAVE) y la Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAVE).

Estas asociaciones representan pilares fundamentales en el panorama turístico, proporcionando una plataforma para el intercambio de conocimientos, el establecimiento de estándares y la defensa de los intereses del sector. Las cuotas anuales de afiliación, que ascendieron a 550€ y 2,124.12€ respectivamente, reflejan el compromiso financiero de Rumbo con estas iniciativas, que a su vez fortalecen su posición como una OTA líder comprometida con la excelencia y la colaboración en la industria del turismo.

6. SOCIEDAD

6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible

El compromiso de Rumbo con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa se extiende a todas las personas y comunidades involucradas en su actividad empresarial. Este compromiso se refleja en la inclusión de un nuevo capítulo dedicado a las comunidades locales en nuestro código de conducta, el cual fue revisado en 2023.

Este capítulo destaca la importancia de generar un impacto positivo en las comunidades locales tanto en los lugares donde operamos como en los destinos que visitan nuestros clientes. Nos esforzamos por contribuir de manera significativa, duradera y sostenible al desarrollo económico de estas comunidades, estableciendo relaciones sólidas y adaptándonos a su cultura y necesidades específicas. Nuestra participación en proyectos locales, como limpiezas de playas y actividades de reciclaje, demuestra nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y el apoyo a las iniciativas comunitarias. A través de colaboraciones con organizaciones benéficas locales y programas de voluntariado, alentamos a nuestros empleados a contribuir activamente al bienestar de las comunidades locales.

Además, promovemos la integración de aspectos de sostenibilidad social en nuestras decisiones comerciales y cotidianas, como la compra de productos locales y la selección de socios comerciales locales, con el objetivo de fortalecer las economías locales y generar beneficios tangibles para las comunidades.

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

La mayoría de los empleados de Rumbo guardan cercanía con la zona geográfica en la que desempeñan su actividad laboral. Es en parte, debido a que la sociedad promueve un modelo de contratación de personal de localidades cercanas. Con este tipo de medidas, se contribuye a un incremento de las oportunidades para los residentes de esa área, que se traduce en una mejora en la retención del empleo local gracias a la contribución de mejores condiciones de conciliación personal y profesional.

Participación activa con las comunidades y personas

La participación activa de los empleados que forman parte de todo el grupo lastminute.com es crucial para fomentar el compromiso con la comunidad y el entorno. En este sentido, durante el 2023 dio continuidad a la iniciativa 'Ocean & River Protection' ya lanzada en 2022, donde 15 voluntarios se unieron a una organización sin ánimo de lucro con presencia global y dedicada a la protección y sensibilización sobre la importancia de lagos, ríos, océanos, olas y costas, para limpiar los alrededores de la ribera del río Manzanares, cerca de nuestra oficina en Madrid.

Recogimos más de 5.000 objetos, de los cuales 4.500 fueron colillas de cigarrillos, así como unos 500 trozos de vidrio, plástico, envases de pie, latas y tapones de botella.

Esta participación y otras son incentivadas gracias a la Política de Voluntariado Corporativo que todo empleado tiene derecho a adherirse, ya que, como se mencionó anteriormente, permite a los trabajadores dedicar dos días retribuidos al año a acciones de voluntariado.

En lastminute.com, durante el ejercicio 2023, nuestro equipo de *Hotel Partnership* ha forjado alianzas con hoteles seleccionados para orquestar una tradición navideña que dura ya nueve años. Esta iniciativa, en la que participan hoteles de renombre como Meliá Hotels International, Hotel Chamartín TheOne, Hotel Santo Domingo, URSO Hotel & Spa y Hotel Victoria 4 en 2023, se centra en la recogida de juguetes para niños en Navidad. Desde su creación en 2015, el equipo ha ampliado su alcance para incluir Barcelona, Lisboa y Mallorca.

Participación en asociaciones y patrocinios

Durante el año 2023, Rumbo reafirmó su compromiso con la industria turística al involucrarse de manera activa en asociaciones clave como la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales (FETAVE) y la Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAVE).

Dada la naturaleza de su actividad, Rumbo reconoce la importancia de colaborar estrechamente con asociaciones que fomentan el turismo local. Esta colaboración no solo beneficia a la empresa, sino que también contribuye al crecimiento económico y social de la región. Al asociarse con estas entidades, Rumbo contribuye a estimular la economía local mediante el aumento del turismo, aprovechando los recursos arquitectónicos, culturales y naturales de la zona. Esta colaboración no solo amplía las oportunidades de negocio para los residentes locales, sino que también enriquece la experiencia turística, beneficiando tanto a los visitantes como a la comunidad en general.

El brazo mediático de lastminute.com, Forward, colabora a diario con Patronatos de Turismo de todo el mundo, ofreciendo una valiosa ayuda en la promoción de las comunidades locales, los parajes naturales y la biodiversidad. Nuestros contratos con estas entidades se estipulan siempre mediante inversiones compartidas o precios con descuento, dándoles así la oportunidad de promocionar la belleza de sus destinos locales de la forma más accesible.

En 2023, el Grupo ha llevado a cabo una campaña de colaboración, centrada la promoción de actividades al aire libre, sobre todo el ciclismo, en relación con el Tour de Francia que comenzaba en la región y que acogió las dos primeras etapas. Como socio oficial de viajes de la carrera, aprovechamos este vínculo para dar a conocer la región entre los aficionados al ciclismo a través de una campaña de marketing integrada. El proyecto también pretendía poner de relieve la riqueza cultural y gastronómica de distintas partes del País Vasco, haciendo hincapié en sus vastos espacios naturales, perfectos para las actividades al aire libre.

6.2 Subcontratación y proveedores

Nuestra amplia red de socios y proveedores por todo el mundo nos permite tener un impacto en los destinos que visitan nuestros clientes. El cumplimiento de las leyes y los reglamentos de todos los países y jurisdicciones en los que operan, tanto en materia de seguridad y salud como de derechos humanos y discriminación son principios fundamentales que deben cumplir todos los proveedores con los que trabaja Rumbo. Además queremos aprovechar estas sólidas relaciones para concienciar sobre la importancia de adoptar un enfoque más sostenible de los viajes.

Durante 2023, iniciamos diálogos abiertos con algunos de nuestros principales socios y proveedores, estos incluyeron compañías aéreas, proveedores de sistemas de logística, proveedores de tecnología de cloud computing, ONG y proveedores de servicios de oficina. Compartimos nuestras perspectivas y estrategias en materia de ASG, con el objetivo general de fomentar las sinergias en estas cuestiones de cara al futuro.

Proceso de selección y diligencia debida para los proveedores

Aplicamos un riguroso proceso de selección de proveedores supervisado por nuestro Equipo de Compras Globales, en consonancia con la Política y el Procedimiento de Compras del Grupo. Estas directrices definen nuestros criterios de selección de proveedores y las condiciones contractuales, y garantizan el cumplimiento de la legislación y del marco del RGPD.

El proceso implica colaboraciones inter-funcionales, incluida la aportación de Compras Globales, el Comercial quien tiene el contacto directo con el proveedor y el equipo Legal de la empresa. Como parte de nuestra evaluación de diligencia debida, nuestros proveedores son evaluados en términos de honestidad, integridad, cumplimiento y confidencialidad. Se evalúan muchos riesgos asociados a cada proveedor contratado, de acuerdo con la Política de Gestión de Proveedores. Entre ellos figuran el riesgo de cumplimiento, el riesgo país, el riesgo de crédito, el riesgo de reputación y el riesgo informático.

Manteniendo una postura de cero-tolerancia frente al soborno y la corrupción, cumplimos estrictamente todas las leyes aplicables para contrarrestar estas prácticas en todas las jurisdicciones. Estamos desarrollando un enfoque proactivo para evaluar los posibles comportamientos ilícitos de nuestros socios, garantizando la gestión adecuada de este riesgo.

Para difundir nuestros principios internos de sostenibilidad y la nueva política de derechos humanos (capítulo 4), hemos mejorado nuestro proceso de incorporación de proveedores para ajustarlo a estos principios. Tras una revisión exhaustiva, hemos incorporado una sección ASG en nuestras condiciones generales de contratación.

Estos nuevos términos delimitan nuestras expectativas en cuanto a la adhesión a los derechos humanos y las libertades fundamentales siguiendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los ocho principales Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Abordamos explícitamente cuestiones como la prohibición del trabajo forzado, prohibición de trabajo infantil, la salud y la seguridad de los empleados, el trato y los salarios justos, y el respeto a la libertad de asociación y la negociación colectiva.

Además, animamos activamente a los proveedores a adoptar prácticas respetuosas con el medio ambiente, estipulando como requisito mínimo el cumplimiento de toda la normativa medioambiental pertinente a nivel local, nacional y/o europeo. También abogamos por la promoción de la concienciación medioambiental entre sus empleados a través de la formación, haciendo hincapié en la necesidad de un flujo de información eficaz hacia nosotros en caso de cualquier incidente o problema.

Durante 2024, tenemos previsto mejorar nuestro proceso de selección para garantizar que estos mensajes se apliquen en toda nuestra cadena de suministro, en consonancia con la próxima Directiva de Debida Diligencia sobre Sostenibilidad Corporativa.

Comportamiento empresarial ético para las personas que desempeñan funciones comerciales

Las funciones comerciales dentro de la Sociedad implican interacciones con socios tanto potenciales como actuales, lo que expone a los empleados a posibles conductas indebidas de las contrapartes. Identificar y prevenir eficazmente estas conductas indebidas es crucial, no sólo para nuestra empresa, sino también para la resistencia de toda nuestra cadena de suministro.

En respuesta, se han articulado principios específicos en nuestro nuevo código de conducta. Estos principios están diseñados para garantizar que las acciones de nuestro personal se alinean con la estrategia de nuestra empresa y que las colaboraciones se adhieren a los más altos estándares éticos. Estos principios son:

- **Coherencia:** la selección y la incorporación de nuevos socios, así como la relación con los socios existentes, tienen que ser coherentes con la estrategia comercial de la empresa, así como con las normas de calidad.
- **Transparencia:** al iniciar o mantener relaciones comerciales, sólo utilizamos los canales de comunicación oficiales.
- **Exactitud:** garantizamos la exactitud de toda la información relativa a la adhesión de nuestros socios a las directrices y procedimientos internos de registro, almacenamiento y actualización de nuestros datos y documentación.
- **Sensibilidad:** en caso de preocupaciones relacionadas con el comportamiento de un socio en términos de cumplimiento legal o mala conducta ética, invitamos a nuestros empleados a informar oportunamente de cualquier preocupación a través de canales de apoyo normalizados.

Auditorías

Durante el ejercicio de 2023, el equipo de auditoría interna del Grupo llevó a cabo dos auditorías, cuyo alcance abarcó varias empresas del Grupo, incluida Rumbo SA. Dichas auditorías se centraron en (i) la revisión del proceso de adquisición a pago y (ii) la gestión de los datos personales de los empleados, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

1. Auditoría del proceso de compras: se revisó la correcta aplicación de las políticas y procedimientos del Grupo,

evaluando la adecuación y eficacia de los controles internos correspondientes.

2. Gestión de los datos personales de los empleados: se evaluó el cumplimiento de los requisitos del RGPD, centrándose en el tratamiento y la salvaguarda de los datos personales de los trabajadores a lo largo de todo el ciclo de vida de los empleados, desde la fase de "incorporación" hasta la de "baja".

Como resultado, se emitieron dos informes de auditoría, que incluían los resultados de las revisiones realizadas y las acciones de mejora acordadas.

6.3 Consumidores

Sistema de atención al cliente

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 6 días, lo que ha supuesto una mejora considerable con respecto al plazo promedio de resolución durante el año 2022 (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".

En toda esta fase de medición, también se monitoriza el cumplimiento de *KPIs* de calidad (tiempo de respuesta, claridad del mensaje, ratio de reclamación, etc.), satisfacción del propio cliente con su experiencia de compra y otras materias relacionadas con el servicio de atención al cliente para proponer nuevas mejoras y planes de acción.

Medidas de mejoras implantadas en el área de servicio de atención al cliente

Los viajeros de hoy buscan la comodidad de las plataformas digitales que ofrecen amplias opciones de viaje, sin dejar de valorar la atención al cliente y la asistencia en circunstancias imprevistas, tales como catástrofes naturales, emergencias sanitarias, disturbios políticos, huelgas de transporte, problemas de alojamiento, emergencias personales, problemas de documentación o inestabilidad financiera que perturben o amenacen significativamente la seguridad o el bienestar de los viajeros.

Por eso desde nuestra Sociedad adoptamos un enfoque proactivo para responder con rapidez y prestar asistencia personalizada a los viajeros que se enfrentan a tales acontecimientos. Este apoyo rápido y personalizado es posible gracias a la perfecta coordinación entre nuestro equipo de Atención al Cliente y nuestro departamento jurídico. El proceso comienza cuando nuestro equipo de Atención al Cliente identifica rápidamente a los viajeros afectados por el suceso en cuestión. Trabajando codo con codo con nuestro departamento jurídico, evalúan la situación y determinan el curso de acción apropiado. Una vez determinadas las acciones a tomar, nuestros equipos se comunican directamente con los clientes afectados para garantizar actualizaciones claras y oportunas sobre sus opciones y la asistencia que tienen a su disposición.

Además este año hemos continuado con dos grandes proyectos lanzados en 2022 para mejorar la atención y el apoyo al cliente:

Terminal Project

Nació a raíz de las interrupciones causadas por las huelgas y la escasez de mano de obra en el sector del transporte europeo en el verano de 2022 para proporcionar asesoramiento y asistencia rápida a nuestros clientes, garantizando que pudieran encontrar rápidamente opciones alternativas en medio del caos de los viajes.

El éxito del proyecto fue evidente: se redujeron considerablemente los tiempos de respuesta y mejoró la

satisfacción de los clientes. Alentados por el impacto tan positivo de este proyecto, en 2023 ampliamos su alcance para cubrir una gama más amplia de clientes, y nos comprometemos a seguir ampliándolo en 2024.

All Night Long

Nuestro servicio 24/7 se ha convertido en un faro de apoyo para los viajeros que lo necesitan. Tras el éxito de la prueba piloto de 2022, lanzamos oficialmente el servicio en todos nuestros mercados operativos a partir de abril de 2023. Ahora los viajeros podrán acceder a un servicio de chat 24/7 en todos los idiomas, con asistencia desde 48 horas antes de la salida y hasta el regreso a casa. Esta iniciativa garantiza que siempre estemos ahí para nuestros clientes, independientemente de las zonas horarias o las emergencias, proporcionándoles tranquilidad y asistencia cuando más lo necesitan.

De cara al futuro, seguimos comprometidos con la mejora de la resistencia y la capacidad de respuesta de nuestros servicios para garantizar que los viajeros puedan superar las interrupciones con confianza y facilidad.

Gestión de reclamaciones

El sistema de gestión de reclamaciones cuenta con un canal de comunicación constante con los clientes de manera que se permite la interacción directa y facilita la resolución de cualquier reclamación reportada. Para la gestión de las reclamaciones por parte del departamento de atención al cliente, se distinguen dos tipos de casuísticas:

- **Reclamación estándar:** todas las reclamaciones son recibidas directamente por el equipo de atención al cliente de Rumbo.
- **Reclamación en escalada:** son reclamaciones solicitadas por un abogado, asociación de consumidores, por el CEO o por otras partes interesadas. Dichas reclamaciones son trasladadas al equipo de atención al cliente de forma directa.

Número de incidencias - reclamaciones	2023	2022
Incidencias - reclamaciones	12.534	16.009
Reclamaciones únicas por reserva	10.144	12.527
% de resolución a fecha 31.12.2023	99,1%	98,94%

A fecha 15.02.2023 el % de resolución ha sido del 100%.

El motivo por el que se contabilizan más incidencias si se compara con reclamaciones únicas por reserva es debido a que una única reserva puede tener múltiples incidencias (cambio de vuelo, reserva de equipaje incorrecta, etc.). Adicionalmente, el sistema también registra las incidencias reportadas para la misma reserva, pero gestionadas por otros canales, por ejemplo, a través de un abogado o asociación de consumidores.

El número de reclamaciones ha disminuido un 22% con respecto al año pasado. Se ha identificado que la gran mayoría de reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2023 han sido por las siguientes razones:

- Gestión con los proveedores
- Cancelación voluntaria o solicitud de cambio
- Gestiones de equipaje y servicios extras
- Solicitudes de reembolsos
- Gestión de ampliación de vales o *cashback*

6.4 Información fiscal

lastminute.com, 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 de la sociedad en España para los ejercicios 2023 y 2022 han sido:

Información fiscal (en euros)	2023	2022
Beneficios antes de impuestos	1.765.758,22	-318.306,38
Beneficios después de impuestos	1.762.409,46	-516.779,54

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 2023 Rumbo no ha realizado ningún pago de IS, únicamente se han realizado el primer y segundo pago fraccionado del IS por parte de la cabeza del Grupo Consolidado en España (empresa pagadora: Bravoventure Spain SLU).

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2023 Rumbo no ha recibido ningún tipo de subvenciones públicas. (0 € en 2022)

7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

7.1 Protección de Datos

Como empresa tecnológica que maneja grandes volúmenes de datos de clientes, la ciberseguridad y la privacidad de los datos son de suma importancia para Rumbo. Recogemos y procesamos millones de datos personales de consumidores, como nombres, números de tarjetas de pago, direcciones de correo electrónico y lugares de viaje. Los clientes nos confían su información personal, sabiendo que estará debidamente protegida frente a usos indebidos o tratamientos no autorizados.

La naturaleza sensible de la información que manejamos hace que la protección de datos y la ciberseguridad sean preocupaciones primordiales para Rumbo. Los principales riesgos están relacionados con la posible exposición de los datos de los clientes a partes no autorizadas, lo que podría dar lugar a violaciones de datos, robo de identidad o fraude financiero. Cualquier compromiso en la seguridad de los datos podría tener graves consecuencias para todos nuestros clientes, socios comerciales y para nosotros mismos, incluyendo sanciones económicas y daños a la reputación.

Somos conscientes de la importancia de mantener un sólido sistema de ciberseguridad y protección de datos que contribuya a minimizar los riesgos de una empresa moderna en un entorno digital, por lo que nos comprometemos a proteger la privacidad de los datos de la forma más eficaz posible a través de una serie de medidas en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD") y el resto de leyes locales aplicables, tales como:

- Implantación de políticas de protección de datos y mecanismos de seguridad.
- Introducción de directrices sobre cómo deben tratar los empleados los datos personales.
- Establecimiento de acuerdos de protección de datos con procesadores de datos.
- Documentación de las actividades de tratamiento de datos de la empresa.
- Registro, gestión y notificación de violaciones de datos personales.
- Realización de evaluaciones de impacto sobre la privacidad.

Dentro de las políticas y procedimientos implantados destacan los siguientes:

- Política de auditoría RGPD
- Política de RGPD
- Política de protección de datos por 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 evaluación de riesgos
- Política de uso de equipos con acceso a Internet
- Política de acceso a los sistemas de información
- Política de acceso físico
- Política de gestión de incidentes
- Normas de los estándares de seguridad de los edificios
- Política de transferencia de datos fuera de la Unión Europea

También hemos adoptado un modelo interno de gobernanza de la privacidad y designando figuras de privacidad en todos los niveles de la organización diseñadas para garantizar el cumplimiento, gestionar los riesgos y promover una cultura de privacidad en toda la organización.

1. **Comisión de supervisión de riesgos:** su función principal es la de supervisar y aprobar en última instancia los procesos y acciones propuestos e implementados por el delegado de Protección de Datos ("DPO"). Garantiza el buen cumplimiento de toda la legislación y normativa aplicable.
2. **Oficina del delegado de Protección de Datos ("DPO", por sus siglas en inglés):** compuesto por varios expertos de diferentes materias y liderado por el Data Protección Office. Esta oficina se dedica a la supervisión y la monitorización del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Principalmente se encarga de la detección de posibles amenazas de los datos, con tal de poder comprender el origen de este y evaluar sus posibles causas. La oficina reporta de forma trimestral a la Comisión de supervisión de riesgos.
3. **Comité principal del RGPD:** su función es la de apoyar a la oficina de DPO asegurando la priorización de temarios relacionados con el RGPD y apoyando a la implementación de cualquier mecanismo relacionado con esta área.
4. **Equipos defensores en privacidad:** es un equipo multidepartamental cuya función principal es dar el apoyo técnico suficiente para la implantación de acciones relativas en materia de privacidad y RGPD dentro de las áreas operativas del negocio en cada departamento.
5. **Equipo de privacidad de atención al cliente:** son profesionales que poseen un alto grado de conocimiento en materia de privacidad relacionado con los clientes. Trabajan alineados con la Oficina de DPO.

La Oficina del DPO vela por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos e informa de posibles infracciones al Comité del RGPD. Los incidentes que puedan suponer un alto riesgo para el interesado se notificarán a las autoridades en un plazo máximo de 72 horas, tal como exige el RGPD, en colaboración con los departamentos pertinentes o los proveedores externos implicados. La Oficina del DPO determinará si es necesario implicar a las autoridades tras una evaluación de la gravedad del incidente.

En 2023, sólo hubo que notificar un incidente a las autoridades de protección de datos pertinentes. El incidente se debió a algunos intentos de falsificación de credenciales de acceso, ya que algunos clientes las utilizan habitualmente en varios sitios web, lo que provocó que algunas de las cuentas quedaran potencialmente expuestas al acceso de terceros. Ya se habían adoptado varias medidas de seguridad, que se intensificaron tras el incidente. Los clientes afectados también fueron informados del incidente y de las medidas necesarias para proteger sus cuentas. A fecha de hoy, ninguna de las autoridades de protección de datos ha solicitado más información al respecto.

Cada incidente representa una oportunidad de aprendizaje para identificar patrones y mejorar los procesos con vistas a soluciones a largo plazo. Trabajamos en un programa específico dirigido por la Oficina del DPO y supervisado por el Comité del RGPD para seguir mejorando en este sentido.

Para garantizar el control sobre la forma en que nuestros proveedores gestionan los datos personales, auditamos los procesos de los proveedores mediante un cuestionario específico, tanto durante su incorporación como de forma periódica. Esto incluye revisiones de seguridad y, cuando es necesario, se lleva a cabo una Evaluación del Impacto sobre la Protección de Datos. Cuando tienen su sede fuera de Suiza o de la Unión Europea, también se realiza una Evaluación del Impacto de la Transferencia.

También reconocemos la importancia de la formación como herramienta para prevenir las violaciones de datos y los problemas de incumplimiento. Para lograrlo, desde 2021 todos los agentes internos y externos deben recibir formación específica sobre privacidad de datos dos veces al año. Esta formación abarca la verificación de la identidad, la gestión de las solicitudes de derechos de los interesados y el reconocimiento de posibles incidentes relacionados con los datos para resolverlos rápidamente.

Además, todos los empleados reciben formación sobre privacidad, seguridad de la información y medidas de ciberseguridad como parte de su iniciación, que se actualiza anualmente, y se imparte otra formación a medida según sea necesario.

7.2 Ciberseguridad

El desarrollo tecnológico y la digitalización han provocado una mayor exposición a posibles ciberataques, que crecen tanto en frecuencia como en intensidad. La ciberseguridad es un aliado fundamental de la privacidad de los datos, ya que un entorno cibernético seguro dificulta que los atacantes entren en los sistemas informáticos y causen daños como la fuga de datos.

Debido a la creciente importancia de la ciberseguridad, hemos creado un Equipo de Ingeniería de Seguridad encargado de coordinar todas las actividades de ciberseguridad, basadas en los principios de prevención, detección y respuesta, en colaboración con la Oficina del DPO y el resto de equipos informáticos.

Nuestros servicios de ciberseguridad se estructuran en tres categorías principales:

- **Servicios reactivos:** diseñados para responder rápida y eficazmente a las amenazas de ciberseguridad, minimizar los daños y restaurar la integridad de nuestros sistemas.
- **Servicios proactivos:** centrados en prevenir las amenazas antes de que se produzcan mediante la supervisión continua de las vulnerabilidades, la definición de hojas de ruta para la mejora de la seguridad y la concienciación frente a los retos cambiantes de la ciberseguridad.
- **Gestión de riesgos y gobernanza:** se dedica a definir políticas, procesos y procedimientos sólidos y controles adecuados para garantizar el cumplimiento y la alineación con los objetivos de la organización.

Como parte de nuestro compromiso con la protección de la infraestructura digital de nuestra empresa, en noviembre de 2023 pusimos en marcha un proyecto para evaluar la madurez de la ciberseguridad del Grupo con respecto a un marco definido ad hoc sobre la base del Marco de Ciberseguridad del NIST y otros estándares de referencia (ej. ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, RGPD, PCI-DSS, etc.).

La evaluación incluyó entrevistas en profundidad con los diferentes departamentos del Grupo implicados en la aplicación de controles de ciberseguridad y una revisión de los documentos, políticas y procedimientos existentes. El contenido analizado incluía diversos aspectos de la seguridad informática, como la seguridad de los datos, la concienciación y la formación, la supervisión continua de la seguridad, los procesos de detección de anomalías y eventos, la planificación de respuestas, etc. El análisis de los resultados está actualmente en curso y proporcionará una visión crítica en el primer trimestre de 2024 para formular una completa hoja de ruta trienal de ciberseguridad y priorizar las áreas clave de mejora.

Además, todos los desarrolladores y el personal implicado en el entorno de producción deben realizar un curso anual de formación técnica sobre desarrollo seguro de software, que proporciona las mejores prácticas para comprender, aplicar y hacer cumplir la seguridad del software. Una vez finalizado, los participantes deben aprobar un examen para garantizar su comprensión y aplicación.

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

Modelo de negocio

Ámbitos	Contenido simplificado	Apartado del informe	Estándares GRI 2021
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: 1) su entorno empresarial 2) su organización y estructura 3) los mercados en los que opera 4) sus objetivos y estrategias 5) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	1.1 Descripción del modelo de negocio	2-1
		Sobre este informe	2-3 2-5
		1.1 Descripción del modelo de negocio	2-6
		1.3 Gobierno corporativo	2-9
	Una descripción de las políticas que aplica el grupo	Todo el informe	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Los resultados de esas políticas, incluyendo indicadores clave de resultados no financieros	Todo el informe	2-23 2-24 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Gestión de riesgos y análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	1.4 Gestión de riesgos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos

Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Contenido simplificado	Apartado del informe		Estándares GRI 2021
Global Medio Ambiente	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	2.1 Gestión Ambiental		3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	2.1 Gestión Ambiental		3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	2.1 Gestión Ambiental		3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	2.1 Gestión Ambiental		2-23 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Inmaterial		
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Inmaterial 2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Inmaterial		
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Inmaterial		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Inmaterial		
	Consumo, directo e indirecto, de energía	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	302-1	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	
	Uso de energías renovables	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	302-1	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	305-1 305-2 305-3	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	

Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Inmaterial
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Inmaterial

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos	Contenido simplificado	Apartado del informe	Estándares GRI 2021
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	3.1 Empleo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, sexo y edad
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	3.1 Empleo	2-7 en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo.
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	3.1 Empleo	2-7 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	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Brecha salarial	3.1 Empleo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	3.1 Empleo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Remuneración media de los consejeros y directivos por sexo	3.1 Empleo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Implantación de políticas de desconexión laboral	3.2 Organización del Trabajo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Empleados con discapacidad	3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría y otros indicadores de diversidad
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3.2 Organización del Trabajo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Número de horas de absentismo	3.3 Salud y Seguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	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	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos

Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.3 Salud y seguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 403-4
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	3.3 Salud y seguridad	403-2
	Enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	3.3 Salud y seguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3.4 Relaciones Laborales	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	3.4 Relaciones Laborales	2-30
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	3.4 Relaciones Laborales	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores	3.4 Relaciones Laborales	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	3.5 Formación	404-2
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	3.5 Formación	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3.7 Igualdad y Diversidad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	3.7 Igualdad y Diversidad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3.7 Igualdad y Diversidad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos

Ámbitos	Apartado del informe	Estándares GRI 2021
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos 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	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 2-23 2-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 7.1. Protección de Datos 7.2. Ciberseguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 2-23 2-26 205-2 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 205-2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	2-28

Sociedad

Ámbitos	Contenido simplificado	Apartado del informe	Estándares GRI 2021
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	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	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	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	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	2-29
	Acciones de asociación o patrocinio	6.1 Los compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	6.2. Subcontratación y proveedores 7.1. Protección de Datos 7.2 Ciberseguridad	2-6
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	6.2. Subcontratación y proveedores 7.1. Protección de Datos 7.2 Ciberseguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	6.2 Subcontratación y Proveedores	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6.3 Consumidores 7.1. Protección de Datos 7.2. Ciberseguridad	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	6.3 Consumidores	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	6.4 Información Fiscal	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Impuestos sobre beneficios pagados	6.4 Información Fiscal	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Subvenciones públicas recibidas	6.4 Información Fiscal	201-4

