

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

Estado de Información No Financiera 2022



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	7
1.4 Gestión de riesgos	7
2. CUESTIONES AMBIENTALES	
2.1 Gestión Ambiental	9
2.2 Uso sostenible de los recursos, Contaminación y Cambio climático	9
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL	
3.1 Empleo	13
3.2 Organización de trabajo	26
3.3 Salud y seguridad	28
3.4 Relaciones laborales	28
3.5 Formación	30
3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	31
3.7 Igualdad y diversidad	32
4. DERECHOS HUMANOS	
4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	33
5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO	
5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	34
6. SOCIEDAD	
6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible	36
6.2 Subcontratación y proveedores	37
6.3 Consumidores	40
6.4 Información fiscal	42
7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	
7.1 Protección de Datos	42
7.2 Ciberseguridad	44
Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	46

El presente Estado de Información No Financiera 2022 (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 2022 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 Viaje 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 40 países, disponible en 17 idiomas y con más de 1.500 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, Rumbo 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

Su modelo de negocio 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

Los años post pandemia han tenido repercusión directa en el mercado, conllevando una interrupción en el turismo a nivel global. No obstante, durante el ejercicio del 2022 ha habido una recuperación significativa de la actividad en el sector del turismo ya que la mayoría de los trayectos internacionales presentan menos limitaciones. A pesar de que muchos sectores aún se encuentran en proceso de recuperación, en el caso de lastminute.com, el Grupo ha visto en la recuperación una oportunidad para seguir impulsando los servicios ofrecidos por cada una de sus compañías.

En cuanto a la perspectiva global, la demanda sigue siendo fuerte, aunque la recuperación se verá impactada por incertidumbres geopolíticas, disrupciones de capacidad y el efecto de la inflación. No obstante, el turismo y los patrones de viaje siguen creciendo gracias a las mega tendencias de digitalización de los servicios de viajes, el aumento de la riqueza de la población y la subida de las posibilidades de trabajo remoto promovidos por las empresas. Asimismo, la apertura de los mercados asiáticos marcará en el próximo ejercicio un aumento de viajes internacionales.

En España, esta recuperación se ha visto muy favorable en cuanto a un incremento del gasto y tiempo por estancia

en comparación con los patrones de viaje de antes de la pandemia. Estos nuevos cambios en el sector han favorecido que la industria se impulse hacia una transición turística mucho más sostenible y digitalizada.

Las reservas de viajes *online* continúan creciendo a medida que los canales de compra de los consumidores cambian, pasando de los canales tradicionales (como las tiendas físicas) a los canales *online* interactivos (incluyendo los dispositivos móviles).

Debido a la fragmentación de dicho mercado, es primordial poder satisfacer la creciente demanda de servicios de viajes, principalmente en el canal *online*.

De este modo, Rumbo da un especial foco en el segmento del viaje de ocio, debido a su recuperación, como se ha comentado anteriormente, respecto a otros tipos de viajes. Su posicionamiento en el sector no solo le permite actuar en el mercado español, sino que también le permite tener una presencia importante en el mercado internacional, apostando por una diversificación geográfica constante, así como por el aumento de nuevos productos y servicios ofertados. Durante el ejercicio 2022, se ha aumentado el número de mercados servidos.

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.

- **España:** Vuelos, Paquetes dinámicos, servicios de televentas y tarjetas de regalo
- **Italia:** Servicio de televentas
- **Francia:** Servicio de televentas
- **Irlanda:** Vuelos, Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- **Portugal:** Vuelos, Paquetes dinámicos
- **Bélgica:** Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- **Países Bajos:** Paquetes dinámicos, servicio de televentas
- **Hungría:** Paquetes dinámicos
- **Alemania:** Servicio de televentas
- **Reino Unido:** Servicio de televentas
- **Polonia:** 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, Macao, México, Mozambique, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Santo Tomé y Príncipe, Estados Unidos de América, Uruguay.

1.2 Materialidad

Para la elaboración de este informe, lastminute.com ha realizado un análisis de materialidad aplicable a todas las empresas del grupo. Entre todos los aspectos materiales evaluados, se han identificado 8 temas considerados de mayor relevancia aplicable a todo el perímetro societario de la matriz (incluyendo el negocio de Rumbo y sus grupos de interés), los cuales son los siguientes:

Dimensión	Tema material	Descripción
Governance	Cumplimiento, ética e integridad	Garantizar el cumplimiento de las leyes y desarrollo de la actividad compañiarial de la forma ética e integra.
	Privacidad y seguridad	Protección de los datos de empleados y clientes para garantizar un adecuado uso.
Social	Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades	Fomento de la diversidad e inclusión de grupos infrarrepresentados.
	Salud, seguridad y bienestar de los trabajadores	Promoción del bienestar mental y físico en el ambiente laboral.
	Formación y desarrollo	Promoción del crecimiento interno, así como la atracción y retención de nuevos talentos.
	Gestión de clientes	Fidelización de los clientes mediante una relación fiable y honesta.
Medioambiental	Gestión de la energía y las emisiones	Gestión activa y reducción de los impactos medioambientales por actividad empresarial.
	Fomento del turismo sostenible	Reducción activa de los impactos medio-ambientales y sociales con la promoción de nuevas alternativas de viajar.

Adicionalmente a las cuestiones identificadas como ámbitos materiales para el Grupo y sus unidades de negocio, también se ha identificado otras cuestiones importantes a tener en cuenta:

- **Innovación:** capacidad de la sociedad de satisfacer la demanda de los consumidores mediante la innovación activa de productos y procesos.
- **Derechos humanos:** concienciación activa de los derechos humanos en la actividad empresarial.
- **Economía Circular:** impacto directo de las acciones empresariales sobre el ecosistema y la renovación sostenible del equipo informático.
- **Proveedores, inversores y socios:** relación fluida y mutuamente beneficiosa con los proveedores, inversores y socios comerciales con los que se relaciona el grupo.
- **Relación con las comunidades y territorios locales:** impacto que Rumbo tiene en las comunidades y territorios a través de iniciativas de donaciones, actividades de voluntariado y participación en proyectos de intervención medioambiental y social.

Para obtener los detalles de cada aspecto material identificado, véase el [informe de sostenibilidad 2022](#) emitido por el Grupo lastminute.com.

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.

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.

Debido a la gran extensión e importancia de la sostenibilidad y su integración en las actividades empresariales del sector, durante este 2022 lastminute.com ha querido reforzar su posición respecto al compromiso en materia de ESG mediante la creación del primer equipo interno dedicado a dirigir la aplicación de la estrategia de sostenibilidad. Para ello, el Grupo ha iniciado el proceso de un comité interno el cual será oficializado a principios de 2023, el Comité Ético. Este comité tendrá en cuenta cuestiones de Sostenibilidad dentro de sus funciones definidas.

Las principales funciones de esta gobernanza en las funciones relacionadas con la sostenibilidad se centran en:

- Garantizar una definición y supervisión clara de la estrategia de sostenibilidad acorde con la misión y la visión del grupo;
- Maximizar el cumplimiento de la normativa aplicable;
- Favorecer la adopción de un marco de gobernanza adecuado para cumplir con dichos requisitos;
- Incentivar el rendimiento máximo de las iniciativas y/o los objetivos estratégicos de la sostenibilidad implementados a todos los niveles del negocio y a las empresas del grupo.

En este sentido se apostará durante el 2023 la implantación de nuevas acciones y planes enmarcadas y alineadas con la estrategia global de sostenibilidad definida por el Grupo.

1.4 Gestión de riesgos

El Grupo tiene como prioridad la promoción y mantenimiento de un sistema adecuado de control interno y de gestión de riesgos. El objetivo principal es poder gestionar y monitorizar todas las actividades del negocio, asegurando el cumplimiento con las regulaciones, la protección de los activos corporativos y la continuidad del negocio de la forma más eficiente posible. De este modo, este sistema permite gestionar los riesgos que puedan afectar a los objetivos estratégicos de Rumbo.

Tanto los principales riesgos como los planes de mitigación de estos son, o bien elevados a los comités de Supervisión de Riesgos y Auditoría o bien según si procede, se elevan directamente al Consejo de Administración.

La fase de identificación de riesgos está pensada para detectar eventos que pudieran afectar al desempeño y a los objetivos de la Sociedad. Y por ello, los riesgos son gestionados mediante escalas de probabilidad e impacto y ponderados tanto por sus aspectos cuantitativos (impacto económico y financiero) como por sus aspectos más cualitativos (daño reputacional, seguridad y salud, etc.).

Para cada tipo de riesgo se determinan las acciones e intervenciones necesarias, así como los tiempos requeridos para su implementación.

En líneas generales, los principales riesgos son identificados, monitoreados y gestionados a nivel de Grupo, y que son aplicables a Rumbo. Dichos riesgos son:

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

Dentro de los riesgos financieros, actualmente Rumbo ha identificado los siguientes riesgos medidos por su impacto en su negocio:

- **Riesgo de crédito:** riesgo de posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de lastminute.com. La sociedad considera muy bajo el riesgo de crédito debido a la política de prepago existente en los cobros. Además, no existe una alta concentración de riesgo de crédito en terceros.
- **Riesgo de mercado:** riesgo de tipo de interés de forma dinámica.
- **Riesgo de liquidez:** debido a la naturaleza de la actividad que desarrolla la sociedad, se considera prácticamente inexistente el riesgo de liquidez.

Durante el ejercicio 2023, se prevé adoptar la inclusión de nuevos riesgos relacionados con la responsabilidad social corporativa (riesgos de cambio climático, riesgos de impacto social, etc.) en el sistema actual de gestión de riesgos de lastminute.com.

La nueva actuación dentro de la línea de estrategia sostenible del Grupo pretende reforzar el compromiso que tiene el actual negocio con su ruta de sostenibilidad definida ya iniciada en el ejercicio 2022. De este modo, se pretenderá en los próximos años impulsar y consolidar un negocio más sostenible alineándose a las directrices regulatorios exigidos del momento; como pueden ser el Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) y los cambios esperados de las directrices de la Unión Europea (como, por ejemplo, el Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

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

2. CUESTIONES AMBIENTALES

2.1 Gestión Ambiental

Gestión Medioambiental

Uno de los objetivos de Rumbo es consolidarse como una empresa sostenible comprometida con el medio ambiente, ya que es el propio mercado y consumidores quienes demandan cada vez más servicios proveídos por empresas responsables.

El modelo de negocio de Rumbo se desarrolla a través de una plataforma digital que almacena datos y provee diferentes servicios a sus clientes. Es por ello por lo que Rumbo mide el impacto que generan sus operaciones teniendo en cuenta la energía empleada y las emisiones de CO2 generadas ya que estos son los factores que más contribuyen al impacto ambiental desde el punto de vista de su actividad operativa.

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. Con el fin de minimizar los impactos medioambientales, la Sociedad ha desarrollado e implementado numerosas medidas. A pesar de que en los últimos años la actividad de la empresa se ha visto afectada por la situación COVID-19 y, en consecuencia, el desarrollo de nuevas medidas sostenibles se ha visto paralizado. Sin embargo, Rumbo continúa trabajando en sus iniciativas de sostenibilidad ya que durante el ejercicio 2022, el Grupo empezó a iniciar su hoja de ruta hacia actividades empresariales más sostenibles.

Procedimientos de Evaluación o certificación ambiental

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

Además, de sus oficinas centrales situadas en Madrid, el Grupo, y consecuentemente Rumbo, trabajan 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 ha creado su primer equipo interno dedicado a dirigir la aplicación de la estrategia de sostenibilidad. Junto con equipos de gestión de edificios, oficinas y del 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

Un paso fundamental para poder reducir el impacto atmosférico de la actividad interna de la compañía consiste en medir, reducir, compensar y comunicar la cantidad de emisiones generadas a partir de esta. Estas medidas facilitan a la empresa alcanzar el objetivo del Acuerdo de París que es limitar el calentamiento global a 1,5 grados centígrados.

Desde el año 2021, el Grupo trabaja con la empresa *Climate Partner*, que es un proveedor líder en soluciones para la acción climática corporativa. Esta ha desarrollado una metodología que mide la huella de carbono de cada una de las empresas que compone lastminute.com de forma anual. En estos cálculos se incluyen los alcances 1,2 y 3, midiendo no solo las emisiones directas y las emisiones derivadas de la compra de energía, como la electricidad,

sino también las emisiones indirectas que son las generadas principalmente por desplazamientos de los empleados y viajes de negocios.

En el cálculo de la huella se incluyen las emisiones generadas en las oficinas centrales de Madrid, Barcelona y las resultantes del “*data center*”, y las generadas por los servicios de *cloud computing* de Amazon y Google. Las emisiones resultantes del “*data center*” y del servicio de *cloud computing* están incluidas en las actividades del Grupo, por lo cual, para medir las emisiones generadas, se calcula el porcentaje de emisiones generadas por Rumbo sobre el total de emisiones generadas en el “*data center*”.

El total de las emisiones se recogen en tres categorías:

- **GEI 1:** Son todas aquellas emisiones generadas directamente por la actividad de Rumbo.
- **GEI 2:** Son todas aquellas emisiones derivadas de la energía comprada.

Para los alcances GEI 1 y GEI 2 se han obtenido el consumo de la calefacción, refrigeración y el consumo de la electricidad.

- **GEI 3:** En este alcance se incluyen las emisiones indirectas. En ellas se engloban el desplazamiento de los empleados, el teletrabajo y los viajes de trabajo, incluyendo vuelos, alquiler de vehículos privados, trenes y los hoteles. Además, se incluyen las actividades relacionadas con el combustible y la energía, la compra de bienes y servicios, como el consumo del “data center”.

Durante el ejercicio del 2022, el 58,9% de las emisiones de GHG fueron el resultado de desplazamientos de trabajadores y del teletrabajo, el 22,6% de las emisiones resultó de viajes de negocios y un 9.1% de bienes y servicios adquiridos como data center y equipo electrónico. Las emisiones restantes procedieron principalmente de la electricidad y otras emisiones.

El consumo de energía para el ejercicio 2022 y 2021 ha sido el siguiente:

Consumo de energía (en kWh) * Electricidad + Calefacción	2022	2021**
Electricidad	171.783	-
Calefacción	45.172	-
Total, energía consumida	216.955	187.275

** En 2021 no calculamos el consumo de energía desglosado por electricidad y calefacción.

Los kg de emisiones de CO2 generadas por Rumbo durante el ejercicio 2022 y 2021 fueron los siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero (en kg CO2) *	2022	%	2021	%
Alcance GEI 1	4.717,2	0,4%	4.717,2	2,1%
Alcance GEI 2	88.591,4	7,5%	34.731,3	15,7%
Alcance GEI 3	1.091.398,2	92,1%	181.559,7	82,2%
Total de emisiones	1.184.706,8	100,0%	221.008,2	100,0%

El incremento principal del consumo se sitúa en las emisiones del GEI 3 y es debido a varios factores: En primer lugar, se ha restablecido el trabajo presencial en las oficinas de forma voluntaria mientras que en el ejercicio 2021 casi la totalidad de la plantilla se vio obligada a adoptar el 100% de trabajo en remoto debido a la pandemia. En segundo lugar, el incremento también es debido por una parte a los viajes corporativos que en 2022 casi alcanzaron los niveles de antes de la pandemia. Y, por otra parte, al aumento de la plantilla y el crecimiento de las emisiones producidas por los bienes y servicios adquiridos (data center, equipo electrónico).

***NOTA: Procedimiento de cálculo:**

Datos de consumo

Las emisiones de CO₂ se calcularon utilizando datos de consumo y factores de emisión de las 4 oficinas de Rumbo (2 en Madrid y 2 en Barcelona). Se utilizó información primaria siempre que fue posible y si no se pudieron usar los datos primarios, entonces se recurrió a datos secundarios de fuentes reconocidas. Los factores de emisión utilizados provienen de bases de datos reconocidas como Ecoinvent 3.8 (para calcular entre otros las emisiones procedentes de los viajes de negocios) y DEFRA (2022) (emisiones relacionados con la calefacción).

En concreto, para las 3 oficinas con servicios compartidos (uno en Madrid y las 2 en Barcelona), los cálculos de emisiones de electricidad y calefacción se realizaron utilizando valores predeterminados específicos del país para el consumo de kWh en función de los metros cuadrados. Se ha usado un país geográficamente próximo como referencia en ausencia de datos para un país en particular.

Los cálculos de emisiones para los desplazamientos de los empleados se basaron en una encuesta combinada con una estimación basada en el promedio de la encuesta (donde el conjunto de datos era relativamente representativo) o en una estimación basada en la región correspondiente (lo que significa que se utilizaron factores de emisión de una base de datos para los desplazamientos de los empleados para diferentes regiones y, a veces, para países específicos).

Equivalentes de CO₂

La medición de la huella de carbono de Rumbo tuvo en cuenta todos los gases de efecto invernadero cubiertos por el informe IPCC: carbono dióxido de carbono (CO₂), metano (N₂O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC), hexafluoruro de azufre (SF₆) y trifluoruro de nitrógeno (NF₃). Cada uno de estos gases afecta la atmósfera de manera diferente y permanece en la atmósfera por diferentes longitudes de tiempo. En lugar de informar sobre cada gas por separado, se expresan como CO₂ equivalente (CO₂eq) – denominado 'CO₂' en aras de la simplicidad. Un CO₂e es esencialmente una conversión en un valor de "potencial de calentamiento global" que permite que los diferentes gases influyan en el calentamiento global para ser comparado. Este "potencial de calentamiento global" se relaciona con un horizonte temporal normalmente de 100 años. Para dar un ejemplo, el equivalente de CO₂ (CO₂eq) del metano es 28. Esto significa que el efecto de metano en el calentamiento global es 28 veces mayor que el CO₂ durante 100 años.

Método de cálculo de la electricidad consumida

Según recomendado por el protocolo GHG, las emisiones de electricidad han sido calculadas usando la combinación del método de market-based con el método location-based. En concreto, las emisiones de la electricidad adquirida para uso propio, incluido en el cuadro anterior en la sección “Alcance GEI 2”, están basadas en el método de market-based ya que con el método location-based resultó una cantidad menor.

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Como Rumbo es una empresa que apenas genera residuos a causa de su actividad, la gestión de residuos no fue identificada como ámbito material. Sin embargo, la Sociedad ha realizado ciertas acciones que fomentan la gestión de residuos y su impacto a una economía circular.

Como parte de los proyectos ya iniciados en 2021, 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, como son las nubes de Google y Amazon. Respecto el ejercicio anterior, dicho proceso de migración ha conllevado un cambio significativo ya que la mayoría de los datos del Grupo han sido emigrados satisfactoriamente en las nubes.

Economía circular

Aunque Rumbo es una empresa que apenas genera residuos a causa de su actividad, y por tanto este aspecto no lo considera material, sí ha realizado ciertas acciones que fomentan la gestión de residuos y su impacto hacia una economía circular.

Entre estas medidas, se encuentra:

- 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 deshechos producidos por la Sociedad;
- Aplicación de nuevos sistemas de firmas usando firmas electrónicas como por ejemplo el “DocuSign”. Gracias a esta aplicación de realizar la mayoría de las operaciones sin papel, la Sociedad pretende convertirse en una empresa *paperless*;
- Sustitución del uso del plástico en las oficinas por botellas *refill*.

Asimismo, desde el Grupo, se cuenta con estrategias para la reducción de las emisiones y se han trabajado en nuevas medidas de sostenibilidad para el beneficio de sus grupos de interés. Por ello, se está trabajando en la inclusión de *KPIs* relacionados con sostenibilidad para la formalización de nuevas políticas. Algunas de las medidas que se está implementando y que tiene efecto en las prácticas de Rumbo han sido:

- Se continúa fomentando el trabajo híbrido;
- Elaboración de una nueva política para la selección más sostenible de nuevas oficinas cerca de núcleos urbanos y que estén bien comunicados para fomentar el uso de transporte público o la reducción de los viajes hacia al lugar del trabajo;
- Elaboración de una nueva política de renovación de activos (principalmente para los equipos informáticos) que incentiven nuevas formas de plan renove (posibilidad de adquisición para usos domésticos por parte de los empleados y otros colectivos como, por ejemplo, las escuelas);
- Elaboración de una nueva política de viaje y gestión de eventos: se continúa trabajando en mejorar los viajes corporativos fomentando reuniones con colectivos cercanos y aplicación de acciones más sostenibles para la gestión de eventos corporativos.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL

3.1 Empleo

El 100% de los empleados de Rumbo están ubicados en España. Durante 2022, la plantilla de la compañía creció de forma sostenida en diversas categorías profesionales, pero sobre todo, atendiendo a los mayores volúmenes de negocio, el área de mayor crecimiento fue la atención al cliente. Los efectos de este crecimiento son evidentes en todos los cuadros que se destacan a continuación, tanto en términos de plantilla como de impacto en el salario medio, teniendo en cuenta que la nueva plantilla contratada se concentra 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.

A continuación, se describe el número total de empleados en 2022 y su comparativa por sexo, tramos de edad, clasificación profesional y modalidades de contrato de trabajo.

Desglose de empleados por sexo y por edad

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

2021	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Total	180	123	303	12	133	115	40	3	303
Empleados Totales	161	107	268	12	126	93	34	3	268
De los cuales atención al cliente	113	60	173	10	89	49	22	3	173
De los cuales tecnología	1	19	20	0	9	10	1	0	20
De las cuales otras categoría	47	28	75	2	28	34	11	0	75
Total Gerentes	19	16	35	0	7	22	6	0	35
De los cuales atención al cliente	11	6	17	0	5	12	0	0	17
De los cuales tecnología	0	2	2	0	0	1	1	0	2
De las cuales otras categoría	8	8	16	0	2	9	5	0	16

Variaciones respecto 2021	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Total	62%	28%	48%	100%	54%	42%	28%	100%	48%
Empleados Totales	65%	35%	53%	100%	56%	51%	24%	100%	53%
De los cuales atención al cliente	79%	28%	61%	90%	62%	69%	23%	100%	61%
De los cuales tecnología	300%	58%	70%	-	22%	100%	100%	-	70%
De las cuales otras categoría	26%	32%	28%	-	50%	9%	18%	-	28%
Total Gerentes	37%	-13%	14%	-	14%	5%	50%	-	14%
De los cuales atención al cliente	27%	0%	18%	-	40%	-8%	-	-	18%
De los cuales tecnología	-	0%	0%	-	-	0%	0%	-	0%
De las cuales otras categoría	50%	-25%	13%	-	-50%	22%	20%	-	13%

Distribución por modalidad de contratos de trabajo

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

2021	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	34	15	49
Contrato Indefinido	125	97	222
Total	159	112	271

Variaciones respecto 2021	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	-62%	-93%	-71%
Contrato Indefinido	122%	62%	96%
Total	83%	41%	66%

Contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional

2022 Contratos temporales y contratos indefinidos

2022	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	3	0	3	1	1	1	0	0	3
Empleados Totales	3	0	3	1	1	1	0	0	3
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	3	0	3	1	1	1	0	0	3
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	288	158	446	23	204	162	51	6	446
Empleados Totales	262	144	406	23	196	139	42	6	406
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 categorías	56	37	93	3	41	36	13	0	93
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 categorías	12	6	18	0	1	11	6	0	18
Total	291	158	449	24	205	163	51	6	449

2022 Jornada completa y media jornada

2022	Género		Grupos de edad (años)						
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	278	157	435	24	203	151	51	6	435
Empleados Totales	255	143	398	24	195	131	42	6	398
De los cuales atención al cliente	195	77	272	19	142	78	27	6	272
De los cuales tecnología	3	30	33	1	11	19	2	0	33
De las cuales otras categorías	57	36	93	4	42	34	13	0	93
Total Gerentes	23	14	37	0	8	20	9	0	37
De los cuales atención al cliente	13	6	19	0	7	10	2	0	19
De los cuales tecnología	0	2	2	0	0	1	1	0	2
De las cuales otras categorías	10	6	16	0	1	9	6	0	16
Media Jornada	13	1	14	0	2	12	0	0	14
Empleados Totales	10	1	11	0	2	9	0	0	11
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	2	1	3	0	0	3	0	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Other	2	0	2	0	0	2	0	0	2
Total	291	158	449	24	205	163	51	6	449

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

Contratos temporales y contratos indefinidos

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

2021	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	34.42	15.00	49.42	6.75	26.42	11.25	4.42	0.58	49.42
Empleados Totales	33.67	13.83	47.50	6.75	25.92	9.83	4.42	0.58	47.50
De los cuales atención al cliente	33.42	13.25	46.67	6.75	25.08	9.83	4.42	0.58	46.67
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	0.25	0.33	0.58	0.00	0.58	0.00	0.00	0.00	0.58
Total Gerentes	0.75	1.17	1.92	0.00	0.50	1.42	0.00	0.00	1.92
De los cuales atención al cliente	0.75	1.17	1.92	0.00	0.50	1.42	0.00	0.00	1.92
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	124.83	97.08	221.92	5.50	95.00	92.67	26.75	2.00	221.92
Empleados Totales	105.92	80.92	186.83	5.50	84.25	74.33	20.75	2.00	186.83
De los cuales atención al cliente	59.92	36.83	96.75	3.50	50.50	30.75	10.00	2.00	96.75
De los cuales tecnología	1.25	17.17	18.42	0.00	8.58	8.83	1.00	0.00	18.42
De las cuales otras categorías	44.75	26.92	71.67	2.00	25.17	34.75	9.75	0.00	71.67
Total Gerentes	18.92	16.17	35.08	0.00	10.75	18.33	6.00	0.00	35.08
De los cuales atención al cliente	11.83	5.83	17.67	0.00	6.25	11.42	0.00	0.00	17.67
De los cuales tecnología	0.00	2.33	2.33	0.00	0.00	1.33	1.00	0.00	2.33
De las cuales otras categorías	7.08	8.00	15.08	0.00	4.50	5.58	5.00	0.00	15.08
Total	159.25	112.08	271.33	12.25	121.42	103.92	31.17	2.58	271.33

Jornada completa y media jornada

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

2021	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	143.58	111.50	255.08	12.25	117.83	93.50	28.92	2.58	255.08
Empleados Totales	125.17	94.17	219.33	12.25	106.58	75.00	22.92	2.58	219.33
De los cuales atención al cliente	85.58	49.83	135.42	10.25	72.33	36.58	13.67	2.58	135.42
De los cuales tecnología	0.33	17.33	17.67	0.00	8.75	7.92	1.00	0.00	17.67
De las cuales otras categorías	39.25	27.00	66.25	2.00	25.50	30.50	8.25	0.00	66.25
Total Gerentes	18.42	17.33	35.75	0.00	11.25	18.50	6.00	0.00	35.75
De los cuales atención al cliente	11.33	7.00	18.33	0.00	6.75	11.58	0.00	0.00	18.33
De los cuales tecnología	0.00	2.33	2.33	0.00	0.00	1.33	1.00	0.00	2.33
De las cuales otras categorías	7.08	8.00	15.08	0.00	4.50	5.58	5.00	0.00	15.08
Media Jornada	15.67	0.58	16.25	0.00	3.58	10.42	2.25	0.00	16.25
Empleados Totales	14.42	0.58	15.00	0.00	3.58	9.17	2.25	0.00	15.00
De los cuales atención al cliente	7.75	0.25	8.00	0.00	3.25	4.00	0.75	0.00	8.00
De los cuales tecnología	0.92	0.08	1.00	0.00	0.08	0.92	0.00	0.00	1.00
De las cuales otras categorías	5.75	0.25	6.00	0.00	0.25	4.25	1.50	0.00	6.00
Total Gerentes	1.25	0.00	1.25	0.00	0.00	1.25	0.00	0.00	1.25
De los cuales atención al cliente	1.25	0.00	1.25	0.00	0.00	1.25	0.00	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	159.25	112.08	271.33	12.25	121.42	103.92	31.17	2.58	271.33

NOTA: En el cuadro anterior se han recalculado las cifras del ejercicio 2021 con el objetivo de establecer el mismo criterio de cálculo para la comparativa con el ejercicio 2022. Dado que el cálculo se realizó de forma más automatizada, se pueden encontrar algunas diferencias menores debido a un redondeo diferente en comparación con los datos de 2021 compartidos en el anterior informe. Para evaluar mejor estas pequeñas diferencias, decidimos proporcionar dos decimales.

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional
Después de años de disrupción, con la pandemia de COVID-19 en 2020 y las varias paradas de la industria de viajes en 2021, a principios de 2022, las expectativas del mercado de viajes eran muy positivas, con un aumento esperado muy importante en los volúmenes. Para garantizar que podamos gestionar adecuadamente las necesidades de nuestros clientes, tuvimos que aumentar rápidamente nuestra capacidad de contratación para que coincidiera con las dimensiones del equipo antes de la pandemia. Desafortunadamente, en los meses siguientes, una súbita desaceleración de las expectativas de reservas y volúmenes de los viajeros nos obligó a dejar de crecer.

Los despidos de 2022, que incluyen terminaciones de contratos temporales y dimisiones involuntarias, reflejan la situación descrita anteriormente.

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

2021	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Despidos	38	29	67	3	36	23	3	2	67
Empleados Totales Despidos	37	24	61	3	33	20	3	2	61
De los cuales atención al cliente	33	13	46	3	24	14	3	2	46
De los cuales tecnología	1	5	6	0	3	3	0	0	6
De las cuales otras categorías	3	6	9	0	6	3	0	0	9
Gerentes totales Despidos	1	5	6	0	3	3	0	0	6
De los cuales atención al cliente	1	3	4	0	2	2	0	0	4
De los cuales tecnología	0	1	1	0	0	1	0	0	1
De las cuales otras categorías	0	1	1	0	1	0	0	0	1

NOTA: Los despidos de 2021 no solo incluyen terminaciones de contratos temporales y dimisiones involuntarias, sino también dimisiones voluntarias, es decir empleados que abandonaron la empresa para aprovechar nuevas oportunidades. Por este motivo no proporcionamos una cuadra con variaciones respecto a 2021.

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, y viceversa).

Remuneración media por sexo

2022

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

2021

Hombre	Mujer	Total
30,970	24,903	27,408

Variaciones respecto 2021

Hombre	Mujer	Total
-1%	-6%	-6%

Como se mencionó al principio de este capítulo, por un lado la disminución de la remuneración total con respecto al ejercicio 2021 se explica principalmente por el aumento de contratación de personal de Atención al Cliente con una franja salarial inferior comparada con las otras categorías y, debido a su volumen, tiene mayor representación. Por otro lado, había un aumento de jóvenes profesionales en la categoría llamada “Otras categorías” que se han unido a equipos en roles profesionales junior.

Remuneración media por edad

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

2021

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	18,307	17,885	18,006
25-35	27,315	20,588	23,437
36-45	32,647	31,003	31,731
46-55	46,116	26,264	33,109
> 56	15,971	18,318	18,034
Total	30,970	24,903	27,408

Variaciones respecto 2021

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	0%	1%	0%
25-35	-7%	-2%	-6%
36-45	4%	-10%	-5%
46-55	-3%	-3%	-6%
> 56	11%	5%	6%
Total	-1%	-6%	-6%

Remuneración media por categoría profesional

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	-	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

2021

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	17,874	17,965	17,933
Gerentes de atención al cliente	22,486	28,482	26,299
Empleados de tecnología	47,571	37,313	46,854
Gerentes de tecnología	52,797	-	52,797
Otras categorías empleados	35,898	33,374	34,332
Gerentes de otras categorías	61,363	56,168	58,937
Total	30,970	24,903	27,408

Variaciones respecto 2021

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%	-	11%
Otras categorías empleados	-11%	-11%	-11%
Gerentes de otras categorías	10%	6%	5%
Total	-1%	-6%	-6%

Brecha Salarial

2022

	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIAN	18,000	20,000
Retribución variable MEDIAN	0	0
Remuneración MEDIAN total	18,000	20,000
Gender Pay Gap	10.00%	

2021

	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIAN	18,208	20,000
Retribución variable MEDIAN	0	0
Remuneración MEDIAN total	18,208	20,000
Gender Pay Gap	8,96%	

Variaciones respecto 2021

	Mujer	Hombre
Retribución fija MEDIAN	-1%	0%
Retribución variable MEDIAN	-	-
Remuneración MEDIAN total	-1%	0%
Gender Pay Gap	12%	

Brecha Salarial por categoría profesional

Aparte de la información proporcionada anteriormente para explicar las variaciones salariales, se debe tener en cuenta que en 2022 contratamos a algunos profesionales masculinos con mucha experiencia en el departamento de tecnología. Esto explica el aumento de la brecha salarial de género en la categoría profesional correspondiente.

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	-	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%

2021

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Gender Pay Gap
Empleados de atención al cliente	17,171	18,000	-4.83%
Gerentes de atención al cliente	20,650	23,200	-12.35%
Empleados de tecnología	48,000	40,625	15.36%
Gerentes de tecnología	52,375	-	NA
Otras categorías empleados	26,000	28,000	-7.69%
Gerentes de otras categorías	46,951	46,563	0.83%
Total	20,000	18,271	8.65%

Variaciones respecto 2021

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Gender Pay Gap
Empleados de atención al cliente	5%	-5%	-
Gerentes de atención al cliente	12%	-5%	-
Empleados de tecnología	15%	-6%	101%
Gerentes de tecnología	12%	-	-
Otras categorías empleados	-3%	-7%	-59%
Gerentes de otras categorías	4%	21%	-
Total	0%	-1%	15.67%

3.2 Organización de trabajo

La remuneración media de los consejeros y directivos

Durante los ejercicios 2022 y 2021, no existe personal de Alta Dirección ya que este pertenece a la empresa matriz del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el Administrador Único no ha devengado remuneración alguna, ni mantiene saldos con la Sociedad.

Adicionalmente, durante los ejercicios 2022 y 2021 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.

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, en el ejercicio 2022 se ha aprobado un acuerdo de modificación de la jornada laboral ordinaria, para reducir la jornada laboral a 36 horas semanales (respecto a 39 horas durante el ejercicio 2021) en todas las oficinas de Rumbo en España, optando por una jornada intensiva de 4 horas los viernes. Es una medida que se introdujo el 1 de marzo de 2022 con el objetivo de facilitar mucho mejor la flexibilidad horaria y la conciliación laboral-personal de los empleados. Las entradas y salidas de los empleados siguen siendo flexibles dentro de las franjas horarias establecidas por la Sociedad.

Los objetivos en detalle de esta nueva medida son los siguientes:

- 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.

Reduciendo la jornada laboral a 36 horas semanales, la nueva jornada laboral anual es de 1.620 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.

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

Durante el ejercicio 2022, a nivel global, se invirtió mucho esfuerzo en crear más visibilidad y acciones para lograr la desconexión laboral, con tal de mejorar el bienestar de los empleados.

En su Convenio Colectivo se establece el “derecho a la desconexión digital” en el ámbito laboral. Se trata de una política que regula el uso de las nuevas tecnologías para garantizar el descanso de los trabajadores. En ella, se busca garantizar el derecho, salvo circunstancias excepcionales o de fuerza mayor, para respetar el tiempo de descanso, las vacaciones, así como la vida privada. Esta política ha cobrado especial importancia en los últimos dos años debido a la implementación del teletrabajo en la compañía para hacer frente a la situación de emergencia derivada del COVID-19.

Para garantizar este derecho, Rumbo y lastminute.com reconocen claramente en las políticas internas 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.

Como medida, esta política ha cobrado mayor relevancia como unos de los aspectos prioritarios que atiende Rumbo para garantizar su cumplimiento debido a los nuevos cambios en la manera de trabajar, y la implantación del teletrabajo.

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. Destaca la Política de Flexibilidad Horaria la cual ofrece al trabajador/a la posibilidad de acogerse a un sistema de horarios flexibles, con franjas comprendidas entre las 8h y las 19h.

Además, existe la 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. Anteriormente a la pandemia, Grupo ya disponía de opciones flexibles que permitían esta mejor organización mediante, por ejemplo, de una política de teletrabajo la cual ya era vigente a partir del año 2018. Asimismo, a partir de 2022, las políticas ya existentes fueron cumplimentadas con otras políticas surgidas de las necesidades del Grupo:

- Política trabajo híbrido la cual permite al empleado teletrabajar excepte 8 días al mes.
- Política de trabajo desde cualquier lugar del mundo durante 8 semanas al año.

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

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 Psicología 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

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 2022 han sido de 0 accidentes (0 en 2021) y 0 enfermedades profesionales reconocidos (0 en 2021). Por consiguiente, los índices de frecuencia y de gravedad han sido de 0 tanto para el ejercicio 2022 como para el 2021.

En relación con las horas de absentismo, en 2022 se han producido 18.257 horas (9.018 horas en 2021), incluyendo enfermedades, accidentes 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.

Además se ha desarrollado el programa “*Pulsecheck engagement and well being*”, que tiene como objetivo conocer la situación de los empleados en la empresa y su estado emocional para poder brindarles asesoramiento y apoyo cuando sea necesario. Utilizando una amplia variedad de preguntas, se analizan cuatro áreas diferentes: clima emocional, compromiso de los empleados, bienestar y sus sentimientos sobre la diversidad, la equidad y la inclusión. 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*.

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 siguiente acción:

- **Grupo Virtual Q&A:** tiene 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 una nueva política de trabajo voluntario, que otorga a los empleados el derecho a reservar dos días remunerados al año para el trabajo voluntario en una asociación de su elección y que se ha mantenido durante el año 2022.

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 tenía fecha de vencimiento en julio 2022, aunque se ha prorrogado el mismo para cubrir el ejercicio 2022. No obstante, Rumbo tiene previsto renegociar las condiciones del Convenio Colectivo.

3.5 Formación

La Sociedad considera la formación un factor estratégico. 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. El programa de formación no solo refuerza las competencias de cada profesional para su día a día sino también comunica y favorece el cumplimiento de normativas internas y otros aspectos que mitiguen los riesgos corporativos identificados (legal, ética, reputacional, etc.).

De este modo, desde lastminute.com se diseña un plan de formación gestionado por el departamento 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 formativas:

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.

Training management

Entre estas formaciones se encuentran tanto las formaciones de iniciación, aquellas relacionadas con el puesto de trabajo, las cualificaciones, formaciones en habilidades laborales y en nuevas tecnologías, formación requerida por la legislación, formaciones requeridas por los gerentes para desarrollar habilidades necesarias, así como formaciones para asegurar que los trabajadores están al día de los nuevos requerimientos en su campo, y formaciones en salud y seguridad.

En los últimos años, se ha potenciado la formación del personal en las áreas de "Legal & Compliance", "Soft Skills", "Expert Training" y "Technical Training":

- **Legal & Compliance:** cursos de obligado cumplimiento por Ley relacionados con el código de conducta o protección de datos.
- **Soft Skills:** cursos opcionales enfocados en mejorar las "soft skills" de los empleados de Rumbo. Entre los cursos se encuentra lecciones sobre inteligencia emocional, gestión del tiempo y productividad personal.
- **Specialist training:** cursos de obligada realización de acuerdo con la política de la empresa, enfocados a mejorar las habilidades para desempeñar tareas específicas del trabajo.
- **Technical training:** cursos optativos que se enfocan en mejorar los conocimientos técnicos de los trabajadores.

Adicionalmente a los cursos, la Sociedad también cuenta con diversas medidas para estimular el intercambio de conocimientos entre equipos y empresas. Dependiendo de las actividades realizadas, el programa tiene diferen-

tes formatos:

- **Deep Dive:** actividades destinadas a compartir conocimientos sobre la organización, los departamentos, así como proyectos clave que se hayan desarrollado.
- **Crash Courses:** sesiones destinadas a dar a conocer información sobre el negocio, el sector y las buenas prácticas de la industria, así como habilidades y herramientas empleadas para realizar un trabajo eficiente.
- **LM Talks:** actividades destinadas a compartir conocimiento e ideas a través de personas que se encargan de dar charlas sobre diferentes temas.

El número **total de horas de formación** en el ejercicio 2022 y 2021 detalladas por categoría profesional han sido:

2022

Cursos	Empleados de atención personali- zada	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

2021

Cursos	Empleados de atención personali- zada	Gerente de atención al cliente	Empleados de Tecnología	Gerentes Tecnología	Otras categorías empleados	Gerentes de otras categorías	Total
Legal y Cumplimiento (obligatorio por ley)	263.3	24.8	27.3	2,8	107	18.5	443.5
Formación especializada (obligatorio para categoría específica)	22,396.5	683	0	0	169	0	23,248.5
Soft skills y formación técnica (No Obligatoria)	20.8	1	144.5	0	3,3	0.8	170.3
Total	22,680.5	708.8	171.8	2.8	279.3	19.3	23,862.3

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 2022, se emplearon un total de dos personas (una en 2021) con algún tipo de discapacidad reconocida legalmente.

En cuanto a la accesibilidad física, en una de las oficinas de Madrid, concretamente la que está ubicada en Plaza Castilla, los accesos a las oficinas están totalmente adaptados a personas con movilidad reducida. Los ascensores son de un amplio tamaño y no se dispone de barrera estructural física que condicione la negación al acceso físico para dicho colectivo. Por otro lado, en la segunda oficina de Madrid ubicada en Príncipe Pío, esta dispone de ascensor en todas las plantas y de salva escaleras para la planta baja.

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, se registrará a lo largo del ejercicio 2023. De este modo, este plan está suscrito por todos los miembros de la dirección de la Sociedad y está consultado 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.

Rumbo entiende que, para lograr el cambio, las pequeñas acciones e iniciativas tienen un papel muy determinante. Por esta razón, el equipo de Recursos Humanos del Grupo impulsa todos aquellos comunicados y publicaciones (como ejemplo, comunicaciones del Día de la Madre, iniciativas como la encuesta voluntaria del “Pride Poll” para el Día Internacional del Orgullo Gay, etc.) a través de sus redes sociales.

Iniciativas realizadas en fomento para la diversidad e inclusión durante el 2022

Workshops de comunicación inclusiva con el cliente

Con tal de mejorar la comunicación inclusiva y respetuosa con los clientes, el equipo de marketing del Grupo realizó un taller junto con una sociedad externa centrada en los derechos LGBTQ+. Durante el taller, los equipos de lastminute.com aprendieron cuál es la mejor manera de ser auténticos, inclusivos y respetuosos con todos los clientes.

El orgullo “Pride Madrid”

Entre las iniciativas llevadas a cabo para promover la igualdad y dinamizar el ambiente de diversidad dando sopor-

te a la comunidad LGBTQ+, Rumbo ha participado en el mayor evento de celebración del orgullo gay en Europa, el ‘Mado - Madrid Orgullo 2022’ con el patrocinio de la marca lastminute.com.

A través del patrocinio y la participación en dicha iniciativa, Rumbo y lastminute.com intentan impulsar en la sociedad el compromiso, respeto y aceptación de valores procedentes de diversos colectivos.

En cuanto a la plantilla de Rumbo, muchos empleados asistieron y participaron en el evento. Además, se realizaron varios eventos internos en junio de 2022 relacionados con el temario *Pride, destacando la organización de una fiesta temática para todo el personal de la compañía cuyo lema era el Pride.*

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.

En este sentido, Rumbo cumple un Código de Conducta de Grupo en el que debe respetar sus principios marcados en el código y realizar sus actividades comerciales de forma ética y justa. Para conseguir estos resultados y objetivos, la Sociedad debe atender a los principios de Derechos Humanos tanto de sus empleados, como de los socios comerciales y sus clientes definidos en el código.

El Código de Conducta fue adoptado por el Consejo de Administración en marzo de 2020 y en él se recogen los valores del Grupo con todos los grupos de interés con los que se relaciona. Por ello, este código se ha establecido para garantizar una conducta ética y honesta, libre de conflictos de intereses que pudieran ocasionar. El cumplimiento de las normas y reglamentos gubernamentales pertinentes y disuasión de las infracciones también son de obligado cumplimiento.

Para garantizar un trabajo digno y que, a su vez, se fomente al máximo la inclusión de todo el colectivo, la Sociedad apoya la diversidad e inclusión en el entorno laboral prohibiendo cualquier acto de acoso y discriminación. Por ello, se compromete a que los empleados reciban un trato seguro y justo. Como medida de garantía a estos principios, el proceso de empleo y la contratación de personal se basa en aptitudes, habilidades y capacidades, sin que afecte la raza, el sexo, la nacionalidad, la edad, la religión, la orientación sexual o discapacidad, etc. entre otras categorías protegidas por la ley.

En cuanto a la contratación de servicios prestados por terceros o contratación de proveedores, Rumbo trata con muchos países con condiciones laborales diversas y procura contratar empresas que garanticen y ofrezcan a sus trabajadores condiciones laborales dignas, así como prohíbe cualquier relación contractual que incumplan con los principios de contratación forzosa o trabajo infantil. Tanto que estos mismos principios también se aplican en el propio proceso de contratación de personal de la Sociedad.

En relación con el modelo de trabajo que quiere fomentar Rumbo, se ha creado una Política contra la esclavitud moderna que mitiga cualquier acto de vulneración al principio de derecho humano que pueda suponer una acción constitutiva de delito a la libertad de una persona. En este sentido, la totalidad del Grupo lastminute.com aplica una política de tolerancia cero y monitoriza el cumplimiento global de estos principios.

En todos estos aspectos y, gracias a los procedimientos y políticas internas de Rumbo, se garantiza el cumplimiento de los principios sobre los derechos laborales, protección social, fomento de los convenios y diálogos sociales, etc. que rigen los fundamentos marcados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de Derechos Humanos, los principios de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.

Canal ético (Whistleblowing Channel):

La Sociedad ha definido un canal ([Whistleblowing Channel](#)) a través del cual cualquiera de los grupos de interés, tanto interno como externo a la empresa, puede denunciar. Es accesible desde la página web corporativa de lastminute.com. Durante el año 2022 se ha mejorado este canal gracias a la adopción de un nuevo sistema digital que permite un acceso mucho más ágil y disponible para cualquier colectivo interesado.

En este canal se puede denunciar cualquier sospecha o comportamiento ilícito que vulnere un principio marcado en el Código de Conducta o cualquier política y procedimiento del Grupo.

Como ejemplo, cualquier persona puede consultar, informar o denunciar cualquier sospecha o conocimiento de cualquier conducta ilegal, poco ética o irregular, incluidos asuntos relacionados con sobornos y corrupción, abuso de fondos, robo, engaño, malversación, fraude y otros delitos de blanqueo de capitales, así como cualquier violación de la seguridad de los datos personales, daños graves al medio ambiente, conflictos de intereses, acoso sexual u otro acoso o delito grave relacionado con los derechos humanos.

Para preservar la confidencialidad del acto, se puede aportar un mínimo de información personal o se puede realizar en el anonimato. El procedimiento de análisis, estudio y valoración de este se escala con la máxima confidencialidad al área responsable pertinente de acuerdo con la topología del caso.

La Sociedad (Rumbo) durante los ejercicios 2022 y 2021 no ha recibido ninguna denuncia en relación a una posible vulneración de los derechos humanos.

- Evitar cualquier situación que pueda crear un conflicto de intereses entre el personal e intereses familiares y los intereses de Rumbo (en tal caso, deben revelar tales conflictos a un superior y seguir unos protocolos marcados);
- Evitar actividades que compitan con Rumbo;
- No utilizar una oportunidad comercial de Rumbo para beneficio propio personal, entre otros.

Adicionalmente, como garantía de promover el conocimiento y cumplimiento de estos principios y normas por parte de todos los miembros integrantes de la plantilla, la Sociedad proporciona a sus trabajadores formación en el ámbito de la prevención de la corrupción y el soborno, así como del cumplimiento de unas buenas prácticas empresariales.

Algunas de las prácticas realizadas son, por ejemplo, en los onboarding de los empleados, donde se incluye un paquete de normas y procedimientos de conducta. Y posteriormente, cada empleado es llamado por el departamento de *Learning and Development* (L&D) para visualizar un video obligatorio y responder un cuestionario sobre los conocimientos de las normas y políticas internas de la sociedad. De esta forma, lastminute.com dispone de una visión global sobre el grado de conocimiento de sus principios y normas que debe cumplir cada uno de los miembros de la plantilla de Rumbo u otras empresas del Grupo.

En cuanto al sistema de control interno de lastminute.com en relación con esta materia, también se realizan verificaciones sobre temarios que son considerados como aspectos materiales para la Sociedad (por ejemplo, aspectos antifraude, de cumplimiento o RGPD, entre otros). Estas verificaciones internas se realizan bajando a los propios procedimientos de las áreas financieras y otras unidades cuyos procesos operativos pueden verse expuestos a estos riesgos.

En cuanto a medidas sobre la prevención del blanqueo de capitales, la Sociedad posee controles sobre las transacciones de pago electrónicas. Además, se dispone de métricas continuas que detectan cualquier infracción o hecho que pudiera considerarse como un acto irregular o fraudulento. Para los procesos operativos, Rumbo también dispone de medidas de control interno, por ejemplo, controles implantados para la autorización de proveedores en sus propios sistemas de gestión.

Para garantizar una seguridad adecuada, lastminute.com lleva a cabo auditorías internas globales de forma periódica relacionados con asuntos de fraude o soborno, asuntos bancarios y financieros, malversación, control interno y valoraciones de seguridad. Estas auditorías tienen una periodicidad máxima de dos años y se incluyen en el Plan de Auditoría anual del año en que se hayan realizado.

Durante el ejercicio 2022, ni la Dirección de la Sociedad ni el departamento de Recursos Humanos han recibido ninguna notificación ni denuncia relacionada con posibles casos de corrupción o soborno.

En el supuesto de que se detectase una incidencia relacionada con la corrupción, soborno o blanqueo de capitales, la dirección 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 los ejercicios 2022 y 2021 no se han realizado aportaciones a fundaciones ni donaciones a entidades sin ánimo de lucro.

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. 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 través de lastminute.com, se pone a disposición pública la Política Interna de Anticorrupción y Antisoborno que aplica a todo el Grupo con el fin de regular y garantizar las buenas prácticas en esta materia. El objetivo principal de esta política es establecer las responsabilidades del propio equipo interno de la Sociedad, además de todos aquellos que trabajan de forma externa bajo el nombre de Rumbo. En esta política se detallan los conceptos de corrupción, soborno y transparencia, y se enumeran todos los principios y normas que deben respetarse, entre ellos:

- Evitar cualquier forma de corrupción o soborno activo o pasivo;
- No ofrecer ni aceptar ningún favor por cualquier ventaja indebida (oferta, permiso, pedido, adjudicación de proyectos, etc.);

6. SOCIEDAD

6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible

Garantizar el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa es uno de los principales objetivos de la sociedad. Por ello, Rumbo se compromete con todas las personas que forman parte de su actividad empresarial, tanto empleados, como clientes o bien diferentes comunidades y entornos en los que desarrolla su actividad mediante la adopción de actividades, acciones e iniciativas de carácter social.

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 forma parte de todo el grupo lastminute.com es crucial para fomentar el compromiso con la comunidad y el entorno. En este sentido, durante el 2022 se llevó a cabo la iniciativa ‘*Ocean & River Protection*’ donde se organizaron actividades dedicadas específicamente a la protección del ecosistema marino donde participaron empleados de todas las entidades legales del Grupo. La iniciativa consistía en la limpieza de playas, ríos y barrios, de ciudades como París, Múnich, Barcelona y Bangalore. El evento se realizó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022, con una participación total de 256 trabajadores, entre los cuales se encuentran diferentes empleados de Rumbo. En concreto, la iniciativa realizada en Barcelona se realizó a finales de noviembre en las diferentes playas de la ciudad y tuvo una participación de 159 trabajadores, además de un impacto que alcanzó la recogida de más de 8.000 artículos.

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

En lastminute.com, durante el ejercicio 2022 también realizó varias acciones que permitían la colaboración directa con empresas locales. Como ejemplo de ello, a través de una colaboración con una empresa artesanal italiana, se incluyó en los lotes de Navidad de sus empleados unas carteras fabricadas con material de velas de barco recicladas.

Asimismo, y como consecuencia de la Guerra de Ucrania, durante marzo de 2022 se llevaron a cabo *workshops* con familias ucranianas o de los principales territorios en guerra varios talleres de apoyo y servicios terapéuticos. Para los menores de dichas familias, se realizaron talleres artísticos y actividades infantiles. Esta actividad se organizó en Chiasso (Suiza) por parte del Grupo.

La Fundación lastminute.com que forma parte del Grupo, realizó una donación de fondos de 100.000€ para la asociación Cruz Roja Ucraniana. Se consiguió aumentar el importe total gracias a la contribución voluntaria de todos los empleados del Grupo, incluyendo la participación directa de los empleados de Rumbo y una donación adicional por parte de la fundación por el mismo importe recaudado de los empleados.

Participación en asociaciones y patrocinios

Durante el ejercicio 2022, Rumbo ha participado en las siguientes asociaciones:

- Federación Empresarial de Asociaciones Territorial (FETAVE)
- Asociación Catalana de Agencia de viajes (ACAVE)

En cuanto a patrocinios, Rumbo ha realizado un acuerdo contractual para la participación de la marca lastminute.com como uno de los principales patrocinadores en el evento Madrid Orgullo 2022.

Adicionalmente, debido a la naturaleza del negocio, Rumbo considera esencial la colaboración con asociaciones que promueven el turismo local. De esta forma, logra impulsar el desarrollo económico y social de esta zona ya que genera estímulos económicos con la recepción de las comunidades turísticas, permite explotar los recursos arquitectónicos, culturales y naturales de la zona y así generar numerosas oportunidades de negocio para los habitantes de la región.

Durante el ejercicio 2022, a nivel español, la Sociedad ha formalizado acuerdos de colaboración con los siguientes patronatos de turismo:

- **La Fundación Mallorca Turismo**, con la cual realizó una campaña de *co-marketing* durante el periodo de 1 mayo a 15 de noviembre del 2022. Mediante esta colaboración, se permite impulsar diferentes tipos de turismo del territorio como sería el turismo familiar, turismo deportivo, turismo cultural y turismo gastronómico, entre otros.
- **La Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote (SPEL)** la cual tiene como objetivo principal la promoción turística del territorio, siendo los mercados europeos de gran importancia. Se trata de una herramienta con tal de promocionar la isla de Lanzarote como destino turístico, con el fin de expandir su negocio de la isla.
- **La Cámara de Turismo de Gran Canaria**, mediante la cual se logra la promoción turística del territorio, con tal de así optimizar la eficiencia de la actividad promocional mediante la realización de acciones. El objeto de la presente campaña es principalmente incrementar la afluencia de turismo proveniente de los mercados nacionales, portugués e italiano a Gran Canaria y así reforzar la promoción del territorio como destino completo que satisfaga todo tipo de expectativas posibles del cliente.

Fundació
Mallorca
Turisme

TurismoLanzarote

Cámara
Gran Canaria

6.2 Subcontratación y proveedores

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.

El Código de Conducta del Grupo establece los principios básicos sobre los que se rige la relación comercial, asegurando que no se producen relaciones con proveedores que no cumplan con los siguientes principios:

- Respetar los derechos humanos de los empleados;
- Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil;
- No practicar la discriminación en la contratación y el empleo;
- Evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos;

- Respetar el derecho de los empleados a organizarse para una negociación adecuada entre los trabajadores y la dirección;
- Garantizar unas condiciones y ambiente de trabajo seguras y saludables para todos sus empleados;
- Respetar todas las leyes y normas internacionales relacionadas y garantizar unas transacciones justas y evitar la corrupción.

Políticas y procedimientos

Desde lastminute.com, se han implementado dos políticas y un procedimiento para asegurar una contratación de proveedores responsable, transparente y segura. Estas políticas y procedimientos son aplicables a Rumbo y otras entidades legales de lastminute.com.

1. Política de gestión de proveedores

El propósito de esta política es establecer procedimientos y controles con tal de garantizar que los proveedores estén cumpliendo con los principios éticos, sociales y ambientales definidos en la misma. Por ello, cada proveedor es evaluado en cuanto a honestidad, integridad, cumplimiento de la legislación y confidencialidad.

Esta política ha definido los siguientes riesgos identificados para la compañía y ha creado las principales acciones de supervisión:

- **Riesgo de Cumplimiento – Violaciones:**
 - » Asegurar que el proveedor está cumpliendo con sus obligaciones contractuales y cumpliendo con las normativas estatales e internacionales.
 - » Verificar que el proveedor está cumpliendo con las políticas, procedimientos y proceso del negocio, así como en la seguridad de la información, los mandatos reglamentarios y cuestiones operativas internas.
 - » Obtener una declaración anual de cumplimiento (de leyes aplicables y obligaciones éticas) por parte del proveedor.
- **Riesgo País – Estabilidad:**
 - » Analizar el territorio en el que opera para conocer los acontecimientos económicos, políticos, sociales y otros eventos relevantes.
 - » Determinar si se trata de un proveedor financieramente seguro en un entorno político estable.
- **Riesgo de crédito - Condición financiera:**
 - » Revisar sus estados financieros y/u otra información financiera, incluidos los registros públicos para asegurarse de que el Proveedor es financieramente estable.
 - » La liquidación no debe ser una preocupación en un futuro próximo, ya que se define con un mínimo de 12 meses.
- **Tecnología de la información - Seguridad:**
 - » Verificar la utilización de un *hardware* y un *software* seguro y estable.
 - » Asegurar que la infraestructura de IT sigue normas de seguridad considerando la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos.
- **Empleo del proveedor o tercero - Seguridad:**
 - » Revisar las políticas, procesos y procedimientos del proveedor en materia de seguridad de la mano de obra contratada.
- **Riesgo operacional - Controles internos operacionales:**
 - » Revisar las políticas, procedimientos, prácticas y procesos personales y relevantes
- **Riesgo de reputación - Percepción y opinión pública:**
 - » Valorar la opinión pública del proveedor.
 - » Analizar la existencia de prácticas empresariales poco éticas y violación de datos que provocan la pérdida de información sensible y confidencial de los consumidores.
- **Riesgo estratégico - Alineación con Grupo:**

- » Evaluar las iniciativas estratégicas del proveedor para garantizar que sus iniciativas a corto y largo plazo son compatibles con el Grupo.
- » Validar que el proveedor está ofreciendo servicios que tienen un retorno de la inversión aceptable.
- **Riesgo de transacción - Incumplimiento de entrega:**
 - » Validar que tiene eficiencia operativa y entrega efectiva del producto.
 - » Asegurar la solidez para estos controles.
 - » Verificar que no ocurran situaciones de robo de información y transacciones no autorizadas.

2. Política de contratación

Esta política regula el proceso de contratación con los proveedores. Este proceso es un flujo automatizado y la política garantiza la aplicación de medidas de control para asegurar la contratación de proveedores con las mejores condiciones en base a las necesidades del negocio y sus costes implicados.

3. Procedimiento de contratación

Este procedimiento describe los principales hitos operativos del proceso de contratación de servicios/productos y marca instrucciones y mecanismos de control para garantizar que la operación cumpla con la política de contratación. Por ello, se describen las herramientas y sistemas utilizados, así como se definen modelos y plantillas de gestión que deben emplear cada entidad del grupo.

Según el objeto del contrato, distintos departamentos se involucran para asegurar el adecuado control de los acuerdos establecidos entre el proveedor y la compañía.

En este sentido, el departamento de compras es quién evalúa los posibles proveedores y se asegura el cumplimiento general del proceso de contratación de compras aplicando, por ejemplo, procedimientos de tender para casos en los que se presenten varios ofertantes. En aquellos casos en los que afectan aspectos sociales, éticos, laborales y medioambientales, es el departamento legal y de protección de datos (DPO, por sus siglas en inglés) quiénes aseguran la inclusión de todas las cláusulas de cumplimiento mínimos y requeridos en dichas materias antes del cierre contractual. En el caso de ser contratos relacionados con el desarrollo de *software* u otras necesidades se involucra el departamento de ingeniería de seguridad para evaluar los diferentes criterios técnicos presentados.

Auditorías

El marco de control interno de la contratación y seguimiento operativo de la relación con los proveedores de lastminute.com también es reforzado mediante la realización de auditorías llevadas a cabo por varios departamentos internos de la matriz. Como ejemplo de ello, se llevan a cabo Auditorías de Incorporación de Proveedores y su procedimiento consiste en la evaluación integral desde la perspectiva financiera, jurídica, de seguridad y de privacidad. También se realizan auditorías específicas en materia de RGPD para aquellos proveedores que tratan datos personales por parte del departamento legal.

Durante el ejercicio 2022 se realizó una auditoría de dos proveedores de Rumbo con respecto al proceso interno de Incorporación de Proveedores que consistió en la solicitud de documentación relativa a la fase contractual (revisión de contratos, cláusulas, etc.) y validación del flujo operativo de contratación (validación de las responsabilidades de cada área involucrada, evaluación del cumplimiento operativo marcado por los procedimientos internos, etc.).

Como resultado, se emitió un informe de auditoría con los resultados de la auditoría y una serie de propuestas de acciones de mejora. De las dos auditorías se concluyeron favorables.

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 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 (involucradas por varios departamentos), 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

La complejidad creciente del sector y en gran medida, impulsada por los acontecimientos de la pandemia del 2020, ha hecho que uno de los principales focos de trabajo sea la de mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de atención de todas las entidades del grupo lastminute.com.

Por ello, durante el año 2022, se invirtió en reforzar la plantilla de Madrid para mejorar la estructura interna de atención al cliente de Rumbo ante la posibilidad de ofrecer un servicio mucho más ágil y completo. Como parte de esta medida, se ha ampliado la prestación de servicio de atención al cliente del canal chat frente a la telefónica ya que este tipo de canal permite la interacción directa de un agente con varios usuarios a la vez y con el idioma que desea el usuario. Los patrones de tráfico (tiempos, tipologías, período, etc.) que genera este tipo de canal también ha permitido que la Sociedad pueda estudiar nuevas oportunidades de mejora.

La reactivación del sector del turismo ha conducido a que el Grupo defina un nuevo proyecto llamado All night long que trata de renovar el servicio nocturno como respuesta a la demanda de nuevas necesidades por parte de los usuarios para cubrir las atenciones 24/7. Se trata de un servicio de urgencia vía llamada telefónica y por chat, el cual se inició en el mercado británico y que, a finales del ejercicio 2022, ya se ha ampliado a varios de los principales mercados.

Durante el verano del ejercicio 2022, los principales aeropuertos europeos tuvieron que hacer frente a las huelgas y escasez de personal para atender el creciente número de pasajeros. En consecuencia, se retrasaban o cancelaban miles de vuelos cada semana. En respuesta a esta situación, se impulsó un nuevo proyecto por parte del Grupo llamado Terminal Project el cual tiene como finalidad atender a los clientes que tuvieran interrupciones aéreas durante el mismo día de vuelo. Como medida implantada, este servicio permitía proporcionar orientación y asistencia a sus clientes a través de diferentes canales como IVR, SMS, chat, etc gestionados por agentes con formación específica que permitían apoyar al cliente en la búsqueda de opciones alternativas. Además, se creó un apartado en la página web de preguntas frecuentes con información de utilidad que facilitaba la resolución de forma más ágil.

lastminute.com también ha mejorado su plataforma para ofrecer a sus clientes más herramientas de autoservicio empezando con las solicitudes de cancelaciones voluntarias.

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	2022	2021
Incidencias - reclamaciones	16.009	10.705
Reclamaciones únicas por reserva	12.527	8.249
% de resolución a fecha 31.12.2022	98,94%*	100%**

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

**Prácticamente el 100% durante el ejercicio 2021.

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.

En general, el número de reclamaciones ha aumentado con respecto al año pasado debido al aumento de ventas registradas durante el ejercicio.

Se ha identificado que la gran mayoría de reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2022 han sido por las siguientes razones:

- Gestión con los proveedores
- Cancelación voluntaria o solicitud de cambio
- Solicitudes de reembolsos
- Gestiones de equipaje y servicios extras
- 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 2022 y 2021 han sido:

Información fiscal (en euros)	2022	2021
Beneficios antes de impuestos	-318.306,38	-469.285,97
Beneficios después de impuestos	-516.779,54	-387.708,54

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.

Durante el ejercicio 2022, Rumbo no ha realizado directamente ningún pago de Impuesto de Sociedades (IS), únicamente se ha realizado el tercer pago fraccionado del Impuestos de Sociedades (empresa pagadora: Bravoventure Spain SLU).

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

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2022 Rumbo no ha recibido ningún tipo de subvenciones públicas. (0 € en 2021)

7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

7.1 Protección de Datos

Debido a la naturaleza del negocio, la ciberseguridad y la privacidad de los datos son de suma importancia para Rumbo ya que cada día se gestionan un gran volumen de datos provenientes de los clientes, usuarios, datos bancarios y pasarelas de pago, etc. Los riesgos relacionados con la violación de datos o tratamiento de información no autorizada se mitigan gracias a la disponibilidad de una serie de medidas conformes al Reglamento General de Protección de Datos (“RGPD”).

Todas las políticas y procedimientos relacionadas con la gestión de datos y sistema de protección se formalizan a nivel de grupo, pero son de obligado cumplimiento para todas las empresas de la matriz.

Dichas políticas y procedimientos son las 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

El compromiso que se ha marcado desde el Grupo es canalizado mediante una estructura de gobernanza compuesta por diferentes niveles de autoridad.

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.

En el proceso de evaluación del impacto sobre las incidencias recibidas, la oficina del DPO evalúa la necesidad de involucrar a las autoridades o no. Este proceso se determina en base a la gravedad del caso y, por consiguiente, puede ser reportado a las autoridades pertinentes. Durante el ejercicio 2022, no se identificó ni se reportó ninguna incidencia relacionada con la protección del dato que interviniera alguna autoridad.

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 campeones en privacidad:** es un equipo multidisciplinar 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.

Actualmente, el Grupo sigue realizando de forma activa otras acciones como:

- Mejoras en la protección de datos tratados de los usuarios que navegan en las páginas webs de las entidades de lastminute.com siempre solicitante el consentimiento de los propios usuarios y disponiendo con total transparencia el proceso de tratamiento y custodia del dato cedido (por ejemplo: uso de las cookies).
- Mejoras de sistemas y procesos internos mitigando cualquier brecha de funcionalidad que pudiera tener un impacto en los riesgos identificados de este ámbito.
- Formaciones internas en dicha materia tanto para empleados externos como internos de forma obligatoria

- y además introducción de formaciones *ad hoc* en temas de seguridad, privacidad del dato y ciberseguridad.
- Evaluaciones de servicios contratados a terceros mediante el proceso de DPIA Data *Privacy Impact Assessment* (DPIA).

7.2 Ciberseguridad

Debido al contexto cada vez más complejo y conectado, los sistemas de una compañía están expuestos a más vulnerabilidades frente a cualquier ataque cibernético. Por ello, disponer de un sistema que proteja accesos no autorizados y mitigue las amenazas ha sido un foco de trabajo constante para Rumbo.

Debido a su importancia, toda la gestión de seguridad cibernética se realiza desde lastminute.com ya que se dispone de un equipo de Ingenieros de Seguridad cuya función principal es velar por la máxima protección de la totalidad de datos personales y relativos al negocio. Específicamente, se encargan de la prevención, evaluación, detección y mitigación de los riesgos relacionados con la ciberseguridad donde colaboran muy estrechamente con el departamento de DPO.

En general, dicho equipo se encarga de cumplir con los siguientes objetivos relacionados con el sistema IT:

- **Protección de datos:** controlar la totalidad de los datos tratados y almacenados, mediante la tokenización de cualquier información personal conservada en las bases de datos. Además de supervisar el acceso adecuado y su uso mediante la revisión de los procesos internos y externos involucrados.
- **Implantación de una estructura adecuada de protección del dato:** garantizar la continuidad de los servicios en base a la robustez del nivel de ciberseguridad implantada en la propia estructura del negocio.
- **Prevención del fraude interno/externo:** gestionar y prevenir actos de fraude mediante la investigación de casos de fraude y reforzar los procedimientos internos.
- **Protección de la reputación de la seguridad de la marca:** monitorizar la información de acceso al público para evitar que cualquier información con propiedad cause problemas para garantizar la credibilidad de la seguridad.

Debido a que la actividad de Rumbo implica la operación de una plataforma de comercio electrónica, la ciberseguridad es fundamental no solo en términos de protección de los datos personales de los usuarios, sino también por la relevancia que tiene en la gestión de tarjetas de crédito y gestión de pagos. Para la realización de las actividades de gestión de pagos en línea, la Sociedad se adhiere de forma constante a las prácticas del Protocolo de Seguridad del Sector de las Tarjetas de Crédito (PCI, en inglés *Payment Card Industry*). Este protocolo exige el cumplimiento de una serie de normas técnicas y operativas que permiten asegurar y proteger los datos de las tarjetas de crédito de los usuarios que acceden al *e-commerce* de Rumbo.

Como medidas de control, se realizan comprobaciones manuales del código, línea por línea para garantizar que no existan errores a sus entidades legales. Y cuentan con dos proveedores externos que monitorizan la infraestructura, con el objetivo de mantener la certificación de PCI.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2022, se realizaron a nivel de grupo las siguientes acciones en el ámbito de ciberseguridad:

- Reactivación de servicios 24/7 y soporte de incidencias
- Definición de planes de remediación
- Análisis de phishing, forensic, alertas, etc.
- Gestión de servicios de monitoreo de los sistemas internos de manera proactiva detectando vulnerabilidades, detección de riesgos cibernéticos de terceros, etc. para implantar nuevas formaciones y definir un plan

de trabajo de mejora

- Gestión del riesgo y definición de la gobernanza (definición de políticas, revisiones de procesos actuales y procedimientos, redefinición de matrices de control, etc.)
- Realización de auditorías externas e internas (también se realizan a los proveedores de servicios de IT)

Hasta 2022, gracias a estas acciones, se pudieron asegurar en todo el perímetro del Grupo 3.527.822.902¹ información personal vía tokenización, bloquear alrededor de 900 ataques programa maligno y realizar 764 escaneos de *software* al detectarse vulnerabilidades en las aplicaciones afectadas.

Conectividad y disponibilidad de la plataforma

La actividad de Rumbo genera un alto y constante volumen de tráfico en sus plataformas. Además, al conectarse con plataformas de terceros como es el caso de los metabuscadores. En consecuencia, el Grupo se apoya en proveedores externos de alto prestigio para garantizar la disponibilidad de sus plataformas.

lastminute.com tiene una gran capacidad de desarrollo interno de *software* y aplicaciones tecnológicas. Por ello, se está produciendo una transición de los propios data centers a soluciones de *cloud computing* que registró un progreso importante en 2022. Esto permite a la Sociedad garantizar la escalabilidad del negocio, ajustándose a los costes de las necesidades actuales.

Las plataformas de Rumbo utilizan los servicios de un proveedor de red de distribución de contenidos (CDN) con tal de optimizar el uso del sitio web y actuar como muro de protección entre el usuario y la web. De esta forma, se garantiza la realización de los controles de seguridad necesarios para prevenir riesgos de ciberseguridad.

¹ A fecha 17 de enero de 2023

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 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	1.3 Gobierno corporativo 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	3.2 Organización de trabajo	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 4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	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 4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	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

Información sobre el respeto de los derechos humanos

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 abolición efectiva del trabajo infantil	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Apartado del informe	Indicador GRI asociado
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 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

Información sobre la 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

