

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

Estado de Información No Financiera 2024



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	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	4
1.1 Descripción del modelo de negocio	4
1.2 Materialidad	7
1.3 Gobierno corporativo	11
1.4 Gestión de riesgos	12
2. CUESTIONES AMBIENTALES	20
2.1 Gestión Ambiental	20
2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático	21
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL	25
3.1 Empleo	25
3.2 Organización de trabajo	35
3.3 Salud y seguridad	37
3.4 Relaciones laborales	39
3.5 Formación	41
3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	43
3.7 Igualdad y diversidad	43
4. DERECHOS HUMANOS	45
4.1 Información sobre el respeto a los derechos humanos	45
5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO	49
5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	49
6. SOCIEDAD	50
6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible	50
6.2 Subcontratación y proveedores	52
6.3 Consumidores	53
6.4 Información fiscal	55
7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	56
7.1 Protección de Datos	56
7.2 Ciberseguridad	58
Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	60

Sobre este informe

El presente Estado de Información No Financiera 2024 (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 2024 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 más de 50 países, disponible en más de 20 idiomas diferentes y con casi 1.700 trabajadores repartidos en oficinas por diferentes partes del mundo, desarrollando productos y servicios propios para enriquecer la experiencia de los millones de usuarios.

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

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

La ventaja competitiva del Grupo se ve reforzada gracias a su extenso inventario, que incluye más de 2,1 millones de hoteles y 445 millones de proveedores aéreos y ferroviarios. Además, cuenta con una robusta plataforma de datos impulsada por aprendizaje automático, soluciones Fintech exclusivas y la ventaja regulatoria de ser un operador de viajes con licencia completa, autorizado para vender paquetes vacacionales dinámicos en la mayoría de los países europeos.

Modelo de Negocio

El modelo de negocio de Rumbo se basa en la prestación, a través de Internet, de todo tipo de servicios relacionados con el sector del viaje, mediante la creación de una página Web con dicho propósito y orientada fundamentalmente al mercado español. La Sociedad es propietaria de las marcas y sus respectivos sitios web “Rumbo” y “Viajar.com”.

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

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

Servicios de Tecnología de la Información

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

Compras y gestión de la cadena de suministros

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

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

Agencia de Viajes

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

Ventas y Servicio al Cliente

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

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

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

Principales factores y tendencias

El sector turístico mundial ha entrado en una fase de crecimiento estable y sostenido, consolidándose como un gasto discrecional esencial. A pesar de las incertidumbres económicas, la demanda de viajes sigue en aumento, impulsada por una creciente preferencia por las experiencias.

Los viajes en 2025, ya desligados de los repuntes de recuperación post pandémicos, se caracterizarán por una demanda sólida y hábitos de reserva en evolución. Skift Research señala que el sector seguirá siendo una industria «PIB plus», con un crecimiento de ingresos de un solo dígito proyectado para 2025, incluso en un contexto económico global más moderado.

"En Europa, la demanda de viajes se mantiene fuerte, impulsada por la creciente confianza de los consumidores. El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) confirma que el tráfico de pasajeros en los aeropuertos europeos superó los niveles previos a la pandemia en 2024, alcanzando más de 2.500 millones de viajeros, con una previsión

de crecimiento adicional del 4 % en 2025 (ACI). Por su parte, los últimos datos de EUROCONTROL indican que en 2025 el tráfico aéreo volverá a los niveles de 2019, reforzando el impulso sostenido de Europa como uno de los principales mercados de viajes del mundo.

Las condiciones económicas siguen influyendo en las decisiones de los consumidores, pero los viajes continúan siendo una categoría de gasto prioritaria. Si bien las tarifas aéreas y hoteleras aumentarán moderadamente en 2025 (+1,8 % y +3,5 %, respectivamente), la estabilización de los precios brinda a los viajeros mayor previsibilidad, permitiéndoles planificar y presupuestar con más confianza (EUROCONTROL y ACI).

Al mismo tiempo, la sostenibilidad gana protagonismo en las reservas, especialmente a través de viajes fuera de temporada y alojamientos con certificación ecológica. La Comisión Europea de Turismo indica que el 22 % de los viajeros considera viajar fuera de la temporada alta como una estrategia para gestionar costos y, a la vez, apoyar el turismo sostenible.

El mercado europeo de viajes mantendrá su trayectoria positiva en 2025, impulsado por la demanda de los consumidores de flexibilidad, viajes basados en experiencias y opciones sostenibles. A medida que los paquetes vacacionales dinámicos continúan ganando popularidad y la tecnología remodela la forma en que los viajeros planifican y reservan sus viajes, la industria está bien posicionada para capitalizar estas tendencias ofreciendo soluciones de viaje personalizadas y ricas en experiencias.

Aunque las incertidumbres geopolíticas y las presiones económicas siguen siendo factores a tener en cuenta, el sector ha demostrado su resistencia, adaptabilidad y capacidad para prosperar incluso en condiciones de mercado cambiantes. Dado que los viajes se consideran ahora una prioridad esencial en el estilo de vida, 2025 se perfila como un año de expansión constante y reflexiva para el sector de los viajes europeo (EUROCONTROL y ACI).

Objetivos y estrategias

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

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

Mercados en los que opera

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

- **Italia:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **España:** venta online (hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Francia:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Alemania:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Reino Unido:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Irlanda:** venta online (vuelos y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Portugal:** venta online (vuelos y paquetes dinámicos).
- **Bélgica:** venta online y servicios de televentas (paquetes dinámicos).
- **Países Bajos:** venta online y servicios de televentas (paquetes dinámicos).

- **Hungría:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Suiza:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Polonia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Rumanía:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Luxemburgo:** servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **República Checa:** venta online (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Eslovaquia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Estonia:** venta online (paquetes dinámicos).
- **Bulgaria:** venta online (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos) y servicios de televentas (vuelos, hoteles y paquetes dinámicos).
- **Islandia:** venta online (paquetes dinámicos).

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

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

1.2 Materialidad

En lastminute.com, adoptamos una perspectiva de doble materialidad en 2023, aplicable a todas las empresas del Grupo (incluida Rumbo), en línea con los marcos regulatorios y las mejores prácticas de la industria. Este análisis se mantiene vigente en 2024, ya que no se han producido cambios significativos en el contexto interno ni externo de la compañía, por lo que los resultados obtenidos siguen considerándose válidos. Cabe destacar que el modelo de negocio de Rumbo es sustancialmente equivalente al de lastminute.com, lo que garantiza la relevancia y aplicabilidad de los temas materiales identificados para todo el Grupo. Este enfoque proporciona una base sólida para la toma de decisiones al permitirnos evaluar tanto el impacto de nuestro negocio en el medio ambiente y la sociedad, como la forma en que los factores ambientales y sociales influyen en nuestro negocio.

- Desde una perspectiva financiera («de afuera hacia adentro»), nos centramos en cómo los problemas de sostenibilidad se interconectan con los posibles riesgos y oportunidades. Esta evaluación valora su influencia en el rendimiento financiero de la empresa en horizontes a corto, medio y largo plazo.
- Desde una perspectiva de impacto («de dentro hacia fuera»), evaluamos los efectos tangibles y potenciales de la empresa, tanto positivos como negativos, en las personas y el medio ambiente en plazos cortos, medios y largos, considerando los impactos tanto directos como indirectos.

Partiendo de los 13 temas materiales identificados en el primer análisis de materialidad llevado a cabo en 2022, se identificaron diferentes subtemas así como un total de 22 riesgos, 11 oportunidades y 32 impactos que fueron posteriormente evaluados en función de su materialidad financiera y de impacto respectivamente. La evaluación se llevó a cabo involucrando diversos grupos de interés internos a través de la realización de talleres y encuestas específicos.

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

De cara al reporte del 2025 y futuros ejercicios, estamos realizando una revisión exhaustiva de nuestro análisis de materialidad. Al perfeccionar continuamente este análisis, nos aseguraremos de que nuestros esfuerzos en sostenibilidad aborden las cuestiones más relevantes para nuestros grupos de interés y el contexto global más amplio.

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

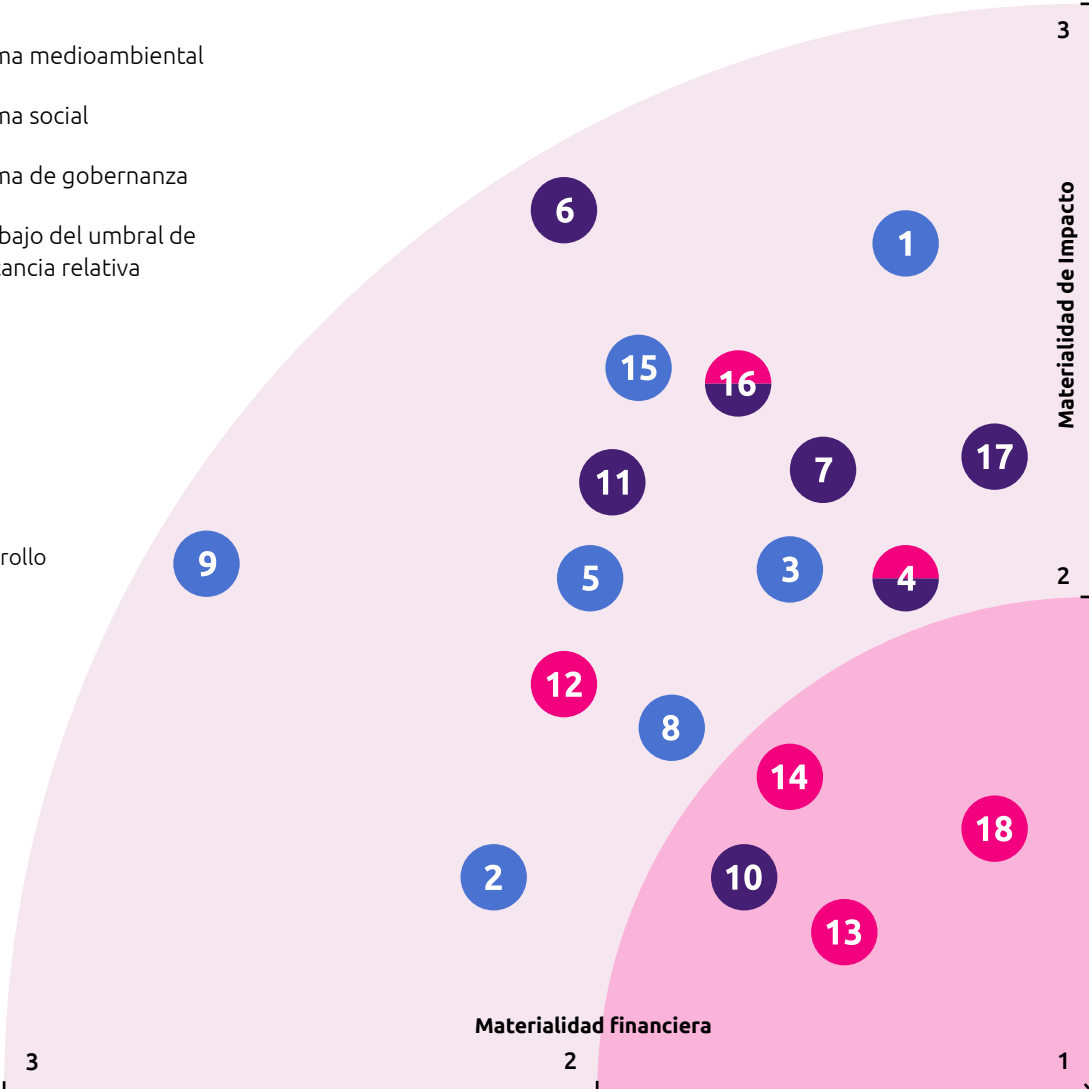
- 1. Gestión de Riesgos ASG
- 2. Reducción de Emisiones de CO₂
- 3. Compromiso con las Partes Interesadas
- 4. Turismo Sostenible
- 5. Evolución de los Procesos

Para obtener más información sobre los aspectos materiales identificados y la Estrategia de Sostenibilidad de lastminute.com, véase el Informe de Sostenibilidad 2024 emitido por el Grupo.

lastminute.com
matriz de la
materialidad

- Subtema medioambiental
- Subtema social
- Subtema de gobernanza
- Por debajo del umbral de importancia relativa

- 1 - Gobernanza Corporativa
- 2 - Corrupción y Soborno
- 3 - Percepción del Grupo
- 4 - Relaciones con las Comunidades y Biodiversidad
- 5 - Satisfacción del Cliente
- 6 - Personal Altamente Cualificado y Oportunidades de Desarrollo
- 7 - Procedimientos de Salud y Seguridad
- 8 - Privacidad de los Datos
- 9 - Ciberseguridad
- 10 - Diversidad, Equidad e Inclusión
- 11 - Igualdad de Oportunidades y Salarios Adecuados
- 12 - Estrategias y Objetivos frente al Cambio Climático
- 13 - Cambio Climático y Relaciones con el Mercado
- 14 - Emisiones de GEI y Gestión Energética
- 15 - Innovación en Productos y Servicios
- 16 - Socios Comerciales
- 17 - Derechos Humanos en la Cadena de Valor
- 18 - Circularidad y Eficiencia en la Producción



Temas Materiales

SUBTEMA MATERIAL	VÍNCULO CON EL MODELO DE NEGOCIO	IMPACTO EN LOS ODS	
Ciberseguridad	Conscientes del dinamismo del sector tecnológico de los viajes, nos esforzamos por anticiparnos a la evolución de las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo soluciones de vanguardia y manteniéndonos a la vanguardia en un mercado competitivo.		9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Mano de obra altamente cualificada y oportunidades de desarrollo	Damos una gran prioridad a la privacidad de los datos debido al manejo de información sensible. Para mantener la confianza de los clientes y cumplir la normativa de protección de datos, hemos implantado sólidas políticas, procedimientos y tecnologías de privacidad de datos destinadas a salvaguardar los datos de los clientes y evitar las filtraciones de datos.		4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Corrupción y soborno	Operando a nivel global, nos adherimos a estrictos estándares éticos y trabajamos activamente para prevenir prácticas corruptas dentro de nuestro ecosistema empresarial, poniendo un fuerte énfasis en la integridad y la transparencia en nuestras operaciones, y comprometiéndonos de manera firme a combatir la corrupción y el soborno.		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Estrategias y objetivos en materia de cambio climático	A medida que las prácticas de sostenibilidad se vuelven cada vez más importantes en la industria del turismo, el Grupo se beneficia al abordar proactivamente los impactos ambientales y adoptar iniciativas ecológicas. Esto no solo mejora su reputación, sino que también atrae a los viajeros conscientes del medio ambiente, posicionando al Grupo de manera competitiva en el mercado impulsado por la tecnología.		9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Satisfacción del cliente	En la ferozmente competitiva industria del turismo impulsada por la tecnología, consideramos que la satisfacción del cliente es una prioridad, reflejando nuestro compromiso de ofrecer experiencias de viaje excepcionales.		9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Igualdad de oportunidades y salarios adecuados	Al priorizar la equidad tanto en las oportunidades como en la compensación, la empresa tiene como objetivo cultivar una cultura laboral positiva, mejorar la satisfacción de los empleados y consolidarse como un empleador socialmente responsable en el competitivo mercado impulsado por la tecnología.		10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Innovación en productos y servicios	Reconociendo el paisaje dinámico de la industria del turismo impulsada por la tecnología, nos esforzamos por anticipar las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, ofreciendo soluciones innovadoras y manteniéndonos a la vanguardia en un mercado competitivo.		9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

SUBTEMA MATERIAL	VÍNCULO CON EL MODELO DE NEGOCIO	IMPACTO EN LOS ODS	
Protección de datos	Damos una alta prioridad a la privacidad de los datos debido al manejo de información sensible. Para mantener la confianza de los clientes y cumplir con las regulaciones de protección de datos, hemos implementado políticas, procedimientos y tecnologías robustas de privacidad de datos, dirigidas a proteger la información de los clientes y prevenir violaciones de seguridad.		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Socios comerciales	Al fomentar prácticas transparentes y responsables con nuestros socios comerciales, estamos comprometidos a mantener rigurosos estándares sociales y ambientales a lo largo de nuestra cadena de suministro. Este compromiso no solo garantiza la alineación con valores compartidos, sino que también ayuda a mitigar los riesgos asociados con los impactos ambientales y sociales.		12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
Procedimientos de salud y seguridad	Damos gran importancia a la implementación de medidas robustas de salud y seguridad en todas nuestras ubicaciones. Al fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable, nuestro Grupo no solo garantiza el bienestar de nuestros empleados, sino que también promueve la resiliencia organizacional.		8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Gobierno corporativo	Para lastminute.com, la gobernanza corporativa, y especialmente el cumplimiento, tiene una gran importancia. Refleja la dedicación inquebrantable de nuestro Grupo a las prácticas empresariales éticas y responsables, enfatizando el estricto cumplimiento de las normativas y fomentando una cultura de transparencia y responsabilidad.		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Percepción del Grupo	Al alinear de manera constante la comunicación con acciones tangibles de sostenibilidad, buscamos generar confianza, mejorar las relaciones con los stakeholders y fortalecer la posición del Grupo como un actor responsable y comprometido en el mercado impulsado por la tecnología.		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Relación con las comunidades y biodiversidad	Estamos comprometidos a fortalecer nuestras relaciones con las comunidades locales y promover prácticas de turismo sostenible. Este compromiso se extiende a contribuir al desarrollo económico y social de las regiones en las que opera el Grupo, mientras minimizamos al mismo tiempo el impacto ambiental y preservamos los recursos naturales y la biodiversidad.		12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
Derechos Humanos y cadena de valor	A medida que crece la importancia de las prácticas empresariales éticas, fomentar prácticas justas y responsables en todas nuestras operaciones a nivel mundial y promover y salvaguardar activamente los Derechos Humanos, no solo nos alinea con los estándares globales, sino que también mejora la reputación del Grupo como una empresa responsable y confiable.		8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

1.3 Gobierno corporativo

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

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

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

En 2015 se creó formalmente un órgano de Dirección Ejecutiva, compuesto por todos los directivos corporativos con responsabilidad estratégica sobre el Grupo. A 31 de diciembre de 2024, está compuesto por Luca Concone, Director Ejecutivo y Consejero Delegado, Maria Teresa Rangheri, Directora Ejecutiva y Directora General Corporativa, y Diego Fiorentini, Director Financiero.

El proceso para prevenir cualquier tipo de conflicto de intereses se explica en los Términos de Referencia del Consejo de Administración. Cada Director deberá revelar inmediatamente cualquier potencial conflicto de interés al Consejo. Los Directores No Ejecutivos determinarán si el Director tiene realmente un conflicto de intereses con la Compañía. Según las mejores prácticas de la industria, cualquier conflicto de interés que involucre a un Director requerirá la aprobación previa del Consejo. Para más información sobre sus trayectorias profesionales, el Informe Anual del Grupo.

Gobernanza de la Sostenibilidad

En Rumbo, la gobernanza de la sostenibilidad se gestiona a nivel de Grupo, ya que se trata de una función corporativa cuya estrategia se aplica a todas las empresas que forman parte de lastminute.com.

El Comité de Ética y ESG (el “Comité”), reporta directamente al Consejo de Administración y está compuesto por un mínimo de dos miembros. Apoya al Consejo en el cumplimiento de sus responsabilidades. Su función principal es evaluar la conducta de la Compañía en relación con los principios establecidos en el Código de Conducta y las Directrices de Gobierno Corporativo. Además, el Comité supervisa y aprueba la estrategia de sostenibilidad, garantizando su alineación con las regulaciones aplicables en todo el Grupo. A través de este trabajo, promueve el cumplimiento de normas éticas y la adopción de prácticas sostenibles, contribuyendo a la creación de valor a largo plazo y a una ciudadanía corporativa responsable.

Desde su creación en 2023, el Comité ha desempeñado un papel clave en la gobernanza de la sostenibilidad. En noviembre de 2024, Giulia Sattin asumió la presidencia del Comité, sucediendo a Cyril Ranque, quien continúa como miembro. A lo largo del año, el Comité mantuvo reuniones trimestrales con una duración media de una hora garantizando en todas las ocasiones el quórum necesario. Los términos de referencia completos del Comité están disponibles en nuestro sitio web corporativo.

Por otro lado, el Departamento de Sostenibilidad y Asuntos Públicos, también creado en 2023, sigue liderando la implementación de iniciativas de sostenibilidad en todo el Grupo. Este equipo reporta directamente al Director Ejecutivo Corporativo, quien forma parte del Consejo de Administración de lastminute.com.

1.4 Gestión de riesgos

Sistema de Gestión de Riesgos

En 2024, finalizamos el diseño y la implantación de un marco mejorado de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) aplicable a todo el Grupo. Este nuevo enfoque integral fortalece nuestra capacidad para gestionar riesgos y controles, aplicando una metodología estructurada para identificar, evaluar, priorizar y mitigar posibles amenazas de manera más efectiva. Además, publicamos internamente nuestra política de ERM, estableciendo estándares comunes y definiendo con mayor claridad las responsabilidades dentro de los procesos de gestión de riesgos y gobernanza de lastminute.com.

Nuestro proceso de gestión de riesgos consta de cuatro etapas:

- 1. Identificación de riesgos:** A partir de nuestro universo de riesgos, los responsables identifican las amenazas relevantes, incluidos los riesgos ASG, que pueden derivarse de procesos internos o factores externos con potencial impacto en los objetivos empresariales. En el caso de proyectos estratégicos o nuevas iniciativas, realizamos una evaluación específica de riesgos y aplicamos medidas paliativas cuando es necesario.
- 2. Evaluación de riesgos:** Este proceso se centra en analizar y priorizar los riesgos en función de su impacto y probabilidad, considerando horizontes de corto y medio plazo. Con el apoyo de las unidades de negocio y el equipo de Riesgos, Seguridad de la Información y Controles, los responsables evalúan anualmente los riesgos inherentes y residuales, utilizando escalas de calificación predefinidas alineadas con el apetito de riesgo del Grupo. Estas evaluaciones permiten optimizar la asignación de recursos y definir acciones prioritarias.
- 3. Respuesta al riesgo:** Los responsables de los riesgos, en colaboración con el gestor de riesgos y el propietario del tratamiento, deben establecer medidas para gestionar los riesgos residuales identificados. Se otorga especial atención a los Riesgos Principales, que requieren respuestas inmediatas y decisivas, mientras que el resto de los riesgos se abordan en función de la propensión al riesgo del Grupo. Las respuestas a los riesgos se clasifican en cuatro categorías: avoid, reduce, accept and transfer.
- 4. Seguimiento e informes:** La supervisión periódica de los riesgos se centra en el seguimiento del estado de las medidas de mitigación y los indicadores clave de riesgo (KRI), permitiendo abordar posibles problemas durante la implementación y facilitar una toma de decisiones informada. El departamento de Riesgos, Seguridad de la Información y Controles recopila y analiza información clave, reporta a los órganos corporativos y garantiza la transparencia a través de informes periódicos. Como parte de estas actividades, se realiza una revisión anual de los Planes de Respuesta al Riesgo para los principales riesgos del Grupo, cuyos resultados se presentan al Comité de Riesgos y Finanzas, así como al Consejo de Administración.

Nuestro sistema de ERM agrupa los riesgos identificados en cuatro categorías diferentes de nivel 1:

- **Estratégicos:** Riesgos que pueden poner en peligro los objetivos estratégicos del Grupo o afectar al modelo de negocio.
- **Financieros:** Riesgos relacionados con el entorno financiero o con decisiones que puedan provocar pérdidas financieras.
- **Operativos:** Riesgos vinculados a las actividades empresariales y los procesos operativos, que afectan a la eficiencia, la eficacia o los objetivos de sostenibilidad.
- **Cumplimiento:** Riesgos asociados al cumplimiento de la normativa nacional e internacional y las políticas internas.

Para obtener información más detallada sobre los riesgos más importantes de cada categoría, consulte el capítulo «Gestión de riesgos y sistema de control interno» del Informe Anual de lastminute.com.

Además, en las primeras etapas del desarrollo de cualquier nuevo producto o iniciativa que cumpla con los criterios definidos, se lleva a cabo una evaluación de riesgos exhaustiva. El responsable del negocio, con el apoyo del Director de Gestión de Riesgos, Seguridad de la Información y Controles, identifica y analiza los riesgos asociados, asegurando su alineación con el apetito de riesgo del Grupo y determinando los controles necesarios. Esta evaluación permite una implementación efectiva, una gestión óptima de costos y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Modelo de gobernanza del riesgo

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

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

- **Consejo de Administración:** Aprueba el sistema corporativo de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM), nombra los Comités de Auditoría y de Riesgos y Finanzas, y supervisa las actividades de gestión del riesgo. Esto incluye la revisión y evaluación periódica de los riesgos y controles, así como su impacto potencial en los objetivos estratégicos del Grupo.
- **Comité de Riesgos y Finanzas:** Evalúa la exposición al riesgo del Grupo, supervisa la eficacia del marco de control y monitorea el estado de implementación de las medidas de mitigación en toda la organización. Además, se encarga de supervisar el ERM, garantizando que los principales riesgos del Grupo y sus subsidiarias sean correctamente identificados, medidos, gestionados y monitoreados. También colabora con otros comités para identificar riesgos, establecer directrices para su gestión y evaluar la efectividad del marco de gestión de riesgos.
- **Comité de Auditoría:** Examina y reporta sobre la adecuación del Sistema de Control Interno y el marco ERM, basándose en las recomendaciones del Comité de Riesgos y Finanzas. En particular, asesora al Consejo sobre posibles deficiencias en estos sistemas y propone medidas de mitigación para fortalecer la gestión del riesgo.
- **Comité de Ética y ESG:** Revisa los riesgos y responsabilidades materiales en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG) y supervisa su integración en el programa de Gestión de Riesgos del Grupo. Cuando es necesario, coordina con el Comité de Riesgos y Finanzas para garantizar un enfoque alineado en la gestión de estos riesgos.
- **Comité de Privacidad de Datos:** Supervisa, evalúa y define las estrategias para la gestión y protección de los datos personales dentro del Grupo.

Dado que la gestión del riesgo involucra a todas las áreas de negocio y no solo a las funciones de control designadas, hemos implementado un sistema de Tres Líneas de Control (Three LoC), como se establece en nuestra política de ERM. Este modelo define roles y responsabilidades en cada fase del proceso de gestión del riesgo, garantizando un enfoque estructurado, proactivo y eficaz en toda la organización.

Para más información, consulta el capítulo “Gestión de Riesgos y Controles Internos” del Informe Anual.

Riesgos relacionados con ESG

Desde el año pasado, los riesgos ASG están completamente integrados en el marco global de gestión de riesgos del Grupo y se gestionan con el mismo rigor que cualquier otro riesgo empresarial. Esta integración refuerza nuestro compromiso de abordar las cuestiones ASG como elementos fundamentales de nuestra estrategia corporativa y de nuestras prácticas de gestión de riesgos.

Esta incorporación se llevó a cabo mediante un proceso detallado, estrechamente vinculado a la evaluación de materialidad. A partir de la identificación de 13 cuestiones materiales, actualizamos en profundidad nuestra taxonomía de riesgos para incorporar de manera integral los riesgos de sostenibilidad dentro de las categorías En Rumbo, estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la adopción de prácticas sostenibles

Actualmente, nuestra taxonomía de riesgos ASG se organiza en torno a 17 grupos de riesgos distintos, lo que nos permite captar y gestionar de manera eficaz el amplio espectro de desafíos de sostenibilidad relevantes para nuestro negocio.

	Conducta Empresarial No actuar en el mejor interés de los clientes, prácticas de mercado inadecuadas o violaciones de la ética en el lugar de trabajo y de las leyes (locales o internacionales), que pueden causar daños legales, culturales, económicos o de reputación a nuestro Grupo.
	Modelo de negocio Diseño incorrecto, implementación inadecuada o aplicación inapropiada del modelo de negocio del Grupo, así como de iniciativas estratégicas que alteren el modelo, impactando potencialmente en los factores clave de éxito, la ventaja competitiva y la consecución de los objetivos estratégicos.
	Socios comerciales Incapacidad para negociar, mantener o cumplir los acuerdos, incluidos los requisitos ASG, lo que podría afectar al crecimiento, los resultados financieros o la continuidad de la actividad..
	Gestión del cambio Procesos inadecuados para ayudar a las personas a gestionar cambios importantes, comunicación interna ineficaz e incapacidad para gestionar el creciente volumen de datos, la evolución de los entornos digitales y los avances tecnológicos.
	Circularidad y eficiencias de producción Incapacidad para aplicar eficiencias de producción, prácticas ecológicas y medidas de sostenibilidad, lo que puede obstaculizar la consecución de los objetivos de sostenibilidad, la competitividad y la reducción de costes.
	Cambio climático Peligros físicos y retos transitorios (por ejemplo, cambio a una economía con bajas emisiones de carbono, normativas más estrictas, etc.) derivados del cambio climático que podrían obstaculizar los esfuerzos de reducción de las emisiones de carbono, dañar la reputación y perturbar las cadenas de suministro y las operaciones.
	Clientes Incapacidad para identificar y responder a los cambios en las necesidades, expectativas o satisfacción del cliente, lo que puede dar lugar a una reducción de las ventas y a la pérdida de oportunidades.
	Ciberseguridad Ataques a los activos de nuestro Grupo o de terceros, que pueden provocar la pérdida de datos, confidencialidad, integridad o disponibilidad, o causar interrupciones temporales de las operaciones.
	Gestión y privacidad de datos Procesos empresariales mal estructurados y metodologías indefinidas que no garantizan la exactitud y disponibilidad de los datos, lo que puede dar lugar a una comunicación engañosa y dañar la reputación.

	Entorno digital Procesos y sistemas inadecuados que no apoyan eficazmente las estrategias y operaciones empresariales, lo que puede provocar fracasos importantes.
	Fraude y soborno Prácticas corruptas y conflictos de intereses dentro del Grupo que pueden dañar la reputación de la empresa y obstaculizar su capacidad para actuar en su mejor interés.
	Salud y seguridad Incumplimiento de la normativa laboral o incidentes que perjudican al personal y pueden acarrear costes financieros, daños a la reputación y pérdida de confianza entre el público y los inversores.
	Derechos Humanos Incumplimiento de los derechos humanos por parte de los empleados, incluida la prevención de la violencia, la esclavitud moderna, la explotación y el trabajo infantil o forzado.
	Comunidades locales No se abordan las repercusiones sociales y medioambientales de nuestras operaciones en las comunidades circundantes.
	Personas Retos para atraer, retener y planificar el talento clave, así como para fomentar una cultura de equidad, diversidad y dignidad que respalde el modelo empresarial, las metas estratégicas y los objetivos de sostenibilidad.
	Reglamentación y asuntos jurídicos Incumplimiento de la legislación aplicable, relaciones ineficaces con los organismos reguladores, concesión indebida de licencias, gestión incorrecta de los procesos legales e incumplimiento de las obligaciones contractuales, lo que puede dar lugar a problemas jurídicos y operativos.
	Cadena de suministro sostenible Incumplimiento por parte de los socios de las obligaciones contractuales, los objetivos o la normativa en materia de derechos humanos y salud, seguridad y medio ambiente, lo que podría perturbar la producción, las operaciones, las ventas y los proyectos, afectando a los objetivos del Grupo.

Riesgos climáticos

Nuestro negocio está expuesto a riesgos tanto físicos como de transición derivados del cambio climático. En 2024, una de nuestras principales mejoras ha sido profundizar en la comprensión de sus posibles repercusiones financieras y optimizar nuestras estrategias de mitigación. Para ello, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático adoptando la metodología del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés), que clasifica estos riesgos en dos categorías:

- **Riesgos físicos:** derivados de fenómenos climáticos, como eventos extremos (riesgos agudos) o cambios a largo plazo en los patrones meteorológicos (riesgos crónicos), que pueden afectar nuestras operaciones y cadenas de suministro.
- **Riesgos de transición:** asociados al cambio hacia una economía con menores emisiones de carbono, inclu-

yendo normativas más estrictas, impuestos sobre el carbono y cambios en las expectativas del mercado, que pueden impactar el cumplimiento normativo, las operaciones y la reputación.

Nuestro primer informe TCFD, correspondiente al año fiscal 2024 (disponible en detalle en el Informe de Sostenibilidad 2024 de lastminute.com), detalla nuestro enfoque para evaluar y gestionar estos riesgos, asegurando el cumplimiento de normativas clave como la Ordenanza Suiza sobre Divulgación Climática y la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). A continuación, presentamos un resumen de los hallazgos.

Como primer paso, identificamos los riesgos climáticos relevantes a través de un análisis comparativo, talleres con expertos y una evaluación cuantitativa basada en escenarios. Posteriormente, realizamos un análisis preliminar de la exposición a los riesgos físicos en nuestras ubicaciones estratégicas. Para ello, llevamos a cabo una evaluación exhaustiva de nuestros **23 emplazamientos operativos clave** (incluidos centros de datos, oficinas y centros de llamadas) y de nuestros **10 principales destinos turísticos**. Los riesgos evaluados abarcan fenómenos meteorológicos agudos, como fuertes precipitaciones, inundaciones, incendios forestales, tornados y días con temperaturas superiores a 40 °C o inferiores a 0 °C.

Para evaluar estos riesgos, analizamos diversos escenarios desarrollados por organismos de referencia internacional. Estos escenarios nos permiten comprender cómo diferentes condiciones climáticas y políticas pueden afectar nuestra estrategia y planificación financiera en el **corto (hasta 2027), medio (hasta 2035) y largo plazo (hasta 2050)**.

Para evaluar los riesgos físicos, utilizamos los escenarios del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), que exploran cómo el aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero y las temperaturas globales podrían aumentar la frecuencia y gravedad de los fenómenos relacionados con el clima. Para los riesgos y oportunidades relacionados con la transición a las energías renovables, nos basamos en el World Energy Outlook de la Agencia Internacional de la Energía, que tiene en cuenta factores como las políticas climáticas, la tecnología y los esfuerzos de la sociedad hacia la sostenibilidad.

Los riesgos relacionados con el clima se evalúan tomando como punto de partida una **hipótesis de base**, que refleja nuestras expectativas de desarrollo empresarial según el plan estratégico a corto y medio plazo, con proyecciones a largo plazo. A partir de esta hipótesis, analizamos **escenarios alternativos** para considerar diversas trayectorias potenciales de las políticas climáticas y sus impactos en el entorno. Estos escenarios incluyen:

- El «Escenario climático pesimista» (IEA - STEPS & IPCC - RCP 8.5), que representa el peor de los casos, en el que las emisiones permanecen incontroladas, los niveles de CO² se duplican para 2050 y las temperaturas aumentan 3,5/4°C para finales del siglo XXI, amenazando los recursos naturales.
- El «Escenario climático intermedio» (IEA - APS & IPCC - RCP 4.5), que supone el cumplimiento de los compromisos climáticos mundiales. Sirve como punto intermedio para limitar el calentamiento global a 1,5 °C, identificando lagunas en los esfuerzos para cumplir los objetivos del Acuerdo de París.
- El «escenario climático optimista» (IEA - NZE & IPCC RCP - 2.6), prevé reducciones significativas de las emisiones para 2050, una mayor dependencia de las energías renovables e impuestos sobre el carbono de los combustibles fósiles. Este escenario prevé una mayor concienciación sobre el clima que afecte a las preferencias de los consumidores y una senda de desarrollo sostenible que conserve los recursos naturales, manteniendo el aumento de la temperatura en torno a 1,5 °C para finales de siglo.

Además, para conocer las vulnerabilidades, utilizamos datos de fuentes como el «Filtro de riesgos hídricos» del WWF, el «Portal de conocimientos sobre el cambio climático» del Banco Mundial y la «Herramienta de proyección del nivel del mar» de la NASA para los riesgos físicos, y documentos sectoriales que profundizan en el impacto potencial derivado de las normativas destinadas a frenar las emisiones.

A continuación se resumen los riesgos relacionados con el clima y el enfoque de mitigación que utilizamos:

Riesgos físicos

Subcategoría de riesgo TCFD	Nombre del riesgo	Descripción del riesgo	Horizonte temporal	Enfoque de mitigación
Agudo	Interrupción de la actividad por fenómenos meteorológicos graves que afecten a los centros de explotación	Los fenómenos meteorológicos extremos podrían afectar a la continuidad de la actividad de las instalaciones operativas, como los centros de datos, además de dañar directamente los activos de las oficinas y los centros de llamadas.	Continuo	Aplicamos un doble enfoque centrado en la resistencia de las infraestructuras y la gestión proactiva de las crisis. Nuestros centros de datos externos funcionan con estrictos protocolos de seguridad y continuidad, que incluyen energía de reserva, supervisión 24 horas al día, 7 días a la semana y sistemas automatizados de conmutación por error, para garantizar un servicio ininterrumpido en caso de interrupciones localizadas. La diversificación geográfica mejora aún más la resistencia de nuestras operaciones al reducir la dependencia de una única ubicación y permitir la replicación de datos en tiempo real en múltiples geografías. Además, todos nuestros empleados y agentes externos están totalmente equipados para trabajar a distancia, lo que significa que cualquier impacto en estas sedes no afecta a nuestra capacidad para operar.
Crónica	Los destinos expuestos a los efectos crónicos del cambio climático pierden atractivo	El aumento prolongado de las temperaturas, así como la subida del nivel del mar y la sequía en las zonas afectadas, podrían mermar el atractivo de los destinos turísticos y repercutir negativamente en la demanda de servicios turísticos.	Medio-Largo	Nuestro alcance mundial nos permite aprovechar nuestra amplia y diversa cartera de viajes, que abarca destinos desde Madrid y Múnich hasta México y las Maldivas. Nuestra oferta está en continua expansión y nuestros equipos de suministro vigilan continuamente las tendencias turísticas para identificar destinos emergentes que se ajusten a las preferencias cambiantes de los viajeros. Este enfoque adaptativo garantiza que sigamos siendo competitivos y ofrezcamos a los viajeros alternativas atractivas, al tiempo que reforzamos nuestro compromiso con el crecimiento del negocio a largo plazo.

Riesgos físicos

Subcategoría de riesgo TCFD	Nombre del riesgo	Descripción del riesgo	Horizonte temporal	Enfoque de mitigación
Agudo	Aumento de las cancelaciones de clientes por fenómenos meteorológicos graves en los destinos de viaje	Los clientes pueden cancelar sus reservas de viajes en zonas con riesgo de fenómenos naturales extremos, lo que se traduce en una pérdida de ingresos.	Continuo	Ofrecemos opciones de cambio de reserva flexibles y tranquilizadoras para que los viajeros se sientan seguros al reservar con nosotros. Nuestro sistema de reembolso basado en vales no sólo ayuda a mantener la confianza y la satisfacción del cliente, sino que también mitiga la posible pérdida de ingresos al minimizar las cancelaciones y las reservas perdidas. Nuestras políticas están diseñadas para proporcionar tranquilidad y permitir a los clientes cambiar sus planes con las mínimas molestias en caso de trastornos imprevistos. También nos basamos en una cadena de suministro sólida y diversificada, que mantiene relaciones sólidas con una amplia gama de socios para garantizar alojamiento, transporte y experiencias alternativas cuando sea necesario. Esta flexibilidad, junto con un servicio proactivo de atención al cliente, nos permite responder rápidamente a las perturbaciones relacionadas con el tiempo, minimizar las molestias a los clientes y mantener la confianza y la lealtad a nuestra marca.

Riesgos de transición

Subcategoría de riesgo TCFD	Nombre del riesgo	Descripción del riesgo	Horizonte temporal	Enfoque de mitigación
Política y legislación	Introducción de una normativa sobre transporte con menos emisiones de carbono que encarece los viajes	La mejora de las políticas y normativas relativas a los mecanismos de tasas/impuestos sobre el carbono podría aumentar los precios del combustible de las aerolíneas, con el consiguiente descenso potencial de la demanda por parte de los clientes.	Largo	Adoptamos un enfoque estructurado y proactivo para gestionar los riesgos relacionados con el clima asociados a los cambios normativos, con especial atención a los posibles aumentos del coste de los vuelos. Aunque estas normativas podrían aumentar el precio del combustible de aviación, nuestro análisis muestra que el crecimiento previsto del sector y la creciente demanda de los viajeros deberían compensarlo con creces. No obstante, hacemos especial hincapié en el seguimiento continuo de la evolución de la normativa y en mantener informado a nuestro Comité de Ética y ASG. Este seguimiento proactivo nos permite anticipar los riesgos emergentes y adaptar nuestras estrategias en consecuencia.

Este enfoque estructurado se integra en nuestro marco de ERM, garantizando que los riesgos relacionados con el clima se consideren sistemáticamente dentro de nuestra estrategia más amplia de gestión de riesgos ESG. A medida que avancemos, seguiremos perfeccionando nuestro análisis y ampliando nuestra evaluación a todos los negocios y destinos para reforzar nuestra respuesta estratégica al cambio climático.

Riesgos emergentes

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

- *Cambio en las preferencias de los clientes debido al impacto crónico del cambio climático en los destinos.* Considerando la naturaleza de nuestro modelo de negocio y la diversa cartera de destinos que ofrecemos, estos riesgos se minimizan eficazmente (ver la sección anterior para más detalles).
- *Introducción de regulaciones sobre transporte de bajas emisiones de carbono que encarecen los viajes.* Leyes ambientales más estrictas, como prohibiciones en rutas nacionales e impuestos sobre el carbono, pueden aumentar los costos de viaje, desplazando la demanda hacia opciones de bajo carbono. Consulta la sección anterior para más detalles.
- *Pérdida de biodiversidad en los destinos.* La pérdida de biodiversidad es un riesgo emergente cada vez más crítico, especialmente para las empresas que dependen de los ecosistemas naturales, como la industria de viajes. Como agencia de viajes en línea (OTA), estamos expuestos a este riesgo debido a la degradación del entorno natural en destinos turísticos clave, lo que podría afectar negativamente su atractivo para los viajeros y, en última instancia, nuestros ingresos. En 2025, planeamos analizar mejor este riesgo y sus implicaciones para nuestro negocio.
- *Uso de herramientas de inteligencia artificial.* El uso de inteligencia artificial en diversas funciones, como creación de contenido, servicio al cliente y análisis de datos, conlleva riesgos si sus resultados se implementan sin la supervisión adecuada. Errores o decisiones subóptimas podrían afectar la operativa, la reputación y la satisfacción del cliente. Para mitigar estos riesgos, hemos implementado una Política de Uso de IA, lanzado programas de formación y creado un Comité de IA para garantizar un uso ético y alineado con nuestros estándares.
- *Ataques de ciberseguridad.* El Grupo está expuesto a ciberataques y brechas de seguridad que afectan su infraestructura digital. Estos ataques, cada vez más sofisticados, utilizan técnicas como inteligencia artificial, ingeniería social y explotación de la cadena de suministro, lo que dificulta su detección y mitigación. Una respuesta inadecuada podría causar interrupciones en el negocio, robo de datos sensibles, comprometer sistemas críticos y generar daños reputacionales, legales y financieros. Dada la rápida evolución de estas amenazas, es fundamental actualizar continuamente los protocolos de seguridad, invertir en sistemas de detección avanzados y capacitar al personal para mitigar estos riesgos.

2. CUESTIONES AMBIENTALES

2.1 Gestión Ambiental

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

Durante el ejercicio 2022, iniciamos nuestra hoja de ruta hacia actividades empresariales más sostenibles que mitiguen nuestro impacto ambiental tanto directo como indirecto, y esta trayectoria continúa siendo una prioridad para nosotros en el futuro, como así queda plasmado en nuestro Código de Conducta, donde establecemos pautas claras para nuestras acciones en este ámbito. Algunos de los aspectos destacados de nuestro código incluyen:

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

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

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

Procedimientos de Evaluación o certificación ambiental

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

Además de sus oficinas centrales situadas en Madrid, el Grupo, y consecuentemente Rumbo, trabaja con un datacenter externo ubicado en los Países Bajos para el almacenamiento de datos. Este centro no solo está equipado con un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001:2015, sino que también cuenta con certificados de energía renovable, garantizando que toda su electricidad proviene de fuentes limpias. El sistema de gestión medioambiental permite identificar y gestionar los riesgos ambientales derivados de la actividad del datacenter. Además, Rumbo trabaja con proveedores de cloud computing para el almacenamiento y procesamiento de datos, lo que, al ser flexible y escalable, permite optimizar recursos de manera eficiente.

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

2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático

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

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

Para el cálculo de la huella de carbono de 2024 se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero en cada uno de los tres alcances:

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

Las emisiones de CO₂ equivalente generadas por Rumbo durante el ejercicio 2024 y 2023 fueron las siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero (Kg CO ₂ eq)	2024	%	2023	%
Alcance 1	0	0%	0	0
Alcance 2 (market-based)	0	0%	42.935,20	11,4%
Alcance 3*	397.089,58	100%	335.085,42	88,6%
Total de emisiones	397.089,58	100%	378.020,62	100%

* Un total de 178.814,19 kgCO₂eq relativas a los viajes de negocios y eventos se han compensado a través de la compra de créditos de carbono.

Las emisiones totales de Rumbo en 2024 fueron 397,09 tCO₂eq, correspondientes exclusivamente a emisiones de alcance 3. No se registraron emisiones de alcance 1, ya que no se identificaron fugas de gas refrigerante en los equipos de aire acondicionado de las oficinas.

Por otro lado, hemos eliminado por completo las emisiones asociadas al consumo eléctrico (Alcance 2), al utilizar únicamente energía 100% renovable. Esto se logró a partir del 1 de agosto, cuando cambiamos nuestro contrato de suministro a energía verde. Hasta esa fecha, adquirimos certificados de energía renovable para garantizar que la totalidad de nuestro consumo eléctrico proviniera de fuentes limpias. Esta reducción contrasta con las emisiones calculadas mediante el método location-based para el cual se ha utilizado el factor de emisión del mix eléctrico nacional, que en 2024 fueron de 18.93 tCO₂eq, una reducción significativa respecto a las 28.93 tCO₂eq registradas el año anterior. Esto se ha debido principalmente al aumento de personal teletrabajando en línea con nuestra política de trabajo a distancia/híbrido, en línea con la tendencia de los últimos años.

El consumo de energía para el ejercicio 2024 y 2023 ha sido el siguiente:

Consumo de energía (en kWh) * Electricidad + Calefacción	2024	2023
Electricidad	111.735	162.869
Calefacción	0	0
Total, energía consumida	111.735	162.869

* El consumo energético para calefacción (entendiendo como tal consumo de combustible) fue 0 en 2024, ya que la energía utilizada para calefacción en Madrid es electricidad.

En cuanto a las emisiones indirectas, del total de las emisiones de Alcance 3, el 45.03% se asoció a los viajes de negocios, el 40.04% a los desplazamientos de trabajadores y del teletrabajo, el 10.44% a los bienes de capital, el 4.10% a las actividades relacionadas con la energía consumida aguas arriba y el 0.39% a los servicios de la nube (cloud computing).

Las emisiones de Alcance 3 han aumentado alrededor de un 5% en comparación con el año anterior. Este incremento se debe principalmente a tres factores:

- **Sustitución de equipos informáticos:** En 2024, se llevó a cabo un reemplazo significativo de dispositivos tecnológicos que habían llegado al final de su vida útil, siguiendo la política interna de renovación de equipos.
- **Aumento de viajes de negocios:** Si bien la empresa ha incrementado el número de contratos de teletrabajo, también ha buscado mantener un cierto nivel de viajes para fomentar la interacción en persona entre los equipos. Esto responde al compromiso de equilibrar la flexibilidad del trabajo remoto con la necesidad de mantener conexiones sociales y colaborativas entre los empleados.

- **Emisiones derivadas del desplazamiento de empleados y teletrabajo:** A pesar del aumento del teletrabajo, las emisiones relacionadas con los desplazamientos laborales no se redujeron como se esperaba. Esto puede deberse a que la tasa de participación en la encuesta de movilidad se mantuvo en torno al 55%, lo que llevó a una sobreestimación de las emisiones al asumir emisiones de desplazamientos similares para los empleados que no respondieron en base a los promedios de aquellos que sí participaron. Este ajuste puede haber afectado la precisión de las estimaciones especialmente cuando hay alta variabilidad en los hábitos de transporte. A partir del próximo año, se espera una reducción en estas emisiones, ya que los empleados con contratos full remote durante todo el año no recibirán la encuesta, contabilizando únicamente las emisiones derivadas del teletrabajo. Además, se seguirá fomentando la participación en la encuesta para lograr una mayor tasa de respuesta, lo que permitirá obtener datos más precisos y representativos.

A pesar de este ligero aumento de las emisiones de Alcance 3, es importante destacar la tendencia a la baja en las emisiones asociadas a los servicios proporcionados por los proveedores de servicios en la nube (un 43% menos con respecto al 2023). Estos proveedores continúan realizando esfuerzos para reducir su huella de carbono y ofrecer soluciones más sostenibles.

Además, se ha registrado un descenso de un 33% de las emisiones asociadas a Categoría 3 - *Actividades relacionadas con los combustibles y la energía no incluidas en el Alcance 1 o el Alcance 2*, lo que refleja los esfuerzos realizados para reducir la huella energética de nuestras oficinas.

En 2024, mantuvimos nuestro compromiso de compensar las emisiones inevitables de los viajes de negocios y eventos mediante la compra de créditos de carbono de proyectos de alta calidad y reputación en Etiopía, Nigeria e Indonesia, en colaboración con ClimatePartner.

Estos proyectos están certificados bajo estándares reconocidos internacionalmente, incluyendo Plan Vivo, Gold Standard y Verra, asegurando una medición, monitoreo, reporte y verificación rigurosos. Al comprar estos créditos, también buscamos apoyar múltiples Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reforzando nuestro compromiso más amplio con el impacto ambiental y social.

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Como empresa de desarrollo de software, nuestro impacto operativo directo es limitado. Sin embargo, estamos comprometidos a contribuir a los esfuerzos globales contra el cambio climático y a limitar el calentamiento del planeta. En un mundo cada vez más consciente del medio ambiente, reconocemos la importancia de gestionar de forma proactiva nuestras emisiones y riesgos climáticos.

Nuestra ambición climática es clara: lograr emisiones netas cero para 2050.

En 2023, el Grupo fijó un objetivo a corto plazo: alcanzar cero emisiones netas de Alcance 1 y 2 para 2025. Sin embargo, gracias a las acciones implementadas—el cambio de nuestro contrato a energía renovable y la adopción de un enfoque equilibrado del trabajo flexible—Rumbo ya ha logrado este objetivo a finales de 2024.

Además, seguimos impulsando una cultura de sostenibilidad mediante la concienciación medioambiental de nuestros empleados. Aunque nuestra prioridad es la reducción de emisiones, también tenemos previsto compensar de forma responsable las emisiones residuales inevitables mediante la compra de créditos de carbono de proyectos certificados que cumplan con normas internacionales reconocidas.

Las emisiones de Alcance 3 representan el mayor desafío en nuestro camino hacia las cero emisiones netas. Como primer paso para reducir estas emisiones, en los últimos años nos hemos centrado en las categorías que se enmarcan dentro de nuestras propias operaciones: las emisiones de los desplazamientos al trabajo y los viajes

de negocios.

Nos hemos comprometido a revisar estructuralmente estas fuentes de emisiones para reducirlas de forma progresiva y sostenible. Creemos que hemos logrado un equilibrio adecuado entre nuestra responsabilidad medioambiental y la necesidad estratégica de fortalecer las relaciones, tanto entre equipos como con socios comerciales.

Como empresa digital, con casi un 68% de nuestra plantilla trabajando a distancia, consideramos esencial seguir ofreciendo oportunidades para que los empleados se reúnan y socialicen. Fomentar la cohesión del equipo y el compromiso de los empleados es clave para nuestro éxito a largo plazo.

Nuestra mayor oportunidad para reducir las emisiones radica en comprender mejor el impacto climático de nuestra cadena de suministro y en involucrar a nuestros proveedores en la acción climática. Abordar estas emisiones es esencial para nuestra estrategia de sostenibilidad a largo plazo.

Si bien aún no contamos con una medición exacta de las emisiones generadas, nuestros cálculos basados en el enfoque expense-based a nivel de Grupo indican que el 90,18% de nuestras emisiones de Alcance 3 provienen de la Categoría 1: Adquisición de bienes y servicios. Por ello, nuestro próximo paso clave es desarrollar una visión integral del impacto real de nuestros proveedores y evaluar en profundidad sus compromisos climáticos.

Dado que contamos con una cadena de suministro altamente diversificada y un poder de negociación moderado, nuestro objetivo es desarrollar una estrategia que sea tanto ambiciosa como realista, aumentando progresivamente el compromiso con los proveedores a lo largo del tiempo.

Para impulsar un progreso significativo hacia nuestro objetivo de cero emisiones netas para 2050, el Grupo last-minute.com se compromete a los siguientes objetivos intermedios con los proveedores:

- Para 2028, nos aseguraremos de que los proveedores que representen al menos el 30% de las emisiones de nuestros bienes y servicios adquiridos sean evaluados por su impacto climático. Esto proporcionará una base sólida para la toma de decisiones.
- Para 2030, nuestro objetivo es que el 50% de estos proveedores (por volumen de emisiones) hayan establecido compromisos climáticos alineados con el Acuerdo de París.

Este modelo de compromiso progresivo reconoce los distintos niveles de preparación de los proveedores y busca fomentar, en lugar de imponer, los esfuerzos de descarbonización.

Economía circular

Como agencia de viajes en línea, nuestro modelo operativo difiere de la fabricación tradicional, que suele generar un alto consumo de recursos y una gran cantidad de residuos. Sin embargo, reconocemos la importancia de adoptar prácticas circulares siempre que sea posible, centrándonos en la gestión de nuestra oficina y los dispositivos electrónicos que utilizamos. La circularidad no solo implica reducir los residuos, sino también optimizar el uso de los recursos, prolongar la vida útil de los productos y promover prácticas sostenibles.

En Rumbo estamos comprometidos con la gestión responsable de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable en la materia y, al mismo tiempo, minimizando los residuos y ampliando la vida útil de nuestros dispositivos. Cumplimos con la Directiva RAEE, priorizando la reducción, reutilización y reciclaje siempre que sea posible.

Para fomentar la reutilización, nuestro Grupo ofrece a los empleados la oportunidad de adquirir equipos de la

empresa que han llegado al final de su vida útil, dándoles una segunda vida y proporcionando al mismo tiempo una solución rentable. En 2024, en Rumbo el 92.5% de un total de 293 ordenadores portátiles reacondicionados fueron vendidos a empleados, manteniéndolos en uso en lugar de convertirlos en residuos.

Más allá de los productos electrónicos, hemos tomado medidas para eliminar gradualmente los artículos de un solo uso en nuestra oficina, que actualmente están libres de plástico. En 2024 introdujimos vajillas reutilizables para sustituir los artículos desechables.

Sobre esta base, nuestro objetivo es seguir ampliando nuestro compromiso con la sostenibilidad, priorizando la adquisición de productos de comercio justo, de origen local y más respetuosos con el medio ambiente en todas nuestras oficinas.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL

3.1 Empleo

El 100% de los empleados de Rumbo se encuentran ubicados en España. A lo largo de 2024, la plantilla ha experimentado una reducción de 12 personas en comparación con el año anterior, aunque se han dado algunos cambios en la distribución de las diversas categorías profesionales. La mayoría de la plantilla sigue concentrada en áreas con un salario medio de mercado más bajo, como atención al cliente, o en profesionales jóvenes que se han incorporado en roles junior.

En línea con lo estipulado en nuestro Plan de Igualdad, estamos realizando un esfuerzo para lograr un equilibrio de género en los distintos departamentos. El departamento de tecnología, que sigue siendo dominado por hombres, ha pasado de 12 a 14 mujeres, manteniendo, además, la composición del equipo de gerentes de tecnología con 2 hombres y 1 mujer. Esta evolución sigue la tendencia observada en el mercado laboral, donde los puestos tecnológicos y de desarrollo continúan siendo mayoritariamente ocupados por hombres con formación académica y profesional alineada con los criterios de selección. Siendo una empresa tecnológica para el sector de los viajes, la contratación de profesionales altamente cualificados es esencial. En la sección dedicada a la brecha salarial, más adelante en este informe, se presentan los resultados con mayor detalle.

Respecto a la distribución por edades, nuestra plantilla es altamente diversa, con un 88% de los empleados menores de 45 años. Fomentamos activamente el crecimiento de talento dentro de la empresa, como lo demuestra el hecho de que el 76% de nuestros gerentes son menores de 45 años.

A continuación, se detalla el número total de empleados en 2024, así como su distribución por sexo, tramos de edad, clasificación profesional y modalidades de contrato.

Desglose de empleados por sexo y por edad

2024	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	26-35	36-45	46-55	56-65	Total
Empleados Totales	247	142	389	13	185	149	33	9	389
De los cuales atención al cliente	173	66	239	10	116	83	17	7	239
De los cuales tecnología	13	44	57	2	23	27	5	0	57
De las cuales otras categoría	61	32	93	1	46	33	11	2	93
Total Gerentes	30	19	49	0	7	30	12	0	49
De los cuales atención al cliente	13	8	21	0	5	12	4	0	21
De los cuales tecnología	1	2	3	0	0	1	2	0	3
De las cuales otras categoría	16	9	25	0	0	17	6	0	25
Grand Total	277	161	438	13	192	179	45	9	438

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

Variaciones respecto 2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	Total
Empleados Totales	-4%	-1%	-3%	-32%	-7%	8%	-8%	0%	-3%
De los cuales atención al cliente	-10%	-12%	-10%	-29%	-18%	7%	-23%	0%	-10%
De los cuales tecnología	18%	16%	16%	-33%	44%	0%	670%	0%	16%
De las cuales otras categoría	11%	7%	9%	-50%	10%	18%	-0%	0%	9%
Total Gerentes	-6%	12%	0%	0%	-36%	7%	20%	0%	0%
De los cuales atención al cliente	0%	0%	0%	0%	-17%	-8%	100%	0%	0%
De los cuales tecnología	0%	0%	0%	0%	0%	-50%	100%	0%	0%
De las cuales otras categorías	-11%	29%	0%	0%	-60%	31%	-14%	0%	0%
Grand Total	-4%	1%	-3%	-32%	-9%	8%	-2%	0%	

Distribución por modalidad de contratos de trabajo

2024	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	0	0	0
Contrato Indefinido	277	161	438
Total	277	161	438

Variaciones respecto 2023	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	-	-	-
Contrato Indefinido	-4%	1%	-3%
Total	-4%	1%	-3%

2023	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	13	0	0
Contrato Indefinido	290	160	450
Total	290	160	450

Contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional

2024 Contratos temporales y contratos indefinidos

	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato indefinido	277	161	438	13	192	179	45	9	438
Empleados Totales	247	142	389	13	185	149	33	9	389
De los cuales atención al cliente	173	66	239	10	116	89	17	7	239
De los cuales tecnología	13	44	57	2	23	27	5	0	57
De las cuales otras categorías	61	32	93	1	46	33	11	2	93
Total Gerentes	30	19	49	0	7	30	12	0	49
De los cuales atención al cliente	13	8	21	0	5	12	4	0	21
De los cuales tecnología	1	2	3	0	0	1	2	0	3
De las cuales otras categorías	16	9	25	0	2	17	6	0	25
Total	277	161	438	13	192	179	45	9	438

2024 Jornada completa y media jornada

	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	260	160	420	13	188	166	44	9	420
Empleados Totales	231	141	372	13	181	137	32	9	372
De los cuales atención al cliente	157	66	223	10	112	78	16	7	223
De los cuales tecnología	13	44	57	2	23	27	5	0	57
De las cuales otras categorías	61	31	92	1	46	32	11	2	92
Total Gerentes	29	19	48	0	7	29	12	0	48
De los cuales atención al cliente	13	8	21	0	5	12	4	0	21
De los cuales tecnología	1	2	3	0	0	1	2	0	3
De las cuales otras categorías	15	9	24	0	2	16	6	0	24



	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Media Jornada	17	1	18	0	4	13	1	0	18
Empleados Totales	16	1	17	0	4	12	1	0	17
De los cuales atención al cliente	16	0	16	0	4	11	1	0	16
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
Total Gerentes	1	0	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	1	0	1	0	0	1	0	0	1
Total	277	161	438	13	192	179	45	9	438

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

Contratos temporales y contratos indefinidos

2024	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Contrato temporal	0.42	0.00	0.42	0.00	0.42	0.00	0.00	0.00	0.42
Empleados Totales	0.42	0.00	0.42	0.00	0.42	0.00	0.00	0.00	0.42
De los cuales atención al cliente	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	0.42	0.00	0.42	0.00	0.42	0.00	0.00	0.00	0.42
Total Gerentes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De los cuales atención al cliente	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De los cuales tecnología	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
De las cuales otras categorías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contrato indefinido	284.42	160.25	444.67	16.92	200.17	174.92	43.00	9.67	444.67
Empleados Totales	254.25	140.50	394.75	16.92	192.42	143.00	32.75	9.67	394.75
De los cuales atención al cliente	183.08	69.00	252.08	12.25	129.50	84.08	18.58	7.67	252.08
De los cuales tecnología	12.67	42.75	55.42	2.42	21.75	27.33	3.92	0.00	55.42
De las cuales otras categorías	58.50	28.75	87.25	2.25	41.17	31.58	10.25	2.00	87.25
Total Gerentes	30.17	19.75	49.92	0.00	7.75	31.92	10.25	0.00	49.92
De los cuales atención al cliente	12.92	8.25	21.17	0.00	5.17	13.42	2.58	0.00	21.17
De los cuales tecnología	1.75	2.00	3.75	0.00	0.00	2.58	1.17	0.00	3.75
De las cuales otras categorías	15.50	9.50	25.00	0.00	2.58	15.92	6.50	0.00	25.00
Total	284.84	160.25	445.09	16.92	200.59	174.92	43.00	9.67	445.09

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

Jornada completa y media jornada

2024	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	266.75	159.25	426.00	16.92	194.08	162.75	42.58	9.67	426.00
Empleados Totales	238.50	139.50	378.00	16.92	186.33	132.75	32.33	9.67	378.00
De los cuales atención al cliente	168.58	69.00	237.58	12.25	123.00	76.42	18.25	7.67	237.58
De los cuales tecnología	11.92	42.75	54.67	2.42	21.75	26.58	3.92	0.00	54.67
De las cuales otras categorías	58.00	27.75	85.75	2.25	41.58	29.75	10.17	2.00	85.75
Total Gerentes	28.25	19.75	48.00	0.00	7.75	30.00	10.25	0.00	48.00
De los cuales atención al cliente	12.00	8.25	20.25	0.00	5.17	12.50	2.58	0.00	20.25
De los cuales tecnología	1.00	2.00	3.00	0.00	0.00	1.83	1.17	0.00	3.00
De las cuales otras categorías	15.25	9.50	24.75	0.00	2.58	15.67	6.05	0.00	24.75



Media Jornada	18.08	1.00	19.08	0.00	6.50	12.17	0.42	0.00	19.08
Empleados Totales	16.17	1.00	17.17	0.00	6.50	10.25	0.42	0.00	17.17
De los cuales atención al cliente	14.50	0.00	14.50	0.00	6.50	7.67	0.33	0.00	14.50
De los cuales tecnología	0.75	0.00	0.75	0.00	0.00	0.75	0.00	0.00	0.75
De las cuales otras categorías	0.92	1.00	1.92	0.00	0.00	1.83	0.08	0.00	1.92
Total Gerentes	1.92	0.00	1.92	0.00	0.00	1.92	0.00	0.00	1.92
De los cuales atención al cliente	0.92	0.00	0.92	0.00	0.00	0.92	0.00	0.00	0.92
De los cuales tecnología	0.75	0.00	0.75	0.00	0.00	0.75	0.00	0.00	0.75
De las cuales otras categorías	0.25	0.00	0.25	0.00	0.00	0.25	0.00	0.00	0.25
Total	284.83	160.25	445.08	16.92	200.58	174.92	43.00	9.67	445.08

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Jornada Completa	281.00	159.92	440.91	21.25	210.83	152.58	48.67	7.59	440.91
Empleados Totales	251.42	145.17	396.58	21.25	200.75	127.42	39.58	7.59	396.58
De los cuales atención al cliente	195.17	81.17	276.33	17.17	147.00	80.67	24.83	6.67	276.33
De los cuales tecnología	6.00	34.50	40.50	2.00	13.92	21.92	2.67	0.00	40.50
De las cuales otras categorías	50.25	29.50	79.75	2.08	39.83	24.83	12.08	0.92	79.75
Total Gerentes	29.58	14.75	44.33	0.00	10.08	25.16	9.09	0.00	44.33
De los cuales atención al cliente	13.00	7.33	20.33	0.00	6.00	12.33	2.00	0.00	20.33
De los cuales tecnología	0.00	1.17	1.17	0.00	0.00	1.00	0.17	0.00	1.17
De las cuales otras categorías	16.58	6.25	22.83	0.00	4.08	11.83	6.92	0.00	22.83
Media Jornada	12.17	1.00	13.17	0.00	2.00	11.17	0.00	0.00	13.17
Empleados Totales	9.17	1.00	10.17	0.00	2.00	8.17	0.00	0.00	10.17
De los cuales atención al cliente	7.00	0.00	7.00	0.00	2.00	5.00	0.00	0.00	7.00
De los cuales tecnología	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De las cuales otras categorías	1.17	1.00	2.17	0.00	0.00	2.17	0.00	0.00	2.17
Total Gerentes	3.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00
De los cuales atención al cliente	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De los cuales tecnología	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
De las cuales otras categorías	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
Total	293.17	160.92	454.08	21.25	212.83	163.75	48.67	7.59	454.08

Número de bajas no voluntarias por sexo, edad y clasificación profesional

En 2024, reportamos un total de 48 bajas no voluntarias, en su mayoría de empleados que no superaron el periodo de prueba de seis meses, algunos de los cuales finalizaron a principios de 2024. Estas bajas, cuyo desglose se presenta en la tabla a continuación, incluyen tanto la finalización de contratos temporales como dimisiones involuntarias.

2024	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Bajas no voluntarias	25	23	48	4	24	13	7	0	48
Empleados Totales Bajas no voluntarias	23	22	45	4	23	12	6	0	45
De los cuales atención al cliente	19	19	38	3	20	9	6	0	38
De los cuales tecnología	1	2	3	1	1	1	0	0	3
De las cuales otras categorías	3	1	4	0	2	2	0	0	4
Gerentes totales Bajas no voluntarias	2	1	3	0	1	1	1	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
De las cuales otras categorías	1	1	2	0	1	0	1	0	2

2023	Género			Grupos de edad (años)					
	Mujer	Hombre	Total	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	Total
Despidos	30	25	55	9	24	15	6	1	55
Empleados Totales Bajas no voluntarias	29	24	53	9	24	13	6	1	53
De los cuales atención al cliente	27	20	47	9	20	11	6	1	47
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	2	4	6	0	4	2	0	0	6
Gerentes totales Bajas no voluntarias	1	1	2	0	0	2	0	0	2
De los cuales atención al cliente	1	1	2	0	0	2	0	0	2
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 (euros)

2024

Hombre	Mujer	Total
40,082	28,216	32,495

2023

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

Variaciones respecto 2021

Hombre	Mujer	Total
17%	12%	14%

Remuneración media por edad

2024

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	19,057	20,185	19,738
25-35	33,198	25,109	27,815
36-45	45,628	32,364	37,577
46-55	57,317	32,482	41,612
> 56	18,834	21,645	21,068
Total	40,082	28,216	32,495

2023

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

Variaciones respecto 2023

Grupos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
< 25	2%	8%	6%
25-35	19%	14%	15%
36-45	12%	10%	11%
46-55	17%	10%	17%
> 56	4%	4%	3%
Total	17%	12%	14%

Remuneración media por categoría profesional

2024

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	20,044	19,877	19,924
Gerentes de atención al cliente	35,868	34,274	34,897
Empleados de tecnología	63,671	53,387	61,326
Gerentes de tecnología	88,816	82,971	85,022
Otras categorías empleados	42,108	37,887	39,267
Gerentes de otras categorías	71,644	59,960	64,409
Total	40,082	28,216	32,495

2023

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

Variaciones respecto 2023

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Empleados de atención al cliente	4%	5%	5%
Gerentes de atención al cliente	4%	2%	3%
Empleados de tecnología	5%	-11%	2%
Gerentes de tecnología	45%	27%	37%
Otras categorías empleados	15%	18%	16%
Gerentes de otras categorías	-7%	7%	5%
Total	17%	12%	14%

Brecha Salarial

2024	Mujer	Hombre
Retribución Fija MEDIANA	21,300	26,216
Retribución variable MEDIANA	-	-
Remuneración MEDIAN total	21,343	27,500
Brecha salarial de género	22.39%	
2023	Mujer	Hombre
Retribución Fija MEDIANA	19,000	22,000
Retribución variable MEDIANA	0	0
Remuneración MEDIAN total	19,000	22,000
Brecha salarial de género	13.64%	

Brecha Salarial por categoría profesional

La brecha salarial de género medida por la mediana ha pasado del 13.69 % en 2023 al 22.21 % en 2024 . Este incremento se debe principalmente a la distribución de los empleados en los distintos departamentos y a las estructuras salariales asociadas.

Un factor clave que influye en la brecha salarial general es el departamento de atención al cliente, que tiene los niveles salariales más bajos dentro de la empresa. Este departamento emplea una proporción significativamente mayor de mujeres, con 171 mujeres en comparación con 68 hombres. Si bien los salarios en este departamento son más bajos en comparación con otras áreas, están plenamente alineados con los estándares de la industria y los valores de referencia del mercado. Es importante destacar que la brecha salarial de género dentro del propio departamento de atención al cliente es solo del 1.77 %, lo que demuestra que hombres y mujeres reciben salarios similares por funciones equivalentes. No obstante, dado que una gran parte de las empleadas trabaja en este departamento y que más de la mitad de las mujeres contratadas en 2024 se incorporaron en él, la mediana y el promedio salarial global de las mujeres en la empresa se ven reducidos.

Por otro lado, el departamento de tecnología, que ofrece los salarios más altos debido a las habilidades especializadas requeridas, sigue siendo predominantemente masculino. Además, es importante considerar que las competencias técnicas avanzadas necesarias para estos puestos son escasas en el mercado laboral comparado con la alta demanda existente. Esta escasez ha llevado a una competencia feroz por el talento especializado, impulsando los salarios hacia arriba, especialmente para los profesionales más experimentados y aquellos con habilidades en áreas emergentes.

De los 57 empleados en este departamento, 44 son hombres y solo 13 son mujeres. Los salarios en esta área varían significativamente en función de la experiencia y el puesto. En 2024, se incorporaron seis hombres y dos mujeres, con estas últimas en posiciones relativamente junior. Esta dinámica contribuyó a un aumento de la brecha salarial de género dentro del departamento de tecnología, que pasó del 5.45 % en 2023 al 20.88 % en 2024, lo que ha tenido un impacto adicional en los resultados globales de la empresa.

No obstante, si se analizan únicamente los puestos de gestión dentro del departamento de tecnología, la brecha salarial de género es prácticamente inexistente.

Si bien seguimos reforzando nuestros esfuerzos para atraer y contratar a más mujeres en roles tecnológicos, el sector en su conjunto sigue estando dominado por hombres, lo que dificulta la consecución de una mayor paridad de género en estos puestos.

A pesar de que la brecha salarial de género en otros departamentos ha disminuido en 2024 en comparación con 2023, el impacto general de los salarios más bajos en el departamento de atención al cliente y el aumento de la brecha en el departamento de tecnología han resultado en un incremento de la brecha salarial global de la empresa.

Seguimos firmemente comprometidos con la promoción de la igualdad salarial y la equidad de género en todos los niveles de la organización. De cara al futuro, continuaremos evaluando nuestras políticas de contratación y estructuras salariales para fomentar una mayor equidad e inclusión en nuestra plantilla.

2024

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Brecha salarial de género
Empleados de atención al cliente	19,343	19,000	1.77%
Gerentes de atención al cliente	27,230	25,500	6.35%
Empleados de tecnología	65,725	52,000	20.88%
Gerentes de tecnología	88,062	88,000	0.07%
Otras categorías empleados	43,700	31,500	27.92%
Gerentes de otras categorías	72,500	58,300	19.59%
Total	27,500	21,343	22.39%

2023

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

La remuneración media de los consejeros y directivos

Durante los ejercicios 2024 y 2023, no existe personal de Alta Dirección ya que éste pertenece a la empresa matriz del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, el Administrador Único no ha devengado remuneración alguna, ni mantiene saldos con la Sociedad.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 la Sociedad no tiene obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto al Administrador Único, ni tiene obligaciones asumidas por su cuenta a título de garantía. Asimismo, la Sociedad no ha satisfecho importe alguno por la prima de seguro de responsabilidad civil del Administrador único por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo.

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

3.2 Organización de trabajo

Organización del tiempo de trabajo

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

Para el personal de oficina, y con el objetivo de facilitar la flexibilidad horaria y la conciliación laboral-personal de los empleados, en 2024 se ha continuado con la jornada laboral a 36 horas semanales que ya se introdujo en el ejercicio de 2022 en todas las oficinas de Rumbo en España, con una jornada intensiva de 4 horas los viernes. Además las entradas y salidas de los empleados siguen siendo flexibles dentro de las franjas horarias establecidas por la Sociedad, asegurando un horario laboral básico entre las 10:00 y las 16:00.

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.

En 2024, Rumbo ha decidido modificar la forma de computar los días de vacaciones de sus empleados. Hasta ahora, el saldo de vacaciones se calculaba en días laborales, lo que significaba que cada jornada de descanso se contabilizaba por igual. Sin embargo, dado que los viernes tienen menos horas de trabajo que los días de lunes a jueves, este sistema no reflejaba con precisión la distribución real de las horas laborales.

Políticas de Desconexión Laboral

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

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

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

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

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

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

En Rumbo, el número de empleados con contratos completamente remoto ha aumentado en 2024, alcanzando el 68% de la plantilla trabajando a distancia. De cara a 2025, y con el objetivo de fortalecer la conexión y la motivación de estos trabajadores, está previsto un incremento en las reuniones presenciales, fomentando así la colaboración y el vínculo entre los equipos.

Además, existe la posibilidad de Adaptación de la Jornada al Curso Escolar, una medida que permite a aquellos trabajadores a cargo de un menor, solicitar cambios en la distribución de su jornada laboral habitual al inicio del curso escolar, durante un período de hasta dos semanas.

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

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

Política de permisos parentales

En Rumbo, apoyamos a nuestros empleados en los momentos clave de la paternidad. Este año hemos introducido una nueva Política Global de Permiso Parental, una iniciativa del Grupo para todas las empresas de lastminute.com. Su objetivo es garantizar que todos los empleados reciban un nivel mínimo de apoyo, independientemente de su ubicación.

En España, esta política amplía los beneficios para la maternidad, paternidad, adopción y acogimiento de menores, reafirmando nuestro compromiso con la equidad, igualdad y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Nuestra nueva política de baja parental amplía los derechos ya reconocidos en la legislación española, ofreciendo a las madres una extensión del permiso hasta los seis meses (26 semanas) con salario completo tras el parto, la adopción o el acogimiento de menores, cubriendo la empresa cualquier brecha económica dejada por los subsidios gubernamentales. Además, se amplía el permiso por lactancia, garantizando una hora diaria (o dos en caso de gemelos) durante un año completo, con la posibilidad de acumular este tiempo en 14 días adicionales.

Durante 2024, 23 empleados de Rumbo hicieron uso del permiso por paternidad, de los cuales 16 eran mujeres y 7 hombres.

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.

En Noviembre de 2023, Rumbo puso en marcha un proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales con el objetivo de identificar y abordar los posibles riesgos en las condiciones en el trabajo que pueden afectar a la salud mental y emocional de nuestras personas trabajadoras, con el objetivo final de consensuar e implantar medidas preventivas tendentes a mejorar estas condiciones.

Para ello, se contó con la colaboración de una empresa externa especialista en este tipo de estudios y se ha aplicado el Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Versión 4.0, F-PSICO. Concretamente los 9 factores analizados son los siguientes:

1. Tiempo de trabajo
2. Autonomía
3. Carga de trabajo
4. Demandas psicológicas
5. Variedad/ Contenido

6. Participación/ Supervisión
7. Interés por el trabajador/ Compensación
8. Desempeño del rol
9. Relaciones y apoyo social

Se invitó a participar en la evaluación a todas aquellas personas trabajadoras con una fecha de antigüedad anterior a enero de 2023, obteniendo una participación de casi el 68%, cifra lo suficientemente significativa para poder extraer datos y conclusiones fiables.

El análisis se finalizó en julio de 2024, y los resultados fueron comunicados a todos los empleados de Rumbo en ese mismo mes, con el fin de asegurar la transparencia del proceso y fomentar la colaboración en la implementación de las medidas preventivas.

De acuerdo con el informe y opinión emitidos por el técnico de prevención de la empresa externa colaboradora, los resultados fueron, en general, positivos, aunque se identificaron algunas áreas que requieren atención para evitar posibles riesgos y/o mejorar la situación actual. Específicamente, las áreas que se deben fortalecer son las relacionadas con la Participación/Supervisión y Relaciones y Apoyo Social.

Con base en los resultados obtenidos, se acordaron varias iniciativas para mejorar la comunicación y el bienestar dentro de la empresa. Entre ellas se incluyen la creación de un canal de sugerencias genérico, con seguimiento y retroalimentación; la elaboración de un plan de comunicación bimensual para recordar los canales de participación disponibles; comunicaciones específicas por departamentos para fomentar la participación en las reuniones de todos los equipos y el lanzamiento de un protocolo de conflictos y recordatorios periódicos sobre el protocolo de acoso laboral. Además, durante 2024 se completó una formación en habilidades de dirección y gestión de equipos para los managers, que se llamaba “The Leaders Within”.

Rumbo cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, que se reúne al menos trimestralmente, en el que se discute e informa de las cuestiones relativas a seguridad y salud establecidas legalmente, así como cuestiones planteadas por los trabajadores.

Para garantizar las condiciones adecuadas de seguridad y salud en el teletrabajo, periódicamente se entrega a todos los empleados un cuestionario completo de autoevaluación. 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 2024 han sido de 0 accidentes (0 en 2023) y 0 enfermedades profesionales reconocidos (0 en 2023). Por consiguiente, los índices de frecuencia y de gravedad han sido de 0 tanto para el ejercicio 2024 como para el 2023.

En relación con las horas de absentismo, en 2024 se han producido 21.071 horas (21.770 horas en 2023), incluyendo enfermedades comunes y citas médicas. Los permisos por acompañamiento de familiar están excluidos por no estar directamente relacionado a la salud del empleado. Debido a la reducción de la plantilla, las horas de absentismo también se han visto disminuidas.

Talleres de bienestar

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de los empleados, en 2024 lanzamos un programa de bienestar que se extenderá hasta octubre de 2025. Este programa consiste en una serie de talleres co-diseñados en colaboración con la fundación lastminute. Los talleres, dirigidos por formadores profesionales, utilizan prácticas creativas, artísticas y de conciencia corporal, como la meditación y la relajación, para explorar temas relacionados

con el bienestar.

Los temas tratados en los talleres incluyen:

- **Conéctate con tus recursos internos** - Orientado a descubrir las propias fortalezas y el potencial interior, mientras se aprende a aprovecharlos en contextos tanto personales como profesionales. Este taller ayuda a los empleados a acceder a su resiliencia y creatividad para enfrentar desafíos con confianza.
- **Emociones 360** - Enfocado a reconocer y comprender mejor las emociones, así como procesarlas y gestionarlas de manera efectiva. A través de ejercicios creativos, esta sesión fomenta la inteligencia emocional, una habilidad clave para el bienestar personal y la colaboración.
- **Domina tu estrés** - Destinado a explorar técnicas efectivas para reducir el estrés, encontrar calma y promover un sentido de equilibrio. Esta sesión hace hincapié en enfoques prácticos, como estrategias de relajación y prácticas de mindfulness, para mejorar la salud mental en general.
- **Gestiona la ansiedad con mindfulness** - Pensado para proporcionar herramientas prácticas para afrontar y gestionar los sentimientos de ansiedad. Este taller proporciona pasos accionables para cultivar la atención plena y superar los factores estresantes cotidianos.
- **Empatía y cuidado** - Dirigido a fortalecer la capacidad de uno mismo para comprender a los demás y construir relaciones más profundas y significativas. Los participantes aprenden cómo fomentar la empatía y la compasión en sus interacciones, creando conexiones más fuertes con colegas y seres queridos.

Estos talleres están diseñados para atender las diversas necesidades de nuestra plantilla y fortalecer su autoconciencia, inteligencia emocional y habilidades interpersonales, reflejando nuestro enfoque integral hacia el bienestar de los empleados. Se organizan a nivel de Grupo en colaboración con facilitadoras ubicadas en España y Suiza (Chiasso). Además, les damos la posibilidad a nuestros compañeros en España de participar en talleres presenciales en nuestras oficinas de Madrid, así como la opción de organizar sesiones individuales para un acompañamiento más personalizado.

3.4 Relaciones laborales

Compromiso con el equipo humano

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

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

Para garantizar que nuestros empleados tengan siempre la oportunidad de expresar su opinión sobre cuestiones relacionadas con el bienestar, realizamos una encuesta anual llamada "PULSE check engagement and wellbeing" enviada a todos los empleados del Grupo por correo electrónico. A través de dicha encuesta podemos comprobar los niveles de compromiso y bienestar de nuestros empleados. La encuesta de 2024 incluyó 16 preguntas, disponibles en cinco idiomas.

Los resultados de la encuesta contribuyen a varios índices clave:

- Índice de Compromiso de los Empleados (EI)
- Índice de Bienestar Emocional (EWI)
- Nuevo en 2024: Índice de Valores y Cultura e Índice de Liderazgo

Este año, recibimos un total de 1,328 respuestas para todo el Grupo, alcanzando una tasa de respuesta del 80%.

El Grupo se ha puesto como objetivo global alcanzar un Índice de Compromiso de los Empleados del 70% y, aunque llegamos al 66% – una mejora de un punto con respecto al año pasado – seguimos comprometidos con avanzar aún más. Para cuando se publicó este informe, también habíamos realizado un control PULSE a principios de 2025, en el que la tasa de respuesta aumentó al 85% y el Índice de Compromiso alcanzó el 69%, reflejando una tendencia positiva y acercándonos más a nuestro objetivo.

Todas las respuestas se mantienen completamente anónimas y se tratan con total confidencialidad. Los resultados se presentan de forma agregada, lo que impide la identificación de respuestas individuales. Un equipo multifuncional analizó cuidadosamente los resultados, lo que llevó a una serie de acciones específicas que formaron una parte clave de nuestra estrategia de 2024. Estos esfuerzos dieron lugar a iniciativas tanto a corto como a largo plazo, implementadas en la segunda mitad de 2024. Entre las principales iniciativas se incluyeron el fortalecimiento de la comunicación interna sobre la estrategia de la empresa, el lanzamiento de nuevos programas de formación centrados en habilidades de coaching y la introducción de medidas para gestionar la carga de trabajo y reducir el estrés.

La mejora constante año tras año confirma que estamos avanzando en la dirección correcta. Valoramos enormemente la retroalimentación de nuestros empleados y seguimos comprometidos con fomentar un entorno laboral más participativo y de apoyo.

Gestión del Desempeño

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.

En 2024, el proceso de revisión de Gestión del Desempeño se llevó a cabo con altas tasas de finalización, con casi toda la plantilla completando tanto la revisión de mitad de año como la de fin de año. Reconocemos que los empleados esperan comprender cómo avanzar profesionalmente dentro de la organización y buscan la certeza de que su crecimiento es valorado. Mejoramos continuamente nuestro marco interno y los procesos diseñados para facilitar conversaciones significativas sobre las expectativas de los roles y guiar la planificación del desarrollo profesional. Nos esforzamos por mantener la transparencia en el proceso y apoyar a los empleados en la definición y el logro de su crecimiento en habilidades.

Organización del diálogo social

El diálogo social en Rumbo se estructura a través de un Comité de Empresa, compuesto por miembros de la empresa y representantes de los trabajadores. En noviembre de 2024 se celebraron elecciones, lo que resultó en un nuevo comité compuesto por 13 representantes de los trabajadores, 9 de los cuales pertenecen al sindicato Valorian y 4 a Comisiones Obreras (CCOO). Actualmente, se siguen llevando a cabo reuniones para estudiar y abordar cuestiones laborales específicas.

Además, la empresa cuenta con un Comité de Igualdad y un Comité de Seguridad y Salud Laboral (ver capítulo 3.3) los cuales se reúnen periódicamente. El comité de Seguridad y Salud celebra reuniones ordinarias al menos una vez cada tres meses, aunque pueden convocarse reuniones extraordinarias según lo establecido en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores. Por su parte, el Comité de Igualdad es responsable de negociar el Plan de Igualdad y las medidas relacionadas con este ámbito. 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.

En julio de 2024 Rumbo firmó un nuevo Convenio Colectivo con importantes mejoras respecto al anterior. Su vigencia será de 3,5 años, hasta el 31 de diciembre de 2027. Entre las principales novedades, se ha adoptado y reconocido formalmente las política internas de trabajo en remoto, flexibilidad horaria y desplazamientos que ya existían. Se reduce la jornada anual a 1.643 horas (frente a las 1.752 del Convenio Estatal) y se cambia el cómputo de vacaciones de días a horas. Se flexibilizan permisos para embarazadas y acompañantes en tratamientos de reproducción asistida, así como en casos de violencia de género, incluyendo hasta 10 días retribuidos. Además, ampliación del premio al compromiso laboral, se introduce la posibilidad de excedencia con reserva de puesto para adopciones y se permite la reducción de jornada sin pérdida salarial el primer mes tras una baja de larga duración.

3.5 Formación

La Sociedad considera la formación fundamental para el desarrollo personal y profesional de los empleados, ya que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades y la experiencia necesarios para sobresalir en las tareas que elijan. Debido al actual entorno cambiante, Rumbo trabaja continuamente en el desarrollo de un plan de formación continua que ayude a mantener, desarrollar y ampliar los conocimientos y habilidades profesionales de sus empleados.

La formación puede impulsar el crecimiento continuo y la innovación, permitiendo a las personas seguir siendo competitivas en un mundo en constante evolución. En última instancia, invertir en formación no sólo mejora la competencia individual, sino que también contribuye al avance de la organización y al progreso de la sociedad.

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

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

eLearning

La Sociedad proporciona a los empleados una plataforma llamada Discovery que ofrece una variedad de cursos, conferencias y artículos para ayudar a los empleados a ser más efectivos en su lugar de trabajo. Esto incluye temas como el fomento a un teletrabajo más efectivo, entrenamiento sobre la inteligencia emocional y otros temarios personalizados.

Formaciones externas y conferencias

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

Nuestro equipo interno de expertos en L&D se esfuerza por hacer que los e-learning sean lo más interesantes e interactivos posibles, animando a los empleados a ampliar continuamente sus conocimientos sobre distintos temas.

El número total de horas de formación en el ejercicio 2024 y 2023 detalladas por categoría de formación han sido:

2024

Cursos	Empleados de atención personalizada	Gerente de atención al cliente	Empleados de Tecnología	Gerentes de Tecnología	Empleados de otras categorías	Gerentes de otras categorías	Total
Legal y Cumplimiento (obligatorio por ley)	614.45	42.25	162.65	9.05	194.2	37.5	1,060.1
Formación especializada (obligatorio para categoría específica)	20,488.47	772.25	150.16	30	545.09	140.77	22,126.74
Soft skills y formación técnica (No Obligatoria)	190.48	83.32	647.77	39.03	172.31	64.71	1,197.62
Total	21,293.4	897.82	960.58	78.08	911.6	242.98	24,384.46

2023

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

En el segmento de Formación Especializada, hemos mejorado con éxito la eficiencia y coherencia de nuestros programas de formación año tras año. Un factor clave en esta mejora ha sido nuestro equipo de Atención al Cliente, que ha aprovechado un enfoque de formación más optimizado y efectivo. Al integrar una mayor proporción de formación a través de módulos de e-learning, hemos optimizado el tiempo de aprendizaje sin comprometer la calidad de la enseñanza.

Además, hemos puesto un mayor énfasis en el desarrollo de habilidades de nuestros agentes actuales en lugar de contratar nuevos empleados. Dado que el perfeccionamiento de habilidades requiere menos tiempo de formación en comparación con la capacitación especializada necesaria para nuevos ingresos, el número total de horas de formación ha disminuido de forma natural.

Como resultado de estas mejoras en eficiencia, el total de horas de formación se ha reducido en comparación con el año anterior, permitiendo a nuestros equipos desarrollar sus habilidades de manera más efectiva mientras maximizan su tiempo en funciones operativas.

3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad

Rumbo se compromete a garantizar la accesibilidad universal para todos los colectivos y a promover la integración de personas con diversidad funcional en el ámbito laboral. Durante el ejercicio 2024 ha habido un máximo de 3 personas con algún tipo de diversidad funcional reconocida legalmente trabajando en Rumbo, a cierre de año eran 2 personas.

Aunque nuestra prioridad es la contratación de personas con diversidad funcional, nos enfrentamos al reto de encontrar candidatos que se ajusten a los perfiles requeridos para nuestras operaciones. A pesar de nuestros continuos esfuerzos por incorporar talento con certificado de discapacidad, a finales de 2024 solicitamos el certificado de excepcionalidad a la Administración, el cual nos fue concedido a principios de 2025. Durante este año fiscal trabajaremos en la implementación de las medidas alternativas correspondientes.

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

3.7 Igualdad y diversidad

En Rumbo, entendemos que la verdadera fuerza de una organización radica en la diversidad y en la igualdad de oportunidades para todos. Por ello, la Sociedad ha apostado por crear un entorno de trabajo donde la inclusión y el respeto sean los valores fundamentales, no solo en palabras, sino en cada acción.

Este compromiso se refleja en nuestras políticas que consideran que el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados es clave para el éxito de la empresa. Y es que, como Sociedad, tenemos la obligación de garantizar el bienestar de todos los que forman parte de Rumbo, promoviendo un ambiente laboral libre de discriminación.

Desde hace años, se han dado pasos importantes para implementar medidas y políticas (por ejemplo, el Código de Conducta del Grupo) que promuevan un trato igualitario y prevengan cualquier tipo de discriminación.

Un ejemplo claro es el Plan de Igualdad de Rumbo, que fomenta el trato igualitario de oportunidades entre mujeres y hombres. Este plan está alineado con uno de los principios establecidos en la Política Corporativa y de Recursos Humanos y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. Además es un documento en constante evolución, como demuestra su actualización más reciente para el periodo 2023-2027. Este nuevo plan, en proceso de registro oficial, ha sido desarrollado de manera conjunta con todos los miembros de la dirección y negociado con el Comité de Empresa. En este documento, Rumbo se compromete a impulsar la implantación de medidas y programas de igualdad de género en todas las empresas con las que subcontrata servicios.

La Sociedad también dispone de otras políticas que fomentan ambientes de trabajos no discriminatorios que mitiguen situaciones de conflictividad ocasionadas por razones de raza, género, orientación sexual, etc. Dichas políticas se promueven y dan a conocer a través del plan de formación.

En 2024, seguimos avanzando en un entorno aún más inclusivo y equitativo. En línea con los requisitos establecidos en el nuevo Real Decreto 1026/2024 sobre igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en el ámbito empresarial, hemos formado un grupo de trabajo para desarrollar un plan de acción que será implementado a lo largo del año fiscal 2025.

Nos enfocaremos en la implementación de diversas iniciativas destinadas a fortalecer un entorno laboral más equitativo, inclusivo y seguro para toda nuestra plantilla. Estas acciones incluirán la incorporación de cláusulas de igualdad de trato y no discriminación, así como estrategias para mejorar el acceso al empleo, la clasificación y la promoción profesional.

Además, impulsaremos programas de formación, sensibilización y el uso de un lenguaje inclusivo, promoviendo una cultura organizativa basada en el respeto y la diversidad. También revisaremos y reforzaremos los permisos y beneficios sociales, junto con la actualización del régimen disciplinario, para garantizar su alineación con estos principios.

Actualmente, estamos en proceso de identificar una organización especializada que nos brinde asesoramiento experto, asegurando así la aplicación óptima de estas medidas.

Para asegurarnos que las políticas que implementamos tengan el impacto deseado, lastminute.com envía una encuesta periódica y anónima a toda su plantilla. A través de este canal, nuestros empleados pueden expresar su percepción sobre el ambiente laboral, identificar posibles prácticas discriminatorias y compartir sus experiencias personales. Esta opción facilita al equipo de Recursos Humanos una mejor comprensión de la percepción y estado del ambiente laboral que permite tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Nuestro compromiso es seguir construyendo un espacio de trabajo donde todas las personas se sientan valoradas, respetadas y puedan desarrollar su máximo potencial.

4. DERECHOS HUMANOS

4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos

Aplicación de procedimientos de debida diligencia en DDHH

En nuestro Grupo, renovamos nuestro firme compromiso de defender los Derechos Humanos, garantizando que cada individuo sea tratado con dignidad, respeto y justicia. Nuestro enfoque está basado en los estándares globales y los pactos internacionales, incluidos los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y las convenciones fundamentales de la OIT, que proporcionan el marco para nuestra [Política de Derechos Humanos](#). Denunciamos de manera rotunda todas las formas de trabajo forzado o compulsivo, trabajo infantil, explotación y discriminación, y esperamos de nuestros proveedores, socios y colaboradores que compartan estos valores fundamentales.

Operar dentro de una cadena de suministro global compleja y diversificada presenta desafíos inherentes para garantizar que cada faceta de nuestro negocio cumpla con los sólidos estándares de Derechos Humanos. Para abordar estos riesgos, hemos ampliado las bases establecidas el año pasado, implementando más iniciativas y procesos integrales, y seguimos comprometidos con la mejora continua, anticipando más mejoras en 2025.

Como empresa de tecnología impulsada por el sector de viajes, nuestro impacto en los Derechos Humanos está estrechamente vinculado a tres grupos principales de partes interesadas: nuestros empleados, los trabajadores de nuestra cadena de suministro y los clientes a quienes servimos. Estamos dedicados a proteger y respetar los derechos de nuestra fuerza laboral y socios, al tiempo que salvaguardamos la privacidad de nuestros clientes durante sus experiencias de viaje. Las iniciativas específicas vinculadas a estos grupos se explorarán con más detalle a continuación.

Empleados

Para asegurar que nuestros empleados estén completamente informados sobre sus derechos y sobre el compromiso de nuestra empresa de promover el pleno respeto de los Derechos Humanos en todas nuestras actividades comerciales, los principios del [Código de Conducta](#) y la [Política de Derechos Humanos](#) se difunden dentro de la empresa a través de comunicaciones ad hoc y externamente en nuestro sitio web corporativo.

Fomentamos una cultura laboral que promueve la diversidad e impulsa la inclusión. En 2024 lanzamos un programa de formación recientemente desarrollado sobre Acoso y Bullying. Este se inició con un taller de 2 días para el equipo de liderazgo, para mejorar su capacidad de reconocer microagresiones y prevenir el acoso. Posteriormente, lanzamos dos módulos de e-learning de 45 minutos en nuestra plataforma de Aprendizaje y Desarrollo. Uno más genérico, dirigido a todos los empleados; el otro más específico para los gerentes. Estos cursos se centran en definir cómo es un lugar de trabajo respetuoso y cómo reconocer el acoso, el bullying y la discriminación, profundizando en los aspectos específicos del acoso sexual. Sirven para concienciar a los empleados sobre sus derechos y proporcionan orientación sobre cómo responder a comportamientos inapropiados en el trabajo. La formación actualmente no es obligatoria, pero está incluida en la sección Legal & Compliance de la plataforma. Fue lanzada a finales del año fiscal, y la promoveremos activamente a lo largo de 2025.

Los principios de promoción de los derechos de los trabajadores y su salud, seguridad y bienestar se persiguen a través de iniciativas de bienestar, así como la gestión del rendimiento y la formación para el desarrollo personal y profesional.

Nos esforzamos por garantizar un empleo de calidad y condiciones laborales dignas, interactuando regularmente con sindicatos y otros representantes de los trabajadores, con 100% de los empleados de Rumbo cubiertos por un Convenio Colectivo (sección 3.4 Relaciones Laborales).

Clientes

Más allá de garantizar interacciones fluidas con nuestros clientes, también reconocemos nuestra responsabilidad más amplia como empresa de mantener estándares éticos y proteger los derechos fundamentales de todas las personas directa o indirectamente afectadas por nuestras actividades. Nos comprometemos plenamente

a respetar y preservar el derecho de las personas a la privacidad, en línea con los principios expresados en la [Política de Privacidad](#), así como en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD") y la Política de Seguridad. Para obtener más información detallada sobre estas políticas, las responsabilidades y acciones del Comité, y las iniciativas implementadas para preservar el derecho a la privacidad, consulte la sección 6.3 Consumidores.

Nuestro Canal de Denuncias está disponible también para las partes interesadas externas, para reportar posibles violaciones de los Derechos Humanos, infracciones de nuestro Código de Conducta y otras conductas inapropiadas graves, como se describe en nuestra Política de Denuncias.

Proveedores

Esperamos que los principios declarados en nuestra Política de Derechos Humanos sean igualmente respetados por nuestros proveedores y socios comerciales, y por ello, nuestras condiciones generales de Orden de Compra requieren que garanticen el pleno respeto de los Derechos Humanos y las libertades fundamentales, siguiendo al menos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios dentro de las convenciones fundamentales de la OIT.

El incumplimiento de uno (o más) de estos principios llevará a la terminación de la relación comercial. Para verificar que estos principios se respeten realmente, estamos en proceso de establecer un proceso de debida diligencia.

Proceso de selección y diligencia debida para los proveedores

Partiendo de la base creada en 2023, en 2024 adoptamos nuevas medidas para integrar los derechos humanos en los procesos existentes. Teniendo en cuenta tanto a nuestra base de proveedores actual como a los futuros proveedores en el proceso de selección e incorporación, dividimos esta tarea en dos líneas de trabajo.

Base de proveedores existente

En línea con el Reglamento suizo SR 221.433 sobre Trabajo Infantil, publicamos nuestro primer informe sobre [Trabajo Infantil en la Cadena de Suministro](#) en junio de 2024, donde exponemos las metodologías utilizadas para identificar y mitigar el riesgo de Trabajo Infantil en nuestra Cadena de Suministro y describimos las acciones implementadas para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales y salvaguardar a los niños.

Más concretamente, las acciones llevadas a cabo para establecer la primera fase del proceso de Diligencia Debida relacionado con el Trabajo Infantil abarcaron los siguientes pasos:

- Utilizamos el [Children's Rights in the Workplace Index 2023](#) para identificar a todos los proveedores activos ubicados en países clasificados como "Enhanced" (Mejorado) según el índice. Ninguno de nuestros proveedores activos está ubicado en países clasificados como de riesgo "Heightened" (Aumentado) según el índice.
- Evaluamos el riesgo específico de los proveedores mediante una encuesta destinada a verificar si el proveedor cuenta con las políticas y los procesos de derechos humanos requeridos, y a solicitar información sobre cualquier incidente y las medidas de mitigación adoptadas.

Estamos desarrollando un mecanismo interno de puntuación que nos permita asignar una calificación global del riesgo y hacer un seguimiento de la información facilitada poniendo en marcha planes de corrección. En 2025 seguiremos haciendo un seguimiento a nuestros proveedores y continuaremos nuestra evaluación de riesgos de los proveedores basándonos en la información recibida a través de los cuestionarios.

Selección e incorporación de nuevos proveedores

Aunque el análisis de la base actual de proveedores nos proporciona una buena comprensión de los riesgos del trabajo infantil, nuestro objetivo es mejorar nuestra capacidad para mitigar ex ante un espectro más amplio de riesgos de derechos humanos mediante la introducción de una selección de proveedores más eficaz durante el proceso de solicitud de propuestas. Este proceso también está en consonancia con los principios de la *Directiva sobre la Diligencia Debida en Materia de Sostenibilidad Empresarial* (CSDDD), a los que actualmente no estamos sujetos pero que consideramos una buena práctica.

Línea de ayuda para la integridad

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

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

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

- **El canal de denuncia de irregularidades** (al que pueden acceder empleados y partes interesadas externas) está diseñado principalmente para denunciar infracciones del Código de Conducta, incidentes o sospechas relacionados con los Derechos Humanos, comportamientos ilegales y faltas graves. Esto incluye casos de acoso, discriminación, soborno y corrupción, competencia desleal, violación de la normativa de protección del consumidor y cualquier otra forma de infracción o delito, tal y como se especifica en la [Política de Denuncias](#).
- **El formulario de consulta** (al que sólo pueden acceder los empleados) es una plataforma que se utiliza principalmente para solicitar aclaraciones sobre posibles infracciones del Código, expresar preocupaciones sobre dilemas éticos y solicitar ayuda para definir las medidas adecuadas.

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

En 2024, todos los informes considerados aplicables (20 casos) recibidos a través del Canal de Denuncias a nivel de Grupo, así como aquellos remitidos mediante el Formulario de Consultas (5 casos), fueron analizados, gestionados y seguidos exhaustivamente de acuerdo con las políticas, procedimientos y mejores prácticas vigentes del Grupo. Al igual que en 2023, no se registraron denuncias por violaciones de los Derechos Humanos, ni en el Grupo ni en Rumbo, abarcando tanto a las partes interesadas internas como externas.

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

En Rumbo, mantenemos una política de tolerancia cero contra la corrupción y condenamos cualquier acto que implique la concesión de ventajas indebidas, sobornos a funcionarios públicos o privados, o cualquier otra acción que pueda generar ineficiencias o afectar la reputación de nuestra gobernanza.

Nuestra Política Anticorrupción establece pautas claras y nuestras responsabilidades en la defensa de la lucha contra la corrupción y el soborno en todas nuestras relaciones comerciales. En ella se detallan las acciones permitidas y prohibidas, asegurando que cada empleado cumpla con lo establecido. Entre ellas se incluyen:

- La prohibición de ofrecer o aceptar regalos o atenciones a cambio de beneficios indebidos, como adjudicar ilícitamente un contrato a un proveedor por interés personal; o de realizar o aceptar pagos de facilitación para lograr un resultado deseado, como sobornar a un funcionario público para agilizar un trámite.
- Normas de conducta y medidas de prevención contra la corrupción. Por ejemplo, cualquier regalo a o de funcionarios gubernamentales, representantes o partidos políticos requiere la aprobación del equipo de Gestión de Riesgos y Control.
- Las donaciones benéficas deben ser aprobadas por la Junta Directiva.

Además, llevamos un riguroso control financiero de los pagos a terceros, así como de los regalos e invitaciones otorgados o recibidos.

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

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

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

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

Nuestros principios anticorrupción y antisoborno deben ser reconocidos y respetados por todos nuestros proveedores. Por este motivo, se les requiere dentro de los términos y condiciones de los pedidos de compra, que rechacen formalmente cualquier forma de corrupción, soborno o extorsión, y que respeten las normas éticas más estrictas en todas sus interacciones comerciales. Cualquier incumplimiento dará lugar a la rescisión del contrato, incluida la recuperación de cualquier pérdida sufrida por el Grupo debido a dicha rescisión.

También hay que señalar que se lleva a cabo una evaluación de la diligencia debida de los proveedores, tanto actuales como potenciales, en la que se evalúan aspectos de honestidad, integridad, cumplimiento y confidencialidad. También se realiza una revisión anual de los riesgos, incluidos los crediticios y de reputación, en caso de relaciones a largo plazo. En 2024, en Rumbo no se ha registrado ningún incidente de corrupción.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2024, Rumbo ha consolidado su compromiso con la industria turística al participar activamente en asociaciones clave como la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales (FETAVE) y la Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAVE). Estas asociaciones representan pilares fundamentales en el panorama turístico, proporcionando una plataforma para el intercambio de conocimientos, el establecimiento de estándares y la defensa de los intereses del sector. Las cuotas anuales de afiliación, que ascendieron a 575€ y 2,192.10€ respectivamente, reflejan el compromiso financiero de Rumbo con estas iniciativas, que a su vez fortalecen su posición como una OTA líder comprometida con la excelencia y la colaboración en la industria del turismo.

6. SOCIEDAD

6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible

En Rumbo, estamos profundamente comprometidos con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, un compromiso que permea todas las facetas de nuestra actividad empresarial y que se ve reflejado en nuestras relaciones con las comunidades locales y en las decisiones comerciales diarias.

Uno de los pilares de nuestro compromiso es el fortalecimiento de las comunidades locales, tanto en los destinos que nuestros clientes visitan como en las zonas donde operamos. Nuestro código de conducta incluye un capítulo específico sobre el impacto en las comunidades locales, donde se destaca la importancia de generar un impacto positivo y duradero en los lugares donde tenemos presencia, asegurando que nuestras actividades contribuyan al desarrollo económico y social de estas comunidades, respetando su cultura y adaptándonos a sus necesidades particulares.

A través de la participación en proyectos locales, como limpiezas de espacios naturales y actividades de concienciación ambiental, hemos continuado mostrando nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y el fortalecimiento de las iniciativas comunitarias. Además, alentamos a nuestros empleados a tomar parte en estas acciones a través de programas de voluntariado y colaboraciones con organizaciones benéficas locales. Estos esfuerzos se complementan con la promoción de prácticas sostenibles, como la compra de productos y servicios locales y la selección de socios comerciales que comparten nuestros valores de sostenibilidad.

Reconocemos que el turismo tiene el potencial de generar impactos negativos en los recursos locales y en la equidad de las comunidades. Por ello, trabajamos activamente para mitigar estos riesgos, fomentando un turismo inclusivo y responsable. En 2024, reforzamos nuestro enfoque en prácticas laborales justas, impulsando el respeto por la diversidad y la inclusión, tanto dentro de nuestra organización como con nuestros proveedores y socios. Además, mantenemos canales abiertos para recibir comentarios y preocupaciones de las comunidades, garantizando un diálogo constante con las partes interesadas.

En conjunto con el Grupo lastminute.com, seguimos desarrollando estrategias sociales tanto directas como indirectas. De manera directa, nos centramos en las comunidades locales donde operamos, contribuyendo al bienestar social y económico de regiones clave. De manera indirecta, extendemos nuestra influencia a lo largo de nuestra cadena de suministro, trabajando con socios globales para añadir valor a los destinos que nuestros clientes visitan, incluso en aquellos donde no tenemos presencia física. Todo ello se realiza con el objetivo de garantizar que los beneficios del turismo se compartan de forma equitativa y responsable, dejando un impacto positivo y duradero.

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se renueva constantemente, buscando siempre nuevas maneras de generar valor para las comunidades y contribuir a un futuro más próspero para todos.

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

En 2021, lanzamos nuestra política de voluntariado con una misión clara: ofrecer a nuestros empleados la oportunidad de dedicar hasta 2 días al año a proyectos benéficos patrocinados por la empresa y la fundación lastminute.com, o a cualquier causa que les resulte significativa. Esta política ha sido un éxito, y siempre estamos abiertos a nuevas ideas. Animamos a nuestros equipos a proponer actividades de voluntariado, buscando siempre oportunidades para impactar positivamente en nuestra comunidad. En 2024, 25 empleados de Rumbo se sumaron a esta iniciativa, acumulando un total de 144 horas de voluntariado.

Por tercer año consecutivo, promovimos actividades de limpieza en los alrededores de nuestras oficinas. Este año le dimos un giro organizando un desafío a nivel empresarial para reducir residuos y embellecer nuestros espacios locales. El equipo que obtuviera más puntos en este reto sería recompensado con la posibilidad de elegir una organización benéfica local para colaborar, con el apoyo de la fundación lastminute. Nuestros compañeros de Londres, Madrid y Chiasso organizaron tres jornadas de limpieza en las que participaron 43 personas, logrando recoger un total de 4.026 residuos. El equipo ganador fue el de Madrid, que eligió apoyar a una ONG medioambiental local a través de esta iniciativa.

En Madrid, 18 voluntarios de Rumbo participaron con entusiasmo en la limpieza de los alrededores del Arroyo Meaques, en Casa de Campo. Esta área forestal, declarada Bien de Interés Cultural como Sitio Histórico, necesitaba de nuestra ayuda. Durante la jornada, se recogieron más de 1.200 objetos, entre los que se encontraban 300 colillas de cigarrillos y aproximadamente 700 trozos de vidrio, plástico, latas y tapones de botella.

El esfuerzo del equipo de Madrid no solo dejó el entorno más limpio, sino que también les permitió alzarse como ganadores del desafío. Decidieron destinar el premio a una ONG local que trabaja en la protección del medio ambiente.

Por otro lado, nuestro equipo de Colaboraciones Hoteleras ha realizado la ya tradicional campaña navideña de recogida de juguetes para niños con algunos de nuestros socios en Madrid (ej. Meliá Hotels International, el Hotel Chamartín The One, el Hotel Santo Domingo y el Hotel Victoria 4). Con esta campaña se recogieron juguetes para niños que se entregaron a la Iglesia de los 12 Apóstoles de Madrid para su distribución.

Participación en asociaciones y patrocinios

Durante el año 2024, Rumbo reafirmó su compromiso con la industria turística al involucrarse de manera activa en asociaciones clave como la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales (FETAVE) y la Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAVE).

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

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

En 2024, el Grupo lanzó una amplia variedad de campañas en colaboración con oficinas de turismo de todo el mundo. Un ejemplo específico fue una campaña de promoción de Mallorca, que tenía como objetivo posicionar la isla como un destino sostenible. Se centró en el "Pacto de Turismo Responsable de Mallorca", un compromiso tanto para los viajeros como para las empresas de contribuir a prácticas turísticas más sostenibles en la isla. La campaña animaba a los visitantes a disfrutar de los auténticos sabores, la cultura y el patrimonio locales, y a explorar la naturaleza fuera de los caminos trillados, beneficiando tanto a los viajeros como a las comunidades locales.

6.2 Subcontratación y proveedores

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

En 2024, continuamos las conversaciones abiertas con algunos de nuestros socios, entre ellos compañías aéreas, proveedores de sistemas de distribución global, así como con patronatos de turismo de varios países. Una de las asociaciones de mayor repercusión este año para nuestras iniciativas ASG ha sido la organización de un taller con la Comisión Europea para promover la certificación sostenible de los proveedores de alojamiento.

En colaboración con la etiqueta ecológica de la UE y el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) de la Comisión Europea, lastminute.com participó en una serie de talleres en línea diseñados para concienciar sobre la importancia de las certificaciones de sostenibilidad para los proveedores de alojamiento. En estas sesiones se analizaron las ventajas de las evaluaciones por terceros, así como el papel fundamental que desempeña el cumplimiento de normas y directrices sostenibles para impulsar un impacto positivo a largo plazo. El Director de Sostenibilidad del Grupo aportó valiosas ideas sobre el sector junto con otros expertos, ofreciendo ejemplos prácticos y fomentando la colaboración.

Proceso de selección y diligencia debida para los proveedores

Aplicamos un riguroso proceso de selección de proveedores (capítulo 4) supervisado por nuestro Equipo de Compras Globales, en consonancia con la Política y el Procedimiento de Compras del Grupo. Estas directrices definen nuestros criterios de selección de proveedores y las condiciones contractuales, y garantizan el cumplimiento de la legislación y del marco del RGPD.

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

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

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

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

El incumplimiento de uno o más de estos principios dará lugar a la terminación de la relación comercial. Para verificar que estos principios se respeten efectivamente, estamos en proceso de establecer un procedimiento de diligencia debida.

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

nosotros en caso de cualquier incidente o problema.

Auditorías

Durante el ejercicio de 2024, el equipo de Auditoría Interna llevó a cabo dos auditorías, cuyo alcance abarcó varias empresas del Grupo, incluida la de Rumbo. Dichas auditorías se centraron en:

- Revisión del plan de incentivos de ventas y encuesta a socios externos. El objetivo de la auditoría fue verificar la existencia de directrices claras y evaluar si el proceso de SIP (Sales Incentive Plan) se ajusta a las políticas y requisitos de cumplimiento establecidos. Además, se examinó la definición de roles, responsabilidades y controles asociados, con el fin de garantizar su efectividad. Finalmente, se distribuyó una encuesta a una muestra representativa de socios externos para evaluar la adecuación de las interacciones de los Sales Managers.
- Revisión de Cumplimiento del RGPD. La auditoría tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento del Procesador de Datos con las obligaciones legales y los requisitos establecidos por el RGPD, enfocándose en la protección de datos, los estándares de seguridad y la alineación con la normativa. Además, se analizó la efectividad de los controles implementados y la gestión de los flujos de datos personales de los clientes.

Como resultado de estas auditorías, se emitieron dos informes que incluyeron los hallazgos identificados y las acciones de mejora acordadas.

6.3 Consumidores

Sistema de atención al cliente

Rumbo cuenta con un equipo de “Atención al cliente” que trabaja para satisfacer cualquier duda, reclamación y/o necesidad de su cartera de clientes. Además, cuenta con un sistema de gestión de reclamaciones que permite realizar un seguimiento de todas las reclamaciones que puedan surgir de la prestación de servicios, y gestionar su resolución de manera efectiva en un plazo promedio de 6 días, lo que ha supuesto una mejora considerable con respecto al plazo promedio de resolución durante el año 2022 (15 días).

Este sistema cuenta con un canal de comunicación a través del cual los consumidores pueden transmitir sus reclamaciones y dependiendo de quién sea el remitente y el destinatario de estas reclamaciones, la compañía diferencia entre dos tipologías; estándar y escalada. Todas las reclamaciones que son recibidas directamente por el equipo de atención al cliente de Rumbo se clasifican como reclamaciones “estándar”. Aquellas reclamaciones que son enviadas por un abogado o asociaciones de consumidores, así como aquellas que son recibidas por el CEO o equipo de relaciones públicas y posteriormente trasladadas al equipo de atención al cliente, se clasifican como reclamaciones “escaladas”.

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

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

Nuestra estrategia de experiencia del cliente se basa en tres pilares fundamentales: excelencia, facilidad y empatía. Nos esforzamos por estar presentes cuando nuestros clientes nos necesitan, garantizando que cada interacción sea fluida, personalizada y sin complicaciones.

Brindar un servicio excepcional va más allá de resolver problemas; implica crear conexiones significativas y anticiparnos a las necesidades de los clientes. Para lograrlo, combinamos tecnología avanzada con un trato humano cercano. Nuestro objetivo es construir relaciones duraderas basadas en la confianza, la fiabilidad y un profundo conocimiento de sus expectativas.

Con esta visión, nuestra misión es ofrecer experiencias sobresalientes, minimizando el esfuerzo del cliente y maximizando su satisfacción mediante la combinación de innovación tecnológica y atención genuina.

El sector de los viajes en línea es uno de los más dinámicos y cambiantes, donde las expectativas de los clientes

evolucionan constantemente. Para mantenernos a la vanguardia, es crucial identificar y adaptarse oportunamente a las nuevas tendencias. Ya sea en servicios de plataforma, productos de viaje o atención posventa, la capacidad de respuesta es clave para fortalecer la satisfacción y fidelidad del cliente.

El monitoreo continuo de la experiencia del cliente nos permite detectar y responder de manera proactiva a cambios en sus preferencias, evitando impactos negativos en las ventas o la reputación de la empresa.

En línea con nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua, aprovechamos los comentarios de los clientes para identificar oportunidades de optimización. El departamento de Atención al Cliente desempeña un papel clave en este proceso, analizando las respuestas de las encuestas e impulsando mejoras tanto a nivel individual como organizacional.

Gracias a los comentarios recopilados en 2024, hemos desarrollado tres grandes proyectos de transformación enfocados en optimizar la eficiencia del soporte, dotar a los agentes de nuevas herramientas y mejorar la experiencia del cliente.

1. Mejoras en el canal de chat de extremo a extremo.

Conscientes de que muchos clientes buscan asistencia rápida y sin complicaciones, hemos mejorado significativamente nuestro chatbot para proporcionar información instantánea y precisa, como detalles de reserva, reduciendo así la necesidad de intervención de un agente

Estas mejoras han generado un aumento notable en la satisfacción del cliente. En particular, el porcentaje de usuarios que resolvieron sus consultas de facturación web exclusivamente a través del chatbot creció del 18% en enero al 58% en noviembre para todo el Grupo.

De cara a 2025, nuestro objetivo es seguir ampliando las capacidades de autoservicio e integrar herramientas basadas en inteligencia artificial para ayudar a los agentes a brindar una asistencia aún más eficiente y personalizada.

2. Análisis de conversaciones y chats

La calidad es el pilar fundamental de nuestro servicio de Atención al Cliente. Para mejorar la evaluación y optimización de nuestras interacciones, hemos implementado un cuadro de mando automatizado que analiza nuestras habilidades sociales en la atención al cliente. Todas las evaluaciones se realizan con un firme compromiso con la privacidad y en estricto cumplimiento de las regulaciones locales de Recursos Humanos y protección de datos.

De cara a 2025, buscamos aprovechar aún más la inteligencia artificial para analizar comentarios y extraer información valiosa. Esto nos permitirá comprender mejor las necesidades de los clientes, brindar un mayor apoyo a nuestros agentes y abordar de manera más efectiva los principales puntos de fricción en la experiencia del cliente.

3. Mejora de habilidades y conocimientos

En 2024, lanzamos un programa integral de formación en habilidades sociales para nuestros agentes, implementado en múltiples ubicaciones. Esta iniciativa, que incluye microcursos digitales específicos, ha sido clave para enriquecer la experiencia del cliente al fomentar interacciones más efectivas y positivas.

Asimismo, introdujimos un marco de evaluación de conocimientos en nuestra plataforma de aprendizaje electrónico, lo que permite a cada centro diseñar e implementar evaluaciones personalizadas. Esta herramienta garantiza una valoración coherente y exhaustiva de las competencias de los agentes en diversos procesos, promoviendo la alineación y la mejora continua.

De cara a 2025, continuaremos priorizando la formación basada en habilidades, con el fin de potenciar aún más el rendimiento de nuestros agentes.

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	2024	2023
Incidencias - reclamaciones	14.434	12.534
Reclamaciones únicas por reserva	11.973	10.144
% de resolución a fecha 31.12	99,45%	99,1%

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

El número de reclamaciones ha aumentado un 15% con respecto al año pasado. Este incremento significativo se debe principalmente a la apertura de nuevos canales de comunicación, como Trustpilot, que han facilitado a los clientes expresar sus opiniones y presentar reclamaciones de manera más accesible. Además, hemos reforzado nuestros procesos internos para detectar y gestionar reclamaciones antes del viaje, permitiéndonos identificar y abordar más casos en una etapa temprana. Estas acciones reflejan nuestro firme compromiso de escuchar activamente a nuestros clientes, comprender sus inquietudes y mejorar continuamente nuestros servicios. Al optimizar nuestros canales y procesos de reclamaciones, no solo estamos registrando más casos, sino que también estamos respondiendo de manera más eficiente y efectiva para garantizar la mejor experiencia posible.

Se ha identificado que la gran mayoría de reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2024 han sido por las siguientes razones:

- Gestión de problemas con los vuelos
- Gestiones de equipaje y servicios extras
- Gestión de problemas con las reservas de hotel
- Gestión de problemas con el alquiler de coches

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 2024 y 2023 han sido:

Información fiscal (en euros)	2024	2023
Beneficios antes de impuestos	1.242.300,32	1.765.758,22
Beneficios después de impuestos	1.455.703,09	1.762.409,46

Impuestos sobre beneficios pagados

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

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

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2024, Rumbo ha recibido un total de 445 euros en concepto de bonificación para la realización de cursos para empleados a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (frente a 0€ en 2023).

7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

7.1 Protección de Datos

Como empresa tecnológica que gestiona millones de datos personales, incluyendo nombres, direcciones de correo electrónico y detalles de viaje, la ciberseguridad y la protección de datos son nuestra máxima prioridad. Nuestros clientes confían en nosotros para resguardar su información confidencial, y asumimos esta responsabilidad con el mayor rigor.

Garantizar una protección sólida es un compromiso constante, ya que los principales riesgos incluyen la exposición no autorizada de datos, lo que podría derivar en violaciones de seguridad, robo de identidad o fraude financiero. Dado que las amenazas evolucionan continuamente, nos mantenemos alerta frente a ataques cada vez más sofisticados, incluidos aquellos que involucran el uso indebido de la inteligencia artificial.

Una brecha en la seguridad de los datos podría tener consecuencias graves para nuestros clientes, socios comerciales y nuestra propia empresa, desde sanciones económicas hasta daños en la reputación. Por ello, aplicamos estrictas políticas de protección, cumplimos con las normativas más exigentes y fomentamos una cultura de seguridad continua en toda la organización.

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

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

Dentro de las políticas y procedimientos implantados destacan los siguientes:

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

Nuestro modelo interno de gestión de la privacidad, junto con las figuras designadas en todos los niveles de la organización, nos permite garantizar el cumplimiento, gestionar riesgos y fomentar una cultura de privacidad en toda la empresa.

Un pilar clave de este marco es el equipo de campeones de la privacidad, un grupo interdepartamental que colabora estrechamente con los empleados para apoyar a la Oficina de Protección de Datos en la implementación de las acciones clave establecidas en la hoja de ruta de Protección de Datos.

Por su parte, la Oficina del Responsable de Protección de Datos desempeña un rol fundamental en la supervisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos. A su vez, el Comité de Privacidad de Datos es el organismo encargado de garantizar el cumplimiento del RGPD y otros requisitos de privacidad, reportando directamente al Consejo de Administración de lastminute.com NV para respaldar sus funciones de supervisión.

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

Contamos con un procedimiento sólido y bien establecido para interceptar y alertar sobre cualquier incidente sospechoso que pueda afectar datos personales. En casos de incidentes que representen un alto riesgo para los interesados, notificamos a las Autoridades de Protección de Datos en un plazo de 72 horas, en colaboración con los departamentos pertinentes o los proveedores externos involucrados. La Oficina del DPO evalúa la gravedad del incidente y asesora sobre la necesidad de involucrar a las autoridades correspondientes.

En 2024, notificamos a las autoridades de protección de datos en dos ocasiones. La primera notificación se refería a un número limitado de intentos de robo de credenciales. Gracias a las lecciones aprendidas en 2023, implementamos varias medidas de seguridad, aprovechando la oportunidad para mejorar aún más nuestras defensas. El segundo incidente estuvo relacionado con algunos correos electrónicos enviados al cliente equivocado. Dicho incidente fue corregido de inmediato, y tras una investigación exhaustiva, tomamos medidas para evitar que se repitiera. En ninguno de los casos se requirieron aclaraciones ni investigaciones adicionales por parte de las autoridades de protección de datos.

Vemos los incidentes resueltos como oportunidades para aprender, mejorar nuestros procesos y encontrar soluciones sostenibles a largo plazo. Para ello, trabajamos en un programa específico dirigido por la Oficina del DPO y supervisado por el Comité de Privacidad de Datos.

Para garantizar el control sobre cómo nuestros proveedores gestionan los datos personales, auditamos sus procesos mediante cuestionarios específicos tanto durante la incorporación de nuevos proveedores como de manera periódica. Estas auditorías incluyen revisiones de seguridad y, cuando es necesario, realizamos una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (DPIA, por sus siglas en inglés). En caso de transferencias de datos fuera de Suiza o de la Unión Europea, también realizamos una Evaluación de Impacto de la Transferencia (TIA).

Trabajamos para prevenir violaciones de la privacidad de datos, así como problemas de incumplimiento a través de la concienciación y la educación. Desde 2021, todos los agentes, tanto internos como externos, deben completar una formación específica sobre privacidad de datos dos veces al año. Esta formación cubre temas como la verificación de identidad, la gestión de las solicitudes de derechos de los interesados y el reconocimiento de posibles incidentes para escalarlos rápidamente.

En 2024, tras la pandemia, aumentamos significativamente nuestra inversión en el fortalecimiento de nuestra organización de privacidad. Como parte de estos esfuerzos, reanudamos las reuniones presenciales con los campeones de la privacidad, fomentando el debate directo y la colaboración para mejorar las prácticas de privacidad en todo nuestro Grupo. También reintroducimos talleres presenciales con agentes internos para recopilar comentarios, compartir lecciones aprendidas y proporcionar ejemplos prácticos, reforzando el conocimiento y la concienciación.

Todos los empleados, incluidos los contratistas, reciben formación completa sobre privacidad, seguridad de la información y medidas de ciberseguridad como parte de su proceso de incorporación. Esta formación se actualiza anualmente y se ofrece formación adicional personalizada según sea necesario. A finales de 2024, la tasa de finalización de la formación obligatoria entre los empleados alcanzó el 92%.

Nuestro compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas de privacidad también se refleja en actividades de rutina clave, como la certificación de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS), que renovamos anualmente desde hace ocho años. Este año, destacamos que completamos con éxito la auditoría de la versión 4 de la norma por primera vez, garantizando la seguridad de los datos de nuestros clientes y protegiendo al Grupo contra el fraude y las violaciones de seguridad.

Además, realizamos auditorías internas anuales para evaluar el cumplimiento de las leyes de protección de datos aplicables e identificar oportunidades de mejora. En 2024, completamos con éxito las auditorías en nuestros negocios de **Meta** y **Cruise**, lo que resultó en la implementación de recomendaciones para fortalecer aún más nuestros procesos.

7.2 Ciberseguridad

El avance tecnológico y la digitalización continúan exponiendo a las organizaciones a ciberataques cada vez más sofisticados. En este contexto, la ciberseguridad sigue siendo un pilar esencial de nuestras operaciones, protegiendo la privacidad de los datos y salvaguardando nuestros sistemas de TI contra amenazas como filtraciones de información.

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con un marco de ciberseguridad sólido, impulsado por iniciativas estratégicas e innovación tecnológica para fortalecer nuestro ecosistema digital.

Tras la Evaluación de Madurez en Ciberseguridad realizada a finales de 2023, llevamos a cabo un análisis exhaustivo de los resultados y desarrollamos una hoja de ruta a tres años para elevar nuestras capacidades de seguridad. Este plan estratégico se centra en la prevención, detección y respuesta ante amenazas, con acciones concretas para fortalecer nuestra postura en ciberseguridad.

El primer paso en su implementación fue la optimización de nuestra estructura de gobernanza en ciberseguridad, mejorando la toma de decisiones y la eficiencia operativa. Como parte de este esfuerzo, reorganizamos la función de Security Engineering, dividiéndola en dos equipos especializados:

	Seguridad Governativa Ubicado dentro del Departamento de Riesgos, lidera la estrategia global de ciberseguridad, establece marcos regulatorios e impulsa iniciativas de seguridad.
	Operaciones de seguridad Un equipo técnico dentro del Departamento de Tecnología, enfocado en proteger la infraestructura y las aplicaciones mediante medidas proactivas y reactivas.

Conscientes de la evolución constante de las amenazas cibernéticas, en 2024 implementamos medidas clave para fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante ataques. Entre ellas, desarrollamos una Política de Gestión de Phishing, estandarizando los procedimientos de prevención, detección y respuesta. Esta política proporciona a nuestros empleados pautas claras para identificar y reportar intentos de fraude, fortaleciendo así nuestra primera línea de defensa.

Para reforzar este compromiso, llevamos a cabo simulaciones de phishing mensuales, diseñadas para aumentar la concienciación y mejorar la capacidad de nuestros equipos para reconocer y reportar amenazas. Con el tiempo, estas prácticas han generado excelentes resultados, mejorando significativamente la detección de correos electrónicos sospechosos y reduciendo el riesgo de incidentes.

Además, fortalecimos nuestras defensas con una infraestructura de protección avanzada, basada en análisis de comportamiento e inteligencia artificial. Esta tecnología nos permite detectar y responder a amenazas en tiempo real, proporcionando protección proactiva contra ataques, malware sin archivos y otras tácticas sofisticadas. Con ello, garantizamos mayor escalabilidad, reducimos falsos positivos y conseguimos minimizar los tiempos de inactividad.

En paralelo, realizamos una evaluación integral de seguridad a unos 350 socios estratégicos—incluyendo plataformas de reservas hoteleras, proveedores de vuelos y centros de llamadas externos—para revisar sus medidas de ciberseguridad, estrategias de prevención de fraude y gestión de privacidad. Como resultado, implementamos acciones de mitigación clave para fortalecer la seguridad de nuestra cadena de suministro, reduciendo los riesgos tanto para nuestra empresa como para nuestros clientes.

De cara al futuro, nuestro plan de ciberseguridad a tres años seguirá evolucionando, con un enfoque prioritario en la prevención y gestión integral de incidentes. En 2025, lanzaremos una nueva Política de Gestión de Incidentes, unificando los protocolos de ciberseguridad y protección de datos en un marco centralizado para responder de manera más efectiva ante posibles amenazas.

A través de la innovación, la concienciación y el compromiso con los más altos estándares, seguimos fortaleciendo nuestro ecosistema digital y asegurando su resiliencia frente a los desafíos del futuro.

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

Modelo de negocio

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

Cuestiones medioambientales

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

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

Cuestiones sociales y relativas al personal

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

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

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

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

