

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

Estado de Información No Financiera 2025



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	9
1.3 Gobierno corporativo	13
1.4 Gestión de riesgos	14
2. CUESTIONES AMBIENTALES	22
2.1 Gestión Ambiental	22
2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático	23
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL	29
3.1 Empleo	29
3.2 Organización de trabajo	40
3.3 Seguridad y Salud	42
3.4 Relaciones laborales	43
3.5 Formación	45
3.6 Accesibilidad universal para personas con discapacidad	46
3.7 Igualdad y diversidad	47
4. DERECHOS HUMANOS	49
4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	49
5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO	52
5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	52
6. SOCIEDAD	54
6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible	54
6.2 Subcontratación y proveedores	56
6.3 Consumidores	57
6.4 Información fiscal	59
7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	60
7.1 Protección de Datos	60
7.2 Ciberseguridad	61
Anexo I - Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	62
Anexo II - Riesgos ASG	68

Sobre este informe

El presente Estado de Información No Financiera 2025 (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 2025 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 está ubicado 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), Rumbo ofrece a sus clientes herramientas y tecnología que facilitan la búsqueda y contratación 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 11 países, disponible en más de 20 idiomas, y cuenta con más de 1.600 empleados repartidos en oficinas internacionales, desarrollando productos y servicios propios para enriquecer la experiencia de millones de usuarios.

En materia de transformación digital, el Grupo continúa potenciando la accesibilidad web de todas sus líneas de servicios desde cualquier ordenador o dispositivo móvil, ofreciendo interfaces más intuitivas, personalizables y accesibles.

Dentro de este ecosistema, Rumbo desempeña un papel relevante en la distribución de productos turísticos del Grupo, prestando servicios a distintos mercados europeos mediante el uso de las capacidades tecnológicas, de datos y de personalización desarrolladas por lastminute.com. A través de su plataforma digital, los usuarios pueden buscar, comparar y reservar de forma sencilla vuelos, alojamientos, paquetes vacacionales, alquiler de vehículos y otros servicios relacionados con el turismo y el ocio.

La ventaja competitiva del Grupo se refuerza gracias a su amplio inventario, que incluye más de 3,3 millones de hoteles y acceso a más de 400 proveedores globales de transporte aéreo y ferroviario. Además, cuenta con una sólida 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

Rumbo opera como agencia de viajes online orientada principalmente al mercado español, integrando un modelo digital que combina B2C directo con colaboraciones estratégicas B2B dentro del Grupo lastminute.com. Su estructura digital, ligera en activos y completamente online, permite un negocio escalable y resiliente. 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, ofrece reservas de vuelos, hoteles, paquetes dinámicos y combinados, incluyendo opciones personalizadas para familias, grupos, y viajes de negocio. Del mismo modo, la Sociedad presta, entre otros, servicios de IT, marketing, compras y atención al cliente a otras empresas del Grupo, apoyando la operación global.

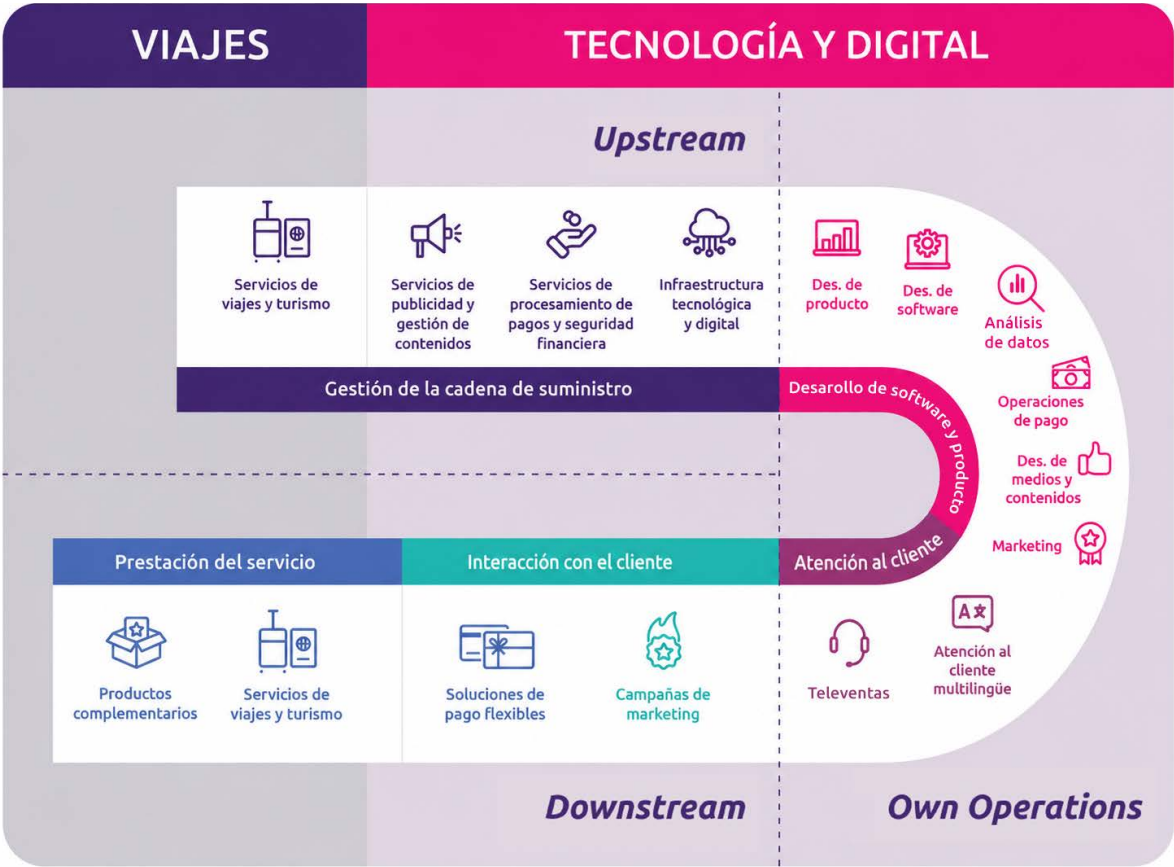
El negocio del Grupo lastminute.com se sostiene gracias a una cadena de valor integral en la intersección de las industrias de viajes y tecnología, estructurada en tres niveles: *upstream*, operaciones propias y *downstream*.

En la fase *upstream*, el Grupo se apoya en proveedores y socios estratégicos que aportan los recursos y servicios necesarios para su operación. Esto incluye infraestructuras tecnológicas y digitales como cloud computing, soluciones Software-as-a-Service (SaaS), gestión de datos, Internet Service Providers y sistemas de distribución global (GDS) que

agregan ofertas de viajes. Además, colaboramos con proveedores de transporte, alojamiento y servicios complementarios, incluyendo soluciones white-label que permiten expandir la oferta sin necesidad de infraestructura propia. Servicios de publicidad y gestión de contenidos, así como plataformas de pagos y seguridad financiera, aseguran visibilidad de marca, captación de clientes y cumplimiento de transacciones. En este ecosistema, Rumbo contribuye específicamente en la gestión de compras y relaciones contractuales con hoteles, aerolíneas y operadores turísticos, aprovechando las acreditaciones IATA del Grupo para la emisión de billetes aéreos.

En cuanto a las *own operations*, el Grupo centra sus esfuerzos en el desarrollo de software y productos, la gestión de inventarios y la atención al cliente, apoyando la conexión entre los insumos upstream y la entrega de servicios downstream. Rumbo aporta en este nivel desarrollando software, código y realizando actividades de testeo e integración, además de gestionar la oferta de paquetes dinámicos y combinados como agencia minorista, participando activamente en marketing y promoción en sus mercados de referencia. Rumbo también mantiene operaciones críticas de televentas, atención al cliente multicanal y back office, incluyendo cancelaciones y reembolsos, asegurando una experiencia integral y satisfactoria para los viajeros.

Finalmente, en la fase *downstream*, la cadena de valor se orienta a la entrega de servicios al cliente y a maximizar su *engagement*. El Grupo garantiza una experiencia de viaje completa, desde vuelos y alojamientos hasta servicios complementarios como alquiler de coches o selección de asientos, con soporte 24/7 y precios en tiempo real. La interacción con el cliente se potencia mediante estrategias de marketing basadas en datos, comunicaciones segmentadas, programas de fidelización y monetización de medios digitales. Rumbo desempeña un papel clave en esta fase, asegurando que los clientes accedan a productos de alta calidad y que la relación con el usuario se gestione de manera personalizada y eficiente.



En conjunto, la cadena de valor del Grupo combina innovación tecnológica, operaciones eficientes y un enfoque centrado en el cliente, donde Rumbo actúa como un eslabón fundamental, integrando B2C directo, soporte B2B y servicios internos críticos para la cohesión y crecimiento del ecosistema global de viajes.

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, ésta 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 global de viajes ha superado la fase de recuperación posterior a la pandemia y ha entrado en una etapa de crecimiento estructural sostenido. Según el informe Global Travel Outlook 2026 de Skift Research, se prevé que la industria crezca aproximadamente un 5 % a nivel mundial en 2026. Este dinamismo se apoya en una mentalidad de consumo denominada “GDP-plus”, según la cual, pese a un contexto macroeconómico incierto, los consumidores continúan priorizando el gasto en viajes como una de sus principales partidas discrecionales, con previsiones de incremento del presupuesto destinado a viajes de alrededor de un 9 % en 2026 ([Skift](#)).

En Europa, el turismo se ha consolidado como uno de los pilares resilientes de la economía regional. En 2025 se alcanzaron cifras récord, con aproximadamente 3,08 mil millones de pernoctaciones en la Unión Europea (+2 % interanual). Para 2026, el mercado evoluciona hacia una fase de “resiliencia inteligente”, en la que la demanda se mantiene sólida, pero con consumidores cada vez más orientados a valor, flexibilidad y personalización en sus decisiones de viaje ([Mastercard](#)).

El sector de la aviación europea acompaña esta tendencia, con previsiones de crecimiento del volumen de vuelos superior al 3 % en 2026, consolidando el retorno a una tendencia de crecimiento de largo plazo tras las disrupciones de la pandemia ([Eurocontrol](#)).

Asimismo, el comportamiento del consumidor continúa evolucionando hacia experiencias de mayor valor y soluciones integradas, impulsando la demanda de viajes personalizados y de dynamic packaging, que combinan vuelos, alojamiento y servicios adicionales en una única oferta ([ETC](#), [Skift](#)). En paralelo, la digitalización del sector sigue acelerándose: las reservas online podrían representar casi dos tercios de las reservas globales en 2026, impulsadas por el uso de tecnologías avanzadas, herramientas basadas en inteligencia artificial y modelos de pricing más dinámicos ([Phocuswright](#)).

Finalmente, la sostenibilidad y la diversificación temporal del turismo están ganando relevancia. El impulso del turismo fuera de temporada, el uso de alojamientos con certificación ambiental y la búsqueda de experiencias con mayor componente cultural o social reflejan una evolución hacia modelos turísticos más equilibrados y sostenibles ([Forbes](#)).

Objetivos y estrategias

Rumbo, como parte del Grupo lastminute.com, orienta su estrategia a consolidar su posición como plataforma digital de referencia en la planificación y reserva de viajes de ocio, evolucionando progresivamente desde un modelo transaccional hacia un enfoque de curación y personalización de la experiencia de viaje.

La estrategia del Grupo se apoya en dos habilitadores clave: la integración de tecnologías de inteligencia artificial y la escalabilidad del modelo digital, que permiten mejorar la eficiencia operativa, optimizar la experiencia del cliente y desarrollar ofertas de viaje cada vez más personalizadas.

En este contexto, Rumbo contribuye al desarrollo de cuatro líneas estratégicas principales:

- Refuerzo de la presencia en el mercado, mediante el fortalecimiento de su posicionamiento en Europa y la ampliación de su alcance en mercados con potencial de crecimiento, apoyándose en una combinación equilibrada de marketing de rendimiento y construcción de marca.
- Evolución de los paquetes dinámicos, con el objetivo de ofrecer combinaciones personalizadas de vuelos, alojamiento y servicios complementarios, diseñadas para responder de forma más precisa a las preferencias y necesidades de los viajeros.
- Desarrollo de la relación con el cliente a lo largo de todo el viaje, impulsando herramientas digitales, programas de fidelización y servicios de atención al cliente mejorados que permitan acompañar al usuario desde la inspiración hasta el regreso del viaje.
- Fortalecimiento del portafolio de marcas, mediante una arquitectura de marca clara y diferenciada que refuerce el reconocimiento y la confianza de los usuarios.

Este enfoque estratégico se sustenta en un modelo 100 % digital y sin riesgo de inventario, que permite a Rumbo escalar sus operaciones de manera eficiente, adaptarse con rapidez a la evolución del mercado turístico y ofrecer experiencias de viaje cada vez más relevantes para sus clientes.

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

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

País	Venta Online	Televentas
Italia, Reino Unido, Noruega, Dinamarca, Suecia, Austria, Australia, Suiza, Finlandia, Luxemburgo, EEUU	–	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos
España, Irlanda	Vuelos y Paquetes dinámicos	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos
Francia	–	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos, Producto de tour operador estático
Alemania	Paquetes dinámicos	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos
Portugal	Vuelos	Vuelos y Hoteles
Bélgica, Países Bajos, Hungría	Paquetes dinámicos	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos
Polonia, Rumanía	Paquetes dinámicos	Vuelos y Hoteles
República Checa, Bulgaria	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos	Vuelos, Hoteles, Paquetes dinámicos
Eslovaquia, Estonia, Islandia	Paquetes dinámicos	–
México, Chile	Vuelos	–
Argentina	–	Vuelos y Hoteles

1.2 Materialidad

La estrategia de sostenibilidad del Grupo (incluido Rumbo) se fundamenta en la transparencia y en el compromiso de generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés. El análisis de materialidad constituye la piedra angular de este enfoque, ya que nos permite priorizar los asuntos más relevantes tanto para nuestro negocio como para el entorno en el que operamos.

Sobre la base establecida en 2023, la evaluación de 2025 supone un paso significativo en la forma en la que entendemos nuestro papel dentro del ecosistema global de los viajes. Hemos ido más allá de los 14 subtemas generales identificados en años anteriores, adoptando un enfoque más granular que identifica 45 impactos, riesgos y oportunidades (IROs) materiales.

Esta evolución ha estado impulsada por una visión integral de la cadena de valor, que garantiza la identificación y evaluación de los IROs ambientales y sociales relevantes a lo largo de nuestras operaciones y relaciones comerciales. El proceso se ha reforzado mediante la participación activa de grupos de interés externos, incorporando perspectivas diversas a nuestra evaluación de materialidad y a la planificación estratégica.

Esta transición representa un paso clave en nuestro proceso de alineación con la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés). A pesar de la evolución normativa tras el paquete de simplificación Ómnibus de la Comisión Europea (febrero de 2025), hemos optado por mantener una metodología de doble materialidad sólida y rigurosa. Estamos convencidos de que este enfoque nos proporciona una base objetiva para establecer prioridades e integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio, yendo más allá del mero cumplimiento normativo.

Nuestro Enfoque en Cuatro Pasos

1. **Análisis de Contexto:** Mapeamos nuestra cadena de valor en su totalidad —aguas arriba (*upstream*), operaciones propias y aguas abajo (*downstream*)— para identificar los puntos de intersección entre nuestro negocio y los principales desafíos sociales y ambientales.
2. **Identificación de IROs:** Identificamos 95 IROs potenciales a partir de informes previos, evaluaciones de riesgos realizadas en 2024 y análisis comparativos sectoriales (*benchmarks*).
3. **Evaluación de IROs:** Esta fase central integró las dos dimensiones de la materialidad, enriquecidas con las aportaciones de un panel diverso de grupos de interés. Evaluamos:
 - La materialidad de impacto, analizando la gravedad (escala, alcance e irremediabilidad) y la probabilidad de nuestros efectos en las personas y el medio ambiente.
 - La materialidad financiera, aplicando nuestros criterios de Gestión de Riesgos Corporativos para valorar la magnitud y probabilidad de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a nuestro valor financiero.
4. **Consolidación:** Aplicamos un umbral de materialidad de 3,5 en una escala del 1 al 5 para definir la lista final de temas materiales que orientan nuestro enfoque estratégico y la divulgación de información.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Nuestro análisis de materialidad se nutrió de las diversas perspectivas de nuestros grupos de interés, garantizando que centramos nuestros esfuerzos en las prioridades de quienes influyen en nuestro negocio o se ven afectados por él.

Contactamos con 74 grupos de interés internos, que representan diez áreas funcionales clave implicadas en la gestión de IROs específicos. Estos profesionales aportaron su conocimiento sobre los riesgos operativos y las oportunidades estratégicas inherentes a nuestro modelo de negocio.

Para recoger la visión de quienes se ven impactados por nuestras actividades, invitamos a 32 grupos de interés externos —incluidos socios comerciales, inversores, organizaciones de la sociedad civil y representantes de destinos— a participar en encuestas específicas. Sus aportaciones fueron fundamentales para evaluar la relevancia y la gravedad potencial de nuestros impactos a escala global.

Con el fin de reforzar la solidez metodológica de la evaluación, especialistas en sostenibilidad de una consultora externa apoyaron la validación de la probabilidad de los impactos. Asimismo, utilizamos herramientas científicas reconocidas (como ENCORE) para analizar las dependencias e impactos ambientales, lo que nos permitió considerar la naturaleza como un "grupo de interés silencioso".

Temas materiales

La siguiente tabla ofrece un desglose detallado de nuestros asuntos de sostenibilidad materiales, clasificándolos en:

- Impactos (I): reflejan nuestro efecto en el medio ambiente y en la sociedad;
- Riesgos (R): pueden afectar financieramente a nuestro negocio; y
- Oportunidades (O): presentan potencial de crecimiento y generación de valor.

Para cada Impacto, especificamos si es Real (ya está ocurriendo) o Potencial (probable en el futuro), así como su Naturaleza, Positiva (+) o Negativa (-).

Asimismo, indicamos en qué parte de nuestra cadena de valor se manifiestan estos asuntos:

- Aguas arriba (UP): cadena de suministro y socios comerciales.
- Operaciones Propias (OO): actividades internas.
- Aguas abajo (DOWN): clientes y destinos turísticos.

Asunto Material	Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs)	Etapas de la Cadena de Valor <i>UP: Aguas arriba</i> <i>OO: Operaciones Propias</i> <i>DOWN: Aguas abajo</i>	Tipo de IRO	Positivo/ Negativo (+/-)	Real/ Potencial
Mitigación del cambio climático	Impacto ambiental derivado de las emisiones de GEI	UP-OO-DOWN	I	-	Real
	Huella de carbono impulsada por la tecnología	OO	I	-	Real
	Daño reputacional por desalineación con consumidores y mercado	OO	R	NA	NA
	Regulación del transporte de bajas emisiones de carbono (costes de viaje)	UP-OO-DOWN	R	NA	NA
Adaptación al cambio climático	Destinos expuestos a efectos crónicos del cambio climático que pierden atractivo	UP-OO-DOWN	R	NA	NA
Energía	Tecnologías intensivas en consumo energético	OO-UP	I	-	Real
	Impacto operativo derivado de la volatilidad de los precios de la energía	UP-OO-DOWN	R	NA	NA

Asunto Material	Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs)	Etapas de la Cadena de Valor <i>UP: Aguas arriba</i> <i>OO: Operaciones Propias</i> <i>DOWN: Aguas abajo</i>	Tipo de IRO	Positivo/Negativo (+/-)	Real/ Potencial
Contaminación del aire	Impulso de opciones de viaje sostenibles	UP-OO-DOWN	O	NA	NA
Contaminación del agua	Contaminación del agua derivada del sobre turismo	DOWN	I	-	Potencial
Contaminación de organismos vivos y recursos alimentarios	Contaminación de organismos vivos y recursos alimentarios	DOWN	I	-	Potencial
Microplásticos	Residuos generados por el turismo en zonas vulnerables	DOWN	I	-	Real
Agua	Agotamiento de recursos locales debido a la extracción de agua	DOWN	I	-	Potencial
	Contaminación de recursos hídricos locales y polución marina por vertidos de aguas residuales sin tratar	UP-DOWN	I	-	Potencial
Impactos sobre el estado de las especies	Pérdida de biodiversidad, alteración de la fauna y degradación de hábitats debido al sobre turismo	DOWN	I	-	Potencial
Condiciones laborales	Riesgo de menor atracción de talento debido a una gestión inadecuada del bienestar de los empleados	OO	R	NA	NA
	Remuneración justa y cultura inclusiva	OO	I	+	Real
	Debida diligencia en derechos humanos en la cadena de valor	UP-DOWN	I	-	Real
	Incumplimiento de normas laborales y de derechos humanos en la cadena de suministro	UP-DOWN	I	-	Potencial
	Daño reputacional y sanciones por prácticas laborales injustas	UP-DOWN	R	NA	NA
Igualdad de trato y oportunidades para todos	Beneficios de la formación y el desarrollo de competencias de los empleados	OO	I	+	Real
	Fomento de la diversidad y de prácticas laborales inclusivas	OO	I	+	Real
	Gestión ineficaz del talento y su desarrollo, afectando a los objetivos estratégicos	OO	R	NA	NA
	Impulso de la igualdad de género en el sector turístico	UP-DOWN	I	+	Potencial
Otros derechos relacionados con el trabajo	Riesgos de pérdida de datos y brechas de privacidad	OO	R	NA	NA
	Protección de la privacidad mediante la selección de socios comerciales adecuados	UP-DOWN	I	+	Real
	Impacto de prácticas no éticas en el bienestar infantil	UP-DOWN	I	-	Potencial
	Condiciones de alojamiento inadecuadas para empleados en el sector hotelero	UP-DOWN	I	-	Potencial

Asunto Material	Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs)	Etapa de la Cadena de Valor <i>UP: Aguas arriba</i> <i>OO: Operaciones Propias</i> <i>DOWN: Aguas abajo</i>	Tipo de IRO	Positivo/Negativo (+/-)	Real/ Potencial
Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades	Presión sobre los recursos naturales y las comunidades locales inducida por el turismo	DOWN	I	-	Potencial
	Actividades turísticas que contribuyen a la escasez de recursos y a problemas de seguridad con impacto reputacional y de cumplimiento	OO - DOWN	R	NA	NA
Derechos civiles y políticos de las comunidades	Refuerzo de la expresión cultural local	DOWN	I	+	Potencial
Aspectos relacionados con la información para clientes y/o usuarios finales	Consecuencias de medidas inadecuadas de protección de datos	DOWN	I	-	Real
	Acceso a datos de clientes con fines fraudulentos	OO	R	NA	NA
	Incumplimiento por parte de terceros de los estándares de privacidad del Grupo	UP-OO-DOWN	R	NA	NA
Inclusión social de consumidores y/o usuarios finales	Sobre Promoción de prácticas turísticas perjudiciales	DOWN	I	-	Potencial
	Gestión deficiente de clientes	DOWN	R	NA	NA
	Declaraciones engañosas en materia de sostenibilidad con riesgos reputacionales y legales	DOWN	R	NA	NA
	Prácticas de marketing responsable	OO	O	NA	NA
Cultura corporativa	Promoción de una cultura empresarial socialmente responsable	OO	I	+	Real
Protección de denunciantes	Deficiencias en el sistema de denuncias (whistleblowing)	OO	R	NA	NA
Participación política y actividades de lobby	Beneficios estratégicos derivados de la participación en políticas públicas	OO	O	NA	NA
Gestión de relaciones con proveedores, incluidas prácticas de pago	Compromiso estratégico con proveedores para impulsar el crecimiento del negocio y reducir las emisiones de alcance 3	OO	O	NA	NA
Corrupción y soborno	Promoción del comportamiento ético y prevención de la corrupción mediante valores claros y formación	OO	I	+	Real
	Corrupción y soborno con impacto en la reputación y el cumplimiento normativo	UP-OO-DOWN	R	NA	NA
Cyberseguridad	Ciberataques y respuesta inadecuada ante incidentes tecnológicos	OO	R	NA	NA
Innovación, tecnología y cartera de productos	Ampliación del alcance de mercado mediante soluciones innovadoras y accesibles	OO - DOWN	I	+	Potencial

Evolución de los temas materiales

La transición desde nuestra evaluación de materialidad de 2023 al análisis actual de 2025 refleja una clara maduración estratégica y un fortalecimiento significativo de nuestra gobernanza en sostenibilidad.

Si bien nuestras evaluaciones anteriores ya incorporan elementos relevantes de nuestra cadena de valor —como derechos humanos, socios comerciales o relaciones con la comunidad—, el ejercicio de 2025 supone un avance hacia un proceso de mapeo más exhaustivo, estructurado y sistemático.

Nuestras prioridades estratégicas fundamentales se mantienen; sin embargo, ahora se gestionan con un nivel de detalle más sofisticado. Esto nos permite diferenciar con mayor claridad entre los riesgos financieros que pueden afectar a nuestro negocio y los impactos sociales y ambientales que generamos, facilitando una gestión más específica, trazable y responsable.

Además, el mapeo etapa por etapa de nuestra cadena de valor nos permitió identificar IROs que anteriormente no habían sido plenamente visibilizados —como los microplásticos o la contaminación del agua asociada al sobre turismo—, proporcionando una perspectiva más accionable y basada en evidencias para el conjunto del sector.

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 Neerlandés de Buen Gobierno Corporativo.

A la hora de determinar su tamaño, el Consejo de Administración está compuesto por cinco miembros, de conformidad con la estructura aprobada por la Junta General de Accionistas. Esta configuración, integrada por un Director Ejecutivo y cuatro Directores No Ejecutivos, permite combinar una adecuada diversidad de conocimientos, experiencia y perspectivas con un debate eficaz y una clara asignación de responsabilidades individuales.

El Presidente del Consejo es designado de entre los Consejeros No Ejecutivos, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo y con los criterios de independencia establecidos en el Código Neerlandés de Buen Gobierno Corporativo. La responsabilidad ejecutiva de la gestión ordinaria y de la implementación de la estrategia del Grupo recae en la Alta Dirección (*Executive Management*), bajo la supervisión del Consejo de Administración. La composición de la Alta Dirección y sus responsabilidades se detallan en el Informe Anual del Grupo correspondiente al ejercicio 2025.

Mantenemos un marco formal de conflictos de interés de conformidad con nuestros Estatutos Sociales y con nuestra Política de Partes Vinculadas, adoptada en línea con la legislación societaria neerlandesa.

Los directores están obligados a revelar cualquier conflicto de interés, real o potencial, antes de las deliberaciones del Consejo. Cuando existe un conflicto, el director afectado no participa en las discusiones ni en la toma de decisiones relativas al asunto correspondiente. Si una resolución no puede adoptarse válidamente debido a la existencia de múltiples conflictos, el asunto se eleva a la Junta General de Accionistas.

Durante el ejercicio financiero 2025, cualquier situación de este tipo fue gestionada de conformidad con estos

procedimientos. Las operaciones materiales con partes vinculadas que no se realicen en el curso ordinario del negocio y en condiciones normales de mercado requieren la aprobación del Consejo y se divulgan en el Informe Anual.

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 Consejo de Administración asume la responsabilidad última de supervisar los impactos ambientales y sociales del Grupo. Esto incluye la aprobación de la estrategia de sostenibilidad y la supervisión de los riesgos y oportunidades asociados a esta materia. La supervisión más detallada se delega en el Comité de Ética y ASG, encargado de velar por la correcta ejecución de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos ASG, realizar el seguimiento de los indicadores clave de desempeño, evaluar los riesgos e impactos materiales vinculados a la sostenibilidad y asegurar el cumplimiento de la normativa y los estándares aplicables en este ámbito.

El Comité de Ética y ASG se reúne al menos una vez por trimestre y recibe informes periódicos de la alta dirección y del Director de Sostenibilidad y Asuntos Públicos. Cuando procede, los principales asuntos identificados y avances relevantes se elevan al Consejo en pleno para su consideración. En estas deliberaciones también se tienen en cuenta las expectativas de los distintos grupos de interés, incluidas las solicitudes de los accionistas para reforzar la transparencia en materia ASG. En este contexto, y atendiendo a dichas solicitudes, en 2025 el Grupo reportó por primera vez al CDP (Carbon Disclosure Project).

La responsabilidad ejecutiva de implantar la estrategia de sostenibilidad recae en la Dirección Ejecutiva. En 2025, el equipo de Sostenibilidad y Asuntos Públicos pasó a depender directamente del Director Financiero (CFO). Este equipo se encarga de ejecutar la estrategia ASG, supervisar el desempeño, integrar los criterios ASG en el sistema de gestión integral de riesgos y preparar la información y los reportes en materia de sostenibilidad. Asimismo, colabora estrechamente con las áreas de Asesoría Jurídica, Riesgos y Auditoría Interna para garantizar una adecuada coordinación en relación con los cambios regulatorios y la gobernanza de riesgos.

Sistema de Gestión Integral de Riesgos

Para nuestro Grupo, la gestión de riesgos es un pilar estratégico que impulsa el negocio y resulta clave para alcanzar nuestros objetivos a largo plazo y asegurar la continuidad de la organización. Nuestro enfoque integra la Gestión Integral de Riesgos (ERM) con el Sistema de Control Interno (SCI), conformando un marco sólido y estructurado orientado a identificar, evaluar y mitigar de manera anticipada los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestra estrategia.

- El marco de ERM se fundamenta en los principios del Committee of Sponsoring Organizations (COSO), referencia internacional en la materia, y se encuentra alineado con el Código de Gobierno Corporativo de los Países Bajos. Se articula en torno a seis componentes interrelacionados —Gobernanza, Cultura, Estrategia y Apetito de Riesgo, Evaluación y Medición, Gestión y Supervisión, e Información y Reporte— que en conjunto definen responsabilidades, mecanismos de control y procesos de gestión del riesgo en todo el Grupo.
- En este contexto, los riesgos se analizan conforme a criterios homogéneos de probabilidad e impacto, y se emplean Indicadores Clave de Riesgo (KRI) para monitorear la eficacia de las medidas de mitigación. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo se revisan anualmente y requieren la aprobación del Consejo de Administración (la última revisión tuvo lugar el 5 de noviembre de 2025). Asimismo, el Comité de Auditoría supervisa la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos y control interno, reportando directamente al Consejo y garantizando una supervisión independiente del perfil de riesgo global del Grupo.

1.4 Gestión de riesgos

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.

Integración de Riesgos ESG

Los riesgos relacionados con Factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) están plenamente integrados en nuestro marco corporativo de Gestión Integral de Riesgos (ERM). Su identificación, evaluación y seguimiento se realizan mediante la misma metodología rigurosa y las escalas de valoración estandarizadas que aplicamos a los riesgos operativos y financieros, garantizando consistencia y comparabilidad en todo el Grupo.

Esta integración se sustenta en los resultados de nuestro análisis de doble materialidad. Los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IRO) identificados a través de este proceso aportan una base estructurada para la gestión global de riesgos. Cuando los IROs se materializan como riesgos, se incorporan formalmente al sistema ERM a nivel de Grupo, componente y proyecto mediante nuestra herramienta corporativa de gestión de riesgos.

Con el fin de asegurar una cobertura exhaustiva de las exposiciones en materia de sostenibilidad, los riesgos ASG se organizan en 17 grupos diferenciados (véase el [Anexo II](#) para una descripción detallada de cada categoría). Esta taxonomía proporciona una visión estructurada y específica en sostenibilidad que facilita su identificación y clasificación.

Una vez identificados, los riesgos ESG se asignan a nuestras categorías de riesgo corporativo —Estratégico, Operativo, de Cumplimiento y Financiero—, lo que garantiza su plena integración en las estructuras de gobierno y reporte del Grupo. Mientras que la taxonomía ESG aporta claridad temática, las categorías corporativas determinan el modelo de gobernanza, supervisión y reporte dentro del marco ERM.

Riesgos climáticos

Nuestra actividad está expuesta a riesgos derivados del cambio climático, tanto de carácter físico como asociados a la transición hacia una economía baja en carbono. El impacto generalizado de los fenómenos climáticos puede tener consecuencias sociales relevantes, como una mayor frecuencia e intensidad de eventos extremos —inundaciones, sequías o tormentas— que afectan a la seguridad, la salud pública y la estabilidad económica. Estas circunstancias podrían repercutir negativamente en nuestro desempeño financiero.

En 2024 alcanzamos un hito significativo al adoptar formalmente las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Este primer ejercicio nos permitió sentar las bases de nuestro modelo de gobernanza y definir nuestro posicionamiento en torno a sus cuatro pilares estratégicos —Gobernanza, Estrategia, Gestión de Riesgos y Métricas y Objetivos—, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de la Ordenanza Suiza sobre Divulgación Climática.

Para el ciclo de reporte 2025 hemos incorporado un enfoque de revisión dinámica. Si bien todos los riesgos identificados continúan siendo objeto de seguimiento permanente, aquellos con un impacto financiero incidental (esto es, inferior al 1% del EBITDA ajustado) y que no hayan experimentado cambios materiales en 2025 no han sido reevaluados cuantitativamente, manteniendo la valoración del ejercicio anterior. Con esta evolución metodológica, que prioriza los riesgos con mayor potencial de impacto, buscamos proteger los intereses de nuestros grupos de interés y reforzar la resiliencia del negocio a largo plazo.

La evaluación de estos riesgos se ha realizado a partir de distintos escenarios desarrollados por organismos de reconocido prestigio internacional. Dichos escenarios permiten analizar cómo diferentes trayectorias climáticas y marcos regulatorios podrían influir en nuestra estrategia y planificación financiera en el corto plazo (hasta 2027), medio plazo (hasta 2035) y largo plazo (hasta 2050).

En relación con los riesgos físicos, hemos utilizado los escenarios elaborados por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), que analizan cómo el aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero y de la temperatura global puede incrementar la frecuencia e intensidad de fenómenos climáticos extremos. Para evaluar los riesgos y oportunidades vinculados a la transición energética, nos hemos apoyado en el World Energy Outlook de la International Energy Agency (IEA), que considera factores como las políticas climáticas, los avances tecnológicos y los esfuerzos sociales orientados a la sostenibilidad.

El análisis de los riesgos climáticos parte de un escenario base, que refleja nuestras previsiones de evolución del negocio conforme al plan estratégico, proyectadas desde el corto y medio plazo hasta el largo plazo. A partir de este escenario se exploran hipótesis alternativas que contemplan distintos desarrollos posibles en materia de políticas climáticas e impactos ambientales. Entre ellas se incluyen:

- **Escenario climático pesimista (IEA – STEPS & IPCC – RCP 8.5):** representa un contexto adverso en el que las emisiones continúan aumentando sin control, los niveles de CO₂ se duplican hacia 2050 y la temperatura global se incrementa entre 3,5 °C y 4 °C a finales de siglo, con consecuencias significativas para los recursos naturales.
- **Escenario climático intermedio (IEA – APS & IPCC – RCP 4.5):** asume el cumplimiento de los compromisos climáticos anunciados a nivel global y traza una senda intermedia orientada a limitar el calentamiento a 1,5 °C, aunque pone de manifiesto las brechas existentes para alcanzar plenamente los objetivos del Acuerdo de París.
- **Escenario climático optimista (IEA – NZE & IPCC – RCP 2.6):** proyecta reducciones sustanciales de emisiones hacia 2050, una mayor penetración de energías renovables y la implantación de impuestos al carbono sobre los combustibles fósiles. Este escenario anticipa una mayor concienciación climática que influye en las preferencias de los consumidores y favorece un modelo de desarrollo sostenible que preserva los recursos naturales, manteniendo el incremento de la temperatura global en torno a 1,5 °C a finales de siglo.

Para profundizar en la identificación de vulnerabilidades, complementamos el análisis de escenarios con información procedente de herramientas y fuentes especializadas, como el Water Risk Filter de WWF, el Climate Change Knowledge Portal del Banco Mundial y la Sea Level Projection Tool de la NASA en lo relativo a riesgos físicos, así como estudios sectoriales específicos que examinan el posible impacto regulatorio sobre las emisiones.

A continuación, se presenta un resumen de los principales riesgos climáticos inherentes identificados y de las medidas de mitigación aplicadas:

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	Resiliencia de la infraestructura: Aplicamos un enfoque dual centrado en el fortalecimiento de la resiliencia de la infraestructura y en una gestión proactiva de crisis. Nuestros centros de datos operados por terceros funcionan bajo estrictos protocolos de seguridad y continuidad del negocio, lo que garantiza la prestación ininterrumpida de los servicios ante posibles interrupciones localizadas. La diversificación geográfica refuerza adicionalmente la solidez de nuestras operaciones al reducir la dependencia de una única ubicación. Asimismo, todos nuestros empleados y colaboradores externos cuentan con los medios necesarios para trabajar en modalidad remota, de modo que cualquier incidencia en estas instalaciones no afecta a nuestra capacidad operativa.
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	Diversificación de la cartera: Contamos con un amplio portafolio global de destinos para mitigar los efectos de cambios localizados en la demanda de determinados lugares. Nuestro modelo de negocio ligero en activos nos permite adaptarnos de manera dinámica a las preferencias de los clientes, centrándonos en destinos emergentes o con mayor resiliencia climática. Esta agilidad estratégica se basa en la actualización constante de nuestros modelos estadísticos con datos de reservas recientes y proyecciones climáticas refinadas.
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	Ecosistema centrado en el cliente: Protegemos los ingresos mediante un sistema de reembolso basado en vales y reservas flexibles, que fomenta la reprogramación frente a la cancelación. Este enfoque se apoya en una cadena de suministro diversificada y en sólidas alianzas con proveedores de transporte y alojamiento, lo que nos permite asegurar rápidamente alternativas para los clientes y mantener su confianza.

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	Mitigación orientada al valor: Estamos evolucionando hacia un modelo de Travel Curator, centrado en productos de marca con mayor margen, generando una propuesta de valor capaz de absorber las fluctuaciones en las tarifas. Además, contamos con un sistema estructurado de seguimiento del marco Fit for 55, que nos permite mantener una política de precios adaptable frente a los cambios regulatorios.

Biodiversidad y ecosistemas: riesgos, impactos y dependencias

En 2025, tras realizar nuestro análisis de doble materialidad, llevamos a cabo nuestra primera Evaluación de Biodiversidad.

Para ello, utilizamos el Biodiversity Risk Filter (BRF) de WWF, una herramienta geoespacial que cuantifica la exposición a riesgos de biodiversidad a nivel local, combinando factores físicos y reputacionales. El análisis integró dos pilares fundamentales:

1. Presiones específicas del sector: que reflejan cómo las actividades de tecnología aplicada al turismo (*travel-tech*) dependen e impactan en la naturaleza.
2. Estado de la biodiversidad local: mediante el uso de bases de datos externas como los sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO, la Lista Roja de Especies Amenazadas de la UICN y la Base de Datos Mundial sobre Áreas Protegidas.

Calculamos el nivel de riesgo de cada ubicación ponderando equitativamente los indicadores físicos y reputacionales. Esta metodología nos permite priorizar esfuerzos de mitigación allí donde el riesgo de alteración del ecosistema o la exposición de nuestra imagen de marca sea mayor.

Nuestra evaluación inicial cubrió 29 sedes estratégicas, seleccionadas bajo los siguientes criterios:

- 10 destinos turísticos clave: elegidos por su volumen de reservas y relevancia de mercado.
- 10 oficinas corporativas y centros de atención al cliente: incluyendo nuestra sede central y los principales centros operativos.
- 9 centros de datos de terceros: enfocados en nuestros proveedores de servicios en la nube.

El estudio indica que nuestras operaciones directas presentan un riesgo bajo desde el punto de vista de la biodiversidad. No obstante, seguimos mitigando cualquier impacto en nuestras oficinas mediante iniciativas de reducción de plásticos, mejoras en eficiencia energética y la contratación de energía de fuentes renovables.

Sin embargo, los impactos más significativos se localizan en la etapa posterior (*downstream*) de nuestra cadena de valor, concretamente en los destinos turísticos. La siguiente tabla detalla los puntos de mayor exposición y los factores de presión identificados:

Destino	País	Factores de riesgo para la biodiversidad
Malta	Malta	• Contaminación: Alto riesgo de plásticos marinos y terrestres. • Cambio de uso de suelo: Urbanización intensiva.
Riviera Turca	Turquía	• Incendios: Riesgo recurrente de incendios forestales. • Degradación del suelo: Expansión acelerada de infraestructura turística.
Tenerife	España	• Incendios: Alto riesgo en zonas sensibles (P.N. del Teide). • Cambio de uso de suelo: Gran presión sobre especies endémicas.
Creta	Grecia	• Especies invasoras: Introducción de flora/fauna exótica. • Cambio de uso de suelo: Presión sobre humedales insulares.
Londres	Reino Unido	• Contaminación: Calidad del aire y agua urbana. • Cambio de uso de suelo: Impacto en espacios verdes y patrimonio.
Mallorca	España	• Agotamiento de recursos: Escasez y sobreexplotación de acuíferos. • Degradación marina: Presión sobre las praderas de Posidonia oceanica. • Especies invasoras y calor: Olas de calor marino y tráfico marítimo.

Muchos de los destinos analizados dependen críticamente de sus Recursos Naturales y Culturales, así como de sus Áreas Protegidas. Esto nos lleva a dos conclusiones clave:

1. Viabilidad a largo plazo: El futuro de la oferta turística está ligado a la integridad de estos activos. Si los ecosistemas se degradan, la resiliencia y el atractivo del destino se ven comprometidos.
2. Riesgo reputacional: La exposición aumenta cuando las operaciones coinciden con áreas de alto valor de conservación o donde existe una mayor sensibilidad social y ambiental.

Al identificar estas dependencias, mitigamos la posible degradación de los activos naturales mediante la diversificación de nuestra cartera. Gracias a nuestro modelo de negocio asset-light (ligero en activos), podemos adaptarnos dinámicamente a las preferencias de los clientes.

Al monitorizar la salud ecológica y el nivel de exigencia de los grupos de interés (especialmente en puntos críticos como Mallorca), podemos reorientar la demanda hacia destinos emergentes o más resilientes. Colaborando con socios locales y fomentando una gestión responsable del destino, generamos conciencia y ofrecemos alternativas atractivas, garantizando la continuidad del negocio en un entorno ambiental cambiante.

Para gestionar nuestro impacto indirecto en los destinos que promovemos, priorizamos un enfoque de custodia proactiva de la biodiversidad en toda nuestra cadena de valor, entendiendo que proteger la naturaleza es un esfuerzo que requiere la colaboración de todos.

Gestión de riesgos hídricos

En 2025, realizamos nuestro primer Análisis de Riesgos Hídricos para evaluar la exposición de nuestra cadena de valor al estrés hídrico y otros factores relacionados con el agua.

Para este estudio, utilizamos la herramienta Water Risk Filter v2.0 de WWF, que analiza riesgos físicos, regulatorios y reputacionales tanto en nuestras operaciones directas como en nuestros socios comerciales (*upstream*) y destinos turísticos (*downstream*). El análisis integró proyecciones actuales y futuras (2030-2050), empleando escenarios climáticos y de emisiones alineados con el marco RCP-SSP del IPCC.

- **Operaciones directas:** nuestras oficinas en Europa presentan un riesgo bajo gracias a marcos regulatorios sólidos y una dependencia limitada de este recurso. La excepción principal es nuestra oficina en Bangalore, identificada como un punto crítico de riesgo medio debido a la escasez crónica y el agotamiento de los acuíferos.
- **Centros de datos y call centers externos:** los centros de datos muestran una exposición de baja a moderada en regiones propensas a la sequía, como el oeste de EE. UU. y partes de Europa Occidental. Aunque el riesgo regulatorio es bajo, persiste una sensibilidad reputacional debido al creciente escrutinio sobre el uso del agua en la infraestructura digital. Por su parte, los call centers externos enfrentan una mayor exposición contextual en Tánger y Tirana, con riesgos físicos y reputacionales moderados.
- **Destinos turísticos:** representan la mayor exposición física media. Destinos mediterráneos como Mallorca, Malta y la Riviera Turca enfrentan una escasez de agua crónica, agravada por los picos de demanda durante la temporada turística. Los núcleos urbanos, como Londres, muestran riesgos elevados en cuanto a la calidad del agua, mientras que la sensibilidad reputacional es de moderada a alta, influenciada por la visibilidad mediática y el valor del patrimonio natural.

Estos hallazgos confirman que el "Agotamiento de los recursos locales por extracción de agua" es un tema material prioritario según nuestro análisis de doble materialidad de 2025, y destacan la necesidad de actuar en función del contexto local. Nuestra estrategia de mitigación se centra en las áreas de mayor riesgo y donde tenemos mayor capacidad de influencia:

- En nuestras oficinas: Continuaremos fomentando el uso eficiente del agua y la concienciación de nuestros empleados.
- En los destinos: Nuestro enfoque estratégico será colaborar con oficinas de turismo, socios y ONG en la gestión sostenible del agua. Esto incluye explorar programas de certificación para hoteles e iniciativas que promuevan un comportamiento responsable por parte de los viajeros.

El estrés hídrico: un desafío creciente en regiones vulnerables

El estrés hídrico es el factor determinante de los riesgos físicos en nuestra cadena de valor. Nuestra evaluación de 2025 revela que aproximadamente el 37% de los emplazamientos analizados se encuentran en cuencas con un estrés hídrico alto o muy alto, lo que confirma que la escasez es un riesgo estructural relevante.

De cara al futuro (2030-2050), el análisis de escenarios indica que las cuencas que ya están bajo presión —como Bangalore, el oeste de Estados Unidos y zonas del norte de África— verán empeorar su situación, tanto en escenarios de tendencia actual como en los de altas emisiones. En contraste, se espera que el centro y norte de Europa mantengan una situación relativamente estable.

Clave del análisis: La vulnerabilidad futura se concentrará en las regiones que ya sufren estrés hídrico hoy. Esto subraya la urgencia de una gestión proactiva en las zonas de mayor riesgo.

2. CUESTIONES AMBIENTALES

2.1 Gestión Ambiental

Gestión Medioambiental

Como agencia de viajes en línea del grupo lastminute.com, Rumbo opera en una industria intrínsecamente vinculada con el medio ambiente. Nuestro negocio depende de que los destinos turísticos se mantengan atractivos, resilientes y ricos en recursos naturales y culturales. Climas estables, ecosistemas saludables y un patrimonio bien conservado son esenciales tanto para las experiencias que buscan nuestros clientes como para la sostenibilidad a largo plazo de la industria del turismo. Por esta razón, la protección del medio ambiente está integrada en la gobernanza y estrategia de nuestro Grupo, reflejando los hallazgos de nuestro análisis de materialidad.

Nuestro compromiso ambiental se formalizó en 2025 mediante la Política Ambiental Corporativa, que se aplica a todas las compañías del Grupo, a nuestros empleados y a los socios comerciales que actúan en nuestro nombre en cada país donde operamos. Esta política establece principios y responsabilidades claras para proteger el medio ambiente a lo largo de todas nuestras operaciones y la cadena de valor. Además, orienta nuestro enfoque de gestión de riesgos ambientales, combinando la mitigación de impactos con un seguimiento estructurado de riesgos y dependencias, asegurando que la sostenibilidad forme parte integral de nuestra estrategia empresarial.

Procedimientos de Evaluación o certificación ambiental

Para reforzar nuestro compromiso con el medio ambiente, trabajamos con proveedores y socios cuyos valores y prácticas contribuyen activamente a la lucha contra el cambio climático. Esta colaboración nos permite garantizar que nuestras operaciones y servicios se desarrollen de manera responsable y sostenible.

Además de nuestra oficina central en Madrid, utilizamos un data center externo ubicado en los Países Bajos para el almacenamiento de datos. Este centro cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado según ISO 14001:2015 y funciona exclusivamente con electricidad proveniente de fuentes renovables, lo que garantiza un suministro limpio y eficiente. Complementariamente, trabajamos con proveedores de cloud computing que nos permiten almacenar y procesar datos de manera flexible y escalable, optimizando recursos y reduciendo el impacto ambiental de nuestra infraestructura tecnológica.

Dada la naturaleza de nuestra actividad, el negocio de Rumbo no presenta un riesgo significativo de impacto ambiental; por ello, no aplicamos un principio de precaución específico ni hemos realizado provisiones relacionadas con cuestiones ambientales durante el ejercicio.

Contamos con un equipo interno especializado en la implementación de la estrategia de sostenibilidad, que coordina acciones junto con los equipos de instalaciones, movilidad e informática. Este grupo trabaja en la promoción del uso responsable de recursos, el reciclaje y la economía circular, asegurando que la sostenibilidad sea un componente activo y transversal dentro de nuestras operaciones.

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, avanzamos de manera firme en la mitigación de nuestro impacto atmosférico. Estas acciones contribuyen al logro de los objetivos establecidos en el Acuerdo de París.

Por cuarto año consecutivo, hemos calculado nuestra huella de carbono con el fin de evaluar nuestro desempeño en materia de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La cuantificación de las emisiones se ha realizado conforme a los estándares del GHG Protocol, actualmente el marco metodológico más utilizado a nivel internacional y alineado con las directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) e incluyen las siguientes fuentes de emisión en cada uno de los tres alcances:

- **Alcance 1:** Emisiones directas generadas por las fugas de gas refrigerante de los aparatos de aire acondicionado en nuestra oficina.
- **Alcance 2:** Emisiones derivadas del consumo de electricidad en nuestra oficina..
- **Alcance 3:** Las categorías más relevantes de emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor de la empresa, incluyendo

Categoría 1 - Bienes y servicios adquiridos (parcialmente). Emisiones aguas arriba procedentes únicamente 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 se recogen de manera anual a través de una encuesta online en la que los trabajadores facilitan 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.

¹ La cobertura de la Categoría 1 – Bienes y servicios adquiridos es actualmente parcial. Debido a limitaciones en la asignación precisa de gastos entre entidades legales del Grupo, las emisiones asociadas a “otros bienes y servicios adquiridos” se han atribuido a la entidad legal principal del grupo, desde la cual se centralizan la mayoría de las compras. En consecuencia, las emisiones reportadas para esta categoría incluyen únicamente las emisiones aguas arriba derivadas del consumo energético en centros de datos y servicios de computación en la nube (*cloud computing*).

Como parte de nuestro proceso anual de revisión y mejora continua de la información no financiera, analizamos la información del ejercicio anterior con el objetivo de garantizar la exactitud, integridad y coherencia de los datos publicados.

En este contexto, se ha procedido a la reformulación de las emisiones de Alcance 3 correspondientes al ejercicio 2024, principalmente en la categoría de Bienes y Servicios Adquiridos (Cat. 1), en relación con las operaciones de uno de nuestros proveedores de servicios de centros de datos. En el ejercicio 2023, el proveedor facilitó la información de emisiones mediante reporte directo, dado que su plataforma específica de seguimiento y reporte aún no se encontraba operativa. Durante 2024, se obtuvo acceso a dicha plataforma, si bien en una primera fase la información disponible no cubría la totalidad del período anual. Con posterioridad, el proveedor completó la carga y validación de los datos, permitiendo disponer de una cifra más precisa y completa.

Como consecuencia, se ha actualizado la información previamente reportada con el fin de reflejar de manera más fiel la totalidad de las emisiones asociadas al período correspondiente.

Recálculo de las emisiones de Alcance 3 (t CO ₂ e)	2024 (recalculado)	2024 (publicado)
Cat. 1 - Bienes y servicios adquiridos	8.50	1.56
Total Alcance 3	404.42	397.09

A continuación, se presentan las emisiones de CO₂eq generadas por Rumbo durante los ejercicios 2023, 2024 y 2025. Las cifras correspondientes a 2024 incorporan, en su caso, las actualizaciones derivadas del proceso de reformulación descrito anteriormente:

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO ₂ e) ²	2025	%	2024	%	2023	%
Alcance 1	0	0	0	0	0	0
Alcance 2 ³	0	0	0	0	42.94	11.4
Alcance 3	351.89	100	404.42	100	335.09	88.6
Total de emisiones	351.89	100	404.42	100	378.02	100

² Los factores de emisión utilizados son los referentes a DEFRA (2025) y Ecoinvent (v. 3.9.1).
³ Alcance 2 (market-based). Las emisiones de alcance 2 (location-based) fueron 19,77 tCO₂eq en 2025.

Las emisiones totales de Rumbo en 2025 disminuyeron un 13.0 % respecto 2024 y un 6.9% respecto al año base 2023.

Hemos mantenido en cero nuestras emisiones asociadas al consumo eléctrico (Alcance 2), gracias a que seguimos utilizando únicamente energía 100 % renovable, consolidando así la transición iniciada en 2024. Para fines comparativos, si se aplica el enfoque location-based, que utiliza el factor de emisión del mix eléctrico nacional, las emisiones habrían sido de 19.77 tCO₂eq en 2025, lo que representa un ligero aumento respecto a las 18.93 tCO₂eq registradas en 2024.

En cuanto a las emisiones indirectas, todas las categorías de Alcance 3 disminuyeron, a excepción de las asociadas al desplazamiento diario de los empleados al lugar de trabajo, que registraron un ligero aumento. Dado que no se ha observado un incremento del teletrabajo durante el período analizado, este aumento se considera marginal y se atribuye principalmente a la metodología de estimación utilizada, basada en una participación parcial en la encuesta de movilidad. Adicionalmente, las emisiones derivadas de las actividades relacionadas con los

combustibles y la energía (Cat. 3) se mantuvieron prácticamente estables, con un ligero aumento en línea con el consumo energético registrado.

La categoría que más se redujo fue la de Bienes de Capital (Cat. 2), cuyas emisiones cayeron un 85.7 %, debido a que se adquirieron muchos menos equipos de hardware y se mantuvieron en uso los adquiridos en 2024.

Las emisiones de viajes de negocios disminuyeron alrededor de un 10.4% respecto a 2024. Aunque hemos mantenido políticas de teletrabajo flexibles, se realizaron viajes estratégicos para fomentar la colaboración presencial y la interacción entre equipos, contribuyendo a mantener un nivel equilibrado de movilidad corporativa.

Desglose de las emisiones de Alcance 3 (tCO ₂ e)	2025	% de las emisiones totales (2025)	2024	% de las emisiones totales (2025)
Cat. 1 - Bienes y servicios adquiridos	7.24	2.06	8.50	2.10
Cat. 2 - Bienes de capital	5.94	1.69	41.45	10.25
Cat. 3 - Actividades relacionadas con los combustibles y la energía	16.98	4.83	16.66	4.12
Cat. 6 - Viajes de negocios	160.28	45.55	178.81	44.21
Cat. 7 - Desplazamientos de empleados	161.45	45.88	158.99	39.31
Total de emisiones	351.89	100	404.42	100

Como en ejercicios anteriores, seguimos compensando las emisiones inevitables derivadas de los viajes de negocio y eventos mediante la adquisición de créditos de carbono procedentes de proyectos de alta calidad en Etiopía, Nigeria e Indonesia, certificados bajo estándares internacionales reconocidos como Plan Vivo, Gold Standard y Verra. En 2025 se adquirieron un total de 163 créditos de carbono para compensar las emisiones de esta categoría. Esta acción contribuye también a apoyar múltiples Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los proyectos apoyados mediante la compensación de nuestras emisiones en 2025 fueron:

- **Ethiotrees:** las tierras altas de Etiopía enfrentan una grave degradación del suelo, pérdida de biodiversidad y deforestación. Este proyecto protege y regenera la vegetación, al mismo tiempo que apoya a agricultores sin tierra mediante prácticas sostenibles de gestión del suelo y actividades generadoras de ingresos, como la producción de miel y aceites aromáticos, generando beneficios ambientales y comunitarios duraderos.
- **Rimba Raya Biodiversity Reserve Project:** ubicado en la costa sur de Borneo, Indonesia, esta reserva protege a los orangutanes de Borneo en peligro de extinción, restaura bosques degradados y proporciona hábitat para una diversidad de especies. El proyecto también apoya a las comunidades locales con acceso a agua limpia, iluminación solar, educación y servicios de salud.
- **Cocinas mejoradas en Nigeria:** en Nigeria, la mayoría de los hogares depende de la cocción a fuego abierto, lo que perjudica la salud y afecta desproporcionadamente a las mujeres. Este proyecto, liderado por mujeres locales, provee cocinas limpias y eficientes, involucrando a las mujeres como agentes clave y vendedoras. Las cocinas mejoradas aumentan la eficiencia al cocinar, reducen el humo, y permiten ahorrar tiempo y combustible.

Consumo energético

El consumo de energía durante el ejercicio 2025 y los años anteriores ha sido el siguiente:

Consumo energético en nuestra oficina (MWh)	2025	2024	2023
Electricidad	113.91	111.74	162.87
Calefacción ⁴	0	0	0
Total	113.91	111.74	162.87

⁴ El consumo energético para calefacción (entendiendo como tal consumo de combustible) es 0 en todos los ejercicios, ya que la energía utilizada para calefacción en nuestra oficina de Madrid es electricidad.

La mayor reducción del consumo energético se registró entre 2023 y 2024, impulsada por el aumento del teletrabajo, que disminuyó de forma significativa la presencia habitual de personal en la oficina. En 2025, el consumo se ha mantenido prácticamente estable, debido a la ausencia de cambios organizativos relevantes.

Consumo de agua

Hemos estado monitoreando el consumo de agua en nuestra oficina desde 2023, y 2025 marca el primer año en que estos datos se presentan de manera oficial. La tendencia muestra una ligera disminución del consumo, relacionada principalmente con la reducción del número de personas presentes de forma regular en la oficina debido al aumento del teletrabajo. Contar con un seguimiento histórico y preciso nos permite comprender la evolución del consumo, identificar oportunidades de eficiencia, planificar acciones concretas para reducir el uso de agua y establecer una línea base que servirá para evaluar el desempeño futuro y definir objetivos de mejora continua en la gestión de este recurso.

	Consumo de agua (m³)
2023	229
2024	249
2025	218

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Nuestra ambición climática, definida a nivel de Grupo, es alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en toda nuestra cadena de valor para 2050. Como parte del Grupo, Rumbo contribuye a la consecución de esta hoja de ruta climática mediante la implementación de las iniciativas y objetivos establecidos a nivel corporativo.

Como hito intermedio, en 2023 el Grupo estableció la meta de lograr cero emisiones netas en los Alcances 1 y 2 para 2025. Esta meta se alcanzó con éxito durante el ejercicio 2025 a nivel de Grupo, si bien Rumbo ya había logrado cumplirla en 2024. En el caso de Rumbo, este logro ha sido posible gracias al uso de electricidad 100% renovable en nuestras oficinas, tras el cambio de contrato a opciones de suministro renovable con nuestro proveedor, eliminando así las emisiones asociadas al consumo eléctrico.

Las emisiones de Alcance 3 constituyen el principal desafío en la hoja de ruta del Grupo hacia el Net Zero. Como primer paso para su reducción, en los últimos años se han priorizado aquellas categorías directamente vinculadas a las operaciones corporativas, en particular los viajes de negocios (Cat. 6) y los desplazamientos al

trabajo (Cat. 7). En línea con las medidas adoptadas por primera vez en 2023, en 2025 se ha continuado compensando de forma voluntaria las emisiones inevitables derivadas de los viajes de negocios, yendo más allá del cumplimiento normativo y asumiendo activamente nuestra responsabilidad climática.

No obstante, la mayor oportunidad de reducción de emisiones reside en una mejor comprensión del impacto climático de la cadena de suministro y en la implicación progresiva de los proveedores en la acción climática. Actualmente, una parte relevante de las emisiones de Alcance 3 asociadas a Bienes y Servicios Adquiridos se calcula mediante metodologías basadas en factores de emisión económicos (*spend-based*). Este enfoque permite estimar las emisiones a partir del volumen de gasto, pero no siempre permite asignar con precisión dichas emisiones entre las distintas entidades legales del Grupo, debido a limitaciones en la disponibilidad de información detallada sobre el consumo específico por entidad.

Por este motivo, el Grupo está trabajando para mejorar progresivamente la calidad y granularidad de los datos, avanzando hacia la obtención de datos primarios de proveedores que permitan estimaciones más precisas del impacto climático asociado a los bienes y servicios adquiridos y una asignación más transparente entre las distintas entidades legales, incluida Rumbo.

En este contexto, se han establecido objetivos intermedios claros: para 2028, evaluar el impacto climático de aquellos proveedores que representen al menos el 30% de las emisiones asociadas a la categoría de Bienes y Servicios Adquiridos, con el fin de establecer una base sólida para la toma de decisiones informadas y la colaboración específica; y para 2030, lograr que el 50 % de dichos proveedores evaluados (en términos de volumen de emisiones) hayan adoptado compromisos climáticos alineados con el Acuerdo de París.

Mediante este enfoque estructurado y progresivo, el Grupo avanza en la consolidación de una cadena de suministro más transparente, resiliente y alineada con la trayectoria hacia las cero emisiones netas en 2050, a cuya consecución contribuye Rumbo como parte integrante de la organización.

Economía circular

Como empresa digital, nuestras operaciones generan una cantidad limitada de residuos físicos. La mayor parte de los desechos asociados a nuestras oficinas proviene de actividades cotidianas de los empleados. Aunque dependemos de hardware como portátiles, monitores y dispositivos móviles para desarrollar nuestro trabajo, no fabricamos productos físicos y operamos bajo un modelo de negocio relativamente ligero en activos.

En este contexto, reconocemos la circularidad como un factor clave para reducir nuestra huella ambiental. Para nosotros, la circularidad va más allá de la gestión de residuos; representa un compromiso más amplio con la eficiencia en el uso de recursos, la prolongación de la vida útil de los productos, la adquisición responsable y el consumo consciente. Este compromiso está formalmente integrado en nuestra Política Ambiental Corporativa, que prioriza la jerarquía de reducción, reutilización y reciclaje.

Seguimos aprovechando nuestro programa interno de reventa de equipos. Al permitir que los empleados adquieran hardware que ya no cumple con los estándares de alto rendimiento corporativos, prolongamos la vida útil de estos dispositivos y evitamos que entren prematuramente en la corriente de residuos electrónicos. En 2025, en Rumbo 25 portátiles y 3 móviles fueron vendidos a empleados a través de este programa, asegurando que continúen en uso en lugar de convertirse en residuos electrónicos.

Durante este año, el volumen de equipos electrónicos gestionados disminuyó de forma significativa respecto al año anterior, reflejando el ciclo natural de renovación de nuestra infraestructura tecnológica. Tras una importante actualización de hardware en 2024, que implicó la retirada de un número considerable de dispositivos antiguos, 2025 representa un año de estabilización, con la mayor parte de nuestra flota tecnológica actual compuesta por equipos de alto rendimiento que todavía tienen varios años de vida útil por delante.

Volumen de RAEE gestionados por flujo de tratamiento y categoría (en unidades)

	Reciclado		Reutilizado		Total Gestionado	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Portátiles	0	22	25	271	25	293
Teléfonos & Tablets	0	20	3	1	3	21
Pantallas	0	19	0	0	0	19
Impresoras	0	0	0	0	0	0
Total	0	61	28	272	28	333

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 2025, la plantilla ha experimentado un incremento de 14 personas en comparación con el ejercicio anterior, alcanzando un total de 452 empleados a cierre del ejercicio.

Este crecimiento no se ha producido de forma homogénea entre las distintas categorías profesionales. En particular, el número de puestos de responsabilidad (*managers*) ha registrado un incremento cercano al 20%, mientras que el número de empleados no directivos ha experimentado un crecimiento inferior al 1.5%. Este aumento en posiciones de responsabilidad responde principalmente a procesos de promoción interna, reflejando el compromiso de la organización con el desarrollo profesional y la progresión de carrera de sus empleados.

No obstante, la estructura organizativa de Rumbo sigue concentrando una parte significativa de su plantilla en áreas cuyos niveles salariales medios se sitúan por debajo del promedio del mercado, como los equipos de atención al cliente, así como en profesionales jóvenes que se incorporan en posiciones de carácter junior.

En línea con lo estipulado en nuestro Plan de Igualdad, la compañía continúa realizando esfuerzos para promover un mayor equilibrio de género entre los distintos departamentos. No obstante, el departamento de tecnología continúa presentando una mayor presencia masculina, y durante 2025 se ha registrado una ligera disminución en el número total de mujeres en este departamento. Sin embargo, se observa un avance positivo en la representación femenina en posiciones de liderazgo tecnológico, con un aumento del número de mujeres en puestos de manager dentro del área de tecnología.

La dificultad para revertir completamente esta situación está vinculada, en gran medida, a la estructura del mercado laboral, donde los procesos de selección para perfiles tecnológicos continúan recibiendo una proporción significativamente mayor de candidatos masculinos con formación y experiencia alineadas con los criterios técnicos requeridos. Siendo Rumbo una empresa tecnológica dentro del sector de los viajes, la contratación de profesionales altamente cualificados resulta esencial para el desarrollo de su actividad.

Respecto a la distribución por edades, la plantilla de Rumbo mantiene un perfil relativamente joven y diverso. En 2025, aproximadamente el 85% de los empleados tiene menos de 45 años, lo que refleja la apuesta de la compañía por el desarrollo de talento joven y la promoción interna. En línea con esta política, una parte significativa de los puestos de responsabilidad está ocupada por profesionales menores de 45 años.

A continuación, se detalla el número total de empleados en 2025, así como su distribución por sexo, tramos de edad, clasificación profesional y modalidad de contrato.

Desglose de empleados por sexo y por edad

2025	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Empleados Totales	249	145	11	178	154	40	11	394
De los cuales atención al cliente	178	67	9	110	99	20	7	245
De los cuales tecnología	10	44	1	23	23	7	0	54
De las cuales otras categorías	61	34	1	45	32	13	4	95
Total Gerentes	34	24	0	10	32	14	2	58
De los cuales atención al cliente	12	12	0	6	13	5	0	24
De los cuales tecnología	2	2	0	0	2	2	0	4
De las cuales otras categorías	20	10	0	4	17	7	2	30
Total	283	169	11	188	186	54	13	452

2024	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Empleados Totales	247	142	13	185	149	33	9	389
De los cuales atención al cliente	173	66	10	116	89	17	7	239
De los cuales tecnología	13	44	2	23	27	5	0	57
De las cuales otras categorías	61	32	1	46	33	11	2	93
Total Gerentes	30	19	0	7	30	12	0	49
De los cuales atención al cliente	13	8	0	5	12	4	0	21
De los cuales tecnología	1	2	0	0	1	2	0	3
De las cuales otras categorías	16	9	0	2	17	6	0	25
Total	277	161	13	192	179	45	9	438

Variaciones respecto 2024	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Empleados Totales	1%	2%	-15%	-4%	3%	21%	22%	1%
De los cuales atención al cliente	3%	2%	-10%	-5%	11%	18%	0%	3%
De los cuales tecnología	-23%	0%	-50%	0%	-15%	40%	0%	-5%
De las cuales otras categorías	0%	6%	0%	-2%	-3%	18%	100%	2%
Total Gerentes	13%	26%	0%	43%	7%	17%	200%	18%
De los cuales atención al cliente	-8%	50%	0%	20%	8%	25%	0%	14%
De los cuales tecnología	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	33%
De las cuales otras categorías	25%	11%	0%	100%	0%	17%	200%	20%
Total	2%	5%	-15%	-2%	4%	20%	44%	

Distribución por modalidad de contratos de trabajo

2025	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	2	2	4
Contrato Indefinido	281	167	448
Total	283	169	452

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

Variaciones respecto 2024	Mujer	Hombre	Total
Contrato Temporal	200%	200%	400%
Contrato Indefinido	1%	4%	2%
Total	2%	5%	3%

Contratos desglosados por sexo, edad y categoría profesional

2025 Contratos temporales y contratos indefinidos

	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Contrato temporal	2	2	1	3	0	0	0	4
Empleados Totales	2	2	1	3	0	0	0	4
De los cuales atención al cliente	0	1	0	1	0	0	0	1
De los cuales tecnología	0	1	0	1	0	0	0	1
De las cuales otras categorías	2	0	1	1	0	0	0	2
Total Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato indefinido	281	167	10	185	186	54	13	448
Empleados Totales	247	143	10	175	154	40	11	390
De los cuales atención al cliente	178	66	9	109	99	20	7	244
De los cuales tecnología	10	43	1	22	23	7	0	53
De las cuales otras categorías	59	34	0	44	32	13	4	93
Total Gerentes	34	24	0	10	32	14	2	58
De los cuales atención al cliente	12	12	0	6	13	5	0	24
De los cuales tecnología	2	2	0	0	2	2	0	4
De las cuales otras categorías	20	10	0	4	17	7	2	30
Total	283	169	11	188	186	54	13	452

2025 Jornadas completas y media jornada

	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Jornada Completa	265	168	11	182	176	51	13	433
Empleados Totales	231	144	11	172	144	37	11	375
De los cuales atención al cliente	162	67	9	106	90	17	7	229
De los cuales tecnología	10	44	1	23	23	7	0	54
De las cuales otras categorías	59	33	1	43	31	13	4	92
Total Gerentes	34	24	0	10	32	14	2	58
De los cuales atención al cliente	12	12	0	6	13	5	0	24
De los cuales tecnología	2	2	0	0	2	2	0	4
De las cuales otras categorías	20	10	0	4	17	7	2	30
Media Jornada	18	1	0	6	10	3	0	19
Empleados Totales	18	1	0	6	10	3	0	19
De los cuales atención al cliente	16	0	0	4	9	3	0	16
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	2	1	0	2	1	0	0	3
Total Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	283	169	11	188	186	54	13	452

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

Contratos temporales y contratos indefinidos

2025	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	
Contrato indefinido	283.1	166.1	11.8	189.7	188.2	48.3	11.3	449.2
Empleados Totales	253.3	145.0	11.8	182.6	158.0	35.9	10.0	398.3
De los cuales atención al cliente	178.4	67.8	10.0	113.8	96.0	19.8	6.7	246.3
De los cuales tecnología	11.3	43.3	1.4	22.3	25.3	5.7	0.0	54.7
De las cuales otras categorías	63.6	33.8	0.4	46.4	36.8	10.5	3.3	97.4
Total Gerentes	29.8	21.1	0.0	7.1	30.2	12.3	1.3	50.8
De los cuales atención al cliente	12.4	10.1	0.0	5.3	13.1	4.1	0.0	22.5
De los cuales tecnología	1.6	2.0	0.0	0.0	1.6	2.0	0.0	3.6
De las cuales otras categorías	15.8	9.0	0.0	1.8	15.5	6.3	1.3	24.8
Contrato temporal	1.2	0.5	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	1.7
Empleados Totales	1.2	0.5	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	1.7
De los cuales atención al cliente	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1
De los cuales tecnología	0.0	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4
De las cuales otras categorías	1.2	0.0	0.8	0.3	0.0	0.0	0.0	1.2
Total Gerentes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	284.3	166.6	12.7	190.5	188.2	48.3	11.3	450.8

2024	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	< 25	25-35	36-45	46-55	> 56	
Contrato indefinido	284.4	160.3	16.9	200.2	174.9	43.0	9.7	444.7
Empleados Totales	254.3	140.5	16.9	192.4	143.0	32.8	9.7	394.8
De los cuales atención al cliente	183.1	69.0	12.3	129.5	84.1	18.6	7.7	252.1
De los cuales tecnología	12.7	42.8	2.4	21.8	27.3	3.9	0.0	55.4
De las cuales otras categorías	58.5	28.8	2.3	41.2	31.6	10.3	2.0	87.3
Total Gerentes	30.2	19.8	0.0	7.8	31.9	10.3	0.0	49.9
De los cuales atención al cliente	12.9	8.3	0.0	5.2	13.4	2.6	0.0	21.2
De los cuales tecnología	1.8	2.0	0.0	0.0	2.6	1.2	0.0	3.8
De las cuales otras categorías	15.5	9.5	0.0	2.6	15.9	6.5	0.0	25.0
Contrato temporal	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0	0.0	0.4
Empleados Totales	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0	0.0	0.4
De los cuales atención al cliente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De los cuales tecnología	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De las cuales otras categorías	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4
Total Gerentes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	284.8	160.3	16.9	200.6	174.9	43.0	9.7	445.1

Jornadas completas y media jornada

2025	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Jornada Completa	266.0	165.6	12.7	185.0	177.1	45.6	11.3	431.6
Empleados Totales	236.9	144.5	12.7	177.9	147.6	33.3	10.0	381.4
De los cuales atención al cliente	162.4	67.9	10.0	110.0	86.6	17.1	6.7	230.3
De los cuales tecnología	11.3	43.8	1.4	22.8	25.3	5.7	0.0	55.1
De las cuales otras categorías	63.2	32.8	1.3	45.2	35.8	10.5	3.3	96.0
Total Gerentes	29.1	21.1	0.0	7.1	29.5	12.3	1.3	50.2
De los cuales atención al cliente	12.4	10.1	0.0	5.3	13.1	4.1	0.0	22.5
De los cuales tecnología	1.6	2.0	0.0	0.0	1.6	2.0	0.0	3.6
De las cuales otras categorías	15.8	9.0	0.0	1.8	14.8	6.3	1.3	24.1
Media Jornada	18.3	1.0	0.0	5.5	11.1	2.7	0.0	19.3
Empleados Totales	17.6	1.0	0.0	5.5	10.4	2.7	0.0	19.3
De los cuales atención al cliente	16.0	0.0	0.0	3.9	9.4	2.7	0.0	16.0
De los cuales tecnología	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De las cuales otras categorías	1.6	1.0	0.0	1.6	1.0	0.0	0.0	2.6
Total Gerentes	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7
De los cuales atención al cliente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De los cuales tecnología	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De las cuales otras categorías	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7
Total	284.3	166.6	12.7	190.5	188.2	48.3	11.3	450.8

2024	Género		Grupos de edad (años)					Total
	Mujer	Hombre	≤25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Jornada Completa	266.8	159.3	16.9	194.1	162.8	42.6	9.7	426.0
Empleados Totales	238.5	139.5	16.9	186.3	132.8	32.3	9.7	378.0
De los cuales atención al cliente	168.6	69.0	12.3	123.0	76.4	18.3	7.7	237.6
De los cuales tecnología	11.9	42.8	2.4	21.8	26.6	3.9	0.0	54.7
De las cuales otras categorías	58.0	27.8	2.3	41.6	29.8	10.2	2.0	85.8
Total Gerentes	28.3	19.8	0.0	7.8	30.0	10.3	0.0	48.0
De los cuales atención al cliente	12.0	8.3	0.0	5.2	12.5	2.6	0.0	20.3
De los cuales tecnología	1.0	2.0	0.0	0.0	1.8	1.2	0.0	3.0
De las cuales otras categorías	15.3	9.5	0.0	2.6	15.7	6.5	0.0	24.8
Media Jornada	18.1	1.0	0.0	6.5	12.2	0.4	0.0	19.1
Empleados Totales	16.2	1.0	0.0	6.5	10.3	0.4	0.0	17.2
De los cuales atención al cliente	14.5	0.0	0.0	6.5	7.7	0.3	0.0	14.5
De los cuales tecnología	0.8	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8
De las cuales otras categorías	0.9	1.0	0.0	0.0	1.8	0.1	0.0	1.9
Total Gerentes	1.9	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	1.9
De los cuales atención al cliente	0.9	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.9
De los cuales tecnología	0.8	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8
Other	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3
Total	284.8	160.3	16.9	200.6	174.9	43.0	9.7	445.1

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

En 2025, se registraron un total de 30 bajas no voluntarias. La mayoría de estas bajas se debió, al igual que en ejercicios anteriores, a empleados que no superaron el periodo de prueba establecido, que en la mayoría de los casos tiene una duración de seis meses. Estas situaciones corresponden principalmente a procesos de evaluación del desempeño durante las fases iniciales de incorporación a la compañía.

Adicionalmente, una parte de las bajas estuvo vinculada a un proceso de reestructuración organizativa llevado a cabo a comienzos de 2025, que implicó ajustes en la estructura organizativa y en determinadas funciones dentro de la compañía.

Las bajas no voluntarias reportadas incluyen tanto finalizaciones de contrato durante el periodo de prueba como otras terminaciones contractuales, cuyo desglose se presenta en la siguiente tabla.

Bajas no voluntarias

2025	Género		Grupos de edad					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Empleados Totales	18	12	0	15	13	1	1	30
De los cuales atención al cliente	15	7	0	14	7	0	1	22
De los cuales tecnología	0	4	0	1	3	0	0	4
De las cuales otras categorías	3	1	0	0	3	1	0	4
Total Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	18	12	0	15	13	1	1	30

2024	Género		Grupos de edad					Total
	Mujer	Hombre	<25	25-35	36-45	46-55	56-65	
Empleados Totales	23	22	4	23	12	6	0	45
De los cuales atención al cliente	19	19	3	20	9	6	0	38
De los cuales tecnología	1	2	1	1	1	0	0	3
De las cuales otras categorías	3	1	0	2	2	0	0	4
Total Gerentes	2	1	0	1	1	1	0	3
De los cuales atención al cliente	1	0	0	0	1	0	0	1
De los cuales tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0
De las cuales otras categorías	1	1	0	1	0	1	0	2
Total	25	23	4	24	13	7	0	48

Retribuciones

La remuneración media por categorías profesionales, desglosada por sexo y considerando todos los conceptos retributivos, se detalla a continuación. Asimismo, se incluye la brecha salarial, calculada como la diferencia de la remuneración mediana de hombres y mujeres dividida entre la remuneración mediana de los hombres y multiplicada por 100. El resultado expresa el porcentaje de diferencia salarial entre ambos sexos (siendo favorable a las mujeres cuando el porcentaje es negativo, y viceversa).

Durante el ejercicio 2025 se ha actualizado la metodología utilizada para reportar la remuneración total, incorporando en el análisis los componentes variables de remuneración correspondientes a los puestos de Atención al Cliente. Estos incentivos variables representan una parte relevante de la compensación total de dichos perfiles y su inclusión permite reflejar de forma más completa y precisa la remuneración efectiva percibida por los empleados.

Como consecuencia de esta actualización metodológica, los datos correspondientes al ejercicio 2024 han sido recalculados con el fin de garantizar la comparabilidad entre ejercicios. Este cambio ha supuesto un ajuste en la cifra de brecha salarial, que pasa del 22.39% inicialmente reportado en 2024 al 21.60% tras aplicar el nuevo enfoque de cálculo de la remuneración total. Esta variación se debe exclusivamente a la incorporación de los componentes variables de remuneración de los equipos de Atención al Cliente y permite reflejar de forma más precisa la estructura retributiva de la compañía.

Remuneración media por sexo (euros)

2025

Mujer	Hombre	Total
29,972	41,958	34,401

Variaciones respecto 2024

Mujer	Hombre	Total
6%	4%	5%

2024 (recalculado)

Mujer	Hombre	Total
28,386	40,216	32,652

Remuneración media por edad (euros)

2025

Grupos de edad	Mujer	Hombre	Total
<25	19,137	19,844	19,493
25-35	26,895	36,919	30,355
36-45	33,363	44,939	38,029
46-55	32,549	60,085	41,461
56-65	29,178	32,440	30,059
Total	29,972	41,958	34,401

2024 (recalculado)

Grupos de edad	Mujer	Hombre	Total
< 25	20,302	19,291	19,901
25-35	25,301	33,360	27,997
36-45	32,530	45,735	37,736
46-55	32,612	57,395	41,723
> 56	21,698	19,105	21,166
Total	28,386	40,216	32,652

Variaciones respecto 2024

Grupos de edad (años)	Mujer	Hombre	Total
< 25	-6%	3%	-2%
25-35	6%	11%	8%
36-45	3%	-2%	1%
46-55	0%	5%	-1%
> 56	34%	70%	42%
Total	6%	4%	5%

Remuneración media por categoría profesional (euros)

2025

Categoría profesional	Mujer	Hombre	Total
Empleados Totales	27,189	39,444	31,649
Empleados de atención al cliente	20,976	20,858	20,943
Empleados de tecnología	52,665	63,091	60,938
Otras categorías empleados	39,988	46,642	42,262
Total Gerentes	54,197	59,625	56,448
Gerentes de atención al cliente	35,879	46,267	40,534
Gerentes de tecnología	95,453	87,863	91,217
Gerentes de otras categorías	64,491	68,316	65,882
Total	29,972	41,958	34,401

2024 (recalculado)

Categoría profesional	Mujer	Hombre	Total
Empleados Totales	25,810	37,696	30,043
Empleados de atención al cliente	20,109	20,291	20,160
Empleados de tecnología	53,387	63,671	61,326
Otras categorías empleados	37,887	42,108	39,267
Total Gerentes	50,472	58,413	53,620
Gerentes de atención al cliente	34,724	36,381	35,371
Gerentes de tecnología	82,971	86,816	85,022
Gerentes de otras categorías	59,960	71,644	64,409
Total	28,386	40,216	32,652

Variaciones respecto 2024

Categoría profesional	Mujer	Hombre	Total
Empleados Totales	5%	5%	5%
Empleados de atención al cliente	4%	3%	4%
Empleados de tecnología	-1%	-1%	-1%
Otras categorías empleados	6%	11%	8%
Total Gerentes	7%	2%	5%
Gerentes de atención al cliente	3%	27%	15%
Gerentes de tecnología	15%	1%	7%
Gerentes de otras categorías	8%	-5%	2%
Total	6%	4%	5%

Brecha Salarial

2025	Mujer	Hombre	Total
Retribución fija mediana	22,000	30,400	23,000
Retribución variable mediana	198	313	226
Remuneración mediana total	22,412	31,541	23,377
Brecha salarial	28.95%		

2024 (recalculado)	Mujer	Hombre	Total
Retribución fija mediana	21,300	26,216	22,000
Retribución variable mediana	220	581	294
Remuneración mediana total	21,560	27,500	22,198
Brecha salarial	21.60%		

Brecha Salarial por categoría profesional

La brecha salarial de género medida por la mediana ha pasado del 21.60% en 2024 (dato recalculado) al 28.95% en 2025. Este incremento no responde a diferencias retributivas por trabajos equivalentes, sino principalmente a factores estructurales relacionados con la distribución de la plantilla entre departamentos y categorías profesionales, así como con la evolución de las contrataciones durante el ejercicio.

Un factor determinante que continúa influyendo en la brecha salarial agregada es el departamento de Atención al Cliente, que concentra los niveles salariales más bajos dentro de la compañía y que, al mismo tiempo, cuenta con una mayor proporción de mujeres en su plantilla. En 2025, la brecha salarial dentro de este departamento se mantiene prácticamente inexistente (0.26%), lo que confirma que hombres y mujeres perciben remuneraciones equivalentes para funciones comparables. No obstante, dado el elevado peso de este departamento en la estructura de empleo de la compañía, su composición tiene un impacto significativo en los resultados agregados.

Durante 2025, la proporción de nuevas incorporaciones en el área de Atención al Cliente fue superior a la de otros departamentos. De las 98 contrataciones realizadas durante el ejercicio, 72 correspondieron a esta área. Esta situación se explica en parte por el proceso de reestructuración organizativa llevado a cabo a nivel de Grupo durante el verano de 2025, que afectó a la mayoría de las áreas de la compañía, pero no al departamento de Atención al Cliente. Como consecuencia, durante varios meses se limitaron las nuevas contrataciones en otras áreas, mientras que la incorporación de personal en Atención al Cliente continuó para atender las necesidades operativas del negocio. En este contexto, el mayor peso relativo de posiciones con menor nivel retributivo constituye uno de los factores que influyen en la mediana salarial agregada y, por tanto, en el indicador global de brecha salarial. No obstante, el impacto neto en la composición de la plantilla fue moderado.

Por otro lado, el departamento de Tecnología, que presenta los niveles salariales más elevados debido a las competencias especializadas requeridas, sigue mostrando una mayor presencia masculina. En 2025, la brecha salarial en este área se situó en 18.50%, ligeramente inferior a la registrada en 2024 (20.88%). Esta diferencia se explica principalmente por la distribución de los puestos según nivel de experiencia y responsabilidad, en un contexto de escasez estructural de perfiles tecnológicos, lo que genera elevada competencia por el talento y presiona al alza las remuneraciones, especialmente en perfiles más experimentados.

No obstante, al analizar específicamente los puestos de gestión dentro del área tecnológica, la brecha es prácticamente inexistente e incluso ligeramente favorable a las mujeres (-0.69%), indicando que las profesionales en estas posiciones perciben una remuneración mediana similar o ligeramente superior a la de sus homólogos masculinos.

En otras categorías profesionales, la brecha salarial se sitúa en 24.24% entre empleados y 8,52% en posiciones de gestión, reflejando principalmente la distribución de hombres y mujeres según nivel de experiencia y responsabilidad.

En conjunto, el incremento de la brecha salarial global en 2025 se explica principalmente por factores estructurales relacionados con la composición de la plantilla, entre los que destacan:

- la mayor concentración de mujeres en el departamento de Atención al Cliente, donde los niveles salariales son inferiores al promedio de la compañía;
- la mayor presencia masculina en el departamento de Tecnología, que concentra los salarios más elevados; y
- el impacto del proceso de reestructuración organizativa del Grupo, que limitó temporalmente las contrataciones en la mayoría de las áreas, incrementando el peso relativo del departamento de Atención al Cliente en las nuevas incorporaciones.

Para un análisis más detallado de la estructura salarial de la compañía, el Plan de Igualdad contiene un resumen de la Auditoría Retributiva que incluye un análisis más granular basado en 25 puestos diferenciados, frente a las seis categorías agregadas utilizadas en este informe.

A pesar de esta evolución en el indicador agregado, el análisis interno confirma que las diferencias salariales dentro de puestos equivalentes siguen siendo muy reducidas o inexistentes en la mayoría de las áreas, reflejando la aplicación de políticas retributivas basadas en criterios objetivos de responsabilidad, experiencia y desempeño.

Rumbo mantiene su compromiso con la igualdad salarial y la equidad de género en todos los niveles de la organización, y continuará evaluando sus procesos de contratación, promoción y desarrollo profesional para fomentar una mayor diversidad en áreas tradicionalmente masculinizadas, como Tecnología, avanzando progresivamente hacia una estructura organizativa más equilibrada.

2025

Categoría profesional	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Empleados de tecnología	52,000	63,800	18.50%
Empleados de atención al cliente	20,168	20,221	0.26%
Otras categorías empleados	35,000	46,200	24.24%
Gerentes de tecnología	88,000	87,400	-0.69%
Gerentes de atención al cliente	27,075	31,541	14.16%
Gerentes de otras categorías	66,322	72,500	8.52%
Total	22,412	31,541	28.95%

2024

Categoría profesional	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Empleados de tecnología	52,000	65,725	20.88%
Empleados de atención al cliente	19,203	19,545	1.75%
Otras categorías empleados	31,500	43,700	27.92%
Gerentes de tecnología	88,000	88,062	0.07%
Gerentes de atención al cliente	26,221	27,768	5.57%
Gerentes de otras categorías	58,300	72,500	19.59%
Total	21,560	27,500	21.60%

La remuneración media de los consejeros y directivos

Durante los ejercicios 2025 y 2024, la Sociedad no ha contado con personal de Alta Dirección, ya que dichas funciones son desempeñadas por personal perteneciente a la empresa matriz del grupo.

A 31 de diciembre de 2025 y 2024, el Administrador Único no ha devengado remuneración alguna ni mantiene saldos con la Sociedad. Asimismo, la Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de pensiones ni seguros de vida respecto al Administrador Único, ni ha asumido obligaciones por su cuenta a título de garantía.

Del mismo modo, la Sociedad no ha satisfecho importe alguno en concepto de prima de seguro de responsabilidad civil del Administrador Único por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio de su cargo.

3.2 Organización de trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Rumbo cuenta con dos modelos de organización del trabajo, dado que su plantilla se compone de dos colectivos: el personal de oficina y el personal de atención al cliente.

En el caso del personal de oficina, y con el objetivo de favorecer la flexibilidad horaria y la conciliación entre la vida laboral y personal, durante el ejercicio 2025 se ha mantenido la jornada laboral de 36 horas semanales introducida en 2022 en todas las oficinas de Rumbo en España, que incluye una jornada intensiva de 4 horas los viernes. Asimismo, las horas de entrada y salida continúan siendo flexibles dentro de las franjas horarias establecidas por la Sociedad, garantizando en todo caso un horario básico de presencia entre las 10:00 y las 16:00.

Por su parte, el personal de atención al cliente se organiza mediante turnos rotativos, que varían en función de las necesidades operativas de la Sociedad. Estos turnos incluyen trabajo en fines de semana y días festivos, con el correspondiente descanso compensatorio y la contraprestación económica aplicable, manteniéndose en todo caso una jornada semanal de 36 horas. Los trabajadores son informados de sus turnos con al menos 15 días de antelación.

Políticas de Desconexión Laboral

El Convenio Colectivo de Rumbo reconoce expresamente el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral. En línea con este principio, la Sociedad mantiene un compromiso con el equilibrio entre la vida profesional y personal, fomentando la interacción presencial y ofreciendo a los empleados flexibilidad para desempeñar su actividad profesional.

En este sentido, las políticas de Trabajo Híbrido y Trabajo a Distancia Completo de Rumbo y lastminute.com refuerzan este derecho, garantizando el respeto a los periodos de descanso, permisos y vacaciones, así como a la vida personal y familiar. En consecuencia, los empleados no están obligados a permanecer conectados a herramientas digitales profesionales fuera de su jornada laboral, y los responsables jerárquicos no podrán solicitar información ni respuestas fuera del horario de trabajo.

El ejercicio del derecho a la desconexión digital no tendrá efectos negativos sobre el desarrollo profesional de los empleados ni podrá dar lugar a medidas disciplinarias. Estas medidas buscan, salvo en situaciones excepcionales o de fuerza mayor, preservar el tiempo de descanso, las vacaciones y la vida privada, adquiriendo especial relevancia con el aumento del teletrabajo y contribuyendo a una conciliación adecuada entre la vida laboral y personal.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Rumbo promueve diversas políticas orientadas a facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal de sus empleados, apoyando la organización flexible del tiempo de trabajo.

En el marco de las políticas de Trabajo Híbrido y Trabajo a Distancia Completo, los empleados pueden acordar su horario con sus responsables, adaptándolo tanto a sus necesidades como a las del equipo. Generalmente, la jornada se desarrolla de lunes a viernes, garantizando disponibilidad durante las horas centrales del día, aunque se permiten horarios distintos según la naturaleza del puesto o necesidades del servicio.

En equipos operativos, como Atención al Cliente, la jornada debe realizarse dentro del intervalo de 7:00 a 22:00 horas, respetando un descanso mínimo de 12 horas entre jornadas. Además, la compañía ofrece la Adaptación de la Jornada al Curso Escolar, que permite solicitar ajustes al inicio del curso durante un período de hasta dos semanas para empleados con menores a su cargo.

Rumbo también garantiza la aplicación de políticas corporativas establecidas por lastminute.com, que facilitan una mayor flexibilidad en la organización del trabajo. Éstas incluyen opciones de trabajo híbrido o remoto, posibilidad de trabajar hasta ocho semanas al año desde cualquier lugar de la Unión Europea, siempre que la naturaleza del puesto lo permita, así como la Política de Seguridad de *Smart Working*, que garantiza condiciones adecuadas de seguridad, confidencialidad y protección de la información tratada, mediante el uso de herramientas como VPN y conexiones a redes seguras.

Asimismo, la compañía implementa la Política Global de Permiso Parental del Grupo lastminute.com, garantizando un mínimo de apoyo a empleados en maternidad, paternidad, adopción o acogimiento de menores. En España, esta política complementa los derechos reconocidos por la legislación vigente, ampliando beneficios y reforzando la igualdad de oportunidades, e incluye:

- Extensión del permiso para madres hasta seis meses (26 semanas) con salario completo, cubriendo la diferencia entre la prestación pública y la remuneración habitual.
- Ampliación del permiso de lactancia, con una hora diaria (dos en caso de parto múltiple) durante el primer año, acumulable en días adicionales de permiso.

Estas iniciativas forman parte del compromiso de Rumbo con el bienestar de los empleados, promoviendo un entorno laboral que favorezca el equilibrio entre responsabilidades profesionales y personales.

3.3 Seguridad y salud

Las personas constituyen el recurso más valioso de Rumbo, por lo que la compañía trabaja de manera continua para garantizar un entorno laboral seguro y minimizar los riesgos para toda la plantilla. Desde el departamento de Recursos Humanos se impulsa la creación y mantenimiento de lugares de trabajo que protejan la salud y la seguridad de los empleados.

De conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, Rumbo cuenta con un servicio de prevención ajeno especializado en Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada, así como en Medicina del Trabajo para la vigilancia de la salud de los empleados. Además, se realiza de manera periódica una evaluación de riesgos laborales, identificando posibles riesgos y estableciendo medidas preventivas para evitarlos o reducir su impacto.

Rumbo dispone de un Comité de Seguridad y Salud, que se reúne al menos trimestralmente para analizar cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud laboral, tanto las previstas en la normativa como las planteadas por los trabajadores.

En 2025, la compañía reforzó su compromiso con la prevención mediante un programa formativo en seguridad y salud dirigido a todos los empleados en España, incluyendo personal de oficina y remoto. El programa, estructurado en módulos sobre ergonomía, seguridad en el puesto de trabajo y buenas prácticas en entornos digitales, concluyó con una evaluación final para asegurar la comprensión de los contenidos.

Para el trabajo remoto, se facilita periódicamente a los empleados un cuestionario de autoevaluación sobre las condiciones de su puesto, cuyos resultados permiten generar recomendaciones y nuevas medidas preventivas.

En 2025, Rumbo no registró accidentes laborales ni enfermedades profesionales (0 accidentes y 0 enfermedades, igual que en 2024), lo que se refleja en índices de frecuencia y gravedad de 0. El total de horas de absentismo fue de 23,293 horas (21,071 en 2024), incluyendo enfermedades comunes y citas médicas; los permisos por acompañamiento familiar quedan excluidos al no estar relacionados directamente con la salud del empleado.

Talleres de bienestar

Como parte de su compromiso con la salud y el bienestar de la plantilla, Rumbo continuó en 2025 con el programa de talleres de bienestar, desarrollado a nivel de Grupo en colaboración con la lastminute Foundation.

Lanzado en octubre de 2024, el programa consiste en talleres orientados a promover el bienestar emocional y el desarrollo personal, abordando temas como conciencia emocional, gestión del estrés, autoestima y resiliencia. Las sesiones combinan contenidos teóricos con herramientas prácticas aplicables tanto en el ámbito profesional como en la vida personal, e incluyen técnicas de mindfulness y prácticas creativas como escritura o expresión artística.

Entre octubre de 2024 y octubre de 2025 se organizaron 22 talleres, con la participación de más de cien empleados del Grupo en distintas ubicaciones. Para facilitar la asistencia, las sesiones se impartieron tanto presencialmente como en línea, permitiendo también la participación de quienes trabajan en modalidad remota.

Este programa forma parte del enfoque más amplio del Grupo para promover la salud mental, reforzar el bienestar de la plantilla y fomentar un entorno de trabajo positivo basado en colaboración, compromiso y desarrollo personal.

3.4 Relaciones laborales

Compromiso con el equipo humano

La comunicación con los empleados es clave para reforzar su integración en la cultura corporativa, fomentar el sentido de pertenencia y transmitir la misión, visión y valores de la Sociedad.

Con este objetivo, el Grupo mantiene un sistema estructurado de canales y herramientas que facilitan el intercambio de información y garantizan que los mensajes relevantes lleguen de forma clara y accesible. El equipo de comunicación corporativa trabaja de manera continua en la mejora de estos canales y en la implementación de un plan de comunicación que define prioridades y directrices para la gestión interna y externa, promoviendo una interacción abierta e inclusiva entre los equipos.

Para que los empleados puedan expresar su opinión sobre su experiencia laboral y bienestar, el Grupo realiza anualmente la encuesta "PULSE Check", distribuida a través de una plataforma externa que asegura anonimato y confidencialidad. El cuestionario, disponible en varios idiomas, evalúa factores relacionados con el compromiso, bienestar emocional, liderazgo y cultura organizativa.

En 2025, la encuesta incluyó 26 preguntas y obtuvo 1,358 respuestas a nivel de Grupo, lo que representa una tasa de participación del 85%. Los resultados se utilizan para elaborar indicadores internos, entre ellos: Índice de Compromiso de los Empleados, Índice de Diversidad, Equidad e Inclusión, Índice de Bienestar Emocional, Índice de Valores y Cultura e Índice de Liderazgo. A nivel de Grupo, el Índice de Compromiso de los Empleados alcanzó el 69%, manteniendo la tendencia positiva (65% en 2023 y 66% en 2024) y acercándose al objetivo interno del 70%.

Todas las respuestas se analizan de forma agregada por un equipo multifuncional, preservando el anonimato y la confidencialidad. Los resultados sirven para definir planes de acción a nivel de Grupo y en las distintas áreas funcionales.

Durante 2025, la encuesta impulsó iniciativas para reforzar la comunicación, el reconocimiento y la participación de los empleados, incluyendo:

- Sesiones Puertas Abiertas del CEO para compartir ideas directamente con la alta dirección.
- Refuerzo de mecanismos de reconocimiento entre compañeros y momentos estructurados de reconocimiento en reuniones de equipo.
- Desarrollo de un programa de reconocimiento por aniversario de antigüedad, que se aplicará a partir de 2026 en distintas ubicaciones.

Estas acciones reflejan el compromiso continuo del Grupo y de Rumbo con un entorno laboral participativo, transparente y orientado al bienestar de la plantilla.

Gestión del Desempeño

Rumbo dispone de un sistema denominado proceso de gestión del desempeño para gestionar el rendimiento, definir objetivos y facilitar la retroalimentación continua entre empleados y responsables. Este enfoque permite evaluar el desempeño alineado con los valores de la compañía y las prioridades del negocio, reforzando competencias clave e integrando los objetivos individuales y de equipo.

Durante 2025, el Grupo continuó perfeccionando el proceso con el objetivo de aumentar la claridad, la equidad y la alineación entre objetivos individuales y prioridades estratégicas, así como fortalecer la capacidad de los responsables para proporcionar retroalimentación y apoyar el desarrollo profesional.

El proceso de revisión se estructura en dos momentos principales: revisión de mitad de año y revisión de final de año, que permiten analizar objetivos, evaluar desempeño y definir prioridades de desarrollo. A nivel de Grupo, en 2025 los niveles de participación fueron elevados: la revisión de mitad de año se completó en un 92.8%, mientras que la revisión de final de año alcanzó 97.8%, manteniendo resultados similares a ejercicios anteriores.

Rumbo reconoce que los empleados desean comprender cómo avanzar profesionalmente y ser valorados por su crecimiento. Por ello, el Grupo sigue mejorando el marco interno para facilitar conversaciones significativas sobre expectativas de rol, planificar el desarrollo profesional, mantener la transparencia del proceso y apoyar a los empleados en la definición y consecución de sus objetivos de desarrollo.

Organización del diálogo social

El diálogo social en Rumbo se articula principalmente a través de un Comité de Empresa, integrado por miembros de la compañía y representantes de los trabajadores. Tras las elecciones celebradas en noviembre de 2024, el comité quedó conformado por 13 representantes, de los cuales 9 pertenecen al sindicato Valorian y 4 a Comisiones Obreras (CCOO). El comité continúa reuniéndose periódicamente para analizar 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), que también se reúnen de manera periódica. El Comité de Seguridad y Salud celebra reuniones ordinarias al menos una vez cada trimestre, pudiendo convocarse sesiones extraordinarias según lo previsto 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 de supervisar las medidas vinculadas a este ámbito, pudiendo también convocar reuniones extraordinarias cuando sea necesario.

Estos tres comités velan no solo por el cumplimiento de la normativa vigente en los procesos de selección y empleo, sino también por los principios de no discriminación, igualdad de género y la promoción de una política racional de empleo dentro de la organización.

Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo

La totalidad de los empleados de Rumbo está cubierta por el Convenio Colectivo de Empresa vigente, que regula aspectos como condiciones laborales, horarios de trabajo, organización de la jornada, conciliación, formación, contratación y medidas de salud y seguridad. Este Convenio se basa en el Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje.

En julio de 2024, Rumbo firmó un nuevo Convenio Colectivo con mejoras respecto al anterior, vigente hasta el 31 de diciembre de 2027. Entre las novedades destacan el reconocimiento formal de políticas internas ya existentes, como el trabajo en remoto, la flexibilidad horaria y los desplazamientos profesionales.

Asimismo, el Convenio reduce la jornada anual a 1,643 horas (frente a las 1,752 horas del Convenio Estatal) e introduce cambios en el cómputo de vacaciones, que pasan de contabilizarse en días a horas. También incorpora mejoras en determinados permisos, incluyendo mayor flexibilidad para embarazadas y acompañantes en tratamientos de reproducción asistida, medidas específicas en casos de violencia de género, la ampliación del premio al compromiso laboral, la posibilidad de excedencia con reserva de puesto en adopciones y la reducción de jornada sin pérdida salarial durante el primer mes tras una baja de larga duración.

3.5 Formación

Rumbo considera la formación un elemento clave para el desarrollo personal y profesional de los empleados, proporcionando los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desempeñar eficazmente sus funciones. En un entorno empresarial en constante evolución, la compañía mantiene un plan de formación continua orientado a desarrollar y ampliar las capacidades profesionales de la plantilla.

La formación contribuye al crecimiento individual y a la innovación, permitiendo a los empleados mantenerse competitivos en un contexto de transformación tecnológica y cambios del sector digital. Además, fortalece las competencias individuales y respalda el desarrollo de la organización.

Desde lastminute.com, el plan de formación se gestiona a través del departamento centralizado de Learning & Development (L&D), considerando requisitos legales y necesidades de capacitación identificadas. El programa combina modalidades presenciales y digitales, incluyendo cursos de e-learning a través de la plataforma interna de aprendizaje.

La principales áreas de formación incluyen:

- **Formación legal y de compliance:** cursos obligatorios por normativa, como RGPD o prevención de riesgos laborales.
- **Habilidades interpersonales:** desarrollo de competencias como comunicación, liderazgo o resolución de problemas.
- **Formación técnica y especializada:** adaptada a las necesidades específicas de cada función y área de negocio.

Rumbo pone a disposición de los empleados la plataforma Discovery, que ofrece una amplia variedad de cursos, conferencias y recursos formativos destinados a mejorar la eficacia en el puesto de trabajo. Los contenidos abarcan temas como trabajo en remoto, habilidades interpersonales, inteligencia emocional y otras competencias profesionales.

Durante 2025, se desarrollaron iniciativas adicionales para reforzar el desarrollo profesional, incluyendo programas de aprendizaje autónomo, desarrollo del liderazgo e integración de nuevos empleados en la organización.

La compañía también facilita la formación externa y asistencia a conferencias, financiando aquellos programas que contribuyen al desarrollo profesional del empleado y están alineados con los objetivos de desempeño establecidos junto con su responsable.

El equipo interno de Learning & Development trabaja de forma continua para que las iniciativas formativas sean dinámicas e interactivas, fomentando la ampliación de conocimientos y habilidades en distintos ámbitos.

El número total de horas de formación en 2025, desglosado por categoría, se presenta a continuación:

2025

	Empleados (Atención al Cliente)	Gerentes (Atención al Cliente)	Empleados (Tecnología)	Gerentes (Tecnología)	Empleados (Otras categorías)	Gerentes (Otras categorías)	Total
Legal y cumplimiento	12,233.98	382.58	92.5	13	346.25	138	13,206.31
Formación especializada	2510	198.5	391.25	23.25	700	229.25	4,052.25
Soft Skills y formación técnica (no obligatoria)	137.97	69.74	478.57	27.39	311.28	147.3	1,172.25
Total	14,881.95	650.82	962.32	63.64	1,357.53	514.55	18,430.81

2024

	Empleados (Atención al Cliente)	Gerentes (Atención al Cliente)	Empleados (Tecnología)	Gerentes (Tecnología)	Empleados (Otras categorías)	Gerentes (Otras categorías)	Total
Legal y cumplimiento	614.45	42.25	162.65	9.05	194.2	37.5	1,060.1
Formación especializada	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

En 2025, como parte de las obligaciones legales de la empresa en prevención de riesgos laborales y en línea con su compromiso con la seguridad y el bienestar de los empleados, se impartieron los siguientes cursos:

Curso	Participantes	Modalidad	Horas
PRL Básico (Comité de Seguridad y Salud)	3	Presencial	30
Prevención de Riesgos en Oficinas (presencial y teletrabajo)	380	Mixta	6
Extinción de Incendios (teórico-práctico)	2	Presencial	6
Incendios y Emergencias	4	Online	6

En el área de Atención al Cliente, se ha mantenido un enfoque optimizado de los programas de formación, reforzando el uso de módulos de aprendizaje digital y recursos formativos integrados en los procesos de incorporación y desarrollo de los agentes. Este enfoque mejora la eficiencia de los procesos formativos y la coherencia de los contenidos impartidos, dado que las formaciones digitales suelen resultar más eficientes que las presenciales.

Asimismo, al haberse registrado menos incorporaciones en esta área durante 2025, la formación se ha centrado principalmente en sesiones puntuales dirigidas a empleados existentes, en lugar de programas completos de onboarding, que suelen tener una duración de entre dos y tres semanas. Como consecuencia, el número total de horas de formación registradas durante el ejercicio ha disminuido.

En conjunto, estas iniciativas reflejan el compromiso de Rumbo y del Grupo lastminute.com con el desarrollo continuo de su plantilla y con el fortalecimiento de las capacidades necesarias para afrontar los retos de un entorno digital en constante evolución.

3.6 Accesibilidad universal para personas con diversidad funcional

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 2025, dos personas con algún tipo de diversidad funcional reconocida legalmente han trabajado en Rumbo.

Aunque nuestra prioridad es la contratación directa de personas con diversidad funcional, en determinados casos 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, desde principios de 2025 contamos con el certificado de excepcionalidad que nos permite implementar medidas alternativas conforme a la normativa vigente en materia de integración laboral de personas con discapacidad.

En este contexto, en marzo de 2025 Rumbo firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco destinada a impulsar programas de empleo dirigidos a personas con discapacidad.

Durante el primer año de colaboración, el programa desarrollado por la Fundación Adecco permitió acompañar a 33 personas con discapacidad en su proceso de acceso al empleo. A través de itinerarios personalizados de inserción laboral, los participantes recibieron orientación y formación adaptada a sus necesidades, con el objetivo de fortalecer sus competencias profesionales y mejorar su empleabilidad. En total se llevaron a cabo 92 acciones de orientación laboral, centradas en el diagnóstico de capacidades, el desarrollo de habilidades para la búsqueda activa de empleo y la preparación para procesos de selección.

Asimismo, la Fundación Adecco desarrolló 102 acciones de intermediación laboral con empresas, facilitando el contacto entre candidatos y oportunidades de empleo reales. Como resultado de este proceso, se gestionaron cinco contratos laborales para personas con discapacidad, en distintos sectores profesionales, incluyendo educación, servicios, atención telefónica, logística y administración, varios de ellos de carácter indefinido.

Con el objetivo de garantizar una integración efectiva y sostenible en el puesto de trabajo, la Fundación Adecco realiza además un seguimiento posterior a la contratación, tanto con la persona empleada como con la empresa, durante los primeros meses de incorporación. Este acompañamiento permite anticipar posibles necesidades de adaptación, ofrecer apoyo adicional cuando es necesario y favorecer la estabilidad en el empleo.

A través de esta colaboración, Rumbo contribuye activamente a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad y a promover su inclusión real en el mercado laboral, reafirmando su compromiso con la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

En cuanto a la accesibilidad física de las oficinas ubicadas en Madrid, los accesos están adaptados para personas con movilidad reducida. Las instalaciones cuentan con un salvaescaleras para la planta baja y un ascensor de amplio tamaño, lo que permite garantizar el acceso a las distintas áreas de trabajo sin barreras arquitectónicas relevantes para este colectivo.

3.7 Igualdad y diversidad

En Rumbo entendemos que la fortaleza de una organización radica en la diversidad de las personas que la integran y en la garantía de igualdad de oportunidades para todos. Por ello, la Sociedad promueve un entorno de trabajo basado en la inclusión, el respeto y la igualdad de trato, principios que forman parte de nuestra cultura corporativa y que se reflejan tanto en nuestras políticas internas como en nuestras prácticas diarias.

Este compromiso se materializa en la implementación de políticas y procedimientos orientados a garantizar un ambiente laboral libre de discriminación, en el que todas las personas puedan desarrollar su potencial profesional y personal en condiciones de igualdad. En este sentido, Rumbo cuenta con diversas iniciativas y marcos normativos internos —como el Código de Conducta del Grupo— que establecen los principios de actuación en materia de respeto, igualdad de trato y prevención de cualquier forma de discriminación.

Uno de los instrumentos clave en este ámbito es el Plan de Igualdad de Rumbo, que promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres. Este plan se encuentra alineado con los principios recogidos en la Política Corporativa y de Recursos Humanos, así como con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. El Plan de Igualdad es un documento dinámico y en constante evolución, como demuestra su actualización más reciente para el periodo 2023-2027. Este plan ha sido desarrollado de forma conjunta con la dirección de la empresa y negociado con el Comité de Empresa. Asimismo, incluye el compromiso de promover principios de igualdad de género también en las empresas proveedoras y colaboradoras con las que la Sociedad subcontrata servicios.

La Sociedad dispone además de otras políticas internas orientadas a fomentar entornos de trabajo respetuosos e inclusivos, que contribuyen a prevenir situaciones de conflicto o discriminación por motivos de género, origen, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad u otras circunstancias personales o sociales. Estas políticas se comunican y refuerzan periódicamente a través de los programas de formación y sensibilización dirigidos a la plantilla.

En línea con los requisitos establecidos en el Real Decreto 1026/2024 sobre igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en el ámbito empresarial, durante el ejercicio se ha continuado trabajando en la definición de las medidas que conformarán el futuro plan de acción de la Sociedad en esta materia. Este proceso incluye el análisis del marco normativo y sectorial aplicable, así como la evaluación de las prácticas internas existentes, con el objetivo de asegurar que las futuras medidas se integren de manera efectiva en las políticas y procedimientos corporativos. La Sociedad mantiene su compromiso de desarrollar este plan en colaboración con la representación de los trabajadores, con el objetivo de consolidar un conjunto de medidas que refuercen la igualdad de trato, la no discriminación y la creación de un entorno laboral seguro e inclusivo para todas las personas. Se prevé que dicho plan quede formalmente definido e implantado a lo largo de 2026.

En el ámbito de la inclusión de personas con discapacidad, la Sociedad apoya iniciativas destinadas a favorecer la igualdad de oportunidades y la integración social y laboral. En este contexto, destaca el programa Plan Familia, una iniciativa de la Fundación Adecco que ofrece acompañamiento especializado para favorecer el desarrollo personal, la autonomía y el acceso al empleo de personas con discapacidad. Este programa está dirigido también a empleados que tienen familiares con discapacidad, quienes pueden solicitar su participación con el objetivo de recibir orientación y apoyo para facilitar el desarrollo de proyectos de vida más independientes para sus familiares.

Con el fin de evaluar de forma continua el clima laboral y la percepción de los empleados en relación con estos aspectos, el Grupo lastminute.com realiza encuestas periódicas y anónimas dirigidas a toda la plantilla. A través de estas encuestas, los empleados pueden compartir su percepción sobre el ambiente de trabajo, identificar posibles prácticas discriminatorias y aportar sugerencias de mejora. Esta información permite al equipo de Recursos Humanos analizar la evolución del clima laboral y adoptar, en su caso, medidas correctivas o nuevas iniciativas.

Adicionalmente, la Sociedad pone a disposición de todos los empleados el canal de denuncias corporativo Integrity Helpline, que permite comunicar de forma confidencial posibles conductas contrarias a la normativa interna o a los principios de igualdad y no discriminación. Este canal constituye una herramienta clave para la detección temprana de posibles situaciones de discriminación, acoso o trato desigual, garantizando que todas las comunicaciones sean analizadas conforme a los procedimientos internos establecidos.

A través de estas iniciativas, Rumbo reafirma su compromiso con la construcción de un entorno de trabajo diverso, inclusivo y respetuoso, en el que todas las personas se sientan valoradas y puedan desarrollar plenamente su talento.

4. DERECHOS HUMANOS

4.1 Información sobre el respeto a los Derechos Humanos

En lastminute.com reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos, garantizando que todas las personas, ya sean empleados, trabajadores de nuestra cadena de suministro o clientes, sean tratadas con dignidad, respeto y equidad. Nuestro enfoque se fundamenta en estándares internacionales de referencia, entre los que destacan los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Durante el ejercicio 2025, el foco principal ha sido reforzar la sensibilización interna sobre la relevancia de los derechos humanos dentro de nuestras propias operaciones. Paralelamente, hemos consolidado nuestro marco de actuación, compuesto por la Política de Derechos Humanos, programas formativos específicos, la supervisión del Consejo en materia de sostenibilidad y el sistema de denuncias gestionado en coordinación con el Comité de Auditoría.

La gobernanza en materia de derechos humanos continúa plenamente integrada en la estructura corporativa del Grupo a través del Comité de Ética y ESG, encargado de supervisar la estrategia a largo plazo, y del equipo de Sostenibilidad y Asuntos Públicos, responsable de su implementación diaria en colaboración con las áreas de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna. Este compromiso se refuerza mediante mecanismos sólidos de reclamación, entre los que se incluyen la Integrity Helpline y el sistema de denuncias, accesibles a todas las partes interesadas para comunicar posibles vulneraciones. Durante el periodo objeto de reporte, lastminute.com no registró ningún caso reportado relacionado con derechos humanos, manteniendo así un nivel de desempeño consistente desde 2023.

Este compromiso con la transparencia se extiende asimismo a nuestras obligaciones regulatorias. En cumplimiento de la Ordenanza Suiza sobre Diligencia Debida y Transparencia (DDTrO) y de la UK Modern Slavery Act, continuamos publicando informes anuales independientes en nuestra web corporativa, donde se detallan las actividades, procesos de diligencia debida y estrategias de mitigación de riesgos desarrolladas durante el ejercicio, entre ellos:

- [Modern Slavery Act Statement](#)
- [Child Labour Due Diligence Report](#)

Más allá de facilitar experiencias de viaje, reconocemos nuestra responsabilidad como empresa tecnológica de mantener estándares éticos y proteger los derechos fundamentales de todas las personas que interactúan con nuestro ecosistema digital. Puede encontrarse más información en los capítulos específicos de Privacidad de Datos y Ciberseguridad del presente informe.

Formación y sensibilización

A finales de 2025 lanzamos un nuevo módulo formativo de e-learning sobre derechos humanos, que representa una evolución estratégica de nuestro marco interno de formación. Este programa amplía la formación previa sobre esclavitud moderna, integrándola dentro de un enfoque más amplio de derechos humanos y dando lugar a un único módulo integral que aborda un espectro más amplio de principios y riesgos. Como apoyo a esta transición, se organizó también un webinar interno interactivo para conectar estos retos globales con nuestro contexto empresarial específico.

Esta formación ampliada es obligatoria para toda la plantilla y requiere renovación anual. Se estructura en torno a tres pilares fundamentales:

- **Principios fundamentales:** introducción a los derechos humanos universales y su aplicación directa en el entorno corporativo.

- **Intersección sectorial:** análisis del posicionamiento de lastminute.com en la intersección entre tecnología y turismo, poniendo el foco en riesgos específicos del sector como la privacidad de datos, la inteligencia artificial ética y las condiciones laborales.
- **Comunicación y remediación:** refuerzo del papel de la Integrity Helpline, proporcionando pautas claras para reportar sospechas o incidentes y garantizando que los empleados se sientan protegidos al utilizar los canales de denuncia.

Evolución de la diligencia debida y supervisión de la cadena de suministro

Aunque seguimos avanzando hacia un modelo de mejora continua integral, el ejercicio ha estado centrado en consolidar los procesos implantados en 2024. Nuestro marco de diligencia debida se configura como un proceso multietapa destinado a identificar, prevenir y mitigar impactos adversos, que incluye:

- **Mapeo de riesgos:** identificación de áreas geográficas y categorías de servicios de mayor riesgo mediante referencias internacionales.
- **Relación con proveedores:** comunicación directa con socios comerciales para asegurar su alineación con nuestro Código de Conducta y la Política de Derechos Humanos.
- **Evaluación y verificación:** uso de índices especializados y cuestionarios de autoevaluación para analizar riesgos específicos en origen.

En 2025 ampliamos este marco incorporando la esclavitud moderna como elemento de análisis dentro de la cadena de suministro, superando el enfoque anterior centrado principalmente en el trabajo infantil. Para determinar los países incluidos en el alcance de evaluación de proveedores, integramos el *Global Slavery Index* junto con los criterios existentes. Nuestra metodología emplea ahora un enfoque dual que combina este índice con el UNICEF *Children's Rights in the Workplace Index*. A efectos preventivos, prevalece siempre la calificación de mayor riesgo entre ambos. De este modo, cualquier proveedor que opere en un país clasificado como de riesgo "enhanced" o "heightened" en al menos uno de los índices queda automáticamente incluido en el alcance de evaluación.

Asimismo, actualizamos el Cuestionario de Evaluación de Proveedores directos, incorporando, además de las cuestiones previas sobre trabajo infantil, preguntas específicas sobre la posible existencia de esclavitud moderna tanto en las operaciones propias de los proveedores como en sus cadenas de suministro secundarias.

Línea de ayuda para la integridad

Hemos establecido un marco sólido para el comportamiento ético mediante el desarrollo proactivo de políticas que orienten a las personas trabajadoras en la toma de decisiones responsables. Este marco fomenta una cultura de integridad, clarifica las expectativas dentro de la organización y establece mecanismos formales para comunicar y abordar posibles irregularidades antes de que se agraven.

En nuestro Código de Conducta se pone especial énfasis en la importancia de la toma de decisiones éticas y en los procesos disponibles para plantear preocupaciones. Ante cualquier duda, se orienta en primer lugar a las personas hacia las políticas internas aplicables y las secciones pertinentes del Código, promoviendo un entorno en el que las cuestiones éticas puedan abordarse de forma abierta y preventiva.

Si las dudas persisten, las partes interesadas pueden recurrir a la Línea de Ayuda para la Integridad (Integrity Helpline), que constituye el mecanismo formal del Grupo para la comunicación de irregularidades y la gestión de reclamaciones. Esta plataforma permite abordar preocupaciones de forma confidencial y, cuando proceda, anónima, garantizando asimismo la protección frente a represalias.

La Integrity Helpline para la integridad dispone de dos canales diferenciados, diseñados para dar respuesta a distintos tipos de situaciones:

- **Canal de denuncias** - Accesible tanto para empleados como para partes interesadas externas, este canal está destinado principalmente a la comunicación de posibles infracciones del Código de Conducta, comportamientos ilegales o faltas graves. Entre ellas se incluyen, entre otros, casos de acoso, discriminación, soborno y corrupción, competencia desleal, incumplimientos de la normativa de protección del consumidor y otras conductas ilícitas, conforme a lo establecido en la [Política de Denuncias](#) del Grupo y en línea con la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas denunciantes.
- **Formulario de consulta** - Disponible únicamente para empleados, este canal se utiliza principalmente para solicitar aclaraciones sobre posibles incumplimientos del Código, plantear dudas ante dilemas éticos y solicitar orientación sobre las actuaciones adecuadas antes de que los problemas puedan escalar.

Para garantizar una gestión rigurosa de los casos, el Departamento de Auditoría Interna desempeña un papel clave en la revisión, análisis preliminar y clasificación de todas las comunicaciones recibidas. En los casos más relevantes o complejos, las comunicaciones se elevan al Comité de la Integrity Helpline, órgano multidisciplinar compuesto por directivos con amplia experiencia profesional y diversidad funcional y de género, lo que permite asegurar un tratamiento imparcial, profesional y conforme a la normativa aplicable. Este comité recibe asimismo información periódica sobre todos los casos gestionados, reforzando la transparencia y la rendición de cuentas del proceso.

Adicionalmente, el Grupo ha designado responsables locales de denuncias en las distintas geografías en las que opera, quienes pueden recibir comunicaciones de forma presencial o por videoconferencia, facilitando así un canal más accesible y cercano para las personas que deseen reportar preocupaciones.

El Grupo mantiene un firme compromiso con la protección de las personas denunciantes, disponiendo de salvaguardas específicas para prevenir cualquier forma de represalia, así como mecanismos para investigar posibles acciones adversas derivadas de una comunicación. Los asuntos materiales se elevan a través de las líneas de reporte establecidas hasta la alta dirección y, cuando procede, al máximo órgano de gobierno, garantizando así una supervisión adecuada de los riesgos éticos significativos.

Durante el ejercicio 2025, la Integrity Helpline registró 21 comunicaciones consideradas aplicables a nivel de Grupo (17 denuncias y 4 consultas), todas ellas gestionadas conforme a las políticas internas vigentes. Tras su análisis por parte del Departamento de Auditoría Interna y del Comité de la Integrity Helpline, ninguno de los casos alcanzó el nivel de criticidad que requiriese su elevación al Consejo de Administración. Asimismo, no se registraron denuncias relacionadas con vulneraciones de los Derechos Humanos ni en el Grupo ni en Rumbo, tanto por parte de partes interesadas internas como externas.

5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

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

La integridad y el comportamiento ético constituyen principios fundamentales en la forma en que Rumbo desarrolla su actividad, adopta decisiones y genera confianza a largo plazo con sus grupos de interés. La estrategia en materia de conducta empresarial y cumplimiento normativo se define a nivel de Grupo lastminute.com y resulta plenamente de aplicación a Rumbo, como sociedad integrante del mismo.

El marco ético corporativo se articula en torno al [Código de Conducta del Grupo](#), que establece el compromiso formal con el cumplimiento de la legislación aplicable y con los más altos estándares éticos en todos los mercados en los que opera. Este Código se encuentra respaldado por un conjunto de políticas específicas, entre las que destacan la [Política Anticorrupción, Antisoborno y de Prevención del Blanqueo de Capitales](#), aplicable a todos los empleados, Directores y, cuando proceda, a terceros relevantes que actúan en nombre del Grupo.

Estas políticas establecen directrices claras sobre los comportamientos esperados, incluyendo la prohibición expresa de cualquier forma de corrupción, soborno activo o pasivo, pagos de facilitación o prácticas contrarias a la normativa en materia de prevención del blanqueo de capitales. Asimismo, regulan la gestión de conflictos de interés, obsequios y hospitalidades, relaciones con socios comerciales y autoridades públicas, y establecen mecanismos de reporte ante posibles incumplimientos.

Durante el ejercicio 2025, el Grupo ha continuado reforzando los fundamentos establecidos en años anteriores, con el objetivo de asegurar que los estándares éticos no constituyan únicamente obligaciones formales, sino que se integren de manera efectiva en la toma de decisiones diaria, en el comportamiento del liderazgo y en la cultura organizativa. Este enfoque resulta igualmente aplicable a Rumbo, cuya operativa se encuentra alineada con los principios y controles definidos a nivel corporativo.

Supervisión y gobernanza de la conducta ética

La supervisión de la conducta ética se articula a través del Consejo de Administración de lastminute.com, órgano responsable de la dirección estratégica y de la supervisión global del Grupo. Entre sus funciones se encuentra garantizar que el marco de gobernanza permanezca alineado con los principios éticos y con los requisitos regulatorios aplicables, promoviendo una gestión responsable y sostenible a largo plazo.

Para asegurar un seguimiento riguroso, determinadas responsabilidades se delegan en comités especializados:

- **Comité de Auditoría:** supervisa los sistemas de gestión de riesgos y de control interno, incluyendo el cumplimiento de la normativa aplicable y la correcta aplicación del Código de Conducta. Asimismo, realiza evaluaciones anuales sobre la cualificación e independencia de los auditores internos y externos.
- **Comité de Ética y ESG:** apoya al Consejo en la evaluación del cumplimiento del Código de Conducta y de las políticas corporativas de gobernanza. Revisa periódicamente los riesgos de cumplimiento, la implementación de políticas y la evolución regulatoria relevante, garantizando que la estrategia ESG mantenga un enfoque preventivo y alineado con el entorno normativo.
- **Departamento de Auditoría Interna:** opera como función independiente de aseguramiento y consultoría. Con el fin de preservar su independencia, la persona responsable de Auditoría Interna reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y mantiene acceso directo al Consejo de Administración, garantizando la objetividad y transparencia en la supervisión de los controles internos y de cumplimiento.

Este modelo de gobernanza resulta plenamente aplicable a Rumbo, en tanto que sociedad integrada en la estructura organizativa y de control del Grupo.

Formación y concienciación

La formación y sensibilización constituyen elementos centrales de la estrategia preventiva y del enfoque de tolerancia cero frente a la corrupción adoptado por el Grupo.

Todos los empleados, incluidos los de Rumbo, deben completar formación obligatoria en materia de Código de Conducta y principios anticorrupción, adaptada a su función y nivel de exposición al riesgo. Esta formación tiene como objetivo reforzar el conocimiento de las obligaciones legales y éticas, así como promover una cultura de cumplimiento en toda la organización.

Durante el ejercicio 2025, el Grupo registró una tasa de finalización del 73% en la formación relativa al Código de Conducta y del 71% en la formación específica en materia de Anticorrupción. Se están implementando medidas adicionales para incrementar estas tasas de participación, con el objetivo de alcanzar una cobertura anual completa en ejercicios futuros.

Evaluación de riesgos y enfoque preventivo

Los riesgos asociados a fraude, soborno y conductas indebidas se encuentran integrados en el marco global de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) del Grupo, descrito en el apartado 1.4 del presente informe. La taxonomía de riesgos incluye de manera específica el riesgo de Fraude y Soborno, así como riesgos relacionados con la conducta empresarial y el cumplimiento normativo.

Este enfoque permite identificar, evaluar y mitigar de manera sistemática los riesgos asociados a prácticas corruptas, reforzando los controles internos y la supervisión en los distintos niveles organizativos.

Durante el ejercicio 2025, no se han identificado casos de corrupción o soborno que afecten al Grupo, ni a Rumbo en concreto, ni se han registrado sanciones firmes por incumplimientos en esta materia.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2025, 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 Corporativa de Agencias de Viajes especializadas (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 615€ y 2,246.88€ 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.

Asimismo, en el marco de su compromiso con la inclusión social y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de integración laboral de personas con discapacidad, y de conformidad con lo establecido en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, Rumbo realizó durante el ejercicio 2025 una aportación de 64,800€ a la Fundación Adecco como medida alternativa legalmente prevista. Esta contribución se enmarca en las acciones destinadas a promover la empleabilidad y la integración laboral de personas con discapacidad, reforzando el compromiso de la compañía con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la responsabilidad social corporativa.

6. SOCIEDAD

6.1 Los compromisos de la sociedad con el desarrollo sostenible

En Rumbo, nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social se mantiene firme, alineado con la estrategia de sostenibilidad del Grupo lastminute.com.

Durante 2025, continuamos promoviendo iniciativas de limpieza de entornos locales, consolidando el formato Clean-Up Challenge iniciado en 2024. Además, se destinaron los 3,000€ del premio de 2024 para apoyar a Reforest, asociación sin ánimo de lucro dedicada a la restauración de ecosistemas. Estas iniciativas refuerzan nuestra cultura de voluntariado corporativo y nuestro compromiso con la protección ambiental y el fortalecimiento de las comunidades locales.

Paralelamente, seguimos reforzando nuestro enfoque en Turismo Responsable. Aunque Rumbo actúa como plataforma digital y no gestiona destinos directamente, reconocemos la influencia de nuestras decisiones comerciales y de marketing en los flujos turísticos y en la percepción de los clientes. Durante 2025, desde Grupo integramos criterios de turismo responsable en nuestra gobernanza, desarrollo de productos y estrategias de comunicación, trabajando de manera coordinada entre los equipos de sostenibilidad, legal, producto y comercial. Asimismo, participamos en diálogos con actores clave de la industria turística para identificar desafíos y explorar colaboraciones constructivas.

A través de nuestro hub editorial Planet Heart, seguimos promoviendo la información sobre prácticas de viaje responsables, protección de la biodiversidad y reducción de impactos ambientales. También ofrecemos a los viajeros la opción de compensar las emisiones derivadas de sus desplazamientos y explicamos de manera transparente los datos de emisiones de los vuelos durante el proceso de reserva, fomentando decisiones de viaje informadas.

Además, en línea con los hallazgos de nuestra evaluación de materialidad de 2025, realizamos nuestras primeras evaluaciones de riesgos relacionados con agua y biodiversidad en destinos turísticos, lo que nos permite identificar oportunidades para contribuir a la mitigación de impactos ambientales indirectos vinculados al turismo. En conjunto, estas acciones reflejan nuestro enfoque integral: fortalecer a las comunidades locales, promover la sostenibilidad ambiental y fomentar un turismo más responsable, asegurando que los beneficios del sector se compartan de manera equitativa y sostenible.

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

En Rumbo, seguimos promoviendo un modelo laboral que combina flexibilidad y trabajo mayormente en remoto, lo que permite a nuestros empleados residir y desarrollarse profesionalmente en distintas localidades, no solo en Madrid centro. Este enfoque contribuye de manera indirecta al desarrollo local, al generar oportunidades de empleo y actividad económica en zonas periféricas o más pequeñas, favoreciendo la distribución del talento más allá de los núcleos urbanos tradicionales.

Además, la flexibilidad laboral fortalece la conciliación entre la vida personal y profesional, mejorando la calidad de vida de nuestros equipos y favoreciendo la retención de talento local. Aunque no contamos con nuevos datos cuantitativos específicos para 2025, esta política continúa siendo un elemento clave para el impacto positivo de Rumbo en la sociedad y las comunidades en las que operamos, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de nuestras áreas de influencia.

Participación activa con las comunidades y personas

En Rumbo, fomentar la participación de nuestros empleados en iniciativas sociales y comunitarias es un pilar central de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa. Desde 2023, nuestra política de voluntariado permite a los empleados dedicar hasta dos días al año de permiso retribuido para apoyar proyectos que consideren significativos, reforzando el compromiso individual y colectivo con la comunidad.

Como resultado de estas iniciativas, en 2025 el número de voluntarios incrementó un 21%, de 25 en 2024 a 29. En cuanto al total de horas dedicadas, los empleados aportaron 191 horas, frente a 144 horas el año anterior, lo que supone un aumento del 33%. Estas cifras reflejan el creciente compromiso de nuestro equipo y su implicación activa en causas sociales y ambientales.

Por cuarto año consecutivo, promovimos jornadas de limpieza en los alrededores de nuestras oficinas con 17 empleados participantes en la iniciativa. La tradicional campaña navideña de recogida de juguetes volvió a realizarse en colaboración con nuestros socios hoteleros en Madrid, destinando los juguetes a la Iglesia de los 12 Apóstoles para su distribución entre niños de la comunidad.

Igualmente, gracias a nuestro acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco, 15 empleados participaron como voluntarios en el programa “¡Hoy cocino yo!”, de la Fundación Adecco. Se trata de una actividad práctica en la que personas con discapacidad trabajan junto a personas voluntarias en el desarrollo de habilidades básicas para la vida diaria, como la planificación de menús o la seguridad en la cocina. Para los participantes, la adquisición de estas competencias representa un avance esencial hacia una mayor independencia y autonomía.

En 2025, Rumbo se sumó al lanzamiento del programa Mentors for Good, una red global que conecta la experiencia profesional de nuestros empleados con las necesidades de ONG y proyectos locales e internacionales. Los participantes voluntarios pueden ofrecer mentoría en áreas como presentación de proyectos, planificación empresarial, idiomas y habilidades digitales, tanto de manera presencial como virtual. El primer proyecto de la red, el ESPERO Programme, apoyó a mujeres ingenieras en el noroeste de Siria, contribuyendo al desarrollo de proyectos sostenibles y al empoderamiento femenino en la región.

En esta misma línea de compromiso social, en diciembre de 2025 lanzamos la “Escuela de Competencias” en colaboración con la Fundación Adecco. Desde enero de 2026, voluntarios de la compañía imparten sesiones formativas destinadas a fortalecer las habilidades de pensamiento crítico de personas con discapacidad intelectual.

Participación en asociaciones y patrocinios

En 2025, Rumbo continuó reafirmando su compromiso con la industria turística mediante su participación activa en asociaciones clave como la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales (FETAVE) y la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes (ACAVE). Colaborar estrechamente con estas entidades permite a la empresa contribuir al crecimiento económico y social de las regiones en las que opera, estimulando la economía local y enriqueciendo la experiencia turística de los visitantes.

Además, Forward, la agencia integrada de lastminute.com, continuó trabajando con patronatos de turismo y oficinas locales, apoyando la promoción de comunidades, paisajes naturales y patrimonio cultural. En 2025, se llevó a cabo una campaña destacada para Tenerife dirigida al mercado alemán, que, aunque no era exclusivamente de sostenibilidad, incorporó itinerarios combinando bicicleta y hotel, fomentando la movilidad activa y la exploración de los entornos naturales de la isla. La campaña también puso énfasis en la promoción de viajes durante todo el año, contribuyendo a equilibrar los flujos turísticos y reducir la concentración estacional en la isla.

Estas iniciativas reflejan cómo Rumbo, en colaboración con Forward y asociaciones del sector, sigue apoyando un turismo más equilibrado y sostenible, potenciando la economía local y ofreciendo a los viajeros experiencias auténticas y responsables.

6.2 Subcontratación y proveedores

Nuestra amplia red de socios y proveedores en todo el mundo permite a Rumbo generar un impacto positivo en los destinos que visitan nuestros clientes. El cumplimiento de la legislación y los reglamentos de todos los países y jurisdicciones en los que operan —incluyendo seguridad, salud, derechos humanos y no discriminación— sigue siendo un principio fundamental para todos los proveedores con los que trabajamos.

Además, seguimos aprovechando nuestras relaciones para promover la concienciación sobre la importancia de un turismo más sostenible y responsable. En 2025, continuamos las conversaciones abiertas con varios de nuestros socios, incluyendo compañías aéreas, proveedores de sistemas de distribución global y patronatos de turismo de distintos países, reforzando la colaboración para generar impactos positivos en las comunidades y destinos turísticos.

Proceso de selección y diligencia debida para los proveedores

En Rumbo, aplicamos un riguroso proceso de selección de proveedores, supervisado por nuestro Equipo de Compras Globales y alineado con la Política y Procedimiento de Compras del Grupo. Estas directrices definen los criterios de selección y las condiciones contractuales, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y del marco del RGPD.

El proceso implica una colaboración interfuncional que incluye a Compras Globales, al equipo Comercial —que mantiene contacto directo con el proveedor— y al equipo Legal. Los proveedores son evaluados en términos de integridad, cumplimiento, confidencialidad y riesgos asociados, como riesgo país, reputación, crédito, cumplimiento normativo e informático. Manteniendo una política de cero tolerancia frente al soborno y la corrupción, seguimos estrictamente todas las leyes aplicables para prevenir prácticas ilícitas en todas las jurisdicciones.

Durante 2025, consolidamos los procesos introducidos en 2024 y ampliamos nuestro marco de diligencia debida en la cadena de suministro para cubrir esclavitud moderna, más allá de nuestro enfoque previo en el trabajo infantil. Para identificar los países en los que se aplicará la evaluación de proveedores, incorporamos el Global Slavery Index, complementando el uso del UNICEF Children's Rights in the Workplace Index. Nuestra metodología ahora emplea un enfoque dual: el riesgo más alto entre ambos índices determina la inclusión de un proveedor en el alcance de revisión, garantizando máxima protección frente a riesgos de explotación laboral.

Asimismo, actualizamos el Supplier Assessment Questionnaire (SAQ). Además de las preguntas previas sobre trabajo infantil, se añadieron consultas específicas sobre esclavitud moderna, tanto en las operaciones directas de los proveedores como en su cadena de suministro secundaria. Esto permite identificar, prevenir y mitigar posibles impactos adversos de manera más efectiva.

Para difundir nuestros principios internos de sostenibilidad y derechos humanos, hemos incorporado en las condiciones generales de contratación una sección ESG que refuerza la adhesión a los derechos humanos, siguiendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los ocho principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto incluye prohibición de trabajo forzado e infantil, salud y seguridad, trato y salarios justos, y respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva. El incumplimiento de estos principios puede llevar a la terminación de la relación comercial.

Además, animamos a los proveedores a adoptar prácticas respetuosas con el medio ambiente, cumpliendo la normativa aplicable y fomentando la concienciación ambiental entre sus empleados, incluyendo la obligación de comunicar cualquier incidente o problema relevante.

Auditorías

Durante el ejercicio 2025, el equipo de Auditoría Interna llevó a cabo tres auditorías cuyo alcance incluyó diversas sociedades del Grupo, entre ellas Rumbo. Los trabajos se centraron en la revisión del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Para una de las tres auditorías mencionadas anteriormente, también se realizaron trabajos adicionales enfocados en la revisión de aspectos relacionados con la ciberseguridad del proveedor.

El objetivo de estas auditorías fue evaluar el grado de cumplimiento del Procesador de Datos respecto a las

obligaciones legales y los requisitos establecidos por el RGPD, con especial atención a la protección de datos personales, los estándares de seguridad aplicables y la adecuada alineación con la normativa vigente. Asimismo, se analizó la efectividad del entorno de control implementado y la gestión de los flujos de datos personales de los clientes.

Como resultado de estos trabajos, se emitieron tres informes que recogieron los hallazgos identificados y las correspondientes acciones de mejora acordadas con las áreas involucradas.

6.3 Consumidores

Sistema de atención al cliente

Nuestra visión como Grupo sigue siendo ofrecer experiencias excepcionales al cliente a través de la excelencia, la sencillez y la empatía. Aspiramos a interacciones fluidas y personalizadas que combinen tecnología avanzada con un enfoque humano, consolidándonos como el compañero de viaje preferido de nuestros clientes.

En una industria en constante evolución, entendemos la Atención al Cliente no solo como una función reactiva, sino como un activo estratégico clave para nuestra resiliencia a largo plazo. Al integrar eficiencia digital con conexión humana, transformamos la gestión de clientes en un proceso continuo de mejora. Este enfoque refuerza los cimientos de confianza y fiabilidad construidos en años anteriores, tratando cada interacción como una oportunidad para fortalecer nuestro modelo de servicio.

En 2025, alcanzamos nuevos hitos en nuestro camino hacia la excelencia, profundizando la integración de soluciones digitales para empoderar a nuestros equipos y mejorar la experiencia del viajero. Lejos de sustituir la empatía humana, la tecnología nos permite aportar mayor consistencia, agilidad y precisión a cada interacción.

Entre los principales avances del año destacan:

- La implementación de una herramienta de gestión de flujos de trabajo en tiempo real, alineando nuestra capacidad operativa con las necesidades del cliente.
- El rediseño del Customer Journey Inbound Panel, proporcionando a los agentes una visión unificada y contextualizada.
- La incorporación de calculadoras de flujo de trabajo para automatizar la lógica de decisión.
- La ampliación de las funcionalidades de autoservicio, permitiendo a los clientes gestionar cancelaciones de forma autónoma e inmediata.

La implementación de estas herramientas digitales ha reducido puntos de fricción en el recorrido del cliente y fortalecido nuestra capacidad de resolución ágil y consistente. La ampliación del autoservicio y la automatización de procesos han contribuido a optimizar la gestión de incidencias y a mejorar la experiencia global del cliente.

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

La estrategia de compromiso del Grupo se basa en el poder de la escucha, utilizando los comentarios de los clientes como un insumo clave para el diseño de servicios, el aseguramiento de la calidad y las prácticas de marketing responsable. Al capturar y analizar de forma sistemática la Voz del Cliente a través de los distintos puntos de contacto digitales, garantizamos que nuestra propuesta de valor, comunicaciones y prestación de servicios se mantengan alineadas con la experiencia real de los viajeros. Este enfoque no solo fortalece la confianza y la recomendación, sino que también impulsa un crecimiento sostenible mediante soluciones inclusivas, innovadoras y centradas en el cliente.

En 2025, profundizamos nuestro entendimiento del recorrido del cliente (*customer journey*) y reforzamos la calidad en cada punto de contacto digital:

- **Gestión 360° y retroalimentación del cliente:** ampliamos los puntos de recogida de información para cubrir todo el ciclo de interacción, desde la preventa hasta el post viaje. A través de plataformas como Trustpilot y un enfoque multicanal de gestión 360°, capturamos la Voz del Cliente en cada etapa. Esto nos permite detectar áreas críticas de mejora de forma temprana y perfeccionar nuestros procesos para satisfacer las expectativas globales de los viajeros.
- **Experiencia del cliente y calidad del servicio:** este programa global se centra en elevar la calidad de nuestras comunicaciones, especialmente en los canales de chat en vivo. Analizando miles de interacciones y complementándolo con una formación específica en Etiqueta de Chat para todos los agentes, hemos reforzado que la empatía y la eficacia sean el núcleo de nuestro servicio. Además, capacitamos a los jefes de equipo con metodologías estructuradas basadas en DMAIC para asegurar la consistencia y excelencia operativa en todas las regiones.

La combinación de herramientas de escucha mejoradas y la estandarización de la calidad del servicio ha generado una mejora sostenida en la recomendación de los clientes durante los últimos tres años. Nuestro *Net Promoter Score* (NPS) —indicador que mide la lealtad y predisposición de los clientes a recomendarnos— aumentó 18.61 puntos entre 2023 y 2025 (desde 31.39 a 50). Este crecimiento constante refleja la transición desde una fase de recuperación en 2023 hacia un nivel más maduro y estable de compromiso del cliente en 2025, respaldado por la recolección sistemática de comentarios, iniciativas de calidad de servicio y formación específica para los 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.

En 2025, Rumbo continuó avanzando en la mejora de la experiencia del cliente mediante la integración de herramientas digitales que potencian la eficiencia del equipo de atención y facilitan la autonomía de los clientes. La ampliación de las capacidades de autoservicio ha permitido a los clientes gestionar cancelaciones y ciertas gestiones de manera inmediata y autónoma, reduciendo la necesidad de intervención directa y contribuyendo a una disminución del número total de reclamaciones.

Asimismo, la mejora en la atención de primer nivel ha contribuido de manera significativa a la disminución de los volúmenes de reclamaciones, resolviendo incidencias de forma rápida y eficaz desde el primer contacto.

Número de incidencias - reclamaciones	2025	2024
Incidencias - reclamaciones	12,792	14,434
Reclamaciones únicas por reserva	10,649	11,973
% de resolución a cierre del año fiscal	99%	99.45%

En este periodo, el número de incidencias-reclamaciones descendió un 11% en 2025, manteniendo una tasa de resolución del 99%. Estas cifras reflejan una mejora en la eficiencia operativa y en la capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

Las reclamaciones continuaron concentrándose en los mismos ámbitos que años anteriores: vuelos, reservas de hotel, equipaje y servicios adicionales, y alquiler de coches. La automatización de procesos y la ampliación del autoservicio han permitido reducir los puntos de fricción y asegurar una resolución más rápida y consistente, fortaleciendo el compromiso de Rumbo con la excelencia en la atención al cliente.

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 2025 han sido:

Información fiscal (€)	2025	2024
Beneficios antes de impuestos	-2,380,075.78	1,242,300.32
Beneficios después de impuestos	-2,215,856.27	1,455,703.09

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 la sociedad del grupo Bravolivia S.L. En 2025 Rumbo no ha realizado ningún pago de IS.

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2025, Rumbo ha recibido un total de 21,584.60 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 445€ en 2024).

7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

7.1 Protección de Datos

La protección de datos es un compromiso que recorre toda nuestra cadena de valor, desde la selección de proveedores y el procesamiento en nuestras plataformas internas hasta cada interacción con viajeros, empleados y socios. Consideramos la seguridad de la información no sólo como un proceso, sino como un derecho fundamental. Estas medidas y principios son de aplicación a todas las entidades del Grupo, garantizando consistencia y alineación con los estándares corporativos de privacidad y protección de datos.

Nuestro enfoque de gestión, basado en la filosofía de Privacidad desde el Diseño (Privacy by Design), está orientado a mitigar de manera proactiva los riesgos críticos identificados en nuestra evaluación de materialidad. En el marco de nuestras operaciones, nos centramos en prevenir la pérdida de datos, las brechas de privacidad y el acceso no autorizado a la información de clientes con fines fraudulentos. Asimismo, somos conscientes de que medidas de protección insuficientes podrían derivar en sanciones regulatorias y afectar la confianza de nuestros grupos de interés.

Para gestionar los riesgos asociados al incumplimiento de estándares de privacidad por parte de terceros, aplicamos un proceso riguroso de evaluación y selección de proveedores, convirtiendo esta práctica en una oportunidad para fortalecer la protección de datos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Este marco de trabajo está supervisado por el Comité de Privacidad de Datos, reportando directamente al Consejo de Administración de lastminute.com NV, y la Oficina del Delegado de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés), garantizando el cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), la Ley de Privacidad de Suiza y otras normativas internacionales aplicables en materia de protección de datos.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

	2023	2024	2025
Filtraciones, robos o pérdidas identificadas de datos de clientes	1	2	0
Reclamaciones fundamentadas de partes externas	0	0	0
Reclamaciones fundamentadas de organismos reguladores	0	0	0

En 2025, no se reportaron incidentes de privacidad de datos. La ausencia de incidentes confirma la eficacia de nuestro enfoque proactivo y multicapa en materia de protección de datos. En 2025, continuamos fortaleciendo nuestras medidas técnicas y organizativas, incluyendo la actualización del cifrado de extremo a extremo para datos en reposo y en tránsito, así como la mejora del monitoreo automatizado del cumplimiento para detectar vulnerabilidades potenciales en tiempo real.

La concienciación de los empleados sigue siendo un pilar fundamental de nuestra estrategia de privacidad. Todos los empleados completan una formación obligatoria en privacidad y ciberseguridad, alcanzando una tasa de finalización del 92.30 % en 2025. Esta capacitación se complementa con un calendario regular de sesiones presenciales sobre protección de datos y privacidad, dirigido tanto a personal interno como a socios externos relevantes, garantizando la coherencia de las prácticas en toda la organización. Además, ofrecemos programas de formación especializados para el equipo de Privacidad de Datos, asegurando que su conocimiento y habilidades se mantengan actualizados frente a un entorno de riesgos en constante evolución.

De cara al futuro, seguimos invirtiendo en tecnologías de seguridad emergentes y en marcos de gobernanza que nos permitan mantener altos estándares de protección de datos. En 2025, implementamos un marco de Intervención Humana (*Human-in-the-Loop*) para los despliegues de IA, garantizando que los procesos automatizados estén supervisados por personas y que se proteja la integridad de los datos, la rendición de cuentas y la privacidad.

7.2 Ciberseguridad

Mientras que la Privacidad de Datos protege los derechos de las personas y garantiza el manejo ético de la información, nuestra función de Ciberseguridad actúa como un escudo técnico que protege nuestras plataformas frente a ciberataques y asegura una respuesta rápida y efectiva ante incidentes tecnológicos. Al salvaguardar nuestras plataformas internas y sistemas de pago, minimizamos las interrupciones operativas y mantenemos la confianza que nuestros clientes depositan en la marca. El enfoque, la hoja de ruta y los programas de concienciación aquí descritos se implementan en todo el Grupo, asegurando una postura de seguridad unificada y la gestión de riesgos tecnológicos a nivel corporativo.

El año 2025 marcó el segundo ejercicio de nuestra hoja de ruta trienal de Ciberseguridad (2024–2026), desarrollada tras una exhaustiva evaluación de madurez realizada a finales de 2023. Tras la reorganización estructural de 2024, que separó la Gobernanza de Seguridad (Departamento de Riesgos) de las Operaciones de Seguridad (Departamento de Tecnología), hemos logrado una respuesta más especializada y ágil frente a los riesgos tecnológicos materiales.

Para reforzar la transparencia y solidez de nuestros procesos internos, en 2025 centralizamos nuestras capacidades de auditoría mediante la implementación de una Matriz de Control Unificada, una herramienta de gobernanza que permite el monitoreo en tiempo real de los controles financieros y de seguridad recurrentes, asegurando disponibilidad continua de evidencias y preparación proactiva tanto para supervisiones internas como auditorías externas.

Excelencia en procesos y cumplimiento normativo

En respuesta a la entrada en vigor de la normativa PCI DSS 4.0 en 2025, implementamos un programa estructurado de remediación para cumplir con los requisitos de seguridad reforzados. A la fecha de publicación de este informe, hemos obtenido exitosamente la certificación PCI DSS 4.0, marcando nuestro noveno año consecutivo de cumplimiento y garantizando los más altos estándares de seguridad en la gestión de transacciones de pago.

Asimismo, ante la evolución del panorama regulatorio europeo en ciberseguridad, implementamos la directiva NIS2 bajo supervisión directa del Consejo de Administración y mediante colaboración transversal, fortaleciendo la gobernanza y elevando los controles técnicos y los procesos de gestión de incidentes.

Cultura de seguridad y concienciación

Como parte del fortalecimiento de nuestro sistema de control interno y del marco de gestión de riesgos digitales, implementamos el Proyecto RIOT, un programa recurrente de concienciación y simulación de ciberamenazas desplegado en toda la organización. Este programa incluye simulacros de phishing no anunciados, mecanismos de notificación habilitados por IA y análisis dirigidos por expertos, diseñados para mitigar riesgos operativos relacionados con la ingeniería social y mejorar la resiliencia digital global.

El aprendizaje continuo se apoya en una plataforma de micro formación, que permite una educación en ciberseguridad ágil, integrada y escalable en todo el Grupo.

Gracias a este enfoque, hemos logrado mejoras constantes en la detección de intentos de phishing, fortaleciendo la madurez de nuestras prácticas de gestión de riesgos de ciberseguridad y asegurando el cumplimiento de los marcos regulatorios aplicables, incluido NIS2.

Anexo I - 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, Riesgos climáticos	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
	Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	2.1 Gestión Ambiental		3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	La 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	2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Inmaterial		
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	2.2 Uso sostenible de los recursos, contaminación y cambio climático		
	Consumo de materias primas y las 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	Los 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	Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	1.4 Gestión de Riesgos, Biodiversidad y ecosistemas: riesgos, impactos y dependencias	101-2	
	Identificación de los impactos sobre la biodiversidad	1.4 Gestión de Riesgos, Biodiversidad y ecosistemas: riesgos, impactos y dependencias	101-4	
	Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad	1.4 Gestión de Riesgos, Biodiversidad y ecosistemas: riesgos, impactos y dependencias	101-5	
	Impulsores directos de la pérdida de la biodiversidad	1.4 Gestión de Riesgos, Biodiversidad y ecosistemas: riesgos, impactos y dependencias	101-6	

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 Bajas no voluntarias por sexo, edad y clasificación profesional	3.1 Empleo	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	Remuneraciones medias 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
	La 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 de 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, en particular su frecuencia y gravedad; desagregado 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
	La 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	Contenido simplificado	Apartado del informe	Estándares GRI 2021
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos 2-23 2-26
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	406-1
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	4.1 Información sobre el Respeto a los Derechos Humanos	3-3 en lo que respecta políticas y compromisos
Corrupción y el soborno	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
		5.1 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	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	El 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
	El 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
	Las 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 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	2-6 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

Anexo II - Riesgos ASG

Contenido simplificado	Contenido simplificado
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.

