



amaDEUS

Información no financiera 2020

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 25 de febrero de 2021)

Información no financiera 2020

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 25 de febrero de 2021)

Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera	5
1.2 Metodología	5
1.3 La COVID-19. Impacto y medidas adoptadas	9
2. MODELO DE NEGOCIO DE AMADEUS	13
2.1 Líneas de negocio de Amadeus	14
2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio	16
2.3 Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes	17
2.4 Información acerca del número de empleados	20
3. GESTIÓN DE RIESGOS DE LA EMPRESA	21
3.1 Primera Línea de Defensa: dirección ejecutiva, dirección y personal	21
3.2 Segunda Línea de Defensa: funciones de gobierno interno	22
3.3 Tercera Línea de Defensa: Auditoría Interna del Grupo	25
4. POLÍTICAS DE AMADEUS: LUCHA CONTRA EL SOBORNO, LA CORRUPCIÓN Y EL BLANQUEO DE CAPITALES	27
4.1 Código Ético y de Conducta Profesional	27
4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción	28
4.3 Política Antifraude	28
4.4 Política contra el blanqueo de capitales	28
4.5 Formación y comunicación	29
5. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE AMADEUS	30
5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)	30
5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales	33
5.3 Cambio climático y Amadeus	38
5.4 Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental	43
6. PERSONAL DE AMADEUS	45
6.1 Empleo	45
6.2 Salud y seguridad	52
6.3 Relación con los empleados	53
6.4 Formación y desarrollo	55
6.5 Accesibilidad	56
6.6 Igualdad	56
6.7 Política de Derechos Humanos	57
7. INFORMACIÓN SOCIAL	61
7.1 Compromiso social	61

7.2	Relación con los proveedores	63
7.3	Servicios al cliente	67
7.4	Relaciones institucionales	69
7.5	Información fiscal	69
8.	ANEXO A. ÍNDICE DE CONTENIDOS CONFORME A LA LEY 11/2018	73

1. Introducción

1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera

Este documento incluye la información requerida por la Ley de información no financiera y diversidad (11/2018) del 28 de diciembre de 2018, y detalla los principales aspectos del modelo de negocio del Grupo Amadeus y la gestión de riesgos de la empresa, así como sus planes de sostenibilidad, cuestiones sociales y aspectos relacionados con la plantilla, los derechos humanos, la prevención de la corrupción y el soborno o información social.

El documento ofrece un resumen del modelo de negocio de Amadeus, una descripción de las políticas relativas a esos aspectos y las medidas adoptadas, los resultados de esas políticas, los principios de riesgo vinculados, la gestión de esos riesgos y los indicadores de resultados no financieros.

A no ser que se indique lo contrario, el alcance de la información sobre cada aspecto material incluye el conjunto del Grupo Amadeus. En cuanto al proceso de recopilación de datos y al alcance de este documento, hemos considerado por una parte la materialidad de la información y, por otra, el esfuerzo de recopilación de los datos para ofrecer una comparación razonable entre estos dos elementos.

Parte de la información de este documento se incluye también en otros documentos, como el Informe Global de Amadeus anual.

El principal objetivo del Informe Global es ofrecer una visión completa y transparente de las actividades, operaciones y resultados de Amadeus desde un punto de vista de negocio, financiero y de sostenibilidad. Como instrumento de comunicación, el informe contiene una explicación general de nuestras líneas de negocio para cualquier audiencia, sea interna o externa, así como un resumen de nuestros resultados financieros y un repaso de la gestión del año. Una parte importante del informe se centra en los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG), junto con una descripción de nuestras actividades en los ámbitos de las relaciones institucionales y la gestión de riesgos de la empresa.

El Informe Global está verificado por una empresa externa y sigue la Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo con los Estándares GRI (opción esencial) para el reporte de la información no financiera.

1.2 Metodología

1.2.1 Principios de elaboración del informe

Basado en nuestro análisis de materialidad, el presente estado de información no financiera se ha elaborado siguiendo los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre la divulgación de información no financiera, así como los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). El Anexo A de este documento incluye un índice de contenidos que recoge todos los elementos de información exigidos por la Ley, con una referencia a la página o páginas donde se incluye la información y el indicador GRI correspondiente, si lo hubiera.

De conformidad con los requisitos de la Ley 11/2018, este informe de información no financiera ha sido revisado externamente por EY. La ratificación externa de este documento por una organización independiente (EY) asegura que las cuestiones materiales cuantitativas y cualitativas se han reportado con precisión. El correspondiente Informe de Verificación Independiente se adjunta al presente informe.

1.2.2 Análisis de materialidad

Un factor esencial para la selección de los indicadores no financieros específicos elegidos es el análisis de materialidad llevado a cabo por Amadeus. La materialidad nos ayuda a entender el impacto de Amadeus así como los intereses de nuestros grupos de interés y nos ayuda a cumplir con sus expectativas.

En 2020, el sector de los viajes se ha visto gravemente afectado por la pandemia de la COVID-19. El número de viajeros se ha desplomado como consecuencia de las restricciones globales impuestas a los viajes para contener la propagación del virus.

El negocio de Amadeus también se ha adaptado a esta emergencia sin precedentes en un entorno extremadamente complejo. Puesto que todos los actores se han visto afectados por la pandemia, hemos efectuado una revisión de nuestro análisis de materialidad de 2019, con el fin de reflejar cómo la COVID-19 ha afectado a nuestro negocio y al sector de los viajes.

Al igual que en el análisis de materialidad de 2019, esta revisión ha sido dirigida por consultores externos (Mazars). Sobre la base de los aspectos ESG identificados en nuestro anterior análisis de materialidad, la actualización de 2020 consistió en las siguientes fases:

1. Actualización de la evaluación externa

El objetivo de esta fase era identificar cambios clave en las preocupaciones de nuestros grupos de interés por cada aspecto, incluyendo empresas de nuestro perfil, creadores de opinión en el sector, asociaciones del sector, la sociedad, medios de comunicación, empleados, estándares de presentación de informes más reconocidos (GRI, Sustainability Accounting Standards Board, Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), inversores y agencias de calificación de ESG (Índices Dow Jones de Sostenibilidad, FYSE4Good, Ecovadis o BlackRock).

2. Actualización de la evaluación interna

Los consultores han entrevistado a nuestra alta dirección para identificar cómo ha cambiado la relevancia de cada aspecto ESG en 2020 debido al impacto de la pandemia.

3. Priorización y generación de la matriz de materialidad

Los resultados obtenidos en las fases previas mencionadas anteriormente se combinaron para conformar la denominada matriz de materialidad. Esta matriz consta de dos ejes que representan dos dimensiones de aspectos ESG: la relevancia que tienen para la empresa y su influencia en las valoraciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Los aspectos materiales son aquellos que exceden la puntuación media en ambos ejes, mientras que los aspectos que solo exceden las puntuaciones medias en un único eje se consideran relevantes a nivel externo o interno (véase el gráfico a continuación).¹

¹ La puntuación media de la priorización externa es de 50,1 puntos, mientras que la de la priorización interna es de 65,0 sobre 100.

Aspectos materiales



Conviene destacar que la matriz de materialidad no pretende ser una representación exacta, sino un indicador de los factores principales. Esta matriz se revisa cada año.

Matriz de materialidad de Amadeus



De acuerdo con la revisión del análisis de materialidad de ESG de 2020, las asociaciones del sector están cada vez más interesadas en cómo Amadeus puede proporcionar tecnología para ofrecer soluciones más sostenibles para los viajes y, como es evidente, la sociedad está más preocupada por los efectos de la pandemia de la COVID-19 sobre la economía. Los empleados muestran un interés cada vez mayor en la atracción y conservación de talentos, mientras que los clientes destacan aspectos como la gestión de la relación con los clientes, la excelencia operacional y la disponibilidad del sistema. Asimismo, el aspecto ESG más importante para nuestros grupos de interés es el Cumplimiento, gobierno y ética empresarial y a los reguladores les preocupa la diversidad, la seguridad de datos y la protección de la privacidad.

El análisis de materialidad ha ayudado a definir qué es lo que debe incluirse en el informe con mayor detalle. Tomando esto como punto de partida, incluimos en el informe no solo nuestros aspectos materiales, sino también los principales asuntos identificados como relevantes, ya sea a nivel externo o interno: emisiones de carbono, consumo de energía y responsabilidad social.

Asimismo, la normativa vigente y los principales rankings de sostenibilidad requieren que en el informe se incluyan aspectos no materiales concretos. Por lo tanto, con el fin de mejorar la transparencia en general y el compromiso de los grupos de interés, hemos incluido indicadores sobre materiales (consumo de papel), uso del agua, efluentes y generación de residuos, evaluaciones sociales y ambientales de proveedores, derechos humanos, así como salud y seguridad en el trabajo.

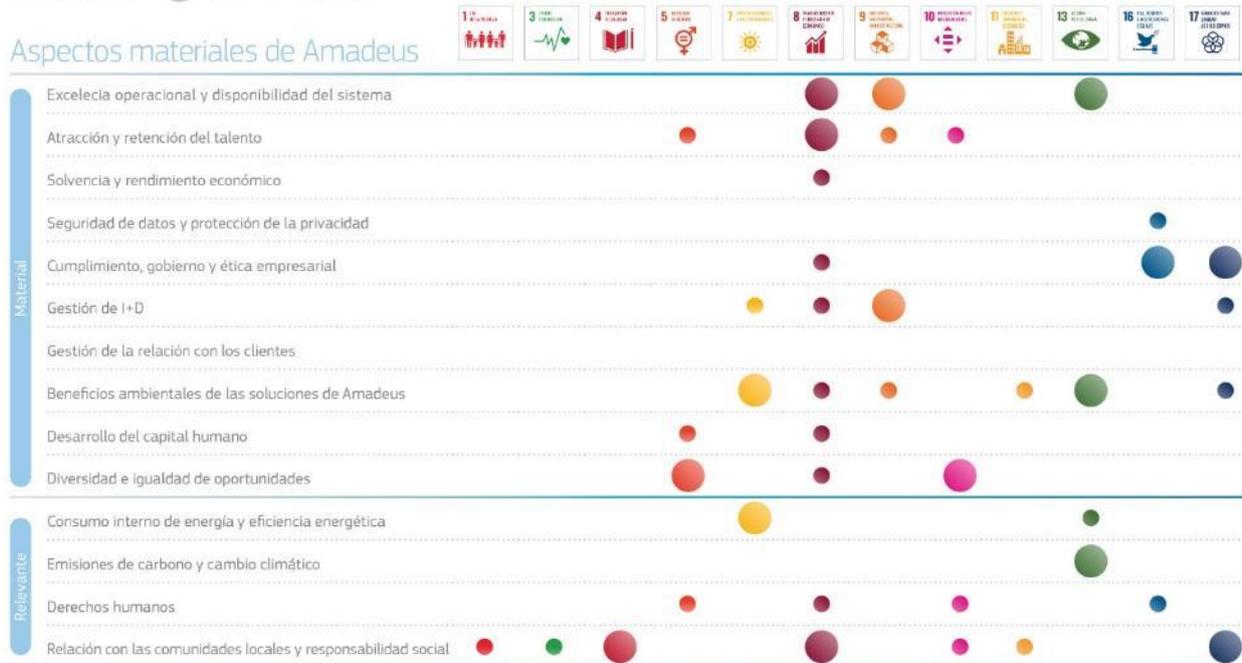
1.2.3 Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Partiendo de los resultados del análisis de materialidad, expertos externos han evaluado nuestro impacto en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Esta evaluación ha contado con el punto de vista de la alta dirección de Amadeus en lo referente a nuestra contribución a cada ODS. Este ejercicio ha servido para identificar aquellas áreas en las que Amadeus tiene mayor potencial de acción. Así pues, la relación entre nuestros aspectos materiales y los propósitos marcados por los ODS, cuantificados según nuestro nivel de contribución a los mismos, nos ha llevado a priorizar los ODS 5, 7, 8, 9, 10, 13, 16 y 17.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de nuestras principales contribuciones a los objetivos por cada aspecto material.

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nivel de impacto: ● Fuerte ● Medio-bajo



1.3 La COVID-19. Impacto y medidas adoptadas

La pandemia de la COVID-19 está teniendo un devastador impacto sin precedentes en el sector de los viajes debido a los confinamientos y a las restricciones a los viajes impuestas por los países en todo el mundo para controlar la propagación del virus. La incertidumbre en cuanto a la evolución de la pandemia y las restricciones a los viajes asociadas también está afectando negativamente a la planificación y a la eficiencia operacional en el sector.

El año 2020 comenzó con un moderado crecimiento en los viajes, pero a medida que la COVID-19 se fue propagando, la actividad se desplomó a mínimos en marzo y abril. Tras la incipiente actividad de mayo y junio, los viajes experimentaron a lo largo del verano una lenta mejoría en diversas regiones gracias al levantamiento de las restricciones a los viajes en algunas partes del mundo, pero decrecieron de nuevo cuando los gobiernos volvieron a imponer restricciones como respuesta a los nuevos brotes de la COVID-19 hacia el final de la temporada estival. Desde ese momento y hasta final de año, los viajes se mantuvieron en bajos niveles de actividad.

Aunque la pandemia ha afectado enormemente a todos los grupos de interés del sector y a todos los territorios, algunos sectores, como las aerolíneas, se vieron más gravemente afectados que otros, como, por ejemplo, la hostelería. Por lo que respecta a los destinos, los mercados con menor cantidad de viajeros nacionales se vieron afectados de forma más negativa por la pandemia que los grandes mercados turísticos como EE. UU. o China.

Realizamos un seguimiento continuo de la evolución del sector y de nuestros clientes para poder reaccionar rápidamente a los cambios y ayudar a avanzar de la mejor manera posible. En estos impredecibles y complicados momentos, en Amadeus nos hemos centrado en garantizar nuestra estabilidad financiera, proteger a nuestros empleados y ayudar a nuestros clientes.

1.3.1 Mejora de la liquidez de la empresa

El Grupo ha adoptado un conjunto de medidas para proteger su liquidez, mejorar su flexibilidad financiera y respaldar su generación de efectivo en un escenario donde las difíciles condiciones actuales del mercado persisten durante un largo período de tiempo.

Para enfrentar la reducción de ingresos y asegurar liquidez, además de la línea de crédito de 1,000.0 millones de euros, ya disponible en 2019, que no está dispuesta ni a 31 de diciembre de 2020 ni a 31 de diciembre de 2019, el Grupo ha realizado las siguientes operaciones durante el año 2020:

- En marzo de 2020 se contrató una línea de crédito puente a bonos por valor de 1.000,0 millones de euros.
- Aumento de capital social por un importe de 750,0 millones de euros.
- Emisión de bonos convertibles por un valor total de 750,0 millones de euros con vencimiento en 2025.
- Emisión de dos eurobonos por un valor total de 1.000,0 millones de euros en mayo de 2020. Estos bonos vencen respectivamente en 2024 y 2027. Tras la emisión de estos bonos, se cancelaron 500,0 millones de euros de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- En septiembre de 2020 se emitieron 750,0 millones de euros adicionales a través de un eurobono a 8 años. Tras la emisión de este bono, se cancelaron los 500,0 millones de euros restantes de la línea de crédito puente a bonos no dispuesta.
- Una nueva línea de crédito preferente del Banco Europeo de Inversiones (BEI) por importe de 200,0 millones de euros que se dispuso en diciembre de 2020. Esta nueva financiación no está sujeta a covenants financieros, mientras que los covenants financieros de los préstamos BEI contratados anteriormente fueron dispensados hasta septiembre de 2021.

Con el fin de preservar el efectivo del Grupo y fortalecer su posición de liquidez, el dividendo complementario de 2019, que generalmente se distribuye en julio, fue cancelado.

1.3.2 Protección de nuestros empleados

Dada la naturaleza de nuestro negocio y su alcance global, Amadeus está plenamente comprometido y reconoce el beneficio de contar con un enfoque de Gestión de la resiliencia del negocio. Se trata de dotar a la organización de los mecanismos y herramientas que le permitan anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a acontecimientos susceptibles de afectar negativamente a su equipo humano, sistemas e infraestructura, y que le permitan afrontar incidentes con el fin de minimizar el posible impacto.

Cuando se producen contratiempos, nuestra prioridad siempre es garantizar el bienestar de nuestros empleados y, en este sentido, contamos con mecanismos para asegurar que somos capaces de gestionar y responder a los acontecimientos susceptibles de afectar a nuestra plantilla. Realizamos una vigilancia constante de los acontecimientos con potencial para afectar a la salud y seguridad de nuestro equipo humano, así como su capacidad de trabajo.

Más concretamente, además de los Equipos de gestión de crisis globales, también contamos con Equipos de gestión de crisis locales que se encargan de gestionar este tipo de acontecimientos de ámbito local mediante:

- Planes de continuidad de negocio implantados tanto a nivel de sede como de departamento
- Herramientas y procesos de notificación masiva para su uso durante emergencias o para hacer llegar información actualizada a los empleados durante los contratiempos. Esto permite enviar mensajes de manera inmediata y gestionar así los contratiempos.

Estas herramientas ya se han probado y se encuentran en proceso de ejecución. Nuestros equipos están trabajando con normalidad, por lo que confiamos en que nuestra preparación para afrontar eventos críticos ha funcionado y podremos continuar dando servicio a nuestros clientes sin incidencias en las próximas semanas.

Algunas de las medidas adoptadas, tanto a escala local como global, son:

- Planes de respuesta ante emergencias
- Modos alternativos de trabajo para garantizar la continuidad de las operaciones. Algunos ejemplos de ello son el teletrabajo, los mecanismos y equipos para ofrecer un trabajo ininterrumpido o las instalaciones secundarias
- Criterios y umbrales para determinar cuándo han de implantarse los modos alternativos de trabajo
- Comunicaciones y notificaciones internas
- Medidas preventivas y reactivas en materia de salud y seguridad

Nuestro enfoque ante el coronavirus

Desde el 30 de enero de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote del nuevo coronavirus —a partir de entonces llamado COVID-2019— constituía una emergencia de salud pública de importancia internacional, nos mantuvimos atentos a la situación en estrecho contacto con fuentes de información de confianza tales como International SOS y la propia Organización Mundial de la Salud, tanto a nivel de grupo como local. Asimismo, seguimos las directrices de las administraciones locales en relación con posibles cambios, locales o globales, que pudieran afectar a nuestros empleados.

Dimos apoyo a las sedes de Amadeus ubicadas en o próximas a los países afectados a fin de garantizar que se adoptaban las precauciones necesarias y nos hicimos cargo de las preocupaciones de los empleados. Pusimos en marcha nuestros planes de continuidad de negocio, tanto a nivel local como de grupo, y fuimos capaces de trabajar con normalidad, independientemente de que las sedes estuvieran abiertas o trabajando.

Algunas medidas concretas fueron:

- Reconocimiento de la Organización Mundial de la Salud y de International SOS como nuestra fuente de información a la hora de realizar el seguimiento y la planificación
- Equipos locales específicos de cada país para trabajar estrechamente con las administraciones locales y responder a los requisitos específicos de cada sede o país
- Gestión global de las comunicaciones con mensajes dirigidos a todos los empleados, así como mensajes específicos para los empleados de las sedes locales en caso necesario
- Requerimiento a todos nuestros empleados para que en sus viajes consulten las recomendaciones de viaje de International SOS y estén atentos a posibles alertas de International SOS en relación con su destino concreto, debido a los posibles retrasos o alteraciones en los viajes
- Aumento de los servicios de desinfección y de las normas de higiene en las sedes con riesgo elevado

Nuestra principal prioridad es garantizar el bienestar de nuestros empleados además de continuar dando servicio y prestando asistencia a nuestros clientes con las menores incidencias posibles.

1.3.3 Asistencia a nuestros clientes

Trabajamos estrechamente con nuestros clientes en todos los ámbitos del sector de los viajes para ayudarles a capear la situación de la COVID de la mejor manera posible. Puesto que la situación de cada cliente es única, hablamos con ellos de manera individual para determinar la mejor manera de prestarles apoyo a ellos y a sus negocios durante estos tiempos difíciles. Aceleramos la entrega de productos y servicios, trabajamos con muchos de nuestros clientes para que usaran el espacio publicitario de Amadeus, mantuvimos un soporte técnico constante a través de nuestros portales de cliente *online* y sustituimos las formaciones presenciales por aulas virtuales.

1.3.4 Repensar los viajes

Durante 2020, Amadeus colaboró con clientes, socios y con los promotores e impulsores del sector de los viajes con vistas a repensar el futuro de los viajes.

Puede que tengan que desarrollarse nuevos productos y paquetes para ofrecer a los viajeros más opciones, mayor flexibilidad y un mejor servicio. Por ejemplo, esperamos aumentar las experiencias con poco contacto (*low-touch*) tanto en aeropuertos como en hoteles, permitiendo a los viajeros realizar sus trámites en el aeropuerto de manera remota a través de sus teléfonos móviles.

Mediante la colaboración como comunidad global en el ámbito de los viajes podemos crear un sector más sostenible, que apoye a las comunidades locales y a los pequeños negocios, que evite la masificación turística y que cuide de nuestro planeta.

Nuestro compromiso pasa por ayudar a nuestros clientes a reconectar con los viajeros, para devolverles el placer de viajar y garantizar que los viajes siguen siendo un factor clave para el progreso y la prosperidad en todo el mundo.

2. Modelo de negocio de Amadeus

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes en todo el mundo. Proporcionamos soluciones y servicios tecnológicos para el sector de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, servicios de asistencia en tierra, agencias de alquiler de coches, empresas, operadores de cruceros y ferris, hoteles y centros de congresos, aseguradoras, distribuidores de viajes, oficinas de turismo, los propios viajeros, etc. Amadeus facilita transacciones complejas entre proveedores de viajes y distribuidores de viajes y proporciona soluciones tecnológicas esenciales para los proveedores de viajes. Amadeus opera en más de 190 países. El personal de Amadeus supera las 16.500 personas.

Amadeus se fundó en 1987 para diseñar un sistema estándar destinado a conectar las aerolíneas con las agencias de viajes. La empresa creó el Sistema de Distribución Global² (GDS) líder en el mundo, que ofrece una capacidad inigualable para búsquedas, tarificación, reservas, emisión de billetes y servicios.

En el año 2000, Amadeus fue pionero en el desarrollo de una revolucionaria tecnología de reservas que ofrece a las aerolíneas y agencias de viajes una visión compartida de los viajeros y hace posible un servicio de reservas totalmente fluido entre los canales directos e indirectos para crear un Sistema de Gestión de Pasajeros³ aéreos de última tecnología. Tras ese éxito, Amadeus ha seguido expandiendo su cartera de soluciones tecnológicas hacia otras aplicaciones.

A principios de 2016, Amadeus adquirió la empresa estadounidense Navitaire, lo que permitió ampliar el alcance de nuestros servicios, sobre todo para las aerolíneas de bajo coste. Aceleramos nuestra entrada en el sector de las soluciones tecnológicas para hoteles con la adquisición de Newmarket en 2014. La última adquisición de TravelClick en 2018, la mayor en la historia de Amadeus, confirma nuestro firme compromiso con el sector hotelero, ampliando nuestra cartera de productos, nuestro *know-how* y nuestra presencia mundial.

Amadeus ha ampliado su cartera al *merchandising*, gestión de ingresos, inteligencia de viajes y gestión de gastos de viajes, aprovechando el potencial de la tecnología en la nube, las aplicaciones móviles y los macrodatos para sus clientes. De hecho, la inversión en investigación y desarrollo se ha convertido en parte integral de su crecimiento.

A lo largo de los años, Amadeus ha desarrollado una red comercial y operativa mundial que se ha convertido en uno de los componentes esenciales de su propuesta de valor. La sede corporativa se encuentra en Madrid (España). La sede principal de investigación y desarrollo de productos está ubicada en Niza (Francia), mientras que los sistemas centrales de operaciones de Amadeus se gestionan desde la sede de Alemania.

Amadeus es una empresa cotizada en bolsa y forma parte del IBEX 35, así como de otros índices bursátiles en todo el mundo, como el EURO STOXX 50. Amadeus tiene un capital flotante⁴ de más del 99,8 % a día 31 de diciembre de 2020.

² Un Sistema de Distribución Global es una red informática que contiene información sobre los viajes, como los horarios, disponibilidad, tarifas y servicios relacionados, y que también permite realizar transacciones automáticas relativas a estos viajes entre los proveedores y agencias de viajes. Los GDS facilitan el contenido de los viajes a un gran abanico de representantes de todo el mundo, haciendo que el alcance global sea un factor importante en su propuesta de valores.

³ Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS), un conjunto de sistemas de importancia crítica que utilizan las aerolíneas. El PSS suele comprender un Sistema de Reserva, un Sistema de Inventario y un Sistema de Control de Salidas.

⁴ Esta cifra incluye los accionistas directos e indirectos relevantes comunicados a la CNMV, también a día 31 de diciembre de 2020.

Amadeus invirtió 875,6 millones de euros en I+D en 2020. Amadeus busca constantemente nuevos modelos de negocio que impulsen nuestro crecimiento y el de nuestros clientes, experimentando con tecnologías que hagan más gratificante y sostenible el viaje. Amadeus continúa seleccionando a los mejores profesionales del sector: una plantilla multicultural, multigeneracional y multicualificada. La inversión en innovación que realiza Amadeus es una prioridad estratégica. A medida que el ecosistema de viajes se amplía, Amadeus va ampliando también su foco de atención, colaborando con socios del sector, invirtiendo en adquisiciones y nuevos proyectos y contribuyendo a *start-ups* para garantizar la oferta de viajes más completa.

Desde 2018, Amadeus es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que pone de relieve nuestro pleno y firme compromiso con sus principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

2.1 Líneas de negocio de Amadeus

Amadeus dispone de varias líneas de negocio complementarias con importantes sinergias comerciales y tecnológicas. A través de estas líneas, ofrecemos soluciones tecnológicas de vanguardia que ayudan a alcanzar el éxito a los actores clave de cualquier tipo en el sector de los viajes.

Amadeus en el centro del viaje



2.1.1 Distribución

El negocio de la distribución de Amadeus tiene dos vertientes. Por un lado, están los proveedores de viajes: aerolíneas, proveedores hoteleros, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, etc. Por otro lado, están los canales de viaje: distribuidores de viajes tales como compañías de viajes *online*, agencias de viajes minoristas, agencias de viajes de negocios, consolidadores y turoperadores, o compradores, por ejemplo empresas. A través de la línea de negocio de Distribución, Amadeus actúa como una red internacional, ofreciendo soluciones

completas de búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para nuestros clientes proveedores de viajes y agencias de viajes.

Amadeus ofrece una gama completa de servicios comerciales y tecnologías complementarias que:

- conectan a los distribuidores, compradores y socios dentro y fuera de la industria global del viaje;
- crean oportunidades para aumentar los ingresos maximizando los canales de venta actuales y nuevos;
- aportan economías de escala y una eficiencia inigualable a la hora de ofrecer reservas de viaje de elevada rentabilidad.

2.1.2 Soluciones tecnológicas

A través de la línea de negocio de Soluciones tecnológicas, Amadeus ofrece a los proveedores de viajes una amplia cartera de soluciones que facilitan los procesos de negocio esenciales, como las reservas, emisión de billetes, gestión de inventario y control de salidas de vuelos.

Soluciones tecnológicas para aerolíneas

Amadeus ayuda a las aerolíneas (independientemente de que ofrezcan un servicio integral, o sean híbridas o de bajo coste) a alcanzar sus objetivos de negocio. Las soluciones Amadeus ayudan a las aerolíneas a ser más rentables, a operar con mayor eficiencia y a ofrecer experiencias diferenciadas para sus viajeros. Amadeus apoya a las aerolíneas para que puedan proporcionar a los viajeros una experiencia de cliente consecuente y personalizada en cada etapa del viaje. Ofrece a las aerolíneas un Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS) integrado, *software* autónomo, un servicio de análisis y unas soluciones de consultoría que:

- aumentan los ingresos ayudando a las empresas de viajes a llegar a un mayor número de clientes potenciales de manera más rentable a través de las ventas directas y el *merchandising*;
- optimizan los costes perfeccionando las operaciones de marketing, ventas y comerciales;
- aumentan la fidelidad del cliente gracias a una mejor diferenciación de la marca y personalización a través de la gestión de datos.

Hostelería

Amadeus se centra en ayudar a sus clientes del sector hotelero de tres maneras clave:

- comprendiendo a sus huéspedes y el mercado;
- mejorando la experiencia del huésped;
- impulsando la fidelidad e incrementando los beneficios.

Otras áreas de diversificación

Amadeus proporciona tecnología para todas las etapas de un viaje, y disponemos de la capacidad para dar servicio a casi todos los actores que intervienen en el sector de los viajes. Esto nos sitúa en una posición excepcional para diversificar y hacer crecer nuestro negocio en nuevos mercados.

Para complementar la oferta en el sector de los viajes, Amadeus ha diversificado sus líneas de negocio, proporcionando soluciones tecnológicas a otros miembros clave del sector. Se incluyen aquí aeropuertos y transporte terrestre, así como ámbitos operacionales transversales de relevancia para todos los actores del sector de los viajes, como los sistemas de pago y la publicidad de viajes.

Además de nuestras líneas de negocio, los equipos técnicos de Amadeus impulsan la innovación de productos con iniciativas de I+D. También ofrecen apoyo a los clientes para garantizar la seguridad de datos y la estabilidad del

sistema. Por último, las unidades de negocio de Amadeus ayudan a la implantación y al desarrollo de la estrategia corporativa de Amadeus.

2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio

Ya que Amadeus opera con modelos de negocio basados en transacciones, nuestros resultados operativos están muy vinculados con los volúmenes de viajes a escala global (principalmente, por reservas hechas por las agencias de viajes conectadas al Sistema de Distribución de Amadeus o por pasajeros que han embarcado en las aerolíneas utilizando nuestras soluciones tecnológicas). Los negocios y operaciones de Amadeus dependen, en gran medida, de la evolución que sufre el sector turístico y de los viajes en todo el mundo, que depende a su vez de las condiciones y tendencias económicas generales. Por consiguiente, nuestros resultados operativos se han visto muy gravemente afectados por las restricciones a los viajes impuestas para luchar contra la pandemia de la COVID-19. Tras un 2020 extremadamente convulso, Amadeus se está centrando en facilitar el regreso de los viajes y en nuestras prioridades como negocio.

El posicionamiento de Amadeus gira en torno a tres prioridades clave.

1) Reforzar nuestras áreas de negocio ya existentes —nuestras dos unidades de negocio principales Distribution y Airline IT—, así como potenciar nuevas áreas de diversificación, como Payments, Corporations o Hospitality. El apoyo continuo a nuestros clientes en estos difíciles tiempos seguirá siendo clave para futuras oportunidades y para el desarrollo de nuestros clientes, de Amadeus y del sector de los viajes en general. Por consiguiente, continuaremos haciendo mayores esfuerzos en áreas que puedan incentivar el crecimiento, tales como la digitalización, la nube y las plataformas abiertas.

2) Crear relaciones y colaboraciones sectoriales sólidas. El sector de los viajes está cambiando hoy en día, creando nuevas expectativas y demandando nuevas capacidades. Solos no podemos esperar cumplir todas las necesidades de nuestros clientes. En la actualidad, estamos trabajando en establecer colaboraciones para los servicios en la nube. Mientras seguimos “repensando los viajes”, tenemos que ampliar este enfoque a otras partes de nuestro negocio para abrirnos a nuevas posibilidades.

3) Mejorar nuestra contribución a una mejor experiencia de viaje. La posibilidad de ofrecer servicios personalizados, transacciones sencillas y conexiones fluidas constituye un factor diferenciador estratégico para nuestros clientes hoy en día. Por ello, hemos de allanar el camino para impulsar estas soluciones, investigar nuevos modelos de negocio, aumentar nuestras capacidades en inteligencia artificial y expandirnos aún más en los datos, la biometría y la tecnología “sin contacto”. También queremos seguir poniendo la mirada en la diversificación hacia otras áreas relacionadas con los viajes, en particular en sectores adyacentes.

A fin de explorar estas nuevas oportunidades resulta esencial nuestra capacidad para adaptarnos rápidamente, para realizar entregas de manera eficiente y para seguir integrando formas ágiles de trabajar. A este respecto, hemos avanzado mucho con la metodología SAFE. Nuestro objetivo es acelerar en esta dirección hasta que alcancemos una verdadera agilidad de extremo a extremo, en todo el negocio. También resulta esencial seguir desarrollando nuestro negocio de manera sostenible, así como continuar e intensificar nuestra colaboración con los grupos de interés del sector para llegar a un sector de los viajes más sostenible.

2.3 Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes

La crisis de la COVID en los viajes y el turismo ha tenido un impacto sin precedentes en nuestra época y ha puesto en riesgo de desaparición a muchos actores del sector. Tanto es así que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial descendió en un 39 % de 2019 a 2020.^{5,6}

El sector de la aviación se ha visto aún más afectado y se enfrenta a la peor crisis desde el comienzo de la era de los aviones a reacción. Muchos actores han desaparecido, mientras que otros están sobreviviendo solo gracias a ayudas públicas. Esto se ha visto reflejado en una caída del 66 % en los viajes aéreos entre 2019 y 2020.⁷

Por lo que respecta a las proyecciones futuras del tráfico aéreo, la pandemia se traduce en una incertidumbre a corto plazo mayor que en cualquier otro momento de la historia de la aviación, incluso más que después de los atentados terroristas del 11S en 2001. La hostelería está siguiendo una tendencia similar, salvo en algunas regiones concretas. La imposición de nuevas cuarentenas y la aparición de nuevas cepas del virus arrojan previsiones adversas para los próximos meses (-80 % de tráfico en el primer trimestre de 2021), al menos hasta que la vacunación sea generalizada. A la fecha de impresión de este informe, los expertos no esperan que los viajes vuelvan a los niveles de 2019 antes de 2024.

Sin embargo, nuestro sector siempre se ha recuperado de las recesiones a lo largo de su historia y la previsión actual es que, a largo plazo, el tráfico aéreo mantenga un crecimiento anual del 4,0 %.⁸

El volumen de viajes puede verse afectado por las crisis sanitarias, los acontecimientos geopolíticos, los niveles de crecimiento económico, las limitaciones de capacidad y por cuestiones de sostenibilidad.

2.3.1 Crisis sanitarias

Hasta ahora, las últimas crisis sanitarias a las que se había enfrentado el mundo, como el SARS, el MERS y el ébola, solo afectaron a algunos países o regiones y tuvieron un impacto menor, y en muchos casos de corta duración, sobre los viajes.⁹ La COVID-19 reviste un grado de importancia completamente distinto, dado que afecta a todo el planeta y tiene efectos muy superiores en los viajes; además, los futuros brotes de COVID-19 u otras pandemias tendrán un impacto significativo en los volúmenes de viajes.

Devolver la confianza a los viajeros es ahora la prioridad del sector y de los gobiernos. Esto exige un esfuerzo coordinado para implementar cambios prácticos en los procedimientos establecidos siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud pública, a fin de garantizar la salud de los pasajeros. Más allá de cómo evolucione la pandemia, de las medidas operativas, de la disponibilidad de vacunas o fármacos y del curso de la recuperación económica, resultará esencial la coordinación internacional de medidas relacionadas con los viajes a fin de recuperar la confianza de los viajeros.

Los gobiernos, las asociaciones profesionales, los actores del sector de los viajes y las empresas tecnológicas han lanzado una amplia gama de iniciativas para afrontar el impacto de la COVID-19 en la demanda de viajes: “burbujas

⁵ Fuente: Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (junio de 2020). “Travel & Tourism Recovery Scenarios 2020 & Economic Impact from COVID-19”.

⁶ Global baseline scenario.

⁷ Fuente: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-09-29-02/>.

⁸ Fuente: <http://www.boeing.com/commercial/market/commercial-market-outlook/#/long-term>.

⁹ Fuente: <https://wtcc.org/Initiatives/Crisis-Preparedness-Management-Recovery/moduleId/1154/itemId/41/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload>.

de viaje”; soluciones “sin contacto” para la facturación o el registro, por ejemplo; test rápidos; soluciones mediante cartilla sanitaria; o seguros contra incidencias relacionadas con la COVID-19. Sin embargo, estas iniciativas todavía están fragmentadas y es necesario un mayor grado de coordinación.

Con el uso de test rápidos de la COVID-19 y protocolos asociados, el sector está fomentando alternativas seguras a las cuarentenas obligatorias al regresar de un viaje que los gobiernos han impuesto unilateralmente. El sector también está promoviendo el uso de información actualizada, fácilmente disponible y estandarizada sobre restricciones nacionales y condiciones para viajar con el fin de facilitar la toma de decisiones con respecto a los viajes, mejorar la experiencia de viaje del consumidor y ayudar a las empresas a ofrecer sus servicios durante los viajes.

Creemos que estas iniciativas también se asentarán más allá de la COVID-19 y que empresas tecnológicas como Amadeus desempeñarán un papel importante en esta evolución, lo que dará lugar a que el sector esté mejor preparado para afrontar futuras crisis sanitarias.

2.3.2 Geopolítica

Los asuntos geopolíticos y de seguridad en ciertas partes del mundo están afectando de forma significativa a los viajes.

Las tensiones políticas y un creciente nivel de proteccionismo están afectando negativamente a los viajes. De hecho, en 2018 la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) estimó las diferencias significativas en el crecimiento de los viajes aéreos durante los próximos 20 años en un hipotético caso base (“Política constante”: 3,5 % crecimiento anual) y en dos casos extremos (“Globalización inversa”: 2,4 % anual; “Liberalización máxima”: 5,5 % anual).¹⁰ Estos distintos casos se traducen en un número estimado de pasajeros para 2037 que se pueden diferenciar por casi un factor de dos entre el mejor y el peor caso.

Al mismo tiempo, las amenazas terroristas están provocando restricciones en los viajes, un aumento de la seguridad y el control fronterizo, así como una mayor carga administrativa para el viajero. Esto, unido a un menor deseo de viajar, puede tener un efecto moderador en la demanda. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que los problemas de seguridad tienden a afectar únicamente a determinados países o regiones y suelen ser de corta duración. Además, el gran alcance geográfico de Amadeus ayuda a limitar la incidencia de este tipo de problemas en nuestra actividad. La tecnología ha aportado soluciones con respecto a los problemas de seguridad del pasado y es probable que siga haciéndolo, lo cual ofrece más oportunidades para los grandes proveedores de soluciones tecnológicas para viajes que tengan las dimensiones y el alcance necesarios, como Amadeus.

2.3.3 Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico tienen un impacto significativo en el crecimiento del sector de los viajes. Por ejemplo, la tasa de crecimiento mediana de los últimos veinte años de los pasajeros aéreos en kilómetros recorridos por pasajero se sitúa ligeramente por encima del doble de la del PIB mundial,¹¹ aunque este multiplicador varía sustancialmente a lo largo del tiempo y de una región a otra. A largo plazo, las recesiones o los repuntes económicos que se den en el futuro tendrán un gran impacto en los volúmenes de viajes.

Sin embargo, a corto/medio plazo, dado que la pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto económico desequilibrado sobre los países y ciudadanos, y teniendo en cuenta que la salida de la crisis es probable que sea

¹⁰ <https://www.iata.org/pressroom/speeches/Pages/2018-10-24-01.aspx>.

¹¹ Fuente: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-travel-gdp-multiplier-falls-sharply-back-to-its-20-year-median/>.

desigual,¹² las relaciones entre el crecimiento del PIB y el crecimiento del sector de los viajes pueden ser diferentes a lo que se ha venido observando históricamente.

2.3.4 Limitaciones de capacidad

El crecimiento de los viajes está generando una saturación en las infraestructuras de viajes, especialmente en los aeropuertos. En 2019, 204 aeropuertos fueron declarados instalaciones coordinadas por franjas de Nivel 3, lo que significa que no disponen de la capacidad de pistas, rampas o puertas de embarque para gestionar todos los vuelos que las aerolíneas desearían operar.¹³ En ese momento, se esperaba también que pudiera haber otros 100 aeropuertos declarados instalaciones coordinadas por franjas en los siguientes 10 años debido a que el desarrollo de infraestructuras aeroportuarias no seguía el ritmo del crecimiento del tráfico.¹⁴

Aunque la pandemia de la COVID-19 ha reducido enormemente el número de pasajeros, con la recuperación de los viajes, los problemas de limitaciones de capacidad podrían verse exacerbados por la necesidad de aeropuertos para salvaguardar a los pasajeros y cumplir con las nuevas normas sanitarias nacionales y mundiales, lo que aumenta a su vez la posibilidad de terminales masificadas, colas y congestión.

Las medidas de distanciamiento social por sí solas supondrán ya una merma de la capacidad aeroportuaria, por lo que es de esperar que aeropuertos ya congestionados antes de la crisis de la COVID-19 alcancen su saturación máxima con tan solo un 60–75 % de su tráfico máximo de 2019.¹⁵

Dado que la tecnología puede facilitar un uso más eficiente de estos escasos recursos, el sector tendrá que invertir en sistemas tecnológicos. Por ejemplo, en lugar de la facturación tradicional donde los pasajeros se dirigen a los mostradores de facturación e interaccionan con agentes, o en ventanillas para obtener una tarjeta de embarque o depositar su equipaje, con la tecnología de empresas como Amadeus, los aeropuertos pueden disponer puestos fijos o móviles de facturación o de depósito de equipaje en diversas ubicaciones dentro o fuera de la terminal, lo que minimizará la congestión.

2.3.5 Sostenibilidad

El sector del turismo y los viajes se enfrenta a aspectos como la masificación de los destinos, la desigualdad salarial y la variabilidad del clima debida a la actividad del ser humano. En concreto, en los últimos años se ha prestado mucha más atención a la cuestión climática. En 2019, el tráfico aéreo representaba un 2 % de todas las emisiones de dióxido de carbono originadas por el ser humano,¹⁶ y movimientos sociales como “vergüenza de volar” (*flygskam*, de origen sueco) habían atraído una atención sin precedentes. El sector necesita, por lo tanto, responder con hechos y acciones. Esperamos que se cree un marco jurídico más específico y estricto con relación a estos y otros temas que podrían tener una incidencia negativa en los viajes.

¹²Fuente: <https://blogs.imf.org/2020/10/13/a-long-uneven-and-uncertain-ascent/#:~:text=We%20are%20upgrading%20our%20forecast,to%205%20percent%20in%202021.>

¹³ Fuente: [https://blog.aci.aero/the-majority-of-passengers-this-summer-will-travel-through-airports-with-capacity-constraints-the-importance-of-a-robust-slot-allocation-process/.](https://blog.aci.aero/the-majority-of-passengers-this-summer-will-travel-through-airports-with-capacity-constraints-the-importance-of-a-robust-slot-allocation-process/)

¹⁴ Fuente: [https://www.airlineratings.com/news/iata-capacity-crunch-hit-another-100-airports/.](https://www.airlineratings.com/news/iata-capacity-crunch-hit-another-100-airports/)

¹⁵ Fuente: [https://www.internationalairportreview.com/news/127043/study-impact-covid-19-measures-airport-performance/.](https://www.internationalairportreview.com/news/127043/study-impact-covid-19-measures-airport-performance/)

¹⁶ Fuente: <https://www.atag.org/facts-figures.html>.

Sin embargo, en lo relativo a la aviación, el sector está decidido a crecer de manera sostenible, comprometiéndose a reducir para 2050 las emisiones netas a la mitad de los niveles de 2005.¹⁷ Por ello, muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar esta cuestión. Por ejemplo, ya en 2019 EasyJet anunció que compensaría las emisiones de todos sus vuelos,¹⁸ y más recientemente JetBlue anunció que había alcanzado la neutralidad en carbono en todos sus vuelos nacionales.¹⁹ Las aerolíneas pertenecientes a la alianza Oneworld también se han comprometido a alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050, a través de diversas iniciativas tales como medidas de eficiencia, inversiones en combustibles sostenibles para aviones y aviones más eficientes desde el punto de vista del consumo de combustible, reducción de residuos y de plásticos de usar y tirar y compensación de carbono, entre otras medidas.²⁰

En su camino hacia un sector más sostenible, la tecnología ofrecida por empresas de soluciones tecnológicas como Amadeus puede contribuir a un uso más eficiente de las infraestructuras y la energía.

2.4 Información acerca del número de empleados

La plantilla total de Amadeus a 31 de diciembre de 2020 era de 16.531 FTE (Equivalentes a Tiempo Completo). En cuanto al número de empleados de Amadeus, el total era de 16.550 empleados. Esta última cifra es la que se toma como referencia en la sección sexta, Personal de Amadeus, dado que la información incluida se basa en los empleados de Amadeus (excluyendo la plantilla externa).

Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año (17.593).

31 de diciembre de 2020

FTE (internos + externos) a 31 de diciembre de 2020	16.531
Número de empleados, 2020	16.550
Promedio de FTE internos + externos en 2020	17.593

¹⁷ Fuente: <https://www.iata.org/en/programs/environment/climate-change/>.

¹⁸ Fuente: <https://www.easyjet.com/en/sustainability>.

¹⁹ Fuente: <http://mediaroom.jetblue.com/investor-relations/press-releases/2020/08-13-2020-152953291>.

²⁰ Fuente: <https://www.oneworld.com/news/2020-09-11-oneworld-member-airlines-commit-to-net-zero-carbon-emissions-by-2050>.

3. Gestión de riesgos de la empresa

En 2015, con el respaldo del Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo de Dirección, Amadeus adoptó el Modelo de Tres Líneas de Defensa. Este modelo integra, coordina y armoniza todas las funciones de asistencia y control dentro de Amadeus, garantizando una gestión efectiva de los riesgos en todo el grupo.

A lo largo de 2020 hemos continuado fomentando la coordinación eficaz de actividades de control en Amadeus y hemos adoptado el modelo actualizado de las Tres Líneas de Defensa (o “Modelo de Tres Líneas”). Esta actualización fue ratificada por el Comité Ejecutivo de Dirección y por la Comisión de Auditoría, y reafirma nuestro compromiso por unas sólidas prácticas de gobierno y gestión de riesgos.

Tres Líneas de Defensa



- ↑ Deber de información, presentación de informes
- ↓ Delegación, dirección, recursos, supervisión
- ↔ Alineación, comunicación, coordinación, colaboración

1 Tareas del Consejo de Administración.
 2 Tareas incluidas habitualmente, aunque no con carácter exclusivo, en las siguientes funciones: Gestión de Riesgos, Oficina Corporativa de Seguridad de la Información, Privacidad de datos, Auditoría interna, Recursos humanos. Estas funciones también pueden asumir tareas de la 1ª Línea y proporcionar dirección y supervisión a tareas de la 1ª Línea.
 3 Tareas de la Auditoría Interna del Grupo.
 4 Auditores externos, Organismos reguladores, etc.

3.1 Primera Línea de Defensa: dirección ejecutiva, dirección y personal

El compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia empieza por su propio personal. Los empleados de Amadeus suscriben las normas éticas establecidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y las políticas relacionadas. Este código y nuestras políticas principales no se consideran un simple “libro de reglas”, sino

un acuerdo mutuo dentro la empresa para promover comportamientos positivos que aporten valor a nuestro negocio y garanticen siempre el máximo nivel de integridad. Los aspectos abordados en el código son:

- compromiso con el medio ambiente;
- evitar conflictos de intereses;
- proteger los datos personales y la confidencialidad;
- gestionar con esmero las relaciones con terceros y con los medios de comunicación;
- tratar con cuidado los bienes, equipos e instalaciones de la empresa.

Contamos con una Política de Derechos Humanos, que reafirma nuestro compromiso con los derechos humanos internacionales. Esperamos de todos nuestros proveedores y socios comerciales que apoyen los estándares reconocidos a nivel internacional en materia de condiciones laborales y trato digno de los empleados.

Los derechos humanos forman parte del marco de análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir los siguientes derechos:

- No discriminación
- Negociación colectiva
- Libertad de asociación
- Salario justo
- Ausencia de mano de obra infantil o trabajo forzado
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo

Aunque estos riesgos quedan a un nivel muy bajo en nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa, disponemos de una serie de procedimientos de mitigación y supervisión para hacerles frente, tanto a nivel interno como con nuestros proveedores y socios comerciales.

Nuestros procedimientos de fusiones y adquisiciones incluyen también la diligencia debida en materia de riesgos relacionados con los derechos humanos.

Nuestro equipo de Integración se asegura de que las políticas de Amadeus se implementen efectivamente en las empresas recién integradas. Asimismo, nuestra Política de Denuncia de Irregularidades anima a los empleados a notificar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, incluidas posibles vulneraciones de los derechos humanos.

Durante 2020 no se notificaron incumplimientos significativos del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus.

3.2 Segunda Línea de Defensa: funciones de gobierno interno

Las actividades de control están integradas en todos los ámbitos de la empresa. Las principales actividades de control se realizan desde unidades como Corporate Risk & Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance, Human Resources y otras.

Gestión de riesgos y controles

Corporate Risk & Compliance se encarga de centralizar la vigilancia continua de los principales aspectos de riesgo y cumplimiento regulatorio dentro de Amadeus.

La Oficina de Corporate Risk & Compliance elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus y establece unos procedimientos de control y vigilancia para los riesgos identificados, junto con el responsable para cada riesgo. Los

riesgos identificados en el análisis y las medidas de vigilancia se comunican regularmente al Comité Ejecutivo y a la Comisión de Auditoría, así como al Consejo de Administración.

Vigilamos continuamente los principales riesgos que podrían afectar a las actividades y objetivos de Amadeus y de sus empresas. La política general de Amadeus con relación a la gestión y vigilancia del riesgo se centra en:

- alcanzar los objetivos de la empresa a largo plazo en consonancia con su plan estratégico;
- ofrecer el máximo nivel de garantías a los accionistas y velar por sus intereses;
- proteger los beneficios de la empresa;
- proteger la imagen y la reputación de la empresa;
- ofrecer el máximo nivel de garantías a los clientes y velar por sus intereses;
- garantizar la estabilidad de la empresa y su solidez financiera a lo largo del tiempo.

El objetivo último del Mapa de Riesgos de la Empresa es proporcionar visibilidad sobre los riesgos importantes y facilitar la gestión efectiva de los riesgos. El análisis de riesgos es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones de la empresa, tanto en el seno de los órganos de gobierno como en la gestión del negocio en su conjunto.

El Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta también los riesgos globales identificados cada año por el Foro Económico Mundial,²¹ como los riesgos de carácter económico, ambiental, geopolítico, social y tecnológico.

Aquellas cuestiones o riesgos que podrían impedir que en Amadeus alcanzáramos nuestros objetivos estratégicos así como otras cuestiones que todavía no se han manifestado de manera suficiente como para poder abordarlas (denominados habitualmente “incógnitas conocidas” o “riesgos emergentes”) también se reflejan en el Mapa de Riesgos de la Empresa. Se trata de riesgos de nueva aparición o variables que son difíciles de identificar y cuantificar y que podrían tener una repercusión importante en la sociedad y en nuestro sector. Ejemplos de ello son el efecto de un desarrollo digital extremadamente rápido: surgen continuamente nuevos modelos económicos de distribución de viajes como consecuencia de los rápidos cambios tecnológicos. También están en nuestro punto de mira los nuevos desafíos emergentes relacionados con el cambio climático, ya que podrían afectar al sector de los viajes.

La última versión del Mapa de Riesgos de la Empresa define los riesgos de carácter más crítico relacionados con las operaciones y los objetivos de Amadeus, entre los que se incluyen:

- Riesgos tecnológicos derivados de fallos en la infraestructura o provocados por ciberataques
- Riesgos operativos que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios empresariales
- Riesgos de seguridad y cumplimiento regulatorio
- Riesgos comerciales que podrían que podrían afectar a la satisfacción del cliente
- Riesgos reputacionales
- Riesgos relacionados con el entorno macroeconómico y geopolítico
- Riesgos relacionados con las tendencias en el sector de los viajes y el turismo

²¹ Foro Económico Mundial (2020). Informe Global de Riesgos 2020, 15ª edición

Algunos de estos riesgos han evolucionado desde el Mapa de Riesgos de la Empresa del año anterior, mientras que otros se han identificado por primera vez en 2020. La pandemia de la COVID-19 ha provocado la aceleración de algunos de estos riesgos, al tiempo que ha desencadenado otros nuevos.

Los responsables de riesgo asignados a cada uno de estos riesgos principales proponen una respuesta específica al riesgo. Los progresos con respecto a la mitigación y la evolución de los principales riesgos se presentan ante el Comité de Dirección de Riesgos para su revisión y consideración, junto con cualquier plan de acción propuesto de medidas necesarias o nuevas acciones.

Debido a su carácter transversal y dinámico, este proceso identifica los nuevos riesgos que afectan a Amadeus como consecuencia de cambios en el entorno o de la revisión de los objetivos y estrategias.

En el actual entorno empresarial, con su cada vez mayor exigencia en transparencia, ética y responsabilidad social, la gestión del riesgo reputacional está cobrando cada vez más importancia. Así pues, la evaluación de la incidencia de un determinado riesgo en la reputación se encuentra incluida en nuestra metodología. De forma similar, los riesgos en materia de ciberseguridad se gestionan a través de un marco de riesgos de seguridad dirigido por nuestra Oficina de seguridad de la información de la Empresa, igualmente integrada en el Mapa de Riesgos de la Empresa.

Además de gestionar los riesgos, Amadeus presta especial atención al cumplimiento de reglamentos sobre privacidad de datos, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE. Nuestras actividades también se extienden a normas de certificación existentes tales como PCI DSS (tarjetas de crédito), SOC1 y SOC2 (controles informáticos) e ISO 27001 (ciberseguridad).

Amadeus, como cualquier otra organización, está expuesta a riesgos que podrían alterar de manera notable servicios internos clave para la empresa, así como servicios de soluciones tecnológicas que proporcionamos a los clientes. Para asegurar incidencias mínimas en tales casos, cuyas consecuencias podrían ser catastróficas, Amadeus ha implantado un Programa de Resiliencia del Negocio diseñado para proteger a nuestro equipo humano, nuestros activos e infraestructuras, y minimizar el posible impacto a unos límites aceptables. La crisis pandémica que hemos atravesado en 2020 ha demostrado que nuestra estrategia de Continuidad del Negocio a la hora de minimizar alteraciones del negocio resulta de gran importancia y está totalmente preparada.

Por último, a través de nuestro plan de formación y concienciación, pretendemos asegurarnos de que todos los empleados comprendan y apliquen las buenas prácticas relativas al comportamiento ético, así como a la seguridad y la privacidad.

La oficina de Corporate Risk & Compliance trabaja estrechamente con los siguientes comités:

Comité Ético

El Comité Ético ofrece asesoramiento sobre asuntos relacionados con el comportamiento ético y el cumplimiento regulatorio. Este comité aborda también cualquier inquietud que puedan tener los empleados y ayuda en la implantación del Código Ético y de Conducta Profesional. El fomento de la integridad, la transparencia y la conducta ética en todas nuestras operaciones es muy importante para nosotros y tenemos tolerancia cero con las prácticas prohibidas, tanto en nuestros asuntos internos como en las operaciones externas.

Comité de Dirección de Riesgos

El Comité de Dirección de Riesgos es un órgano de toma de decisiones facultado por el Comité Ejecutivo para proporcionar supervisión y orientación en actividades y aspectos de gestión de riesgos en el conjunto de Amadeus. Esto incluye estrategias de evaluación, priorización y mitigación de riesgos.

Tanto el Comité Ético como el de Dirección de Riesgos se reúnen varias veces al año.

3.3 Tercera Línea de Defensa: Auditoría Interna del Grupo

Auditoría Interna del grupo Amadeus:

- Presta apoyo al Comité de auditoría en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de la empresa.
- Presta servicios independientes y objetivos de control y asesoramiento destinados a aportar valor y mejorar las operaciones de Amadeus. Esta función ayuda a cumplir nuestros objetivos aplicando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gobierno, la gestión de riesgos y los procesos de control. Esto incluye la posible comisión de fraude y cómo la organización gestiona el riesgo de fraude.
- La Auditoría Interna del Grupo cubre todas las empresas, áreas de negocio y procesos desarrollados mayoritariamente por Amadeus o controlados por Amadeus. Cada año, la Auditoría Interna del Grupo realiza un exhaustivo ejercicio de valoración de los antecedentes y de los riesgos para verificar y actualizar nuestras prioridades de auditoría. Este ejercicio tiene en cuenta, entre otras cosas:
 - Objetivos y proyectos estratégicos del Grupo
 - El Mapa de Riesgos de la Empresa
 - Retos y factores habilitadores internos y externos identificados mediante entrevistas con la alta dirección y las principales funciones de control
 - Magnitudes y huella geográfica de las entidades y actividades del Grupo
 - Ciclos de auditoría

Los resultados dan lugar a la formalización y aprobación por parte de la Comisión de Auditoría de un plan anual de auditoría interna.

Las entidades jurídicas incluidas en las revisiones de Auditoría Interna del Grupo durante 2020²² representaron más del 50 % de la plantilla de Amadeus. Los principales riesgos identificados durante las actividades de auditoría interna se comunican a la alta dirección y a la Comisión de Auditoría, y su estado se actualiza periódicamente hasta su resolución o aceptación por parte de los órganos de gobierno.

Como complemento óptimo a sus entrevistas independientes, la Auditoría Interna del Grupo celebra reuniones de coordinación periódicas con las principales unidades de control, tecnología y comerciales.

La Comisión de Auditoría establece los flujos de coordinación y le otorga a la Auditoría Interna del Grupo autoridad suficiente para asegurar que pueda desempeñar sus funciones. A fin de garantizar la objetividad de la Auditoría Interna, su plantilla no tiene responsabilidad ni autoridad operativa directa alguna sobre ninguna de las actividades auditadas. Por consiguiente, los auditores internos no aplican controles internos, no desarrollan procedimientos, no instalan sistemas, no preparan registros ni participan en ninguna otra actividad que pueda alterar su juicio.

La Auditoría Interna del Grupo se rige con arreglo a los principios obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA). Esto incluye sus Principios Fundamentales, su Definición de Auditoría Interna, sus Normas Internacionales y su Código Ético. La Auditoría Interna del Grupo desarrolla también un Programa de Control y Mejora de la Calidad que combina la vigilancia constante con valoraciones periódicas internas y externas. El programa incluye la evaluación de la conformidad de la Auditoría Interna del Grupo con el

²² Incluidas las revisiones de auditoría interna y la evaluación del diseño y efectividad de los modelos de Control Interno sobre la Información Financiera (ICFR) y de Prevención de Delitos Empresariales (CCP).

Marco Internacional para la Práctica Profesional. También valora la eficiencia y efectividad de la Auditoría Interna del Grupo e identifica oportunidades de mejora continua.

4. Políticas de Amadeus: lucha contra el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales

Amadeus apoya a su negocio con una serie de políticas diseñadas para cumplir con ciertos comportamientos establecidos. Las políticas fundamentales de Amadeus están respaldadas por sistemas sujetos a revisiones regulares de calidad internas y externas para garantizar el cumplimiento de la regulación y la aplicación de buenas prácticas.

Entre sus principales políticas corporativas, Amadeus aplica las siguientes, que contribuyen a la prevención de actividades ilegales como el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales:

- Código Ético y de Conducta Profesional
- Política de Denuncia de Irregularidades
- Política Antifraude
- Política Antisoborno y Anticorrupción
- Políticas de Representación y Regalos
- Política de Contribuciones Benéficas
- Política de Contribuciones a grupos políticos y Política de *lobbying*
- Poderes de Representación
- Poderes Bancarios
- Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento
- Política de Investigación in situ
- Manual de Privacidad de los Datos
- Manual de Seguridad y Privacidad
- Política de Asesoramiento Jurídico Externo
- Manual de Ventas
- Política de Compras de la Empresa
- Política de Salud y Seguridad
- Política Ambiental
- Política Tributaria

En los capítulos siguientes, se describen de forma más detallada las políticas ambientales y sociales, incluida la de Derechos Humanos.

En lo referente a la prevención de las prácticas de soborno, corrupción y blanqueo de capitales en Amadeus, además de las políticas específicas en esta área, Amadeus ha establecido políticas para prevenir estas prácticas en contribuciones benéficas o políticas. Se aplican controles a través de nuestras áreas de Industry Affairs y RSC (responsabilidad social corporativa) para controlar este tipo de contribuciones.

4.1 Código Ético y de Conducta Profesional

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC) establece el compromiso de la empresa por desarrollar su actividad siguiendo las normas éticas más estrictas.

Este Código Ético y de Conducta Profesional (el “CEBC”) se basa en los siguientes valores: El cliente, lo primero; Trabajar juntos; Asumir responsabilidades; y Perseguir la excelencia. El CEBC refleja quiénes somos y cómo desarrollamos nuestra actividad. Nuestro principio rector es la integridad: la integridad personal de todos y cada uno de los miembros de la comunidad de Amadeus y nuestra integridad profesional como organización empresarial.

4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción

Amadeus se compromete a hacer negocio a través de una competencia en el mercado justa y honrada. Nos comprometemos a aplicar las normas éticas más estrictas, establecidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus. Ello implica cumplir las obligaciones impuestas por las leyes anticorrupción internacionales, que incluyen, entre otras: Ley 10/1995 del Código Penal español, Ley Anticorrupción de 2007 de Francia, Código Penal y Ley de Lucha contra el Soborno Internacional de 1997 de Alemania, Ley contra el Soborno de 2010 del Reino Unido y Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (“FCPA”) de los EE. UU.

En concreto, respetaremos el contenido y el espíritu de las leyes anticorrupción internacionales aplicables en el desarrollo de nuestra actividad. Se prohíbe de forma estricta prometer, autorizar, ofrecer, entregar, aceptar o solicitar nada de valor ni ninguna ventaja a nadie con la intención o la apariencia de influir indebidamente en sus decisiones o su conducta o como recompensa por una actuación indebida.

Además de leer y entender la Política Antisoborno y Anticorrupción de Amadeus, todos los empleados de Amadeus deben también leer y cumplir el Código de Conducta Profesional, la Política de Contribuciones Benéficas y la Política de Contribuciones Políticas de Amadeus.

Esta Política se aplica a todos los empleados, representantes, intermediarios, consultores, subcontratados, proveedores y socios en empresas conjuntas que trabajen en nombre de Amadeus en todo el mundo.

El responsable de esta Política es Corporate Risk & Compliance. Esta unidad supervisará y administrará la Política, establecerá y mantendrá procedimientos y directrices al servicio de la Política y colaborará con los principales grupos de interés para que los ejecutivos, empleados y personal temporal de Amadeus afectados por la Política reciban una comunicación y formación adecuadas.

4.3 Política Antifraude

Amadeus no tolera el fraude, por lo que en Amadeus está prohibido cualquier tipo de prácticas fraudulentas. Todos los empleados de Amadeus son responsables de cumplir los procedimientos, controles y actividades de supervisión apropiados para proteger a Amadeus contra la comisión de fraude. Cuando existen indicios razonables de que puede haberse cometido un fraude, la alta dirección tiene el deber de garantizar un esclarecimiento justo y respetuoso de los hechos y tomar medidas inmediatas para resolver el problema.

En caso de que se haya cometido un fraude, Amadeus tomará inmediatamente las medidas adecuadas para corregir la situación, esclarecer las responsabilidades individuales, tomar las medidas disciplinarias y legales apropiadas, y aprovechar las conclusiones extraídas para mejorar los controles internos allí donde sea necesario.

4.4 Política contra el blanqueo de capitales

Como parte de su labor internacional contra la corrupción, Amadeus se compromete a desarrollar su actividad de manera profesional, justa y ética, cumpliendo plenamente las leyes contra el blanqueo de capitales y las leyes y regulaciones contra la financiación del terrorismo aplicables a Amadeus.

4.5 Formación y comunicación

La prevención de los problemas de corrupción no solo se consigue a través de las políticas publicadas en nuestra Intranet. Requiere también que el mensaje llegue al personal de Amadeus, especialmente a ciertos equipos más expuestos a esas prácticas ilegales debido a la actividad y la función que desarrollan en la organización. Por este motivo, la formación y comunicación son actividades fundamentales que se llevan a cabo de diversas maneras (presenciales, seminarios web, formación *online*, etc.). Muchos procesos financieros de aprobación de pagos garantizan también que se eviten las actividades ilegales.

4.6 Programa Empresarial de Prevención de Delitos

El Programa Empresarial de Cumplimiento de Prevención de Delitos implantado a consecuencia de las modificaciones del Código Penal español en 2010, y más tarde en 2015 y 2019, consiste en un conjunto de trámites y procedimientos para asegurar que se identifiquen los riesgos y, para que los controles que Amadeus tiene establecidos para prevenir actividades como el soborno, la corrupción o el blanqueo de capitales se apliquen y ayuden eficazmente a prevenir o reducir la perpetración de cualquier delito que pudiera afectar a la compañía.

5. Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus

Los últimos dos años han sido cruciales en lo que respecta a la orientación del sector de los viajes hacia la sostenibilidad ambiental. Durante 2019, movimientos sociales como Fridays For Future llevaron a un nivel superior la atención hacia la sostenibilidad. Resulta interesante, por motivos muy distintos, que en 2020 el sector de los viajes también haya reforzado la relevancia de la sostenibilidad, en la medida en que la pandemia de la COVID-19 demostró su vulnerabilidad, previamente subestimada. Por consiguiente, la voluntad política y empresarial de abordar el cambio climático es ahora mayor que nunca.

Amadeus ha estado reforzado su estrategia de sostenibilidad para afrontar las cuestiones ambientales – especialmente en colaboración con los grupos de interés del sector. La estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus se basa en tres pilares:

1_ Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

Medimos el impacto ambiental de nuestras operaciones, identificamos aspectos por mejorar, implantamos soluciones y seguimos vigilando nuestros resultados para alcanzar una mejora continua de la eficiencia ambiental. El sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS) es la herramienta que utilizamos en la empresa para conseguir estos objetivos.

2_ Desarrollo de soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia económica y ambiental

Brindamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficacia operativa y ambiental de los clientes. Amadeus invierte aproximadamente mil millones de euros anuales en I+D. Por tanto, la investigación y desarrollo es un componente fundamental de nuestra estrategia comercial y de nuestra contribución a la sostenibilidad de los clientes y el sector.

3_ Colaboración con los grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad en nuestro sector

Colaboramos con otros grupos de interés del sector en proyectos para mejorar la sostenibilidad del sector de los viajes. Nuestras colaboraciones incluyen agencias de la ONU, como la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización de Turismo Mundial (OMT) o la secretaria de la ONU Cambio Climático (CMNUCC). También trabajamos con instituciones académicas de todo el mundo y con asociaciones del sector de viajes, como el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

Desde 2009, el Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS) es la herramienta que usamos en Amadeus para medir, reportar y mejorar los resultados ambientales.

El Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus mide el impacto de nuestras operaciones teniendo en cuenta cinco factores: energía, emisiones de CO₂, consumo de papel, consumo de agua y residuos generados. Evaluamos nuestros resultados teniendo en cuenta tanto el consumo total de recursos como los coeficientes de eficiencia basados en las transacciones comerciales procesadas y en el número de empleados. Para evaluar nuestros resultados tenemos también en cuenta el crecimiento de la empresa. Garantizamos mejoras a largo plazo de nuestros resultados medioambientales fijando objetivos anuales que mejoren los resultados medioambientales del año anterior.

El equipo Building & Facilities a nivel local se encarga de la optimización del consumo de recursos en nuestros edificios de oficinas. En determinados casos reciben el apoyo de equipos técnicos que, por ejemplo, facilitan indicadores de rendimiento en relación con el consumo de recursos.

5.1.1 Elementos materiales del EMS

El EMS ayuda a gestionar los cinco principales elementos relativos al impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Estos elementos se identificaron en el ejercicio de materialidad inicial en el cual consultamos a nuestros

propios expertos internos y realizamos una evaluación comparativa con otras empresas de sectores económicos similares. Los cinco elementos incluidos en el EMS de Amadeus son: consumo de energía, emisiones de CO₂, consumo de papel, uso del agua y generación de residuos.

5.1.2 Alcance geográfico del EMS y metodología

El EMS incluye la información del impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Amadeus cuenta con oficinas en más de 70 países. Algunas de esas oficinas son pequeñas y resulta ineficiente medir e informar del impacto de todas ellas de manera directa. Por ello hemos adoptado un enfoque más eficiente y pragmático según el cual informamos de las medidas directas del impacto en nuestras 15 mayores sedes (que representan más del 70 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo) y luego realizamos una estimación de las sedes restantes, basada en los factores medios de consumo por empleado de las sedes donde medimos nuestro impacto directamente. En resumen, medimos nuestro impacto directamente para el 70 % de nuestros empleados e indirectamente para el 30 % restante. Esta nueva metodología fue implantada en 2018. Antes de esta fecha informábamos sobre el impacto de las sedes donde nuestra medición era directa. Es importante señalar que la información del Centro de Datos de Amadeus está incluida en la información directa.

Las 15 sedes de Amadeus incluidas en la información directa son:

- 1_ Niza, Francia
- 2_ Bangalore, India
- 3_ Miami, EE. UU.
- 4_ Erding, Alemania
- 5_ Madrid, España (sede principal)
- 6_ Londres, Reino Unido
- 7_ Bad Homburg, Alemania
- 8_ Bangkok, Tailandia
- 9_ Sídney, Australia
- 10_ París, Francia
- 11_ Madrid, España (Organización Comercial de Amadeus)
- 12_ Waltham, EE. UU.
- 13_ Singapur
- 14_ Manila, Filipinas
- 15_ Portsmouth, EE. UU.

El alcance de la información directa del EMS de Amadeus incluye estas 15 oficinas que representan cerca del 70 % de los trabajadores y aproximadamente el 90 % del consumo total estimado de recursos de Amadeus en todo el mundo (teniendo en cuenta que nuestro principal Centro de Datos en Alemania es, con gran diferencia, el mayor consumidor energético del Grupo Amadeus).

Hasta 2018, este Centro de Datos representaba casi el 50 % del impacto ambiental total estimado y más del 70 % de las emisiones de CO₂ de Alcance 1 y 2. En 2019, el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero las emisiones de CO₂ recurriendo al uso de las Garantías de Origen de energías renovables.

El alcance de la información directa se revisa con regularidad y se adapta a las circunstancias variables de Amadeus y de nuestro entorno empresarial. Desde 2013 hemos ampliado progresivamente su alcance incluyendo nuestras sedes de Bangalore (India), Waltham (EE. UU.), Singapur y Manila (Filipinas), y en 2019 incorporamos en el EMS nuestras instalaciones en Portsmouth (EE. UU.).

La pandemia de la COVID-19 también ha influido en nuestro impacto e información ambiental. Debido a los confinamientos nacionales y con el fin de cumplir con las obligaciones legales en materia de seguridad, la mayor parte de nuestras oficinas han estado cerradas para los empleados durante varios meses en 2020. Algunas oficinas volvieron a abrir para el personal desde mediados de mayo, cuando las restricciones nacionales debidas a la COVID-19 cambiaron para permitir el regreso de los empleados a la oficina. No obstante, para el mantenimiento y la seguridad de los edificios es necesario destinar recursos, como energía y agua, por lo que el consumo no se detuvo por completo, aunque las oficinas estuvieran cerradas.

Con el fin de garantizar que el EMS siga siendo una herramienta eficaz para la visibilidad del impacto ambiental de las operaciones de Amadeus y permitir también la debida vigilancia mediante la comparación de los resultados de un año a otro, cada año se revisa su alcance y, cuando se incluyen nuevas incorporaciones, ofrecemos las debidas comparaciones con y sin las nuevas incorporaciones para que el público interno y externo pueda entender fácilmente la información y los resultados. Hasta la fecha, las 15 sedes incluidas en el EMS han seguido estando operativas desde su inclusión en él, por lo que no hemos tenido que excluir ninguna de las sedes. A mediados de 2020, una de nuestras oficinas (Madrid ACO) cerró y los empleados fueron trasladados a la sede central de Madrid.

Hemos priorizado aquellos elementos que son más relevantes cuantitativamente para los resultados de Amadeus a nivel mundial y aquellos en los cuales tenemos margen para la gestión y mejora. Siguiendo este razonamiento, por ejemplo, la electricidad tiene una mayor ponderación en nuestros objetivos que la generación de residuos, dado que nuestro consumo eléctrico es más importante en términos absolutos que los residuos generados y también porque posiblemente tenemos mayor capacidad para gestionar nuestro consumo eléctrico que los residuos generados a través de nuestras operaciones. Por este motivo y debido a la diferente naturaleza de las actividades y el impacto ambiental, analizamos por separado el impacto del Centro de Datos y el impacto de los edificios de oficinas.

Hemos introducido una serie de medidas ecológicas que han ayudado a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.

La eficiencia energética en el Centro de Datos de Amadeus sigue siendo una prioridad. En los últimos seis años, hemos reducido la PUE²³ de 1,39 a 1,31 en 2020.

El número de transacciones y consultas procesadas en el Centro de Datos ha aumentado enormemente en los últimos años, incluso en el contexto de la COVID-19, debido al número creciente de dispositivos *online* que pueden conectarse y realizar consultas, con un amplio uso de Internet, aumento de los servicios complementarios y personalizados para el viajero, posibilidad de cambiar los planes de viaje a través de distintos medios, etc. Una de las consecuencias de este aumento de las respuestas en el sistema de Amadeus es que la energía requerida para procesar ese número de transacciones sigue aumentando a pesar de las mejoras en la eficiencia energética. Como forma de contrarrestar esta tendencia en el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero, y siguiendo nuestra iniciativa de alcanzar la neutralidad en carbono, desde 2016 hasta 2018 colaboramos con la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para invertir en proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. Durante esos tres años compensamos un total acumulado de 32.091 t de CO₂ con Reducciones de Emisiones Certificadas de estos proyectos.

²³PUE significa efectividad del uso energético y es un parámetro habitual para medir la eficiencia energética de los centros de datos. Cuanto más se aproxime a 1 la PUE, más eficiente será el centro de datos.

En 2019 implementamos una política más ambiciosa en el Centro de Datos para evitar la liberación de emisiones, en lugar de compensarlas mediante reducciones en otros lugares. Desde 2019, mediante el uso de Garantías de Origen de energías renovables, el Centro de Datos pasó a ser una instalación con neutralidad en carbono (emisiones cero de CO₂). Esta iniciativa ha tenido también un importante impacto positivo en las emisiones globales del grupo. Nuestras emisiones de CO₂ de alcance 1 se han reducido en un 61 % en comparación con 2018. Esta medida supone un paso significativo hacia el objetivo de Amadeus de alcanzar las cero emisiones para 2050, en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático.

5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales

5.2.1 Contaminación

Conseguir un crecimiento sostenible y reducir las emisiones de CO₂ son algunos de los retos a los que nos enfrentamos en la actualidad. El consumo eléctrico es una de las mayores fuentes de emisiones de CO₂ en Amadeus, pero también el uso de papel, los viajes de negocios, el gas natural y el gasóleo contribuyen a nuestra huella de carbono.

Seguimos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP)²⁴ para gestionar y reportar nuestras emisiones de CO₂.

- En el Alcance 1 incluimos las emisiones procedentes del gas natural y el gasóleo.
- En el Alcance 2, incluimos las emisiones vinculadas al uso de electricidad²⁵ en nuestras oficinas de todo el mundo y en el Centro de Datos.
- En el Alcance 3 incluimos las emisiones procedentes del consumo de papel y los viajes de negocios. Reunimos información sobre viajes de negocios de nuestro proveedor de agencias de viajes y utilizamos la calculadora de carbono de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para estimar las emisiones por pasajero. Las emisiones se calculan, por tanto, por cada trayecto. El alcance de medición de las emisiones procedentes de los viajes de negocios en avión incluye el 62 % de nuestra plantilla total.

En 2015 asumimos el compromiso de operar el negocio de Amadeus siguiendo una política de crecimiento neutro en carbono. Eso implica que aplicamos medidas para reducir lo máximo posible las emisiones y, si emitimos más que en nuestro año de referencia, compensamos ese aumento de nuestras emisiones de CO₂ utilizando las Reducciones de Emisiones Certificadas de los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. En 2019, actualizamos y aumentamos este compromiso para reducir a cero las emisiones de CO₂ de nuestro Centro de Datos gracias al uso de las Garantías de Origen de energías renovables. Asimismo, con objeto de reducir las emisiones de CO₂, nuestras sedes han adoptado algunas de las mejores prácticas, por ejemplo:

Centro de Datos:

Amadeus siempre se ha centrado en la eficiencia energética de todas sus operaciones. Las medidas adoptadas proceden de una combinación de análisis interno de nuestros expertos, así como revisiones y recomendaciones de consultores externos. En este sentido, el Centro de Datos de Amadeus tiene desde 2010 la certificación de eficiencia

²⁴ El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP, por sus siglas en inglés) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los gobiernos y líderes empresariales para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. El GHGP clasifica las emisiones en tres alcances. Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero procedentes de fuentes que son propiedad de la empresa; Alcance 2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero producidas a consecuencia de las operaciones de la empresa; y Alcance 3: otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, como las emisiones procedentes de proveedores de viajes por viajes de negocios.

²⁵ Los factores de conversión aplicados (la cantidad de CO₂ emitida por kWh utilizado) se han obtenido de los últimos promedios actualizados para cada país publicados por la Agencia Internacional de la Energía en su publicación: IEA Statistics Data Service Emissions factors 2020 edition.

energética de TÜV SÜD por su suministro de energía, procesos de refrigeración y control climático y sus equipos tecnológicos, así como por sus procedimientos de compras, instalación y desinstalación, tras un exhaustivo análisis de nuestra infraestructura. Esta certificación se ha renovado posteriormente en 2012, 2015 y 2018. La certificación actual es válida hasta 2021. Hemos ampliado también la certificación de nuestro Centro de Datos con la EN 50600, el nuevo estándar de la UE para centros de datos, que tiene un alcance aún más amplio y una exigencia mayor.

Como se ha explicado anteriormente, en 2019 pasó a ser una instalación con neutralidad en carbono gracias al uso de Garantías de Origen de energías renovables.

En 2020 hemos terminado la renovación de nuestras unidades de distribución de baja tensión. Gracias a este sistema, las pérdidas se han reducido en torno a un 18 % en comparación con el anterior sistema eléctrico. Se estima que el ahorro generado por esta mejora en la eficiencia operativa será de 62.000 kWh.

Otro ejemplo de medidas recientes adoptadas para mejorar nuestra eficiencia energética y reducir las emisiones de CO₂ es la instalación de equipos de refrigeración más eficientes que reducen la energía necesaria para refrigerar los servidores y, además, optimizan el uso del agua.

En 2020 hemos reducido el caudal de los refrigeradores sensibles. Además, hemos implementado un sistema de control inteligente que puede regular la velocidad de los ventiladores y hemos optimizado el caudal de aire. En resumen, se estima que las mejoras en los refrigeradores y enfriadores han reducido el consumo de potencia en 442.452 kWh/año.

Edificios de oficinas:

Algunas de las medidas implementadas incluyen:

- adaptación de la temperatura ambiente a las condiciones meteorológicas;
- fomento del uso del coche compartido o del transporte público; algunas de nuestras sedes de mayor tamaño, como Bangalore o Niza, ofrecen servicios de lanzadera y transporte compartido para los empleados con el fin de reducir la huella ambiental y la congestión del tráfico;
- compra de papel neutro en carbono;
- puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Dada la naturaleza de nuestras actividades, el ruido y la contaminación lumínica no son importantes para Amadeus. Nuestras operaciones implican el uso de nuestro Centro de Datos en Alemania y edificios de oficinas en todo el mundo, por lo que no tenemos una relación directa con la generación de un nivel elevado de ruido o contaminación lumínica.

5.2.2 Economía circular y gestión de residuos

Uno de los elementos incluidos en nuestro EMS es la generación de residuos. En nuestras instalaciones se generan residuos por las cocinas y por el uso general de oficina. Los residuos resultan difíciles de medir, ya que en algunos casos no disponemos de los medios ni la documentación para reportar parte de los residuos. Las principales fuentes de información para reportar los residuos en Amadeus son las empresas de reciclaje que prestan sus servicios a Amadeus, ya que estas pueden reportar la cantidad de residuos recogidos para el reciclaje, dado que estos constituyen la base de sus facturas. Por otra parte, los residuos generados por actividades extraordinarias, como las obras realizadas en los edificios, generalmente sí se miden, pero a efectos de comparabilidad se reportan por separado de los residuos habituales. En Amadeus la generación de residuos es baja en general en comparación con otros sectores u otros tipos de impacto, como el consumo energético o las emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, estamos comprometidos con nuestra política de reducción-reutilización-reciclaje. Desarrollamos procedimientos de gestión destinados a minimizar los residuos. Algunas de nuestras sedes han puesto en práctica

acciones locales para reducir el desperdicio de comida. Por ejemplo, en Niza un porcentaje de nuestros residuos totales se convierte en abono.

Algunas de las mejores prácticas para reducir la generación de residuos son las siguientes:

- instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos;
- sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos;
- campañas de comunicación para concienciar a los empleados y minimizar los residuos y el uso de plástico;
- producción de energía a partir de residuos;
- colaboración con proveedores externos para mejorar la medición y gestión de los residuos;
- reutilización de pantallas de ordenador obsoletas y de otros equipos electrónicos;
- sustitución de los vasos de papel por tazas de cristal o loza;

5.2.3 Uso sostenible de los recursos

Prestamos especial atención a hacer un uso eficiente y responsable de los recursos naturales que utilizamos directamente, como el agua, o indirectamente, como el papel.

El uso del agua en Amadeus se divide en tres categorías:

- 1) Agua utilizada para la refrigeración de servidores, especialmente en el Centro de Datos de Alemania. Se llevan a cabo continuos análisis de la calidad en el Centro de Datos para garantizar un alto nivel de calidad del agua. Con estos análisis y la consecuente mejor calidad del agua, reducimos la necesidad de añadir agua nueva en los circuitos, reduciendo así el consumo total.
- 2) Agua utilizada en las cocinas, aseos, etc., de los edificios de oficinas. La cantidad utilizada con estos fines es relativamente baja y, gracias a las medidas de mejora continua, el consumo total se ha mantenido estable pese al aumento del número de empleados. Las medidas de mejora están relacionadas con campañas de comunicación entre los empleados de Amadeus, instalación de nuevos equipos, como grifos con sensor automático, etc.
- 3) Agua utilizada para el riego. Nuestros jardines y sistema de riego en Niza minimizan el uso de agua debido a que las plantas del jardín están adaptadas al clima local.

En determinadas regiones o épocas del año, el agua a menudo se convierte en un recurso escaso, especialmente el agua potable. Como empresa, es fundamental mantener un uso responsable del agua en cada una de nuestras acciones. Estos son algunos ejemplos de iniciativas emprendidas en nuestras oficinas de todo el mundo para reducir el consumo de agua:

- instalación de grifos con sensor de movimiento y reguladores de caudal en los aseos;
- uso de sistemas de riego por goteo y plantas con bajo consumo de agua;
- uso de electrodomésticos eficientes en el uso del agua en las cocinas;
- instalación de unidades de detención de fugas para reducir la pérdida de agua;
- en Singapur nuestro edificio de oficinas dispone de un sistema para evitar malgastar agua en el sistema de refrigeración a causa de la condensación. El edificio también recoge el agua de lluvia del tejado para el riego de los jardines;
- en Sídney nuestro edificio de oficinas recoge el agua de lluvia por medio de un sistema de bajantes para recuperar el agua vertida desde el tejado y transportarla hasta unos depósitos de agua de lluvia. El agua filtrada procedente del sistema de recogida se utiliza después en las duchas y aseos de todos los cuartos de baño del edificio, para regar las superficies exteriores del edificio y, si es posible, para limpiar las ventanas.

Reportamos el consumo de papel en nuestras instalaciones sumando la cantidad de papel adquirido durante el año o, si están disponibles, a través de sistemas automatizados de impresión mediante tarjeta identificadora personal. Estos sistemas automatizados permiten un control del uso más exacto y facilitan la identificación de aspectos por mejorar.

Estos son algunos ejemplos de iniciativas realizadas en nuestras oficinas de todo el mundo para reducir el consumo de papel:

- instalación de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal;
- uso de papel neutro en carbono;
- configuración por defecto de todas las impresoras para impresión a doble cara en blanco y negro;
- concienciación de los usuarios acerca del coste ambiental y económico de la impresión;
- uso de papel reciclado;
- envío del papel usado para su reciclaje;
- implementación de la firma electrónica para reducir la impresión y el uso de contratos en soporte papel;
- reducción del material publicitario impreso sustituyéndolo por medios digitales.

La electricidad es el tipo principal de energía que utilizamos en nuestras operaciones. Representa también la principal fuente de nuestra huella de carbono.

Medimos el consumo eléctrico por separado en nuestro Centro de Datos y en nuestros edificios de oficinas. Reportamos también el consumo de gas natural, utilizado normalmente para la calefacción en algunos de nuestros edificios, así como del gasóleo, utilizado sobre todo en nuestro Centro de Datos para garantizar el suministro ininterrumpido de energía mediante el uso de un gran generador.

La mayoría de las sedes incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental han adoptado buenas prácticas de eficiencia energética y cambio de comportamiento. Por ejemplo:

- sustitución de bombillas incandescentes por LED;
- interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento;
- planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor;
- apagado automático de las luces a determinadas horas;
- apagado de los ordenadores al concluir el horario laboral;
- aprovechamiento de la luz natural;
- adaptación de la temperatura ambiente a las condiciones meteorológicas;
- uso de pegatinas de ahorro de energía y otros medios para fomentar el consumo energético responsable;
- inversión en energía renovable;
- instalación de placas fotovoltaicas en los tejados.

Además, tal como se ha indicado anteriormente (véase la sección sobre contaminación), el Centro de Datos sigue una estricta política de eficiencia energética que implica diversas acciones en distintos frentes: desde la optimización de la energía utilizada para la refrigeración hasta la mejora del proceso de retirada de equipos tecnológicos.

Por lo que se refiere a la energía renovable, en 2019 el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero sus emisiones de CO₂ mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. En el resto de los edificios de oficinas donde Amadeus no compra certificados de energía renovable, reportamos el consumo de energía renovable con arreglo a

la combinación de producción por país publicada por la Agencia Internacional de la Energía. En consecuencia, informamos sobre las principales fuentes de energía necesarias para la electricidad consumida y el consumo energético total procedente de fuentes renovables, tal como se indica a continuación.

Mediante el uso de las Garantías de Origen, el índice de energía renovable de nuestro Centro de Datos es del 100 %. La fuente de esta energía renovable es la energía hidráulica.

Hemos calculado también la proporción de energías renovables en todas nuestras sedes alrededor del mundo, que corresponde al 26,9 % del total.

El porcentaje total de renovables en nuestro Centro de Datos y en todas nuestras sedes alrededor del mundo es del 68,9 %, que corresponde a 76.091 MWh (273.929 GJ).

5.2.4 Protección de la biodiversidad

Las operaciones de Amadeus no generan riesgos significativos o directos para la biodiversidad y, por tanto, esta no se identifica como un aspecto material.

Amadeus cuenta con una amplia red de socios y clientes en todo el sector. Esto lo aprovechamos para participar en proyectos conjuntos de sostenibilidad del sector. Por ejemplo, hace dos años nos sumamos a la iniciativa encabezada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) para combatir el tráfico de animales salvajes y apoyar la implementación de una política corporativa contra el comercio ilegal de vida salvaje.

Entre otras actividades relacionadas en las que colabora Amadeus se incluyen la reducción de la cantidad de residuos que van al vertedero, la reducción del uso de plásticos o la eliminación de los utensilios de cocina de un solo uso en nuestros edificios de oficinas.

5.2.5 Cambio climático

Seguimos las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) para medir y reportar nuestras emisiones de CO₂.

Para lograr nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable sostenible y ajustarnos al objetivo de 1,5-2 grados del Acuerdo de París, Amadeus ha establecido las metas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Hasta 2018 nuestro propósito era no aumentar las emisiones netas (Alcances 1 y 2) en comparación con nuestro año de referencia, 2015. Se trataba de un gran desafío puesto que requería mejorar la eficiencia, debido a que la empresa crece a gran velocidad. Para conseguirlo, colaboramos con la CMNUCC (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático) para invertir en proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India. En tres años hemos compensado un total acumulado de 32.091 t de CO₂ con Reducciones de Emisiones Certificadas de estos proyectos.

En 2019 revisamos este objetivo para hacerlo más ambicioso y empezar a conseguir una reducción de las emisiones netas a pesar de que la empresa sigue creciendo en términos de ingresos y empleados. Desde 2019 hemos reducido nuestras emisiones de CO₂ mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. Con esta medida redujimos nuestras emisiones de CO₂ totales en 28.250 toneladas en 2019 en comparación con 2018 y en 4.525 toneladas en 2020 en comparación con 2019.

Por otro lado, en 2020 Amadeus invirtió 875,6 millones de euros en I+D. Desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes. Esto ayuda especialmente a las aerolíneas y otros clientes a cumplir sus objetivos del Alcance 1.

En 2017 firmamos el Compromiso de Neutralidad Climática de la ONU. En consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático y mediante la firma del compromiso, nos hemos fijado el objetivo a largo plazo de

cero emisiones de aquí a 2050. Puesto que se trata de un plazo muy largo para Amadeus, trabajaremos por alcanzar este mismo objetivo en 2030, como forma de garantizar una acción temprana y la reducción de incertidumbre. Las principales herramientas para conseguir este objetivo son las medidas de eficiencia energética y el uso de energías renovables, ya sea de forma directa o mediante el uso de instrumentos de mercado como las Garantías de Origen de energías renovables.

5.3 Cambio climático y Amadeus

El sector de los viajes y el turismo tiene que contribuir a alcanzar el objetivo de aumento máximo de 1,5-2 grados establecido por el Acuerdo de París sobre el clima. Las medidas necesarias para alcanzar este objetivo precisan de cambios fundamentales en el sector de los viajes.

Amadeus participa en la experiencia de viaje de millones de pasajeros cada día. Somos un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático.²⁶

Los riesgos relacionados con el cambio climático a los que se enfrenta Amadeus se pueden clasificar en las siguientes categorías:

5.3.1 Gobierno

El Consejo de Administración de Amadeus es el más alto órgano de representación, administración y control de la empresa. Entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de riesgos, que incluyen los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático.

La unidad Corporate Risk & Compliance de Amadeus se encarga de centralizar y vigilar aspectos de riesgo y cumplimiento regulatorio. Corporate Risk & Compliance elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa, que tiene en cuenta riesgos globales, como los riesgos de carácter económico, ambiental, geopolítico, social y tecnológico. Sobre la base de los riesgos identificados, Corporate Risk & Compliance evalúa aquellos que pueden suponer un riesgo para la consecución de los objetivos estratégicos de Amadeus, así como aspectos emergentes a los que Amadeus debería prestar atención a medio plazo.

Sobre el Senior Vice President, General Counsel & Corporate Secretary recae el máximo nivel de responsabilidad dentro del equipo de gestión de Amadeus en relación con la sostenibilidad ambiental, incluidos los aspectos relacionados con el cambio climático. En este contexto, se encarga de informar al Consejo de Administración acerca de la estrategia y las iniciativas de Amadeus en materia de cambio climático.

Amadeus analiza tanto los riesgos como las oportunidades en relación con el cambio climático y hace un seguimiento continuado de los efectos del cambio climático. El análisis de riesgos y oportunidades en relación con el cambio climático lo lidera el equipo de Sustainability de Amadeus. Para garantizar que se identifiquen los principales riesgos durante la fase de vigilancia, este análisis se revisa continuamente a lo largo del año en estrecha colaboración con Corporate Risk & Compliance.

Aunque las operaciones de Amadeus tienen un nivel de emisiones relativamente bajo, formamos parte de un sector que consume mucha energía y genera muchas emisiones. Reconocemos nuestra responsabilidad y actuamos en consonancia a fin de contribuir, mediante nuestra tecnología y alcance, a un sector de los viajes más sostenible y neutro en carbono, colaborando con socios del sector.

5.3.2 Estrategia

²⁶ Conforme a las buenas prácticas, los apartados siguientes se reportan siguiendo las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

La estrategia ambiental general de Amadeus, que es aplicable específicamente al cambio climático, se sustenta en tres pilares: (1) la eficiencia ambiental de nuestras operaciones; (2) el desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a nuestros clientes a mejorar su eficiencia ambiental; y (3) colaboración con grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad en nuestro sector.

Para Amadeus, los riesgos identificados en relación con el cambio climático están vinculados principalmente con la demanda de viajes. Esto se debe, en parte, al hecho de que mayores costes ambientales implican mayores costes económicos, y esto lleva a una menor demanda de viajes. Además, los viajeros, con el fin de evitar impactos ambientales negativos, podrían buscar alternativas en lugar de viajar.

La tabla siguiente expone los principales riesgos relacionados con el cambio climático que podrían afectar al negocio de Amadeus:

Categoría de riesgo	Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción
Riesgos físicos	Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	Al trabajar en más de 190 países de todo el mundo, Amadeus está expuesto a fenómenos meteorológicos locales extremos que afectan a cualquiera de los entornos sociales donde trabajamos, a nuestros proveedores o clientes, o a nuestras operaciones.
Riesgos regulatorios	Regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono Regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Se están aprobando cada vez más nuevas regulaciones que obligan a presentar informes en materia de cambio climático. Puesto que el sector de los viajes es global por naturaleza, la implementación de mercados de emisiones regionales podría crear ciertas alteraciones en la competencia y tener implicaciones políticas.
Riesgos reputacionales		La mayor concienciación de la sociedad sobre el cambio climático y el compromiso por desarrollar operaciones y una propuesta de valor que sean responsables desde el punto de vista medioambiental.
Riesgos tecnológicos		La incapacidad para satisfacer las necesidades de los clientes o para implementar soluciones tecnológicas de vanguardia que sean sostenibles.
Riesgos de mercado		Creciente interés de los viajeros y de nuestra propia plantilla por nuestras iniciativas para luchar contra el cambio climático

Por otro lado, existen oportunidades relacionadas con el cambio climático vinculadas al desarrollo de soluciones tecnológicas que permiten informar a los viajeros acerca de opciones de viajes sostenibles y que ayudan a los proveedores de viajes a mejorar la eficiencia ambiental de sus operaciones. Estas soluciones pueden mejorar la conversión y la fidelidad del cliente así como la reputación en el mercado. A continuación, se indican las oportunidades relacionadas con el cambio climático que se han identificado:

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
Nuevos productos y servicios	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Nuestras soluciones permiten comparar las emisiones de diferentes itinerarios, mediante la calculadora de carbono ICAO.
	Reportar	Recopilar todas las emisiones liberadas en viajes de negocios por una organización.
	Compensar	Incluir la posibilidad de compensar las emisiones de carbono liberadas durante un viaje.
Ventajas competitivas	Módulo Amadeus Altéa Departure Control System (DCS) - Flight Management (FM)	La optimización de la distribución de la carga en el avión ayuda a las aerolíneas a reducir el abastecimiento de combustible en cada salida.
	Amadeus Sky Suite	Amadeus Sky Suite es un sistema de planificación que ayuda a las aerolíneas a optimizar sus operaciones y reducir así la cantidad de recursos consumidos por pasajero.
	Amadeus Airport Sequence Manager y otras soluciones tecnológicas para aeropuertos	Facilitar la implantación de toma de decisiones en colaboración (CDM, Collaborative Decision Making) en aeropuertos, lo que conlleva reducciones en las emisiones de CO ₂ , en la contaminación local, en la generación de ruido y aumenta la eficiencia en aeropuertos y la satisfacción de los viajeros
	Amadeus Sky Suite	Facilita la planificación de redes de las aerolíneas con sofisticados algoritmos para estimar la demanda de viajes, lo que ayuda a optimizar el uso de recursos, incluidos el combustible y las emisiones asociadas

5.3.3 Gestión de riesgos

Amadeus aplica el modelo de las Tres Líneas de Defensa. Este modelo, respaldado por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo, nos permite coordinar todas las funciones de soporte y aseguramiento de Amadeus para gestionar de manera conveniente el riesgo en todo el Grupo.

Los riesgos por el cambio climático están incluidos en la gestión de riesgos de la empresa de Amadeus. Nuestro compromiso por el medioambiente se integra en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional (1ª Línea de Defensa), y nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta riesgos emergentes como los relacionados con el cambio climático (2ª Línea de Defensa).

Risk & Compliance se encarga de del desarrollo del Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus, trabajando en colaboración con el responsable de cada uno de los riesgos. Por lo que respecta al cambio climático, el equipo Sustainability de Amadeus es el responsable del riesgo, y cuya supervisión está a cargo del Senior Vice President, General Counsel & Corporate Secretary.

Cada uno de los riesgos relacionados con el cambio climático identificados se valora teniendo en cuenta tanto el impacto como la probabilidad, y se clasifica según tres categorías: riesgo bajo, medio y alto. Después, en función de la valoración de cada riesgo, se establecen medidas específicas de mitigación y prevención.

En la tabla siguiente se describe la gestión de cada uno de los riesgos relacionados con el cambio climático identificados, así como su valoración.

Categoría de riesgo	Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Valoración
Riesgos físicos	Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Nuestra presencia en todo el mundo nos ayuda a diversificar nuestro riesgo. Amadeus ha creado un equipo global para coordinar respuestas en materia de responsabilidad social para afrontar acontecimientos adversos que puedan suceder en los mercados en los que trabajamos.	Probabilidad: alta Impacto: bajo
	Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	Nuestro servicio ininterrumpido al cliente 24/7 está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario.	Probabilidad: media Impacto: medio
		Para acontecimientos que afecten a cualquiera de nuestras oficinas, se facilita la mitigación a través de la tecnología de las comunicaciones, lo que nos permite mantener ininterrumpidamente nuestras operaciones.	Probabilidad: baja Impacto: alto
	Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	El riesgo más significativo está relacionado con acontecimientos que afecten al normal funcionamiento de nuestro Centro de Datos en Erding (Alemania) donde se procesan todas las transacciones de Amadeus. A fin de gestionar este riesgo, el diseño del Centro de Datos incluyó medida de resiliencia, como el aislamiento con hormigón reforzado y los suministros de agua y electricidad de refuerzo. Es más, se invierten 80 millones de euros al año en el Centro de Datos Amadeus, y parte de esta inversión va destinada al mantenimiento de su resiliencia. Asimismo, se han implantado estrategias de continuidad del negocio para minimizar los efectos de fenómenos meteorológicos locales extremos.	
Riesgos regulatorios	Regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	Estas regulaciones pueden afectar a Amadeus de manera directa o indirecta, ya que nuestros clientes podrían pedirnos que les ayudemos a cumplir con ellas. Estas regulaciones no implican un riesgo para Amadeus, a menos que se vuelvan demasiado complejas y heterogéneas. Por este motivo, estamos entablando un diálogo activo con representantes de la UE para crear conciencia acerca de la importancia de un enfoque internacional homogéneo en relación con el reporte de las emisiones de carbono.	Probabilidad: baja Impacto: bajo
	Regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Debido a la diversificación geográfica del negocio de Amadeus, este riesgo podría tener un efecto limitado. Amadeus mantiene estrechas relaciones con organismos regulatorios en la UE y en los EE. UU. y permanece alerta ante cambios de relevancia.	Probabilidad: media Impacto: bajo
Riesgos reputacionales		Se espera que las empresas cumplan con todas las normas ambientales del sector y vigilen su rendimiento ambiental. Amadeus ha implementado su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) y participa en índices de sostenibilidad. Estas medidas nos permiten reportar con transparencia nuestro rendimiento ambiental e identificar las mejores prácticas y áreas de mejora.	Probabilidad: baja Impacto: medio

Categoría de riesgo	Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Valoración
Riesgos tecnológicos		El rendimiento ambiental se está convirtiendo en un elemento importante del rendimiento operacional de las aerolíneas. Debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayudan a las aerolíneas a mejorar su rendimiento ambiental (por ejemplo, optimizando el consumo de combustible). Si Amadeus no contribuye a ofrecer a los viajeros opciones para la compensación del carbono, nuestra posición competitiva se deterioraría. En la actualidad, nuestras soluciones pueden calcular las emisiones de CO ₂ de los itinerarios.	Probabilidad: alta Impacto: medio
Riesgos de mercado		Amadeus debe priorizar su propio rendimiento ambiental si queremos ser capaces de atraer y conservar el talento de las generaciones más jóvenes. Hemos implantado nuestro Sistema de Gestión Ambiental y hemos establecido objetivos de rendimiento ambiental.	Probabilidad: media Impacto: medio

5.3.4 Métrica y objetivos

Amadeus implantó su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) en 2009, una herramienta para medir, reportar e identificar las mejores prácticas en relación con el rendimiento ambiental de Amadeus.

A través del EMS, Amadeus gestiona los principales KPI relativos al impacto ambiental de nuestras operaciones, incluidos los relacionados con el cambio climático. Se han identificado doce indicadores principales:

- Consumo eléctrico en el Centro de Datos;
- Consumo eléctrico por transacción procesada en el Centro de Datos;
- Consumo eléctrico total de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo eléctrico por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de papel total de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de papel por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Emisiones de CO₂ (alcances 1 y 2) de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Emisiones de CO₂ (alcances 1 y 2) por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de agua de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Consumo de agua por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Residuos generados de todas las sedes de Amadeus en el mundo;
- Residuos por empleado de todas las sedes de Amadeus en el mundo.

Estos indicadores se llevan supervisando desde 2009, por lo que nos ofrecen la posibilidad de usar registros de datos históricos para analizar tendencias y definir nuevas estrategias.

En las tablas relacionadas con la sostenibilidad ambiental indicamos las emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO₂ equivalentes, desglosadas por Alcance 1, 2 y 3.

5.4 Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental

Consumo energético ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus* (GJ)	168.761	211.484	201.124
Número de empleados	17.593	19.402	17.598
Consumo eléctrico por empleado* (GJ)	9,59	10,9	11,4
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	228.611	242.590	231.801
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	472,9	1.907	1.849
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	483,4	127,2	125,4
Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	397.372	454.074	432.925
Gas natural (GJ)	22.234	25.662	30.110
Gasóleo (GJ)	3.076	7.271	2.481
Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	422.683	487.007	465.516

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS. Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año.

*No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

Tipo de combustible utilizado para la generación de electricidad (GJ)*

	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros**	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	105.077	7.540	72.729	9.256	3.142	97.518	295.262
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	228.611	228.611

*Todas las cifras en gigajulios equivalentes, obtenidas a partir de los datos energéticos combinados de cada país y del factor de eficiencia energética de cada tipo de fuente de energía.

**Otros: energía nuclear, hidroeléctrica, geotérmica, fotovoltaica, termosolar, eólica, mareomotriz y otras fuentes.

***En 2020 adquirimos Garantías de Origen (GdO) de energías renovables de plantas hidroeléctricas del norte de Europa para toda la electricidad utilizada en el Centro de Datos. Sin tener en cuenta el uso de las GdO, la combinación de fuentes de energía para el Centro de Datos estaría dividida de la siguiente manera, calculada según la combinación energética de Alemania: carbón: 207.855; fuelóleo: 5.012; gas natural: 87.324; biocombustible: 44.008; residuos: 12.396; otros: 102.059; total: 458.653.

Emisiones de CO₂ ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)**	1.380	1.849	1.754
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida**	13.688	18.213	46.463
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes***	2.886	7.424	9.468
Compensación de carbono	-	-	16410
Gas natural (m ³)	578.834	668.071	783.878
Gasóleo (L)	79.675	188.317	64.257

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS. Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.

**Compensación de carbono no descontada.

***La cifra presentada en 2018 incluye las emisiones de viajes aéreos (10 sedes) y del uso de papel (14 sedes). En 2019, el alcance incluyó las emisiones de viajes aéreos de 11 sedes y el uso de papel total en Amadeus, estimado a partir de las 15 sedes incluidas en la información directa de nuestro sistema de gestión ambiental, y en 2020 hemos aumentado el alcance de las emisiones de viajes aéreos incluyendo 12 sedes.

Consumo de papel ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo de papel (kg)	22.307	66.988	79.044
Número de empleados	17.593	19.402	17.598
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	1,15	3,14	4,08

Consumo de agua y generación de residuos ⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Consumo de agua (m ³)	152.105	248.641	255.512
Total estimado de residuos (kg)*	184.034	427.722	507.220

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS.

*Con fines comparativos, las cifras de los residuos no incluyen los equipos obsoletos o los residuos peligrosos. El total de equipos obsoletos en 2020 fue de 78,9 toneladas y el total de residuos peligrosos fue de 14,9 toneladas. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviado para su reciclaje en 2020 fue del 99 % y el 99 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, el 54 % es el porcentaje medio estimado de residuos que fue enviado a reciclaje en las sedes incluidas en nuestra información directa.

6. Personal de Amadeus

6.1 Empleo

El equipo humano de Amadeus constituye la auténtica ventaja competitiva de la empresa. Su creatividad, compromiso, conocimientos y experiencia son lo que nos ha permitido consolidar una posición líder en nuestro sector. El equipo humano es fundamental para la aplicación con éxito de nuestra estrategia y para mantener nuestros resultados comerciales a largo plazo.

La función del equipo de People, Culture, Communications and Brand (PCCB) dentro de Amadeus es asegurarse de que la empresa pueda atraer, conservar y desarrollar el mejor talento para que podamos prestar servicio a nuestros clientes cada día.

Nuestro objetivo, por tanto, es crear las condiciones para que nuestro equipo humano pueda prosperar y construir una cultura inclusiva en la que se valore y se celebre la diversidad. Ofrecemos una cultura y un entorno que valora a cada persona y le brinda la mejor oportunidad posible de seguir una trayectoria profesional productiva, estimulante y satisfactoria. Los alentadores resultados de nuestra encuesta de Compromiso de los Empleados 2018, así como el reconocimiento externo, indican que vamos por buen camino para alcanzar esos objetivos.

Nuestros equipos de PCCB ofrecen una amplia variedad de servicios y procesos que nos permiten conseguirlo: desde imaginativas recompensas y prestaciones hasta programas adaptados de aprendizaje y desarrollo, además de oportunidades de movilidad internacional. Estos equipos gestionan también nuestra marca y comunicaciones. Nuestra marca cobra vida en todo lo que hacemos. Otro factor clave del éxito es cómo nos comunicamos tanto externa como internamente. Nuestros canales en las redes sociales disfrutan de una de las mayores cifras de seguidores del sector y mantenemos a los empleados al tanto de lo que está ocurriendo en la empresa a través de una narrativa adecuada y de *webcasts* en directo con la alta dirección.

Todo ello contribuye en gran medida a una empresa dinámica y de éxito.

Total de trabajadores

Total de empleados por países principales*

	2020	2019
Francia	4.403	4.482
Estados Unidos	2.307	2.732
India	2.079	2.065
Alemania	1.658	1.744
España	1.385	1.513
Reino Unido	587	629
Filipinas	533	525
Australia	438	478
Tailandia	323	362
Singapur	314	360
Turquía	220	268
Bulgaria	189	185
Ucrania	171	210
Colombia	150	148
Países Bajos	139	169
Emiratos Árabes Unidos	114	129
Otros	1.540	1.790

Total	16.550	17.789
-------	--------	--------

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de empleados por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	15.305	113	15.418
Tiempo parcial	1.127	5	1.132
Total	16.432	118	16.550

*La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en el número de empleados a tiempo parcial y empleados temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19.

2019*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	16.454	292	16.746
Tiempo parcial	899	19	918
Total	17.353	311	17.664

*La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2019, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	9.595	929	10.524	99	12	111
Mujeres	5.352	1.322	6.674	81	9	90
Total	14.947	2.251	17.198	180	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	10.090	178	10.268	204	12	217
Mujeres	5.883	676	6.559	191	12	203
Total	15.973	855	16.828	395	25	420

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de edades por tipo de empleo y contrato

2020

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
<30	2.235	108	2.343	55	6	61
>50	2.687	717	3.403	13	3	17
Entre 30 y 50	10.026	1.426	11.452	111	13	124
Total	14.947	2.251	17.198	179	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
<30	2.524	17	2.541	198	14	212
>50	2.916	263	3.179	16	4	20
Entre 30 y 50	10.533	575	11.108	181	6	188
Total	15.973	855	16.828	395	25	419

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Categoría profesional (nivel corporativo) por tipo de empleo y contrato

2020*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
VP y directores	180	26	207	1	0	1
Mandos intermedios	3.602	563	4.165	14	1	15
Personal	11.165	1.662	12.827	165	20	185
Total	14.947	2.251	17.198	179	21	201

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2019 y 2020 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19. Entre estas medidas, Amadeus propuso un programa incentivado para una reducción voluntaria temporal de las horas de trabajo.

2019*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
VP y directores	192	1	193	1	0	1
Mandos intermedios	3.627	199	3.826	19	1	20
Personal	12.155	655	12.810	375	23	399
Total	15.973	855	16.828	395	25	419

*La información proporcionada se refiere al número medio de contratos para 2020, para todos los empleados de empresas controladas.

Diversidad de sexos por categoría profesional (nivel corporativo)

2020*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por edad				
<30	0	9	2.296	2.305
30-50	82	2.913	8.046	11.041
>50	124	1.220	1.860	3.204
Por sexo				
Hombres	164	2.784	7.180	10.127
Mujeres	42	1.358	5.022	6.423
Total de empleados	206	4.142	12.202	16.550

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

2019*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal
Por edad			
<30	0	13	3.036
30-50	81	2.945	8.540
>50	112	1.129	1.933
Por sexo			
Hombres	155	2.742	7.986
Mujeres	38	1.345	5.523
Total de empleados	193	4.087	13.509

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Despidos por edad, sexo y categoría profesional (nivel corporativo)

2020*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	144			144
Hombres	65	0		65
Mujeres	79	0		79
Entre 30 y 50 años	399	47		446
Hombres	226	30		256
Mujeres	173	17		190
>50	177	53	7	237
Hombres	84	29	7	120
Mujeres	93	24		117
Total general	720	100	7	827

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

2019*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	164			164
Hombres	99			99
Mujeres	65			65
Entre 30 y 50 años	186	35		221
Hombres	103	24		127
Mujeres	83	11		94
>50	79	23	7	109
Hombres	36	15	6	57
Mujeres	43	8	1	52
Total general	429	58	7	494

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Remuneración media y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o "igual valor".

Remuneración media por género:

Retribución media (en euros)

	2020	2019
Mujeres	55.488	56.923
Hombres	66.513	67.887

Remuneración media por edad:

Retribución media (en euros)

	2020	2019
<30 años	29.461	32.524
Entre 30 y 50 años	61.067	64.090
>50 años	94.855	97.111

Remuneración media por nivel:

Retribución media (en euros)

	2020	2019
Nivel ejecutivo	282.149	282.912
Nivel directivo	126.181	130.914
Nivel no directivo	53.226	55.225

La retribución media mostrada anteriormente se refiere a la retribución total prevista (salario base, objetivo de bonus anual y de incentivo a largo plazo).

Las variaciones entre 2020 y 2019 se han visto muy afectadas por la evolución en los tipos de cambio y la diferencia en la composición de la plantilla.

Brecha salarial

La brecha salarial, indicada en porcentaje y calculada como la diferencia entre la retribución media de los empleados hombres y la retribución media de los empleados mujeres, dividida por la retribución media de los empleados hombres:

Brecha salarial por retribución media

	2020	2019
Nivel ejecutivo	2,0 %	-8,1 %
Nivel directivo	4,7 %	4,2 %
Nivel no directivo	10,2 %	10,8 %
Total (media ponderada)	9,7 %	10,1 %

La brecha salarial, indicada en porcentaje y calculada como la diferencia entre la retribución mediana de los empleados hombres y la retribución mediana de los empleados mujeres, dividida por la retribución mediana de los empleados hombres:

Brecha salarial por retribución mediana

	2020	2019
Nivel ejecutivo	9,4 %	7,4 %
Nivel directivo	6,4 %	7,0 %
Nivel no directivo	9,4 %	9,3 %
Total (media ponderada)	9,1 %	9,1 %

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluida la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo

Retribución media (en euros)

	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejo de Administración				
Consejeros Externos ⁽¹⁾	89.790	115.018	139.650	125.017
Consejero Ejecutivo		3.657.544		5.281.643
Ejecutivos⁽²⁾	314.210	289.908	382.221	343.377

(1) La remuneración pagada a los Consejeros Externos consiste en una asignación fija anual para la Presidencia/vocalía del Consejo, más una asignación fija anual adicional para la Presidencia/vocalía de los Comités del Consejo. De esta manera, la remuneración total que reciben los Consejeros Externos solo depende del tiempo de pertenencia al Consejo durante el año y de si también son miembros de uno o más de los Comités del Consejo durante todo o parte del año.

(2) Se incluye el Comité ejecutivo de Dirección de la empresa, así como otras personas con responsabilidades de dirección (denominado el Nivel ejecutivo en las tablas de remuneración anteriores).

Organización del horario laboral

La conciliación de la vida familiar y laboral está integrada en nuestra cultura y se promueve en el conjunto de la organización. La diversidad de nuestra cultura hace que dispongamos de distintas normas y políticas que pueden aplicarse en las distintas sedes de Amadeus en todo el mundo. Nuestras sedes principales promueven el teletrabajo y el horario flexible, y dos de nuestros principales centros, Niza y Norteamérica (39 % del total de la plantilla) han implementado recientemente políticas de desconexión laboral.

Esta política confirma que los empleados tienen derecho a desconectar fuera del horario laboral (excepto en los periodos de servicio), durante sus periodos legales de descanso diario y semanal, y durante sus permisos y periodos de suspensión de contrato.

Por consiguiente, no deberán utilizarse equipos móviles ni correo electrónico u otros sistemas de mensajería durante los periodos de descanso (de todo tipo) de los empleados. Los periodos de suspensión del contrato de trabajo deberán ser respetados por todas las partes.

En cumplimiento de la ley vigente en España (artículo 34.2), en la sede central de Amadeus tenemos una jornada laboral de 40 horas semanales máximo, salvo en los meses de julio y septiembre, con 32,5 horas semanales.

La jornada laboral debería desarrollarse en todos los casos entre las 8 y las 20 h.

Se pueden trabajar un máximo de 9 horas por día, con una pausa de al menos 30 minutos para comer. La jornada mínima diaria es de 4 horas, respetando el esquema global de 40/32,5 horas semanales.

Esta flexibilidad horaria se puede aplicar en todos los casos en que las funciones y los objetivos del departamento lo permitan, manteniendo siempre una cobertura mínima del servicio entre las 9 y las 18 h de lunes a jueves, y de 9 a 17 h el viernes.

La distribución de horas/empleados debe siempre acordarse con el director del departamento.

Empleados con discapacidad

En Amadeus nuestra cultura de inclusividad está configurada por nuestro equipo humano: una comunidad internacional de más de 140 nacionalidades diferentes. Sin embargo, diversidad significa algo más que simplemente reunir a un grupo de personas de distintos entornos y lugares. Nos comprometemos activamente a promover un ambiente cordial, inclusivo y de apoyo en cada oficina: una cultura compartida de respeto, espíritu abierto y consideración, respaldada por nuestro entusiasmo colectivo por la tecnología, los viajes y la innovación.

Nuestro compromiso es aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad, así como la diversidad de opinión y experiencias.

Para hacer efectivo este compromiso, revisamos con regularidad nuestros avances con el fin de identificar oportunidades de mejora y determinar la dirección para nuestra estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y también en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron el género, las personas LGBTI y las personas con discapacidad.

Nuestra mayor sede, en Niza, tomó la delantera en materia de inclusión de las personas con discapacidad, acogiendo sesiones de formación sobre concienciación acerca de la discapacidad y otras actividades con motivo de la Semana Europea por el Empleo de las Personas con Discapacidad. Revisamos constantemente la accesibilidad de nuestras sedes y la disponibilidad de equipamiento y ofrecemos formación sobre concienciación en materia de diversidad para los directivos. Establecemos también un contacto con colegios, universidades y ferias de empleo para promover la contratación de personas con discapacidad.

Empleados con discapacidad*

	2020	2019
	217	193

*El alcance de esta tabla abarcaba a todos los empleados de empresas controladas.

Conciliación de la vida familiar y laboral y absentismo

En Amadeus creemos que una buena conciliación de la vida familiar y laboral puede ayudar a los empleados a sentir un mayor control de su vida profesional y dar lugar a:

- mayor productividad;
- menor absentismo;
- empleados más contentos y menos estresados;
- mejoras en la salud y el bienestar de los empleados;
- una opinión más positiva sobre la empresa;
- mayor fidelidad, compromiso y motivación de los empleados;
- menor rotación de empleados y reducción de los costes de selección de personal.

Hemos puesto en marcha durante los últimos años diversas iniciativas para apoyar y fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral. Como último ejemplo, en nuestra sede central de Madrid hemos implantado el programa de “trabajo inteligente”. El objetivo de esta política es otorgar mayor flexibilidad a aquellos empleados que desean realizar parte de sus actividades laborales fuera de las instalaciones de Amadeus. Los días de Trabajo Inteligente independiente permiten al empleado responder mejor a sus necesidades personales sin tener que comprometerse a un régimen fijo de teletrabajo. El resultado de las diversas iniciativas puestas en práctica en nuestra empresa para mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral se traduce en una disminución del 20 % en el número total de horas de absentismo en 2019 y una disminución del 26 % en 2020.

Número de horas de absentismo

	2020	2019
Hombres	111.652	156.484
Mujeres	147.924	192.052
Total	259.577	348.537

*Un empleado se ausenta del trabajo por incapacidad de cualquier tipo, no solo como resultado de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo. Quedan excluidas las ausencias por vacaciones, estudios, permisos de maternidad o paternidad y permisos por motivos familiares (de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative).

6.2 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura y adoptando todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pueda verse afectada por nuestras operaciones.

Lesiones por tipo

	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Hombres 2020	Hombres 2019
Cuello o espalda	2	7	1	5
Huesos	1	5	4	3
Tejidos blandos	3	3	0	5
Quemaduras	0	-	0	-
Lesiones por movimientos repetitivos	0	1	0	-
Otros	17	23	27	47
Totales	23	39	32	60

	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Hombres 2020	Hombres 2019
Total de lesiones	23	39	32	60
Total de enfermedades profesionales	9	6	2	10
Índice de frecuencia*	3,13	3,55	1,90	3,13
Índice de enfermedades profesionales**	0,01	0,01	0,00	0,01
Índice de gravedad***	0,16	0,48	0,08	0,16

Índice de frecuencia calculado en función del número de lesiones/las horas efectivas trabajadas en el año 1.000.000.

**Índice de enfermedades profesionales calculado en función de las enfermedades profesionales/las horas efectivas trabajadas en el año* 10.000.

***Índice de gravedad calculado en función del número total de días perdidos de trabajo/las horas efectivas trabajadas en el año* 1.000.

6.3 Relación con los empleados

Tenemos una cultura de comunicaciones abiertas, transparentes e inclusivas con los empleados. Nuestro objetivo es ayudar a nuestro personal a conectar lo que hace a nivel individual con el concepto y la estrategia de la empresa, con el fin de implicarse más en su trabajo diario y generar un sentimiento de pertenencia a un único equipo internacional.

Unas buenas comunicaciones contribuyen al rendimiento: informamos a nuestros empleados sobre nuestra estrategia comercial, nuestros clientes, el mercado y el panorama tecnológico, y los acontecimientos importantes a nivel tanto externo como interno. Trabajamos para hacer accesible la información y los recursos necesarios a través de diversos canales. Generamos un sentimiento de pertenencia compartiendo historias que nos unen como una plantilla internacional con valores comunes. Y trabajamos para capacitar en todo momento a nuestros empleados, animándolos a un mayor intercambio, aportación y diálogo.

Todos y cada uno de los empleados realizan una contribución única a los objetivos de Amadeus. Nos sentimos orgullosos de ofrecer mejores viajes, ayudar a nuestros clientes a alcanzar el éxito, innovar y contribuir a nuestro entorno y a la sociedad. Todo esto cobra vida a través de las experiencias personales, opiniones e historias compartidas a diario con compañeros de todo el mundo. En 2018 nuestras comunicaciones más populares fueron las “charlas de 5 minutos” con altos directivos y las historias sobre diversidad e igualdad, nuestro programa de intercambio de casas e idiomas para empleados, preparación para el RGPD, experiencias de traslado de empleados y casos de clientes de todo el mundo.

El equipo de comunicaciones internas desempeñó también un importante papel a la hora de informar a los empleados durante los principales episodios de fusiones y adquisiciones y los programas de transformación del negocio que tuvieron lugar en el conjunto de la empresa en 2018.

Existe un acuerdo del Comité de Empresa Europeo disponible para las empresas de AMADEUS con sede en los Estados miembros de la Unión Europea y Estados signatarios del Espacio Económico Europeo y no miembros de la UE, incluida Suiza, acerca de la prestación de asesoramiento y la información compartida en asuntos transnacionales que afecten a los empleados de esas empresas definidos más adelante.

Las partes reconocen este acuerdo como un acuerdo negociado con arreglo a la Ley española 10/1997 del 24 de abril, modificada por la Ley 10/2011 del 19 de mayo de 2011, por la que se aplica la Directiva 2009/38/CE del Consejo del 6 de mayo de 2009.

Este acuerdo se aplicará a todas las empresas de AMADEUS con sede en los Estados miembros de la Unión Europea y Estados signatarios del Espacio Económico Europeo y no miembros de la UE, incluida Suiza, y no excluye ningún país europeo donde exista una empresa de Amadeus con un accionariado mayoritario.

El alcance del Comité de Empresa Europeo de Amadeus consiste en temas importantes de carácter transnacional basados en un informe de la Dirección Central y relativos a lo siguiente:

Se facilitará información relativa a los siguientes temas, entre otros:

- la estructura del negocio;
- la situación económica y financiera y las previsiones de la compañía, incluidas actividades y previsiones comerciales probables de la empresa;
- el desarrollo del negocio;
- producción y actividades comerciales y ventas;
- tendencias de empleo;
- estrategia e inversiones de la compañía;
- establecimiento de empresas;
- acontecimientos excepcionales que afecten a cualquiera de lo anterior;
- evolución y previsiones del número de empleados;
- políticas corporativas;
- participación financiera de los empleados en la compañía (p. ej., futuras opciones de adquisición de acciones).

Se prestará asesoramiento relativo a los siguientes temas, entre otros:

- cambios importantes en la organización, como fusiones, recortes, cierres o relocalización de tareas que den lugar a despidos colectivos;
- programas de reducción de costes que afecten al personal;
- nuevos métodos de trabajo;
- traslados importantes de la producción;
- cuestiones medioambientales;
- planes de subcontratación de tipo transnacional;
- costes y beneficios de las cuestiones transnacionales.

Si la reglamentación local para el acuerdo requiere detalles o procedimientos adicionales, prevalecerá siempre la legislación local.

Total de trabajadores por principales países/regiones amparados por convenios colectivos* (porcentaje)

País	2020	2019
Francia	100 %	100 %
Estados Unidos	0 %	0 %
India	0 %	0 %
Alemania	69 %	62 %
España	100 %	100 %
Reino Unido	71 %	72 %
Filipinas	0 %	0 %
Australia	69 %	73 %
Tailandia	0 %	0 %
Singapur	0 %	0 %
Turquía	0 %	0 %
Ucrania	0 %	0 %
Bulgaria	0 %	0 %
Países Bajos	0 %	0 %
Colombia	0 %	0 %
Emiratos Árabes Unidos	0 %	0 %
Otros	34 %	22 %
TOTALES	48 %	47 %

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Una población total del 48 % a nivel mundial está cubierta por convenios colectivos, aunque en la mayoría de las sedes europeas, como Madrid (España), Niza (Francia) o Erding (Alemania), el porcentaje de trabajadores asciende significativamente.

La salud y seguridad de nuestros empleados son una cuestión de máxima importancia para nosotros. Con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa local, cada oficina de Amadeus coordina esta actividad a nivel local. Donde sea posible, las materias de salud y seguridad están amparadas por los acuerdos colectivos.

6.4 Formación y desarrollo

El aprendizaje y el desarrollo son los dos ingredientes esenciales para mantener a los equipos en movimiento e implicados activamente. Existe un Modelo de Competencias a disposición de todos los empleados que les ofrece una excelente indicación y presentación de cuáles son los principales comportamientos y habilidades requeridas esenciales a cada nivel de la empresa.

Cada empleado es considerado único, con su propia serie de aspiraciones especiales, sus habilidades y su banco de conocimientos. Tanto si desean desarrollar su carrera profesional en niveles directivos como si desean convertirse en expertos técnicos, el Modelo de Competencias puede señalarles la dirección correcta.

Contamos con un programa de aprendizaje descentralizado en el que cada sede y empresa del grupo gestiona su propio presupuesto de formación y sus propias políticas en función de los requisitos del mercado. Proporcionamos herramientas de formación de la empresa que capacitan a los empleados para decidir acerca de sus propios requisitos de formación.

Número total de horas de formación

Categoría de empleados

	Hombres 2020	Hombres 2019	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Total 2020	Total 2019
SVP, EVP y VP	77,49	91,46	6,00	10,05	83,49	101,51
Directors	1.207,87	668,44	362,86	234,86	1.570,73	903,30
Associate directors	1.948,38	1.511,44	460,21	509,64	2.408,59	2.021,08
Senior managers	7.555,99	8.605,33	3.707,99	4.309,20	11.263,98	12.914,53
Managers	28.407,93	27.425,78	15.953,71	15.672,39	44.361,64	43.098,17
Personal	82.104,19	161.041,12	51.760,08	92.011,69	133.864,27	253.052,81
	121.301,85	199.343,57	72.250,85	112.747,83	193.552,70	312.091,40

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas.

Número medio de formaciones

Categoría de empleados

	Hombres 2020	Hombres 2019	Mujeres 2020	Mujeres 2019	Total 2020	Total 2019
SVP, EVP y VP	3,69	6,10	2,00	2,51	3,48	5,34
Directors	8,57	5,76	9,81	8,10	8,82	6,23
Associate directors	9,06	8,08	6,97	8,49	8,57	8,18
Senior managers	9,32	11,66	11,77	14,76	10,00	12,54
Managers	11,29	16,36	11,33	17,41	11,30	16,73
Personal	11,68	20,05	10,88	17,43	11,35	19,01

*El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas. Las cifras indican la formación media por cada categoría de empleados.

Amadeus realiza una gran inversión en formación, especialmente para las mujeres, tal y como se muestra anteriormente, en el mayor número medio de horas de formación que recibieron en comparación con la media de los hombres.

6.5 Accesibilidad

Para Amadeus, crear un lugar de trabajo accesible es algo imprescindible para ampliar la diversidad en el lugar de trabajo y mejorar en último término la contratación y conservación de empleados con discapacidad. Por ello, en sedes como Madrid llevamos a cabo acciones de accesibilidad individualizadas para cada empleado con discapacidad, ofreciéndole las herramientas y la ayuda necesarias para sus actividades diarias. En los EE. UU. participamos en el programa de empresa con igualdad de oportunidades (EEO).

De acuerdo con la Ley estadounidense para Personas con Discapacidades de 1990 (ADA), Amadeus prohíbe cualquier tipo de discriminación contra las personas con discapacidad física o mental en la contratación, así como en todos los términos y condiciones de empleo.

6.6 Igualdad

Amadeus trabaja para ayudar a todos a configurar sus propios viajes, creando valor para nuestros clientes, para los viajeros y para la sociedad. Nuestra cultura promueve el respeto, el trato justo, la igualdad de oportunidades y la dignidad para todos y permite a nuestro equipo humano ofrecer la mejor versión de sí mismo.

En Amadeus aceptamos y respetamos las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad, así como la diversidad de opinión y experiencias.

Para hacer efectivo este compromiso, revisamos con regularidad nuestros avances con el fin de identificar oportunidades de mejora y determinar la dirección para nuestra estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y también en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron el género, las personas LGBTI y las personas con discapacidad.

Trabajamos para crear un lugar de trabajo con igualdad de oportunidades para todos los empleados. Revisamos regularmente nuestros procesos de selección para evitar cualquier tipo de sesgo y garantizar que nuestras ofertas de empleo sean neutras en términos de sexo. Vigilamos de cerca los procesos de remuneración para evitar cualquier desigualdad por razón de sexo. Las mujeres en Amadeus reciben también capacitación a través de programas de asesoramiento y del trabajo de Amadeus Women's Network liderado por las empleadas y que está puesto en marcha en muchas de nuestras oficinas.

Nos dedicamos también a animar a las chicas y mujeres jóvenes a seguir una carrera profesional en los ámbitos CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) mediante nuestro apoyo a Inspiring Girls (véase más adelante) en España y nuestro patrocinio de la conferencia Code First: Girls en Londres.

Amadeus demostró con orgullo este año su compromiso con la comunidad LGBTI como la 150ª empresa en respaldar las Normas de Conducta para Empresas de la ONU para combatir la discriminación contra lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales. Amadeus se unió también a otras grandes empresas españolas para crear REDI (Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión LGBTI) con el fin de promover las buenas prácticas en el lugar de trabajo para la diversidad e inclusión LGBTI. Nuestro grupo de recursos de empleados LGBTI, Amadeus Proud, creó una sección en nuestra sede de Madrid, aumentando la visibilidad y ampliando la red LGBTI y de Aliados.

Tuvimos el orgullo de apoyar la labor de Inspiring Girls, una organización que ofrece ejemplos de mujeres profesionales que sirvan de referencia para chicas de 11 a 15 años. Las chicas tienen ocasión de conocer a mujeres de distintas profesiones no tradicionales para poder ampliar su visión de las profesiones disponibles, hacer preguntas y ver que las mujeres que trabajan en esos ámbitos no son elementos extraños. Amadeus tuvo el placer de acoger una de esas sesiones en nuestra oficina de Madrid.

Amadeus tiene el pleno compromiso de cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde trabajamos. Esto incluye, entre otras cosas, las leyes y reglamentos relativos a la salud y seguridad, mano de obra, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, ofertas públicas, y lucha contra el soborno y el blanqueo de capitales. La sede de Madrid cumple las obligaciones legales establecidas en la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Sin embargo, no es suficiente con el cumplimiento regulatorio. Siguiendo los valores y principios establecidos en este Código, nos guiamos por las normas éticas más estrictas y mantenemos un firme compromiso con la excelencia en los ámbitos del gobierno corporativo, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

6.7 Política de Derechos Humanos

Amadeus se compromete a desarrollar una cultura y una estructura de la organización al servicio de las políticas de derechos humanos en todo el mundo. El objetivo de Amadeus es exponer claramente su punto de vista sobre los posibles problemas en materia de derechos humanos, como salario y remuneración justos, libertad de asociación y negociación colectiva, salud y seguridad, trabajadores migrantes y ausencia de discriminación de los empleados.

Amadeus y su grupo internacional de empresas en todo el mundo tienen el compromiso de desarrollar una cultura y una estructura de la organización basadas en los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Tratamos de establecer relaciones con entidades y organizaciones que compartan los mismos principios y valores que Amadeus. Esperamos de nuestros socios que respeten y no vulneren los derechos humanos. En nuestra empresa, si algún empleado cree que alguien está incumpliendo la Política de Derechos Humanos o la legislación, se le pide que lo notifique inmediatamente a su superior, al departamento de Recursos Humanos o al Comité Ético.

Nuestra alta dirección tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de estos compromisos, así como de supervisar su aplicación y garantizar la investigación de cualquier incumplimiento.

Amadeus respeta la legislación y reglamentación nacional en cada mercado donde trabaja. En aquellas situaciones en las que Amadeus se enfrente a un conflicto entre los derechos humanos reconocidos internacionalmente y la reglamentación nacional, la empresa seguirá unos procesos para buscar cómo respetar los principios de los derechos humanos internacionales.

Además de trabajar dentro del respeto de los derechos humanos, aprovechamos también las oportunidades de contribuir a los derechos humanos en ámbitos en los cuales podemos ejercer una influencia positiva en nuestro entorno local a través de nuestras iniciativas de RSC de la empresa.

Nuestro compromiso con la excelencia nos ha hecho líderes en nuestra industria. El mismo espíritu de excelencia inspira nuestro comportamiento profesional y cómo nos tratamos unos a otros. Guía nuestras relaciones con los grupos de interés, nuestra conducta en las comunidades en las que operamos y nuestros esfuerzos por contribuir a un medio ambiente más sano, limpio y sostenible.

El trabajo en equipo de Amadeus se basa en la confianza y la integridad. Esperamos que los empleados honren la confianza depositada en ellos actuando en todo momento con integridad personal y profesional. Los empleados deben evitar conflictos de intereses, incluida cualquier situación en que la competencia de intereses profesionales o personales ponga en tela de juicio el desempeño imparcial de las obligaciones profesionales. Los empleados no deben aprovechar nunca su posición dentro de Amadeus, ni los recursos de Amadeus, para obtener beneficios para ellos mismos, su parientes o terceros relacionados con ellos.

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (<https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf>) es vinculante para todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y VP/directores, y forma parte de sus relaciones laborales con el Grupo o la Compañía Amadeus correspondiente. A estos efectos, “Grupo Amadeus” o “Grupo” hace referencia al conjunto de sociedades en las que Amadeus IT Group, S.A. participa directa o indirectamente y controla.

Además de su gran compromiso con los derechos humanos, Amadeus está comprometido con la aplicación, entre otras cosas, del contenido de los principales acuerdos recogidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relativos al rechazo del trabajo forzado, la esclavitud moderna y la trata de seres humanos.

6.7.1 Trabajo infantil

En Amadeus no existe trabajo infantil, por lo que este está excluido de cualquier actividad de selección de personal. En esta declaración se aplica la legislación local para definir el término “infantil”.

6.7.2 Salario justo/remuneración justa

Todos los empleados de Amadeus tienen derecho a una remuneración justa por su trabajo. La empresa se compromete a remunerar a los empleados de acuerdo con las buenas prácticas del mercado laboral y la legislación local.

Nuestras actuales políticas de compensación incluyen directrices globales que se están aplicando a nivel mundial durante nuestro Proceso de revisión de salarios, asegurando justicia y equidad en los diferentes mercados, y la no discriminación de los grupos minoritarios.

6.7.3 Libertad de asociación/negociación colectiva

Amadeus reafirma su apoyo a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En este sentido, la empresa se compromete a cumplir los Convenios de la OIT relativos a la libertad de asociación y los derechos sindicales, reconociendo plenamente el derecho de organización y el derecho de los sindicatos a la representación y negociación en nombre de los empleados, sin perjuicio de la legislación local existente.

6.7.4 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de crear un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura y adoptando todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pueda verse afectada por nuestras operaciones. La política de Salud y Seguridad de Amadeus exige a cada una de sus empresas o entidades jurídicas la elaboración y aprobación de una Política de Salud y Seguridad. Se elaboran y se aplican programas y procedimientos conformes con esta política a nivel local con la aprobación del Director General/Director de Sede.

6.7.5 Trabajadores migrantes

Todos los empleados de Amadeus, incluidos los trabajadores migrantes, disfrutan de un salario, prestaciones y condiciones laborales justas y acordes con la legislación local. No permitimos retener el pasaporte de los trabajadores para evitar que se marchen, cobrar ningún tipo de comisión o depósito por el empleo ni ninguna otra práctica injusta. Amadeus rechaza el tráfico de seres humanos.

6.7.6 No discriminación

En Amadeus valoramos y respetamos las diferencias en nuestra plantilla. Nos comprometemos a que cada uno de los empleados sea tratado con respeto, dignidad y justicia, y disfrute de igualdad de oportunidades. Eso significa que, a lo largo de todos nuestros procesos de RR. HH. (selección de personal, remuneración y prestaciones, formación, desarrollo, promoción, traslado, movilidad y terminación del empleo), las personas son valoradas únicamente por sus méritos y su capacidad para cumplir los requisitos y normas de su cargo, sin ser objeto de ninguna discriminación. En nuestra empresa, valorar la diversidad y la inclusión implica aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de una misma cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de sexo, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad. Respetamos los derechos de todos y aplicamos una política de tolerancia cero con la discriminación.

6.7.7 Incumplimiento de la política y sus consecuencias

El incumplimiento de esta política no solo vulnerará los valores de Amadeus, sino que también puede tener un impacto socioeconómico más amplio en el conjunto de Amadeus como empresa. La prensa negativa y los vínculos con la vulneración de los derechos humanos pueden ser muy perjudiciales para la reputación de una empresa y pueden generar una pérdida de confianza y compromiso del cliente.

La denuncia de incumplimientos se tratará con absoluta confidencialidad y se registrará de forma anónima. Todas las denuncias serán tomadas en serio y tratadas caso por caso, trasladándose debidamente a los órganos de gobierno correspondientes en caso necesario.

6.7.8 Procedimiento de notificación

Los miembros del Comité Ético responsable del cumplimiento de la política de Derechos Humanos están disponibles mediante contacto directo o enviando un correo electrónico confidencial a ethics@amadeus.com. Siempre que sea necesario y apropiado, Amadeus establecerá medios de comunicación alternativos aparte del correo electrónico normal para garantizar la confidencialidad.

En 2019 y 2020 no hemos recibido ninguna queja relativa a la vulneración de los Derechos Humanos.

Los Derechos humanos forman parte del marco de análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir alguno de los siguientes derechos:

- No discriminación
- Negociación colectiva
- Libertad de asociación
- Salario justo
- Ausencia de mano de obra infantil o trabajo forzado
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo

En 2020 concluimos una evaluación de riesgos de los Derechos humanos identificados anteriormente en varios países seleccionados siguiendo los siguientes criterios: (i) según criterios de Derechos humanos; o (ii) por la importancia que tienen en las operaciones de Amadeus, en particular por cómo afectan a la reputación.

La evaluación se llevó a cabo en 37 países, lo que representa el 16 % del número total de filiales. Se pidió a la mayor parte de las empresas de estos países que realizaran la evaluación para 2 tipos de grupos de interés (empleados de Amadeus y proveedores de Amadeus) y se ha evaluado cada riesgo en términos de Probabilidad e Impacto (impacto financiero y reputacional), puntuados de 1 (menor) a 4 (mayor).

Los resultados obtenidos en esta evaluación indican que la probabilidad de que estos riesgos se materialicen en estos países no es relevante.

7. Información social

7.1 Compromiso social

Nuestro objetivo en materia de responsabilidad social corporativa es utilizar nuestra tecnología junto con nuestro equipo humano para ayudar a construir un sector de viajes y turismo más responsable, inclusivo y sostenible. Los viajes pueden aportar importantes beneficios socioeconómicos a las comunidades locales. Al mismo tiempo, también pueden influir negativamente en la sostenibilidad a largo plazo de los destinos. Es por ello que nos hemos centrado en iniciativas que contribuyan al desarrollo responsable de los viajes y el turismo, mediante:

1. La maximización de la contribución positiva que los viajes y el turismo hacen a la sociedad a través de la participación de grupos de interés locales y la creación de oportunidades para las comunidades en todo el mundo mediante iniciativas formativas y de desarrollo socioeconómico.
2. La minimización de los efectos negativos del turismo en destinos concretos mediante la protección de la biodiversidad, el patrimonio cultural y el espíritu de comunidad.

La COVID-19 ha tenido un impacto sin precedentes en el sector de los viajes en todo el mundo. Al igual que hemos hecho con nuestro negocio, hemos adaptado nuestra estrategia de RSC a largo plazo para fomentar los esfuerzos paliativos y de recuperación mediante los programas existentes y otros nuevos. En 2020 lanzamos cuatro nuevos programas de RSC estratégicos diseñados para alcanzar nuestros objetivos en materia de RSC y sociales:

_Social Innovation Powers Good: impulsar efectos sociales positivos mediante la innovación de productos y servicios.

_Skills to Empower Good: facilitar formación gratuita especializada para promover el talento y luchar contra el desempleo en el sector de los viajes y el turismo.

_Powering Good with Partners: aunar fuerzas con nuestros grupos de interés en iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones con efectos sociales positivos para nuestro sector y nuestras comunidades.

_Empowering Communities: fomentar el compromiso de los empleados para fortalecer las comunidades locales y ayudarles a proteger su patrimonio natural y cultural.

En 2020, las actividades de RSC se desarrollaron en 49 sedes (33 países), donde se encuentra más de un 75 % del personal. Hemos trabajado con organizaciones para establecer colaboraciones a largo plazo y hemos participado en proyectos estratégicos que pueden influir enormemente en nuestros beneficiarios. También seguimos armonizando cada vez más nuestros programas y actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a fin de redoblar esfuerzos para reconstruir de manera responsable el sector mundial de viajes y turismo. En 2020 nos hemos centrado en los ODS 3, 4, 8, 10, 11 y 17.

Contamos con cuatro programas insignia diseñados para alcanzar nuestros objetivos ODS.

[_Social Innovation Powers Good](#)

Este programa fomenta la innovación de Amadeus en el desarrollo de productos y servicios con fines sociales. Trabajamos con todos los equipos internos, dando apoyo y visibilidad a iniciativas de negocio que puedan ayudar a afrontar los desafíos sociales y contribuir a alcanzar los ODS.

Debido a la pandemia, en 2020 nuestros esfuerzos en innovación social se centraron en el ODS 3, por lo que nuestro objetivo principal fue la protección de la salud, el bienestar y la seguridad de los viajeros. Esta innovación orientada

a objetivos fue posible gracias al desarrollo de grupos de trabajo interdisciplinarios y al lanzamiento de concursos internos en los que participaron más de 600 empleados.

[_Skills to Empower Good](#)

Este programa ofrece acceso gratuito a formación especializada en viajes y turismo para personas y profesionales en situación vulnerable que necesiten mejorar sus competencias, contribuyendo así a la recuperación del sector al tiempo que se lucha contra el desempleo de manera general.

Durante 2020 recibimos más de 45.000 inscripciones a nuestros cursos de formación y seminarios web gratuitos.

[_Powering Good with Partners](#)

Este programa busca aunar fuerzas con nuestros grupos de interés a través de iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones que tengan un efecto multiplicador y aumenten nuestro impacto social positivo colectivo. Amadeus se sitúa en el centro del ecosistema de los viajes y se encuentra en una posición excepcional para promover redes, proyectos colaborativos o acciones conjuntas donde nuestras soluciones, nuestro conocimiento y nuestra experiencia puedan ser realmente útiles para incentivar un sector de viajes y turismo más responsable, inclusivo y sostenible.

En 2020, este programa nos ha proporcionado el marco para aunar fuerzas con otros actores para afrontar los desafíos sociales planteados por la pandemia.

[_Empowering Communities:](#)

Este programa busca el compromiso de nuestros empleados para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en las comunidades locales en las que operamos. Este año, el compromiso de nuestros empleados se centró en la respuesta a la COVID-19 y en la recuperación a través de voluntariado, captación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Se buscaron formas creativas de ayudar a las comunidades locales a pesar de los desafíos de la COVID-19: desde donaciones de mascarillas y alimentos hasta programas de acompañamiento para estudiantes para que ampliaran sus competencias en el sector de los viajes y el turismo.

Amadeus IT Group contribuyó en 2020 con un total de 214.231 euros para organizaciones sin ánimo de lucro.

[Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro \(EUR\)](#)

	2020	2019
	214.231	269.469

En lo relativo al impacto en el desarrollo y el entorno social local, una de nuestras principales contribuciones se basa en la oferta de puestos de trabajo de alta calidad que generan un impacto local positivo directo e indirecto, gracias a nuestra plantilla total de más de 16.500 FTE repartida por todo el mundo. En este sentido, nuestro crecimiento histórico y nuestros resultados económicos positivos han supuesto una importante contribución fiscal total.

En Amadeus, queremos asegurarnos de que todos nuestros grupos de interés dispongan de un acceso sencillo a información actualizada sobre la empresa. Además de diversas publicaciones, mantenemos un diálogo abierto con nuestros grupos de interés. Somos conscientes de la importancia del compromiso de los grupos de interés, ya que nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros. En la siguiente tabla describimos los principales canales de comunicación para cada uno de nuestros grupos de interés.

Grupo de interés	Canales de comunicación
Empleados y candidatos externos	Comunicación directa a través de los equipos locales, regionales y mundiales de Amadeus People & Culture Encuestas de comunicación en todas las oficinas Acuerdos de negociación colectiva Buzón de correo electrónico de empleados Intranet y boletín semanal interno Participación en eventos externos para dar visibilidad a nuestra experiencia y atraer nuevos talentos; nuestros canales en las redes sociales darán cobertura a estas actividades https://jobs.amadeus.com/
Accionistas	Comunicación directa a través del equipo de Investor Relations e informes periódicos Giras de presentación y conferencias Buzón de Investor Relations https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas de inversores)
Clientes	Comunicados de prensa periódicos en los que se anuncian nuevas soluciones, acuerdos y otras noticias importantes Publicaciones de invitados en el blog en las que nuestros clientes ofrecen su visión acerca del sector y explican cómo colaboran con nosotros Comunicación directa a través de ventas locales, regionales y mundiales, así como de los equipos de gestión del cliente Programa de la Voz del Cliente Centros de atención al cliente locales e internacionales Eventos orientados al cliente en los que se da visibilidad a nuestras ofertas y a nuestra experiencia y en los que se profundiza en la manera de colaborar mejor con nuestros clientes; nuestro blog y nuestros canales en redes sociales dan cobertura a estas actividades
Proveedores	Contacto directo a través del departamento de Política de Compras de Amadeus, de otras unidades internas y de los equipos locales de las distintas oficinas en todo el mundo Encuestas de responsabilidad social y ambiental
Asociaciones del sector	Comunicación directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector Publicaciones en el blog
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	Contacto directo a través del equipo de Industry Affairs y de los directores generales locales de Amadeus Participación en reuniones y actos relacionados https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas para relaciones institucionales)
Sociedad y medio ambiente	Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés Buzón de correo electrónico de Industry Affairs Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y sostenibilidad Publicaciones en el blog https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas de sostenibilidad)

7.2 Relación con los proveedores

Nuestro objetivo es hacer que Amadeus sea la marca más respetada en el sector. La Política de Compras de Amadeus fija las políticas necesarias para ayudar a que Amadeus alcance esta meta.

Amadeus espera que todos los participantes internos y externos en el proceso de compra sigan las normas más estrictas de conducta ética. Contamos con que las actividades se lleven a cabo de acuerdo con el Código de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC) (disponible en www.amadeus.com) y con la Política Ambiental de Amadeus.

Todos los empleados de Amadeus, especialmente los participantes en los procesos de compra deben elaborar planes para asegurar que todos los posibles proveedores se adhieran al Código Ético y de Conducta de Amadeus. La empresa tiene que apoyar a los proveedores comprometidos con la responsabilidad medioambiental.

Desde el punto de vista interno, contamos con que todos los empleados de Amadeus participantes en los procesos de compra mantengan el máximo nivel de integridad y objetividad en el proceso de toma de decisiones y, por lo tanto, disuadimos a los empleados y proveedores de hacer nada que pueda poner en peligro o que parezca poner en peligro la objetividad. Todos los empleados de Amadeus deben respetar las disposiciones recogidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (CEBC). Además, los empleados de Amadeus deberían adherirse a los principios medioambientales principales en nuestro proceso de subcontratación, teniendo en cuenta, por ejemplo, la adquisición de bienes y servicios que sean realmente necesarios (por ejemplo, no almacenar o crear, o si a través de la evaluación o verificación se identifica que la transferencia interna de bienes existentes tiene sentido).

De forma externa, esperamos que todos los proveedores de Amadeus cumplan con un conjunto mínimo de normas éticas, como los compromisos comerciales éticos, sociales y ambientales. Todos los proveedores de Amadeus deben estar totalmente comprometidos en cumplir estrictamente con todas las leyes y reglamentos apropiados de todos los países y jurisdicciones en los que operan, como las leyes y reglamentos en materia de salud y seguridad, mano de obra, derechos humanos y discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, ofertas públicas, y lucha contra el soborno. Esperamos que los proveedores sigan las normas éticas más elevadas y que estén firmemente comprometidos con la excelencia en los campos de gobierno corporativo, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Para verificarlo, debemos garantizar:

- Al menos los proveedores estratégicos de cada empresa de Amadeus deberán suscribir de manera explícita por escrito el extracto del CEBC de Amadeus para proveedores. En caso de que cualquiera de esos proveedores aplique su propio CEBC documentado (que Amadeus tendrá derecho a solicitar y auditar) y se demuestra que su propio CEBC es al menos tan estricto como el de Amadeus, entonces se aceptará que dicho proveedor aplique su propio CEBC, pero esto deberá confirmarse por escrito. En caso de que el proveedor no esté de acuerdo con esos términos, será responsabilidad del proveedor decir explícitamente si no suscribe el CEBC y cuáles son los motivos para ello, decidiendo entonces el Departamento de Compras correspondiente, junto con el departamento Risk & Compliance, cómo proceder en cada caso concreto.
- Favorecer a aquellos proveedores comprometidos con las prácticas de responsabilidad ambiental y social, por ejemplo, mediante la aplicación de una política de medio ambiente, que demuestren su capacidad y voluntad de cumplir sus obligaciones ambientales, priorizar los productos fabricados de manera ecológica y que puedan desecharse de forma responsable con el medio ambiente.
- Evitar las relaciones con los proveedores que no puedan cumplir con los siguientes principios:
 - respetar los derechos humanos de los empleados y no tratarlos nunca de manera inhumana;
 - evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil;
 - no practicar la discriminación en la contratación y el empleo;
 - evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos;
 - respetar el derecho de los empleados a organizarse para una negociación adecuada entre los trabajadores y la dirección;
 - crear y mantener unas condiciones y ambiente de trabajo seguras y saludables para todos sus empleados;
 - respetar todas las leyes y normas internacionales relacionadas y garantizar unas transacciones justas y evitar la corrupción.

7.2.1 Política de certificación de los proveedores

El proceso de certificación de los proveedores ayuda a identificar a los candidatos con los que establecer relaciones estratégicas, facilita la comunicación con los proveedores potenciales y garantiza que los nuevos proveedores cumplan con los estándares de calidad, gestión y seguridad de toda la empresa.

El procedimiento de certificación de los proveedores de Amadeus proporcionará una visión holística de toda nuestra base de suministro global de la siguiente manera:

- _ identificando los proveedores aprobados y preferidos para los productos y servicios que queremos adquirir;
- _ comprendiendo mejor los posibles riesgos de comprar productos o servicios en todas las geografías;
- _ fomentando las mejoras de los estándares de los proveedores.

El proceso de certificación que debe aplicarse a cualquier nuevo proveedor de Amadeus debería dividirse en dos fases, una relacionada con la certificación como proveedor de Amadeus de cualquier tipo de servicio y, otra, con la certificación de servicios para garantizar que el proveedor pueda proporcionar un tipo determinado de servicios, como *Business Continuity Critical* o *IT Security Relevant*.

Evaluación/registro inicial del proveedor

En primer lugar, en la fase en la que se evalúa la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos de Amadeus, se envía un cuestionario de precertificación según la criticidad del proveedor, además de la información de contacto general.

Esta evaluación inicial podría incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- información general del proveedor;
- responsabilidad social e información ambiental corporativa;
- análisis de reputación;
- información de su situación financiera.

Esta evaluación podría complementarse, si fuera necesario, como se ha comentado anteriormente y dependiendo del servicio que proporcione este proveedor, con una revisión más detallada de las capacidades que tiene el proveedor para cumplir con los requisitos que Amadeus precisa.

- Políticas de seguridad o suscripción a las políticas de seguridad de Amadeus y otros requisitos (por ejemplo, PCI u otros)
- Aplicación de sistemas de calidad
- Ventaja competitiva frente al resto del sector
- Nivel del servicio
- Demanda de las capacidades de gestión
- Referencias de otros sectores similares.

También es conveniente (según el país/ubicación) solicitar un documento de registro específico del proveedor para garantizar el cumplimiento adecuado de los requisitos legales locales.

Certificación

Los resultados de los procesos anteriores serán evaluados entre los departamentos de Compras, Operaciones y los responsables del Área de riesgo. Este análisis decidirá si el proveedor puede trabajar con cualquier empresa de Amadeus dedicándose al servicio pertinente.

Los resultados de esta evaluación se almacenarán en el módulo *Coupa Supplier Information Management* (datos relacionados con el proveedor) y en el módulo *Contract Lifecycle Management* (datos relacionados con el servicio que proporcionará).

Este proceso sirve para garantizar que el proveedor cumpla con los requisitos de Amadeus y pueda trabajar con nosotros, y de ninguna manera debe entenderse y comunicarse al proveedor como una adjudicación de contrato.

Al llevarse a cabo un evento RFX, los proveedores ya incluidos en *Coupa* tendrán el permiso de participar, automáticamente, si el servicio es similar a los que este proveedor ha proporcionado previamente. Si el servicio es distinto, deberá llevarse a cabo de nuevo la evaluación de riesgo del servicio.

7.2.2 Proveedores de Amadeus

La mayoría de nuestros proveedores externos pertenecen a las siguientes categorías:

- servicios de consultoría y marketing;
- proveedores de *hardware*;
- proveedores de *software*;
- proveedores de comunicación de datos.

Aunque Amadeus cuenta con una presencia internacional, la mayor parte del gasto (en torno al 80 %) se concentra en España, Francia, Alemania y Norteamérica. Desde el punto de vista de la cadena de suministro, nuestra actividad está relacionada con el procesamiento de transacciones a través de Internet y el desarrollo tecnológico. En este sentido, la exposición de Amadeus a terceros proveedores que puedan no cumplir los requisitos sociales o ambientales mínimos es baja, y ese es un motivo fundamental por el cual la información externa que reportamos es limitada.

Por lo que respecta a nuestros proveedores, nuestro departamento de compras recurre a una encuesta para asegurarse que nuestros proveedores cumplen con los más altos estándares de sostenibilidad y con la legislación vigente en materia de medio ambiente, incluidas las emisiones de gases de efecto invernadero. La mayor parte del gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente fabricantes de *hardware* (servidores) y empresas de asesoría. En términos generales, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores ya que los 50 principales proveedores representan casi el 55 % del gasto total.

La Política de Compras de Amadeus tiene por objetivo que todos los empleados participantes en la adquisición de bienes y servicios tengan en cuenta los aspectos de la responsabilidad social y ambiental en sus decisiones de compra.

Un grupo formado por equipos de compra locales, regionales y mundiales de Amadeus supervisa las operaciones del lado de la cadena de suministro y trata tanto con los grupos de interés internos como con los proveedores.

7.2.3 Sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados

La evaluación de los sistemas de supervisión de nuestros proveedores se lleva a cabo por medio de auditorías internas y externas.

La selección de las actividades que deben revisarse por la Auditoría Interna del Grupo se basa principalmente en los riesgos y debe ser aprobada formalmente por la Comisión de Auditoría del Consejo. Gracias a nuestros compromisos, evaluamos la adecuación y efectividad de los controles internos dentro de la organización. Esto incluye, siempre que se considere relevante, la efectividad de los controles de las actividades subcontratadas.

Además de lo anterior y sobre una base *ad hoc* según nuestro enfoque basado en los riesgos, la Auditoría Interna del Grupo también puede evaluar directamente la actividad de los proveedores seleccionados, tanto a nivel de Grupo como a nivel de la entidad.

Los auditores externos proporcionan un aseguramiento independiente sobre la continuidad del negocio. En 2018, evaluamos un total de 4 proveedores y, en 2019, a 10 proveedores en cuanto a la capacidad para la continuidad del negocio. Durante 2020 hemos implementado un proceso de gestión de Continuidad del negocio para terceros con el fin de evaluar las capacidades de Continuidad del negocio de nuestros principales proveedores, a través de un cuestionario de autoevaluación. Este proceso se ha integrado en la herramienta de Continuidad del negocio de la empresa y nos permitirá aumentar el volumen de proveedores evaluados.

En 2020, una vez identificada la importancia crítica de la Gestión de riesgos de los proveedores, tomamos la decisión de poner en marcha un proyecto multidisciplinar cuyo objetivo general es implementar un enfoque basado en los riesgos (incluidas la áreas de Privacy, Cybersecurity, Business Continuity, IT Controls, Compliance y legal), determinando la manera de gestionar posteriores actividades relacionadas con los proveedores, como el rendimiento y la supervisión de riesgos de los proveedores.

Pedimos a nuestros proveedores que nos faciliten su estrategia de sostenibilidad o que cumplan con lo establecido en la política ambiental de Amadeus. Creemos que la implantación sistemática de este enfoque ayudará a aumentar cada vez más la toma de conciencia en el sector acerca de la importancia de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en general, y también nos ayudará a identificar posibles riesgos y áreas de mejora. Amadeus ha implementado un nuevo proceso de constitución de proveedores. Como parte de este proceso, Amadeus dispone de un cuestionario obligatorio que debe ser cumplimentado por todos los proveedores recurrentes (gasto superior a 10 mil euros al año). El cuestionario incluye aspectos relacionados con políticas sobre derechos humanos, discriminación o medio ambiente. Como parte de este proceso, los proveedores deben confirmar que se adhieren a nuestro Código Ético o a nuestra política Ambiental o confirmar que cuentan con políticas análogas. Si los proveedores responden de forma incorrecta, no podrán continuar en el proceso y Amadeus no trabajará con ellos.

De momento, este proceso de implementación ya está vigente en nuestra sede central Amadeus IT Group en Madrid, en nuestras otras sedes principales Amadeus SAS, Amadeus Data Processing GmbH y Amadeus Soft Labs, además de en las oficinas en Norteamérica, lo que representa más del 80 % de nuestra relación con proveedores (870 proveedores con una cifra de negocios igual o superior a 10 mil euros han suscrito nuestro CEBC para Proveedores). El proceso se seguirá implantando gradualmente en los demás países.

7.3 Servicios al cliente

Desarrollamos y ofrecemos una amplia gama de servicios para maximizar la eficiencia, la continuidad y el rendimiento de nuestros clientes. En la esfera del servicio al cliente, nos esforzamos por servir a cada uno de la mejor manera posible y atender sus necesidades específicas. Nuestro servicio y asistencia al cliente ofrecen una amplia gama de servicios de aprendizaje, asistencia, automatización, contenido y gestión de la seguridad.

Con el fin de garantizar un trato cercano con nuestros clientes, contamos con una importante presencia local, regional y mundial de servicio al cliente.

Nuestro programa Experiencia del Cliente recoge la voz de nuestros clientes para identificar, desde su perspectiva, áreas que necesitan mejora y áreas de excelencia. Monitoriza la fidelidad de los clientes a través de múltiples fuentes y canales para convertir el *feedback* de los clientes en información útil. Todos los equipos de Amadeus –estén o no en primera línea– tienen una función que cumplir y están expuestos a esas opiniones para mejorar nuestro trabajo. Esto nos ayuda a realizar una revisión continua de nuestra forma de hacer las cosas y a centrarnos en aquellos

aspectos que son prioritarios para nuestros clientes. Este feedback también resulta fundamental para decidir sobre las inversiones estratégicas de Amadeus.

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza la fidelidad del cliente y evoluciona para abrir nuevas fuentes y canales de opinión entre los clientes y Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir la opinión del cliente en ideas que los equipos de Amadeus utilizarán para mejorar nuestro rendimiento. Esto nos ayuda a revisar continuamente nuestra forma de hacer las cosas y centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes. Este feedback también resulta fundamental para decidir sobre las inversiones estratégicas de Amadeus.

Los clientes participan activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados con regularidad sobre los avances. Esa comunicación se realiza siempre en persona a través de nuestros equipos regionales o en los distintos foros con clientes que organizamos a lo largo del año.

Nuestra medida principal es el Net Promoter Score y fijamos objetivos a principio de año.

Hay ciertos elementos clave para la satisfacción que se miden en todos los segmentos de clientes:

- la calidad y fiabilidad de las soluciones de Amadeus como reflejo de nuestra atención a la investigación y el desarrollo;
- la experiencia de nuestros clientes al trabajar con Amadeus en las distintas etapas de su recorrido;
- la relación global con Amadeus, destacando el compromiso y el espíritu de servicio de nuestro equipo humano.

En 2020 continuamos invirtiendo en nuestras prácticas de Voz del Cliente para captar, procesar y reaccionar de manera proactiva al *feedback* de los clientes. En 2020 adoptamos tres medidas para llevar nuestras actividades a la categoría de buenas prácticas a nivel mundial:

1. Migramos a la solución Medallia, líder en experiencia del cliente. Esta plataforma proporciona la mejor tecnología en su campo para lanzar y procesar encuestas y compartir opiniones con todos los grupos de interés. Incrementamos el envío automático de encuestas para obtener comentarios y opiniones después de cada formación de cliente y tras cada implantación importante de producto de cliente.
2. Implementamos un nuevo marco de gobierno para garantizar un procesamiento más sistemático y automatizado de las opiniones de los clientes. Ahora somos capaces de reaccionar ante nuestros clientes de manera más rápida y asegurarnos de que las lecciones aprendidas en un área están disponibles para que otros equipos hagan mejoras.
3. Lanzamos una “encuesta de sentimientos” a nivel mundial titulada “¿Cómo te está ayudando Amadeus durante la crisis?” Más de un 80 % respondió “según lo esperado” o “mejor de lo esperado”, y muchos alabaron la orientación proporcionada, así como nuestras iniciativas paliativas durante la crisis.

Nuestros equipos de Servicios al cliente en la línea de negocio Distribution, obtuvieron de manera sistemática una puntuación por encima del 90 % en cuanto a satisfacción del cliente en 2020, mientras que Customer Services Airline IT, que empezó a medir la satisfacción del cliente este año, alcanzó un 80 %.

En el aspecto cuantitativo, en 2019 recibimos opiniones de más de 80.000 clientes de todo el mundo y, en 2020, las recibimos de 60.000. Respecto a los clientes que han contactado con Amadeus para recibir soporte, una vez se les ha ayudado, reciben una solicitud para rellenar una encuesta de opinión. Cuando las opiniones no reflejan que un cliente está satisfecho (en 2020, obtuvimos un 3,9 % de resultados poco satisfactorios), se envía un aviso a las entidades que se encargan de adoptar las siguientes acciones de acuerdo a su relevancia: mejorar los procesos internos, formar al personal, proporcionar respuestas a los equipos de producto y contactar de nuevo con el cliente.

Resultados poco satisfactorios

	2020	2019
	3,8 %	6,5 %

A medida que incorporamos e integramos otras fuentes de información, el propósito es reducir la duración de nuestros sondeos para que se necesite menos tiempo para darles respuesta.

Amadeus ha trabajado activamente para la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de mayo de 2018 de la Comunidad Europea con relación a la privacidad de datos. Se ha procedido a una revisión global del cumplimiento regulatorio en todos nuestros sistemas y procesos relativos a información personal privada con ayuda de consultoras especializadas. Se han aplicado todas las acciones inmediatas y se ha establecido un plan detallado para futuros desarrollos.

7.4 Relaciones institucionales

En el amplio panorama de los distintos grupos de interés del sector privado y profesionales de los viajes y el turismo, Amadeus mantiene una comunicación con entidades determinadas en un diálogo abierto y constructivo acerca de los temas del sector. Colaboramos con nuestras propias asociaciones profesionales y nos asociamos con aerolíneas y agencias de viajes por objetivos comunes de políticas públicas. Como colaborador activo, mantenemos una fuerte relación y colaboramos estrechamente con grupos de interés institucionales, defensores del consumidor y muchas otras asociaciones de viajes y turismo de todo el mundo.

7.5 Información fiscal

La contribución fiscal del Grupo a través del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, relacionadas tanto con los impuestos pagados directamente por las empresas del Grupo como con los recaudados de terceros, pero derivados de las actividades del Grupo, forma parte de su contribución central a la sostenibilidad de las finanzas públicas y el desarrollo del entorno social donde trabaja.

La estrategia fiscal de Amadeus IT Group, S.A. (“Amadeus” o la “Empresa”) está destinada al cumplimiento pleno y estricto de todas las leyes y reglamentos fiscales aplicables en cada país y jurisdicción donde trabaja. Además, Amadeus se esfuerza por seguir las mejores normas de la comunidad empresarial y tiene como objetivo ser reconocido por sus prácticas y programas en materia de gobierno corporativo y fiscal. La política tributaria de Amadeus se encuentra a disposición pública en:

<https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/tax-strategy.pdf>

Desde 2018, las empresas españolas tienen la posibilidad de destinar el 0,7 % de sus respectivos impuestos devengados a entidades con fines sociales. Esta opción se aplica en la declaración del Impuesto de Sociedades de la empresa. En un esfuerzo continuo por contribuir a las comunidades en las que participa, Amadeus ha optado por llevar a cabo esta opción. Para los ejercicios de 2018 y 2019, esta opción ha representado una contribución total de 2.329.270 €. En 2020, la situación de pérdidas debido a la pandemia ha impedido que la Sociedad destine ninguna cantidad a estos fines.

Información fiscal
(todas las cifras en euros)

País	2020		2019	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Albania	81.657,82	**** N/A	20.063,58	10.687,00
Alemania	(89.184.850,57)	(4.752.812,00)	176.883.687,46	42.564.994,81
Angola	42.732,76	**** N/A	35.924,64	**** N/A
Argentina	555.749,16	147.336,00	1.115.895,82	198.114,00
Australia	4.700.917,01	(593.765,00)	3.338.200,72	1.427.109,57
Austria	901.274,84	80.345,00	1.020.753,27	221.918,00
Barbados	(1.424,64)	**** N/A	9.906,98	3.979,03
Bélgica	1.161.522,48	806.363,00	1.594.952,02	463.351,88
Bolivia	60.519,48	27.040,00	78.943,20	37.887,00
Bosnia	63.877,65	**** N/A	69.314,63	1.599,00
Brasil	(1.576.501,74)	198.294,00	112.243,11	198.178,00
Bulgaria	376.566,02	81.427,00	931.624,53	89.439,99
Cabo Verde	8.746,16	497,68	10.434,05	7.776,00
Camerún	32.687,79	15.998,48	48.940,11	22.145,00
Canadá	(101.190,43)	194.672,00	1.262.763,95	590.070,56
Chile	183.419,68	(58.145,00)	226.467,34	169.871,00
China	(2.618.014,29)	404.148,00	6.044.954,71	1.502.529,43
Colombia	1.510.813,54	159.301,00	444.028,79	221.539,00
Corea del Sur	317.528,30	57.528,00	189.874,15	40.986,00
Costa de Marfil	104.923,42	35.069,13	(203.388,44)	18.004,00
Costa Rica	384.888,31	153.023,00	748.109,32	291.739,59
Dinamarca	480.931,16	204.157,00	648.381,69	64.549,22
Dubái*	2.934.447,46	**** N/A	3.013.041,89	**** N/A
Ecuador	(215.338,99)	7.660,00	95.073,13	100.607,00
EE. UU.	5.289.851,17	10.127.891,00	171.409.930,46	9.417.852,38
El Salvador	45.758,17	5.673,00	34.613,49	19.824,58
Eslovenia	67.099,80	13.830,00	43.347,90	7.907,00
España	(119.293.903,76)	72.916.651,00	1.024.252.752,23	153.773.116,18
Estonia	41.087,45	1.106,00	64.627,67	673,00
Filipinas	980.148,78	245.069,00	1.045.505,37	154.060,00
Francia	(234.222.981,98)	(50.389.532,00)	402.716.613,29	69.458.702,00
Gabón	19.076,33	5.193,66	17.767,20	9.251,00
Ghana	(196.005,95)	248,00	53.032,34	42.657,00
Grecia	451.879,09	2.095,00	(23.348.505,54)	3.506,00
Guam	(3.178,69)	-	4.573,56	**** N/A
Guatemala	48.708,47	67.221,00	89.021,46	88.453,23
Honduras	32.927,23	17.050,00	52.387,31	47.348,21
Hong Kong	17.997.079,45	727.391,00	2.947.679,10	357.960,00
Hungría	153.350,69	6.895,00	102.451,34	4.254,00
India	8.104.290,74	-	14.476.085,39	4.220.525,00

Información fiscal
(todas las cifras en euros)

País	2020		2019	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Indonesia	52.185,29	26.221,00	165.934,01	34.417,00
Irlanda	82.001,01	11.501,00	39.765,49	9.227,00
Israel	2.310.145,51	(192.014,00)	(33.293,97)	80.364,00
Italia	2.680.199,44	18.478,00	455.348,40	300.936,00
Japón	1.917.850,51	416.559,00	740.973,77	465.734,00
Kazajistán	60.900,87	220.295,00	2.213.936,28	69.027,00
Kenia	22.865,54	228.535,00	(1.580.867,19)	346.870,33
Letonia	(261.477,02)	153.400,00	319.826,22	95.105,00
Líbano	415.262,11	**** N/A	(101.141,34)	36.951,00
Lituania	101.378,55	**** N/A	77.279,38	**** N/A
Luxemburgo	60.027,84	14.111,00	72.387,16	38.569,00
Macedonia	13.047,56	-	34.894,16	1.981,00
Malasia	(113.462,45)	27.140,00	393.291,03	149.878,00
Malta	27.265,96	9.439,00	22.038,91	8.809,00
Mauricio	67.513,59	15.966,41	46.463,73	3.632,28
México	150.237,93	25.905,00	197.020,25	134.237,00
Mozambique	59.740,54	5.548,75	(22.895,48)	**** N/A
Nicaragua	12.850,44	979,00	17.126,94	15.178,36
Nigeria	(328.658,41)	215.692,00	719.775,41	200.106,00
Noruega	172.911,53	121.973,00	385.844,86	75.190,56
Nueva Zelanda	1.239.932,26	164.743,00	455.369,19	414.640,59
Países Bajos	(9.946.822,20)	194.127,00	(6.430.984,52)	320.785,00
Panamá	23.073,39	43.509,00	37.296,69	9.543,42
Paraguay	19.475,72	6.770,00	35.662,99	1.026,00
Perú	110.446,53	75.609,00	93.195,51	72.223,00
Polonia	124.042,50	321.020,00	428.865,55	296.046,00
Portugal	177.976,89	**** N/A	54.387,96	**** N/A
Puerto Rico	(2.523,10)	90,00	5.121,28	40,19
Reino Unido	3.574.668,93	(330.329,00)	11.769.745,41	1.296.500,99
República Checa	848.594,28	13.427,00	149.950,74	30.662,00
República del Congo	(31.526,94)	5.655,84	14.806,64	14.377,00
República Democrática del Congo	16.457,15	8.864,33	(21.020,82)	10.207,00
República Dominicana	50.294,10	38.729,00	105.919,33	109.337,10
Rumanía	176.473,09	**** N/A	292.474,67	52.758,00
Rusia	(68.282,47)	168.152,00	500.228,10	248.404,00
Senegal	115.370,39	254.129,23	(61.475,56)	56.849,00
Singapur	4.186.017,18	811.622,00	5.054.086,66	202.786,52
Sudáfrica	658.400,35	610.895,84	944.214,83	472.721,16
Suecia	2.324.780,67	1.031.735,00	2.813.397,92	919.612,48

Información fiscal
(todas las cifras en euros)

País	2020		2019	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Suiza	700.921,49	13.104,00	589.696,32	169.616,00
Tailandia	2.167.398,21	1.472.269,00	6.697.993,05	1.181.451,00
Taiwán	160.277,57	**** N/A	266.977,94	65.991,00
Tanzania	71.967,81	**** N/A	92.620,41	4.391,71
Trinidad y Tobago	7.782,04	26.204,00	30.826,42	5.266,97
Turquía	4.487.148,69	164.082,00	1.379.970,71	**** N/A
Ucrania	689.453,09	219.016,00	2.840.487,49	299.641,00
Uganda	(150.541,04)	63.986,00	11.854,90	16.158,38
Uruguay	(164,22)	35.180,00	318.701,77	51.923,00
Venezuela	-	-	(34.145,86)	**** N/A
Yemen	-	-	-	-

Notas:

*Dubái: Amadeus opera en Dubái a través de una sucursal de Amadeus IT Group, S.A. (sede central española).

**Los resultados antes de impuestos se calculan según los principios de contabilidad NIIF.

***Los Impuestos pagados por criterio de caja se calculan sobre base imponible fiscal según la legislación contable nacional.

****N/A significa que no se efectuaron pagos por criterio de caja durante el año 2020 o 2019 (no significa exención fiscal del Impuesto de Sociedades).

Amadeus no ha recibido ninguna subvención de ninguna institución pública durante el año 2020. Tampoco en 2019.

8. Anexo A. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
Modelo de negocio				
- Descripción del modelo de negocio			13-16	102-1, 102-2, 102-3
- Presencia geográfica			13	102,4, 102-5, 102-6
- Objetivos y estrategia			16	102-7, 102-15
- Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución			17-20	
Estándar de información			5	
- Análisis de materialidad			6-8	102-54
Riesgos vinculados a la actividad de la empresa			21-26	102-15, 102-29, 102-30, 102-31
Lucha contra la corrupción y el soborno			27-29;62	
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	27-29	102-16, 102-17, 205-1, 205-2
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	27-29	102-16, 102-17
- Contribución a organizaciones benéficas y no gubernamentales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	27;62	102-13
Cuestiones medioambientales			30-44	
- Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30-31	103-2
- Procedimientos de evaluación y certificación ambiental	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	33-34	103-2
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30-33	103-2
- Aplicación del principio de precaución	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30	102-11
- Provisiones relativas a riesgos ambientales	Solvencia y rendimiento económico	Sí	40-42	103-2
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	33-34	305-1, 305-2, 305-3
- Economía circular y gestión de residuos: medidas de reutilización, reciclaje u otras formas de prevención de la generación de residuos y el desperdicio de alimentos	Generación de residuos y economía circular	No	34-35	103-2, 306-2
- Uso sostenible de los recursos			35-37;43-44	
o Consumo de agua	Consumo de agua	No	35;44	303-1, 303-3
o Uso de materias primas	Consumo de papel y otros materiales	No	36;44	301-1
o Consumo energético (directo e indirecto)	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36;43	302-1

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36	302-4
o Uso de energías renovables	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	36-37;43	302-1
- Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	No	37	304-4
- Cambio climático			37-42; 44	
o Emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	44	305-1, 305-2, 305-3
o Medidas de adaptación al cambio climático	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	38-42	103-2, 201-2
o Metas de emisiones a medio y largo plazo	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	37-38	305-5
Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos			45-60	
Empleo			45-52	
- Número de empleados por región, sexo, edad, tipo de contrato y categoría profesional			45-48	102-8, 405-1
- Despidos por edad, sexo y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	48-49	103-2
- Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	49	103-2
- Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	50	102-35
- Brecha salarial	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	50	103-2
- Política de desconexión laboral	Condiciones laborales	No	50-51	103-2
- Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	51-52	405-1
Organización del tiempo de trabajo			50-52	
- Organización del tiempo de trabajo	Condiciones laborales	No	50-51	103-2
- Horas de absentismo	Salud y seguridad en el trabajo	No	52	103-2
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Condiciones laborales	No	52	401-3
Salud y seguridad			52-53	
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	No	52-53	103-2
- Número de accidentes de trabajo, índice de frecuencia e índice de gravedad, desagregados por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	53	403-2
- Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	53	403-2

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
Diálogo social - relación con los empleados			53-55	
- Organización del diálogo social	Condiciones laborales	No	53-54	103-2
- Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	Condiciones laborales	No	55	102-41
- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	Condiciones laborales	No	55	403-4
Formación y desarrollo			55-56	
- Políticas de formación	Desarrollo del capital humano	Sí	55-56	404-2
- Horas de formación por categoría profesional	Desarrollo del capital humano	Sí	56	404-1
Accesibilidad para personas con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	56	405-1
Igualdad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	56-57	103-2
Información relativa a los derechos humanos			57-60	
- Aplicación de procedimientos en materia de derechos humanos	Derechos humanos	Sí	57-60	102-16, 102-17
- Cumplimiento y promoción de los convenios de acuerdo con la OIT relacionados con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil.	Derechos humanos	Sí	58-59	407-1, 408-1, 409-1
- Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	Derechos humanos	Sí	57-60	102-17, 406-1
Compromiso social			61-63;69	
- Impacto en el empleo y el desarrollo local	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	413-1
- Impacto sobre la población local y el territorio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	413-1
- Relaciones con los actores locales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	61-63	102-43, 413-1
- Asociación y acciones de patrocinio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	63;69	102-12, 102-13
Relación con los proveedores			63-67	

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género	Código de conducta de cadena de suministro	No	63-67	102-9
- Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	Código de conducta de cadena de suministro	No	63-67	102-9, 308-1, 414-1
- Procedimientos de evaluación de los proveedores: sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados	Código de conducta de cadena de suministro	No	66-67	308-2, 414-2
Servicios al cliente			67-69	
- Medidas para la salud y seguridad de los clientes	Gestión de la relación con los clientes Seguridad de datos y protección de la privacidad	Sí Sí	67-69	103-2
- Gestión de quejas de los clientes y número de quejas recibidas y resolución	Gestión de la relación con los clientes	Sí	67-69	102-17
Información fiscal			69-72	
- Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país	Solvencia y rendimiento económico Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí Sí	69-72	103-2
- Subvenciones públicas recibidas	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	72	201-4

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no
Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31
de diciembre de 2020

AMADEUS IT GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de AMADEUS IT GROUP, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2020 del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1 "Introducción", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

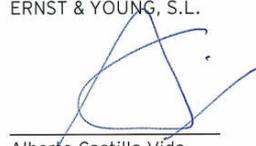
Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/02927

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

25 de febrero de 2021

.....
Sello distintivo de otras actuaciones
.....