

AMADEUS IT GROUP, S.A. - *Amadeus o la Sociedad* - de conformidad con lo previsto en el artículo 227 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores mediante el presente escrito comunica la siguiente

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 24 de febrero de 2022, ha formulado, además de las cuentas anuales consolidadas por el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021, el correspondiente informe de gestión consolidado que incorpora por referencia, entre otros, el Estado de Información No Financiera, que se adjunta a esta comunicación. Dicho estado contiene el correspondiente Informe de Verificación Independiente de la entidad auditora E&Y.

En Madrid, a 24 de febrero de 2022

Amadeus IT Group, S.A.

Información no financiera 2021

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 24 de febrero de 2022)

1. Introducción	1
1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera	1
1.2 Metodología	1
1.3 Reconstrucción del sector de los viajes	5
2. Modelo de negocio de Amadeus	7
2.1 Líneas de negocio de Amadeus	9
2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio	11
2.3 Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes	11
2.4 Información acerca del número de empleados	16
3. Gestión de riesgos de la empresa	17
3.1 Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal	17
3.2 Segunda Línea: funciones de gobierno interno	18
3.3 Tercera Línea: Auditoría Interna del Grupo	21
4. Políticas de Amadeus: lucha contra el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales	23
4.1 Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus	24
4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción	24
4.3 Política Antifraude	25
4.4 Política contra el blanqueo de capitales	25
4.5 Formación y concienciación	25
4.6 Programa Empresarial de Prevención de Delitos	25
5. Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus	26
5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)	26
5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales	29
5.3 Cambio climático y Amadeus	34
5.4 Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental	40
6. Personal de Amadeus	42
6.1 Empleo	42
6.2 Salud y seguridad	49
6.3 Relación con los empleados	50
6.4 Formación y desarrollo	52
6.5 Accesibilidad	53
6.6 Igualdad	54
6.7 Política de Derechos Humanos	55
7. Información social	58
7.1 Compromiso social	58
7.2 Relación con los proveedores	60
7.3 Servicios al cliente	65
7.4 Relaciones institucionales	66
7.5 Información fiscal	66
8. Anexo A. Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852	70
8.1 Nuestras actividades	70
8.2 Nuestros indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables	75
9. Anexo B. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018	79

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, temas relacionados con el medio ambiente, 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 un equilibrio razonable entre estos dos elementos.

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

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 los estándares del Global Reporting Initiative (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 del Global Reporting Initiative (GRI). El Anexo B 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 Estado 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.

Desde el inicio de la pandemia de la COVID-19 en 2020, el sector de los viajes se enfrenta a un desafío común. El negocio de Amadeus se ha adaptado a esta situación de emergencia sin precedentes en un entorno extremadamente complejo. En 2020, efectuamos una revisión de nuestro análisis de materialidad con el fin de reflejar de qué forma la pandemia ha afectado a nuestro negocio y al sector de los viajes.

Un equipo de consultores externos (Mazars) se encargó de realizar esta revisión. 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 (Global Reporting Initiative, Sustainability Accounting Standards Board, Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), inversores y agencias de calificación de ESG (Índices Dow Jones de Sostenibilidad, FTSE4Good, Ecovadis o BlackRock).

2. Actualización de la evaluación interna

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

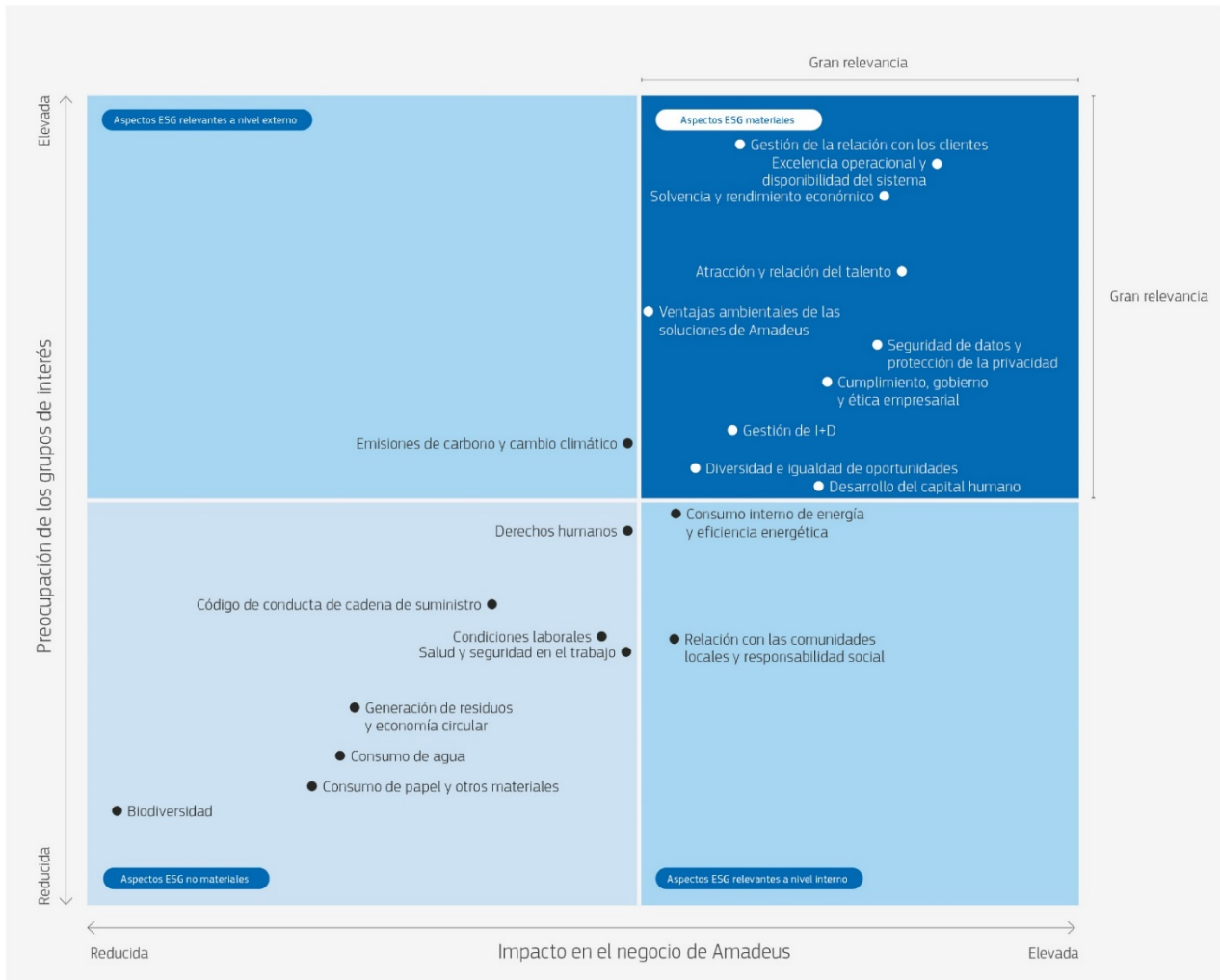
3. Priorización y generación de la matriz de materialidad

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

Esta matriz se revisa cada año y en 2021 no se han realizado cambios respecto a la de 2020. Conviene destacar que la matriz de materialidad no pretende ser una representación exacta, sino un indicador de factores principales.

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.

I 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 COVID-19 sobre la economía. Los empleados muestran un interés cada vez mayor en la atracción y retención del talento, 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 regulación actual y los principales índices de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos no materiales. Por lo tanto, con el fin de mejorar la transparencia en general y el

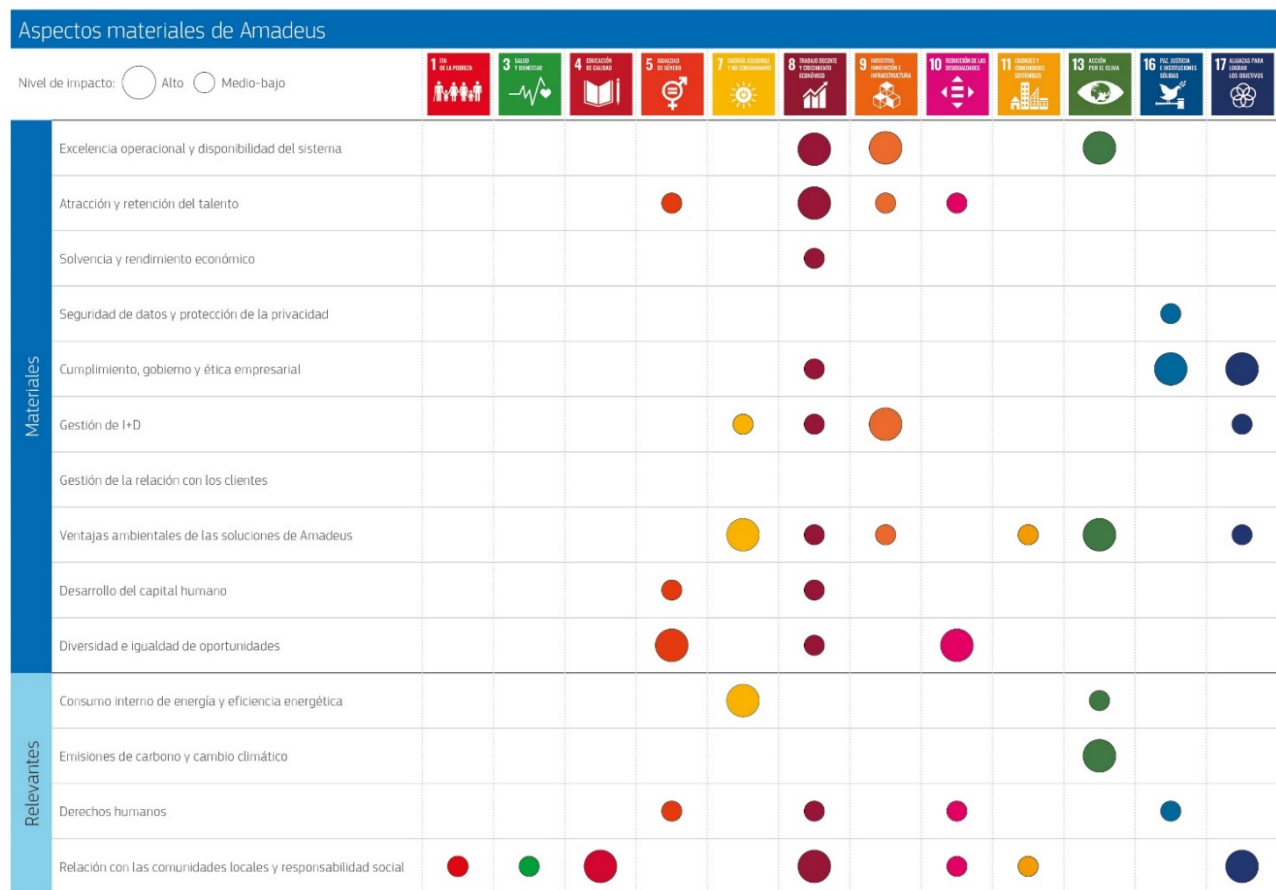
compromiso con los grupos de interés, hemos incluido indicadores sobre materiales (consumo de papel), uso del agua, efluentes y generación de residuos, evaluaciones sociales y ambientales de proveedores, derechos humanos, así como salud y seguridad en el trabajo.

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 4, 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.

I Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



1.3 Reconstrucción del sector de los viajes

Con el futuro de nuestro sector en juego, el sector de los viajes debe recuperar su espíritu de colaboración y reinventarse con empeño. Amadeus ha asumido el compromiso de colaborar con los socios del sector para diseñar experiencias de viaje más seguras que inspiren confianza y permitan recuperar la demanda. El desafío al que se enfrenta actualmente el sector de los viajes es compartido por todos y, por lo tanto, exige una respuesta colectiva.

Como punto de partida, presentamos tres cuestiones que podrían constituir una base para el proceso de reconstrucción del sector de los viajes.

1.3.1 La confianza del viajero es la clave

Sabemos que muchas personas quieren viajar, pero la auténtica pregunta es: ¿cuándo tendrán suficiente confianza para explorar nuevos horizontes? Una encuesta realizada por Amadeus a 9.074 consumidores en nueve mercados y publicada en octubre muestra que existe un intenso deseo de viajar: un 77 % de los viajeros quiere viajar el año que viene.

A su vez, también revela que una mayor transparencia en las restricciones y las directrices será clave para lograr una mayor confianza entre los viajeros. Más de un tercio (35 %) de los viajeros afirmó que las actuales directrices internacionales sobre destinos y formas de viajar resultan confusas, lo que hace menos probable que reserven viajes de negocios o de placer.

Recobrar la confianza del viajero de forma rápida y continuada será clave para impulsar la recuperación del sector. Entender las nuevas expectativas de los viajeros y adaptarse a sus necesidades y percepciones en continuo cambio sobre cuestiones como la limpieza, la higienización y la distancia social será fundamental para revitalizar el sector de los viajes.

Algunas ideas para recuperar la confianza de los viajeros e incrementar la demanda son: ofrecer mayor flexibilidad en los viajes y abordar desde el principio los temores frente a las penalizaciones económicas y las alteraciones de los servicios; crear paquetes de viajes más seguros que respondan a las necesidades y expectativas de los viajeros; y demostrar la recuperación de la actividad para que la gente sepa qué puede esperar y tenga plena confianza en que viajará de forma segura y sin contratiempos.

Por esta razón, Amadeus ha desarrollado Safe Travel Ecosystem, un programa global diseñado para que el sector supere algunos de estos desafíos proporcionando la tecnología y fomentando la colaboración necesaria en el sector para acelerar la recuperación. La personalización seguirá siendo una tendencia, pero la seguridad, la higienización y las actitudes personales frente al riesgo determinarán el comportamiento de los viajeros más que nunca.

1.3.2 La tecnología y la innovación son cruciales para impulsar el crecimiento

Nunca habíamos tenido que adaptarnos con semejante rapidez en un entorno sometido a cambios tan drásticos, pero tampoco antes habíamos estado tan preparados para abordar los desafíos con tanta determinación. Con acceso a tecnología flexible, adaptable y preparada para la nube, las empresas de viajes pueden desplegar nuevos servicios rápidamente sin invertir en la lenta reconfiguración de sistemas anteriores. El sector puede apoyarse en la inteligencia artificial basada en datos, el internet de las cosas, la biometría y la tecnología sin contacto para cubrir las necesidades de los viajeros con una elevada velocidad operativa y disponibilidad comercial.

Cuando se preguntó a los participantes de nuestra encuesta qué tecnología mejoraría la confianza en los viajes en los próximos 12 meses, sus respuestas indicaron que las soluciones móviles continúan siendo las más populares. Las tecnologías más destacadas fueron las siguientes:

- _ Aplicaciones móviles que proporcionan notificaciones y alertas durante el viaje (44 %).
- _ Sistemas de autofacturación (41 %).
- _ Pagos sin contacto a través de móvil (p. ej., Apple o Google Pay, PayPal, Venmo) (41 %).
- _ Políticas de cancelación automatizadas y flexibles (40 %).

En Amadeus, contamos con una amplia gama de soluciones tecnológicas innovadoras que nos permiten pensar de forma creativa. Por ejemplo, hemos añadido nuevas capacidades a Amadeus Traveler ID, una plataforma segura para proveedores de viajes que conecta, digitaliza y automatiza la identificación del viajero y la validación de documentos a lo largo de todo el itinerario, de conformidad con las disposiciones reglamentarias. Esta plataforma conecta los puntos de interacción de certificación sanitaria de forma integral, incorpora varios grupos de interés implicados en el proceso y proporciona una forma segura y fluida de que los pasajeros presenten su documentación sanitaria necesaria para viajar.

Amadeus está integrando esta solución en varios agregadores de información sanitaria, como CommonPass e ICC AOKpass1, para que los viajeros puedan recuperar los registros digitales a través del proveedor de su elección, sin salir de la aplicación o el sitio web de la aerolínea. También hemos integrado Digital Health Pass de IBM.

Las aerolíneas y los aeropuertos pueden integrar esta solución directamente en sus propios canales digitales. Funciona de forma nativa en sus sistemas informáticos, lo que significa que no es necesario redirigir a los viajeros a aplicaciones de terceros desconocidas para verificar su documentación sanitaria. El pasajero puede utilizar esta solución tanto antes de viajar como en el aeropuerto, al facturar en mostradores de la aerolínea, en terminales de autoservicio o en mostradores de autofacturación. Esta nueva capacidad, que es genérica para cualquier sistema de gestión de pasajeros, puede integrarse fácilmente en los sistemas de las aerolíneas como una opción independiente, sin necesidad de contratar toda la plataforma Traveler ID.

1.3.3 Necesitamos colaboraciones entre las esferas pública y privada a escala global

En 2019, el impacto directo, indirecto e inducido de los viajes y el turismo representó más del 10 % del PIB mundial —u 8,9 billones de dólares para ser exactos—, por lo que colaborar redundaría en el interés de todos.

Según nuestra encuesta, un 93 % de los viajeros estarían dispuestos a facilitar sus datos personales para hacer un uso eficaz de pasaportes o certificados sanitarios digitales. Casi la mitad (48 %) de los viajeros de negocios estarían dispuestos a facilitar información sanitaria para acudir a una conferencia o un evento. Mientras que, en el caso de los viajes de placer, un 36 % aceptaría hacerlo para realizar una excursión o una actividad en el lugar de destino.

Algunas de las cuestiones que deben debatirse son, por ejemplo: ¿cómo podemos encontrar un equilibrio entre la privacidad y la necesidad de acceso a datos e información? ¿Cómo pueden los certificados sanitarios e inmunitarios y los procedimientos estandarizados de realización de test y rastreo de contactos facilitar los viajes y reabrir los destinos?

También debemos atender cuestiones como la forma de lograr que la recuperación de los viajes y el turismo comporte un impacto positivo a nivel social, medioambiental y económico en todos los destinos turísticos. Y cómo podemos usar esta oportunidad para reconstruir el sector de los viajes para que sea mejor que antes.

Ninguno de estos asuntos puede ni debe abordarse de forma unilateral. La renovación del sector de los viajes exige una amplia colaboración entre gobiernos, empresas de viajes, emprendedores y autoridades públicas. Es hora de que las mentes más creativas del mundo resuelvan cómo podemos trabajar juntos para reactivar los viajes. Si queremos reconstruir el sector de los viajes para que sea más resiliente y beneficie a todos los sectores de la sociedad, todos los grupos de interés deben sentarse a la mesa y estar dispuestos a colaborar.

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. La plantilla de Amadeus supera las 15.900 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 Mundial de Distribución² (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 de la hostelería, 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.

² Un Sistema Mundial de Distribución 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 valor.

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.



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. La proporción de capital flotante⁴ de Amadeus alcanzó un 99,84 % a final de año.

En 2021, Amadeus invirtió 786,5 millones de euros en I+D. 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.

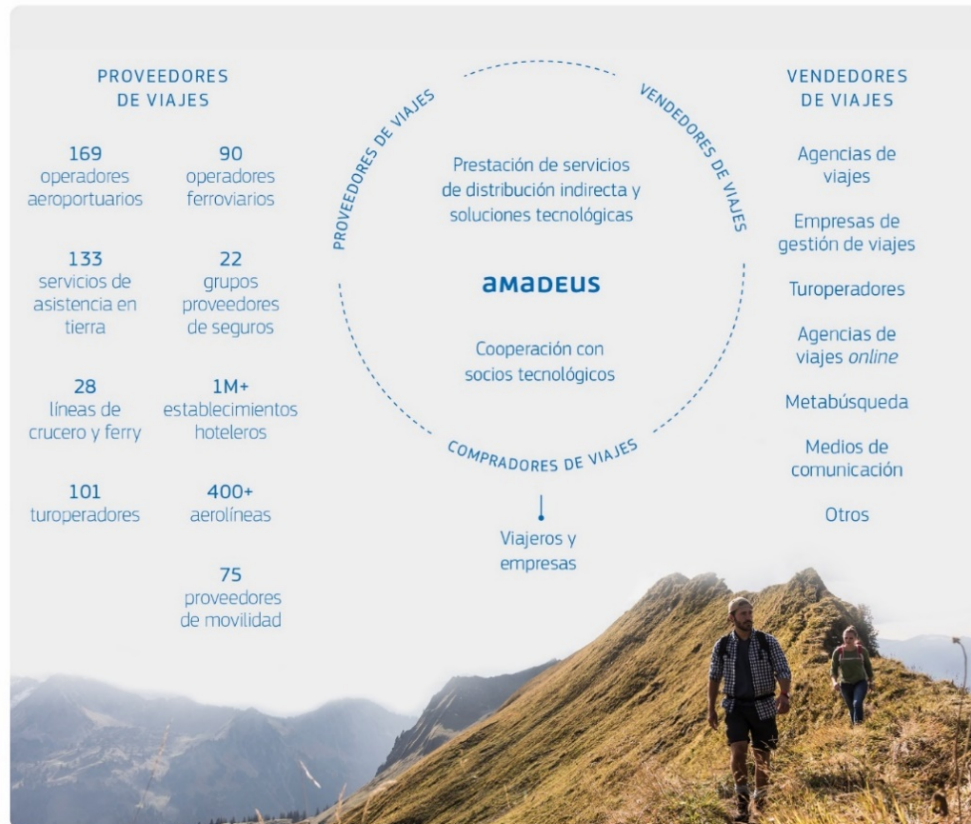
Desde 2018, Amadeus es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que pone de relieve nuestro pleno y firme compromiso con sus principios en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción.

⁴ Esta cifra incluye los accionistas directos e indirectos relevantes comunicados a la CNMV, también a día 31 de diciembre de 2021.

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.

I Amadeus en el centro del viaje



2.1.1 Air Distribution (Distribución aérea)

El negocio de la distribución de Amadeus tiene dos vertientes. Por un lado, están los proveedores de viajes: aerolíneas, proveedores de hostelería, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, etc. Por otro lado, están los vendedores de viajes (tanto minoristas como de negocios), empresas de viajes *online* y compradores como, por ejemplo, empresas. A través de la línea de negocio Air Distribution, Amadeus opera como una red internacional que proporciona soluciones integrales de búsqueda, cálculo de precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para los proveedores y agencias de viajes de nuestra base de clientes.

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 Air IT Solutions (Soluciones tecnológicas aéreas)

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

Airline IT (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 del cliente homogénea 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 fidelización del cliente gracias a una mejor diferenciación de la marca y personalización a través de la gestión de datos.

Airport IT (Soluciones tecnológicas para aeropuertos)

La propuesta de Amadeus para el sector aeroportuario se centra en ayudar a los aeropuertos a adaptar rápidamente las operaciones, costes y modelos comerciales. Amadeus permite superar las limitaciones de las soluciones heredadas y proporciona la flexibilidad de la tecnología en la nube moderna. Amadeus también ofrece soluciones para servicios de gestión de pasajeros y operaciones básicas en aeropuertos, ambos reforzados gracias al intercambio de datos integrado.

2.1.3 Hospitality & Other Solutions (Hostelería y otras soluciones)

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

- Comprendiendo a sus huéspedes y el mercado.
- Mejorando la experiencia del huésped.
- Impulsando la fidelización e incrementando los beneficios.

En Amadeus, también tenemos la oportunidad de aprovechar las oportunidades que emergen en el sector de los pagos. Nuestra línea de negocio de pagos está dirigida a los distintos miembros del ecosistema de los viajes y permite simplificar la forma con que nuestros clientes realizan los cobros y pagan a sus proveedores.

En Amadeus, proporcionamos 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

Amadeus es un proveedor de tecnología líder para el sector de los viajes. Con presencia en más de 190 países, Amadeus ha forjado relaciones comerciales con actores del sector en todo el mundo, lo que incluye aerolíneas, agencias de viajes, hoteles y aeropuertos, entre otros. A lo largo de los años, Amadeus ha realizado una inversión constante para contar con una oferta tecnológica única. Disponer de tecnología líder en el mercado nos permite ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y continuar innovando.

En 2022, el rendimiento de nuestras unidades de negocio dependerá de la evolución de la pandemia de la COVID-19 y de la recuperación del sector de los viajes. Esperamos mantener nuestras posiciones de liderazgo tanto en Air Distribution como en Airline IT, al tiempo que seguimos impulsando la línea de negocio Hospitality, respaldada por nuestro énfasis en I+D, comprensión del mercado y experiencia en el sector de los viajes.

En Air Distribution, Amadeus Travel Platform continúa reuniendo contenido de viajes de distintas fuentes, incluido contenido NDC, tal como reflejan los distintos acuerdos recientes con aerolíneas como IAG, American Airlines, Qantas y Etihad. En Airline IT, trabajaremos en los programas de implementación de las aerolíneas contratadas, como Etihad y Hawaiian Airlines, al tiempo que seguiremos mejorando y ampliando nuestra cartera de soluciones en áreas como la de NDC, la optimización de ingresos, la planificación de rutas y horarios, y el análisis de datos. En Hospitality, seguiremos trabajando en el programa de implementación de Marriott en Amadeus Central Reservation System, mientras continuamos integrando nuestra cartera para ofrecer una amplia gama de soluciones líderes e innovadoras a hoteles y cadenas de todos los tamaños en todo el mundo.

Invertir en tecnología es un pilar fundamental para nuestro éxito. En 2022, aunque deberemos priorizar la inversión y gestionarla meticulosamente, Amadeus continuará invirtiendo en I+D para apoyar un crecimiento a largo plazo, como las nuevas implementaciones de clientes, la evolución de productos, la ampliación de la cartera y proyectos tecnológicos transversales.

2.3 Tendencias con potencial para afectar al volumen de viajes

Aunque, en el pasado, el sector de las aerolíneas se recuperó completamente de las perturbaciones en la demanda (SARS, recesiones económicas globales, ataques terroristas) en 6-18 meses, el impacto de la crisis de la COVID-19 en los viajes y el turismo no tiene precedentes en intensidad y duración.⁵ Tanto es así que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial descendió en un 49 % de 2019 a 2020, frente a un descenso del 3,7 % de la economía global.⁶

El sector de la aviación se ha visto aún más afectado y se enfrenta a su peor crisis desde el comienzo de la aviación comercial tras la Segunda Guerra Mundial. Varias aerolíneas han desaparecido del mercado, mientras

⁵ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). "[COVID-19: Airline Industry Outlook](#)".

⁶ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (junio de 2021). *Global Economic Impact & Trends 2021*.

que otras solamente sobreviven gracias a ayudas públicas. Esto se vio reflejado en una caída del 66 % en los viajes aéreos⁷ en 2020.

Pese a todo, nuestro sector siempre ha superado las recesiones a lo largo de su historia. En 2021 y 2022 se espera que el sector se recupere de forma parcial y consiga disminuir la brecha en el tráfico aéreo respecto a 2019, reduciéndose un -60 % y -39 % respectivamente.⁷ A largo plazo, la previsión es que el tráfico aéreo recupere las tasas de crecimiento anual del 4 %.⁸

Algunas tendencias y sucesos importantes que afectan al sector de los viajes son las crisis sanitarias, los acontecimientos geopolíticos, los niveles de crecimiento económico, los modelos de trabajo híbrido, las limitaciones de capacidad y los problemas de sostenibilidad.

2.3.1 Crisis sanitarias

Hasta que el mundo fue azotado por la pandemia de la COVID-19, las crisis sanitarias del SARS, el MERS y el ébola solo afectaron al volumen de viajes a escala regional y durante un periodo de tiempo relativamente corto.⁹ La COVID-19 reviste una gravedad de un calado completamente distinto y se ha propagado geográficamente por todo el mundo con mucho mayor impacto en los 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 la evolución de la pandemia y el ritmo de vacunación, la recuperación económica y la coordinación internacional de medidas relacionadas con los viajes son esenciales para recuperar la confianza de los viajeros.

Los gobiernos, las asociaciones profesionales, los actores del sector de los viajes y las empresas tecnológicas han lanzado numerosas iniciativas para afrontar el impacto de la COVID-19 en la demanda de viajes; por ejemplo, “burbujas de viaje”, soluciones sin contacto para la facturación o el registro, test rápidos, soluciones mediante cartilla sanitaria o seguros contra incidencias relacionadas con la COVID-19.

Amadeus desempeña un papel fundamental en este ámbito, con iniciativas como Safe Travel Ecosystem. Durante los últimos dos años, hemos dedicado mucho tiempo a repensar los viajes. Hemos escuchado a clientes, socios, asociaciones profesionales, gobiernos e instituciones educativas en mesas redondas virtuales y eventos del sector, y siempre ha salido a colación un elemento común: la necesidad urgente de crear un ecosistema de los viajes seguro.

El uso que hacemos de la palabra “ecosistema” es deliberado. Somos conscientes de que, para recuperar el apoyo de los viajeros, recobrar su confianza y eliminar obstáculos a los viajes será imprescindible articular una colaboración sin precedentes. Ninguna organización puede, por sí sola, lograr este objetivo. También creemos en el papel vital que desempeña la tecnología como elemento posibilitador para lograr viajes más seguros. Gracias a las soluciones sin contacto y la biometría, la tecnología puede transformar positivamente los viajes.

Nuestro objetivo es colaborar con las autoridades pertinentes y todos los actores del sector para definir estándares, coordinar requisitos y crear un ecosistema de los viajes seguro y de confianza mediante un

⁷ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). “[Economic Performance of the Airline Industry](#)”.

⁸ Boeing (2021). *Commercial Market Outlook 2021–2040* (tasa de crecimiento del 4 % con respecto al tráfico de 2019).

⁹ Global Rescue y Consejo Mundial de Viajes y Turismo (octubre de 2019). *Crisis Readiness*.

enfoque diseñado con precisión. Tenemos la convicción de que, con estas medidas, no solo lograremos satisfacer las necesidades sanitarias de los viajeros globales y las comunidades que visitan, sino también las necesidades del sector de los viajes, en tanto recupera su contribución a la economía mundial.

Amadeus está acelerando sus acciones para recuperar la confianza de los viajeros e impulsar la demanda de viajes. Creemos que esto exige un esfuerzo colectivo por parte de todos los grupos de interés. Por ejemplo, estamos trabajando estrechamente con nuestros clientes del sector aéreo, aeroportuario y de la hostelería, así como con nuevos actores como laboratorios de análisis clínicos y agregadores de información sanitaria digital, para integrar y digitalizar los resultados de test y autorizaciones para viajar en nuestras soluciones de gestión de pasajeros y huéspedes.

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, antes de la crisis de la COVID-19, 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 En cuanto al número de pasajeros en 2037, la diferencia sería de casi el doble entre el mejor y el peor escenario.

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, la gran diversificación geográfica de Amadeus ayuda a limitar el impacto de este tipo de aspectos en nuestro negocio. La tecnología ha aportado soluciones a cuestiones de seguridad en el pasado y es probable que siga haciéndolo, lo cual representa una oportunidad para los grandes proveedores de soluciones tecnológicas para viajes que tengan el tamaño y el alcance necesarios, como Amadeus.

2.3.3 Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico están estrechamente vinculados con el crecimiento del sector de los viajes a largo plazo,¹¹ aunque esta correlación general varía sustancialmente a lo largo del tiempo y de una región a otra.

A corto/medio plazo, dado que la pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto económico dispar sobre los países y ciudadanos, y teniendo en cuenta que la recuperación de la crisis es probable que sea desigual,^{12, 13} durante este periodo las relaciones entre el crecimiento del PIB y el sector de los viajes pueden ser diferentes

¹⁰ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (24 de octubre de 2018). “[IATA Forecast Predicts 8.2 Billion Air Travelers in 2037](#)”.

¹¹ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). “[Air travel GDP Multiplier Falls Sharply Back to its 20-Year Median](#)”.

¹² Banco Mundial (junio de 2021). *Global Economics Prospects*.

¹³ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). “[COVID-19: Airline Industry Outlook](#)”.

a lo que se ha venido observando históricamente. Sin embargo, la demanda de viajes es resiliente y en cualquier parte del mundo sigue existiendo la necesidad de viajar para visitar a amigos y familiares, hacer negocios en persona y disfrutar de nuevos destinos.

2.3.4 Modelos de trabajo híbrido

La pandemia de la COVID-19 y los recientes confinamientos han dado lugar a nuevas modalidades de trabajo. Los modelos de trabajo híbrido, que combinan el teletrabajo con el trabajo presencial en la oficina, constituyen la nueva normalidad y las opciones de teletrabajo cada vez son más comunes en muchas empresas. Actualmente, se observa una mayor proporción de la jornada laboral fuera de la oficina y estas dinámicas laborales flexibles han suscitado nuevas tendencias y prácticas, como la combinación de periodos de trabajo precedidos o seguidos inmediatamente de vacaciones (“trabajaciones”).

Ante las señales de recuperación, aumentará el tiempo de la jornada laboral que transcurre en la oficina. Sin embargo, la vida laboral en la oficina tal como la conocíamos ya no existe. El propósito de la oficina ha cambiado y ahora es un lugar para reunirse, colaborar y socializar. Se da prioridad a los espacios para efectuar las interacciones presenciales que no pueden realizarse cuando se trabaja desde casa o de forma asíncrona.

Como resultado de estas nuevas tendencias, esperamos ver un impulso en los viajes de negocios. Aquellas personas que teletrabajan, en ocasiones desde lugares remotos, ahora harán viajes de negocios más orientados a acudir a la oficina o a otra ubicación central para fomentar las relaciones personales con sus equipos.

2.3.5 Limitaciones de capacidad

El crecimiento de los viajes está generando una saturación en las infraestructuras de viajes, especialmente en los aeropuertos. En verano de 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.¹⁴ En ese momento, se esperaba también que pudiera haber otros 100 aeropuertos con limitaciones de slots en los siguientes 10 años debido a que el desarrollo de infraestructuras aeroportuarias no seguía el ritmo del crecimiento del tráfico.¹⁵

Aunque la pandemia de la COVID-19 ha reducido sustancialmente el número de pasajeros, durante la recuperación del sector los problemas de limitaciones de capacidad podrían verse exacerbados por la necesidad de los aeropuertos de salvaguardar a los pasajeros y cumplir con las nuevas normas sanitarias nacionales y mundiales. Esto, a su vez, aumenta la posibilidad de que las terminales se masifiquen y se formen colas y congestión.

Las medidas de distanciamiento social por sí solas ya supondrán una merma de la capacidad aeroportuaria, por lo que es de esperar que los aeropuertos que ya operaban casi al límite de capacidad antes de la crisis de la COVID-19 alcancen su saturación máxima con tan solo un 60-75 % de sus picos de tráfico previos a la pandemia.¹⁶

¹⁴ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). “[Worldwide Airport Slots](#)” (ficha).

¹⁵ Steve Creedy (2 de junio de 2019). “[IATA: Capacity Crunch to Hit Another 100 Airports](#)”, AirlineRatings.

¹⁶ Airport Research Center (ARC) (2020). “[Study: Impact assessment of COVID-19 Measures on Airport Operations and Capacity](#)”.

Dado que la tecnología puede facilitar un uso más eficiente de estos escasos recursos, el sector tendrá que invertir en sistemas tecnológicos. Por ejemplo, mientras que en los sistemas de facturación tradicionales los pasajeros se dirigen a los mostradores de facturación e interaccionan con agentes 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.

2.3.6 Sostenibilidad

El sector de los viajes y el turismo se enfrenta a problemas como la masificación de los destinos, la desigualdad salarial y la variabilidad del clima provocada por el 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 antropogénicas,¹⁷ 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 el volumen de viajes a corto plazo.

Sin embargo, en lo relativo a la aviación, el sector está decidido a crecer de manera sostenible, comprometiéndose a alcanzar cero emisiones netas de carbono antes de 2050¹⁸ y trabajar conjuntamente para lograr los compromisos acordados en la 26.ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (“COP26”).¹⁹ Por ello, muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar esta cuestión mediante distintas iniciativas. Por ejemplo, EasyJet compensa el 100 % de sus emisiones mediante el apoyo a proyectos que protegen de la deforestación, plantan árboles o impulsan la adopción de energías renovables.²⁰ Asimismo, Delta,²¹ Lufthansa²² e IAG,²³ e incluso aeropuertos como Gatwick,²⁴ están adquiriendo combustibles alternativos sostenibles para la aviación para reducir las emisiones de carbono de los vuelos. Otras empresas van incluso un paso más allá: JetBlue²⁵ y Alaska Airlines²⁶ están empleando sus fondos de capital riesgo en *start-ups* de viajes sostenibles, mientras que otras empresas, como Lufthansa, están desarrollando soluciones propias, como plataformas de compensación.²⁷

¹⁷ Air Transport Action Group (ATAG) (septiembre de 2020). “[Facts & Figures](#)”.

¹⁸ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). “[Net-Zero Carbon Emissions by 2050](#)”, nota de prensa n.º 66.

¹⁹ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (12 de noviembre de 2021). “[International Aviation Climate Ambition Reflects Airlines’ Net-Zero Goal](#)”.

²⁰ EasyJet (2021). “[Leading the Industry on Sustainable Travel](#)”.

²¹ Austin Tannenbaum (1 de octubre de 2021). “[Delta Purchases More than \\$1 Billion Worth of Sustainable Aviation Fuel](#)”, Environment + Energy Leader.

²² Grupo Lufthansa (4 de octubre de 2021). “[From Test Tube to Barrel – Lufthansa Invests in First Industrially Produced Carbon-Neutral, Electricity-Based Kerosene Made in Germany](#)”.

²³ Laura Sanicola (10 de noviembre de 2021). “[Southwest, IAG Agree to Buy Sustainable Aviation Fuel Made from Wood Waste](#)”, Reuters.

²⁴ Future Travel Experience (octubre de 2021). “[Gatwick Airport to Use Sustainable Aviation Fuel for easyJet Flights](#)”.

²⁵ Aviation Pros (23 de abril de 2021). “[JetBlue Technology Ventures Invests in Universal Hydrogen to Support the Airline’s Ambitious Sustainability Strategy](#)”.

²⁶ Aria Alamalhodaie (18 de octubre de 2021). “[Alaska Airlines Launches New Venture Arm, with First Investment in UP.Partners’ \\$230M fund](#)”.

²⁷ Linda Fox (7 de julio de 2021). “[Lufthansa Unveils Travel Sustainability Marketplace Squake](#)”, PhocusWire.



En su camino hacia un sector más sostenible, la tecnología ofrecida por empresas de soluciones tecnológicas puede contribuir a un uso más eficiente de las infraestructuras y la energía, así como a la reducción de las emisiones de carbono. En Amadeus, podemos contribuir principalmente de dos formas. En primer lugar, tenemos un acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de la ONU para utilizar su calculadora de emisiones de carbono en nuestras plataformas de distribución. Concienciar a los millones de viajeros que pasan por nuestras plataformas sobre las emisiones liberadas a consecuencia de sus viajes les ayuda a tomar decisiones informadas a la hora de comprar un viaje. De este modo, pueden tener en cuenta la sostenibilidad y, en última instancia, facilitar las medidas de mitigación, como la compensación del carbono. En segundo lugar, desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes. Por ejemplo, mediante el uso de grandes volúmenes de datos y algoritmos sofisticados, nuestro módulo Departure Control Flight Management ayuda a las aerolíneas a, entre otros aspectos, optimizar el ajuste de combustible de la aeronave, lo que reduce el consumo de combustible y las emisiones liberadas.

2.4 Información acerca del número de empleados

La plantilla total de Amadeus a 31 de diciembre de 2021 era de 16.134 FTE (Equivalente a Tiempo Completo). En cuanto al número de empleados de Amadeus, el total era de 15.936 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 (16.042).

31 de diciembre de 2021

FTE (internos + externos) a 31 de diciembre de 2021	16.134
Número de empleados, 2021	15.936
Promedio de FTE internos + externos en 2021	16.042

3. Gestión de riesgos de la empresa

A lo largo de 2021 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”), como parte de nuestro compromiso por unas sólidas prácticas de gobierno y gestión de riesgos.

I Modelo de Tres Líneas



- ↑ Rendición de cuentas, elaboración de informes
- ↓ Delegación, dirección, recursos, supervisión
- ↔ Alineación, comunicación, coordinación, colaboración

1. Roles del Consejo de Administración.
2. Roles presentes de forma habitual, aunque no exclusiva, en las siguientes funciones: Corporate Risk Management, Corporate Compliance, CISO, Privacidad de datos, Legal, Control Interno del Grupo, People & Culture. Estas funciones también pueden contar con roles de primera línea y ofrecer dirección y supervisión sobre roles de primera línea.
3. Roles de Auditoría Interna del Grupo.
4. Auditores externos, reguladores, etc.

3.1 Primera Línea: 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 de 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 medioambiente.
- Evitar conflictos de interés y desempeñar la actividad empresarial de forma ética.
- 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.

Todos los empleados deben completar una formación obligatoria sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, así como otras políticas relacionadas con los sobornos y la corrupción, el fraude, el uso indebido de información privilegiada y la denuncia de irregularidades. Nuestra Política de Derechos Humanos reafirma nuestro compromiso con los derechos humanos. Por consiguiente, esperamos que todos nuestros proveedores y socios comerciales 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 control de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir los siguientes derechos:

- No discriminación (por motivos de raza, sexo, idioma, religión, convicciones políticas, origen social, propiedad, nacimiento u otra condición).
- 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 2021 no se notificó ninguna vulneración relevante del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus.

3.2 Segunda Línea: 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 Management, Corporate Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance, Human Resources y otras.

Gestión de riesgos y controles

La unidad Corporate Risk Management se encarga de centralizar la vigilancia continua de los principales riesgos que podrían afectar a las actividades y objetivos de Amadeus y sus empresas.

Amadeus reconoce la importancia de gestionar los riesgos que afectan a la consecución efectiva de nuestros objetivos empresariales y de proporcionar un nivel adecuado de garantía para los accionistas, clientes, empleados y otros grupos de interés. En este sentido, el equipo directivo de Amadeus ha ratificado un Marco para la Gestión de Riesgos Empresariales a fin de identificar los principales riesgos para el Grupo y establecer sistemas de control e información apropiados para su vigilancia periódica. Hemos elaborado nuestro marco para la gestión de riesgos conforme a los principios estipulados en COSO II y la ISO 31000 (gestión del riesgo) para garantizar que los riesgos se identifican, analizan, evalúan, gestionan y controlan de una forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo establecidos.

Nuestra Política de Gestión de Riesgos establece los principios básicos del marco y se centra en:

- Alcanzar los objetivos de la empresa a largo plazo en consonancia con su plan estratégico.
- Aportar el máximo nivel de garantía a los accionistas y los clientes para defender sus respectivos intereses.
- Proteger los beneficios de la empresa.
- Proteger la imagen y la reputación de la empresa.
- Garantizar la estabilidad de la empresa y su solidez financiera a lo largo del tiempo.

La unidad Corporate Risk Management se encarga de elaborar el Mapa de Riesgos de la Empresa para Amadeus y establece procedimientos de control y vigilancia para los riesgos identificados, en colaboración con el responsable de cada riesgo. Los riesgos identificados en este análisis y las medidas de vigilancia se comunican regularmente al Comité de Dirección de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración.

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 control 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,²⁸ como los riesgos de carácter económico, tecnológico, geopolítico, medioambiental y social, muchos de ellos agravados por los efectos de la pandemia de la COVID-19.

En el Mapa de Riesgos de la Empresa también reflejamos los riesgos emergentes, que se definen como riesgos nuevos o riesgos conocidos pero difíciles de identificar y cuyas implicaciones son complejas de evaluar y cuantificar. Se trata de riesgos que podrían impedir que Amadeus alcanzara sus objetivos estratégicos y que se espera que afecten a la empresa a largo plazo. Con el paso del tiempo, pueden evolucionar de ser señales débiles a tendencias claras con un alto potencial de peligro. Por ejemplo, los riesgos de salud pública se han subestimado durante mucho tiempo y la crisis de la COVID-19 ha aumentado el nivel de incertidumbre en nuestros mercados. El riesgo asociado a la ciberseguridad es otra área de preocupación, que además no dejará de aumentar, especialmente después de que los confinamientos provocados por la pandemia hayan acelerado la transformación digital y el teletrabajo; por otra parte, los ciberataques son cada vez más sofisticados.

²⁸ Foro Económico Mundial (2020). Global Risks Report 2020, 15th Edition

También está en nuestro punto de mira la mitigación de la crisis climática, que nos obligará a actuar invirtiendo en soluciones para reducir las emisiones.

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

- Riesgos estratégicos relacionados con la pandemia, con el entorno macroeconómico y geopolítico o con tendencias en los viajes y el turismo en el contexto de una lenta recuperación o un aumento de la competencia.
- Riesgos operativos derivados de averías en los servicios informáticos o causados por ciberataques.
- Otros riesgos operativos que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios comerciales.
- Riesgos relacionados con los recursos humanos, como la incapacidad de atraer talento y recursos altamente cualificados o el incremento en el desgaste de talento.
- Riesgos asociados a la seguridad y al cumplimiento regulatorio.
- Riesgos asociados a la legalidad y al cumplimiento regulatorio en el contexto de una posible infracción de regulaciones.

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. El impacto de la pandemia de la COVID-19 ha demostrado el carácter interconectado de los riesgos. Los riesgos asociados a la ciberseguridad han aumentado debido al incremento de la dependencia en la tecnología; por otra parte, el sector de los viajes ha sufrido los efectos de unos confinamientos sin precedentes en todo el mundo.

Tras la identificación y evaluación de los principales riesgos, los responsables de riesgo asignados a cada uno de estos riesgos proponen una respuesta específica al riesgo. Los progresos logrados gracias a las medidas de mitigación y a 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 que se proponga para la adopción de las medidas necesarias o nuevas acciones.

Debido a su carácter transversal y dinámico, este proceso identifica nuevos riesgos que afectan a Amadeus derivados de cambios en el entorno o de la necesidad de 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. Por lo tanto, la evaluación de la incidencia de un determinado riesgo en la reputación se ha incluido en nuestra metodología. Del mismo modo, los riesgos relacionados con la ciberseguridad se gestionan a través de un esquema de riesgos para la seguridad impulsado por nuestra oficina de Seguridad de la Información Corporativa, que también se integra en el Mapa de Riesgos de la Empresa.

Además de gestionar los riesgos, Amadeus presta especial atención a asegurar el cumplimiento de iniciativas como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea. Nuestras actividades también se extienden a normas de certificación vigentes como, por ejemplo, PCI DSS (tarjetas de crédito), SOC 1 y SOC 2 (controles informáticos) e ISO 27001 (ciberseguridad).

Amadeus está expuesto a riesgos que podrían alterar significativamente los servicios internos clave, al igual que servicios tecnológicos externos que prestamos a los clientes. Para asegurarnos de que tales situaciones tengan una incidencia mínima, hemos puesto en marcha un programa denominado *Business Resilience* diseñado para proteger a nuestro equipo humano, nuestros activos e infraestructura y minimizar las posibles

consecuencias hasta unos límites aceptables. La crisis pandémica que hemos atravesado en 2020 ha demostrado la importancia y la viveza de nuestra estrategia de continuidad del negocio a la hora de minimizar alteraciones en los servicios.

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 unidad Corporate Risk Management 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 de Amadeus. Concedemos gran importancia al fomento de la integridad, la transparencia y la conducta ética en todas nuestras operaciones 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 de Dirección para supervisar y orientar las actividades y cuestiones relacionadas con la gestión de riesgos en todo el Grupo, la evaluación y priorización de riesgos, así como las estrategias de respuesta y mitigación de riesgos.

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

3.3 Tercera Línea: Auditoría Interna del Grupo

La Auditoría Interna del Grupo Amadeus:

- Presta su apoyo a la Comisión de Auditoría en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la empresa.
- Proporciona un aseguramiento independiente y objetivo, así como servicios de consultoría destinados a añadir valor y a mejorar las operaciones de Amadeus. Nos permite alcanzar nuestros objetivos a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, lo que incluye el posible fraude y la forma en que la organización gestiona el riesgo de fraude.
- 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:
 - Los objetivos y proyectos estratégicos del Grupo
 - El Mapa de Riesgos de la Empresa
 - Desafíos y factores habilitadores internos y externos identificados mediante entrevistas con la alta dirección y las principales funciones de control
 - La magnitud y huella geográfica de las entidades y las actividades del Grupo
 - Los 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 2021²⁹ representaron más del 50 % de la plantilla de Amadeus. Los principales riesgos identificados durante la 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 revisiones independientes, la Auditoría Interna del Grupo celebra reuniones periódicas de coordinación con las principales unidades de segunda línea, de negocio y tecnológicas.

La Comisión de Auditoría establece el objetivo, la misión, la estructura de coordinación, la independencia y objetividad, el alcance de las actividades, los recursos, las responsabilidades y la autoridad conferidos a la Auditoría Interna del Grupo para garantizar que esta pueda llevar a cabo sus funciones. A fin de garantizar todavía más 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 también desarrolla 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 Marco Internacional para la Práctica Profesional. También valora la eficiencia y efectividad de la Auditoría Interna del Grupo e identifica oportunidades de mejora continua.

²⁹ 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).

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, incluida la Política sobre obsequios e invitaciones.
- Política de Contribuciones Benéficas.
- Política de Contribuciones a grupos políticos y Política de *lobbying*.
- Código de conducta en relación con los mercados de valores.
- 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.
- Política de Gestión de Riesgos.

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 CSR para controlar este tipo de contribuciones.

4.1 Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus

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

Este Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus 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.

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, sus parientes o terceros relacionados con ellos.

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, disponible en <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.

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 Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, su Política de Contribuciones Benéficas y su Política de Contribuciones Políticas.

Amadeus realiza las diligencias debidas en materia de cumplimiento normativo y anticorrupción para aquellas empresas de terceros que procedan, incluidos proveedores, socios y distribuidores. El responsable de la Política Antisoborno y Anticorrupción, disponible en <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-abc-policy.pdf>, es Corporate 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 concienciación

Para alcanzar los más altos estándares éticos en los negocios, incluida la prevención de los problemas de corrupción y fraude, es preciso tomar conciencia de una manera profunda de la cultura de cumplimiento normativo de Amadeus. Por este motivo, la formación y concienciación son actividades fundamentales. En 2021, Amadeus ha implementado un módulo de *e-learning* para todos los empleados y contratistas, que cubre las siguientes áreas: Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus; Antisoborno y anticorrupción; Antifraude; Código de conducta en relación con los mercados de valores; y Política de Denuncia de Irregularidades.

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 que se cometa cualquier delito que pudiera afectar a la compañía.

5. Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus

La sostenibilidad ambiental y la acción climática se han convertido en cuestiones cruciales a las que cada vez se les concede más atención en los últimos años, especialmente en el sector de los viajes. La pandemia de la COVID-19 ha demostrado que habíamos subestimado la vulnerabilidad del sector y subraya la importancia de aplicar un enfoque sistemático y holístico a la sostenibilidad.

Amadeus es un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconoce su responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático. Amadeus ha estado reforzando su estrategia de sostenibilidad ambiental, que 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 para informar a los viajeros sobre las opciones de que disponen para viajar de forma sostenible y ayudar a nuestros clientes a mejorar la eficiencia ambiental de sus operaciones. 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 secretaría 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 superen 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 recibe 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 mediciones directas del impacto en 14 de nuestras mayores sedes (que representan el 68 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo) y luego realizamos una estimación del impacto de las sedes restantes, basada en los factores medios de consumo por empleado de las sedes donde medimos el impacto de forma directa. En resumen, medimos nuestro impacto de forma directa para el 68 % de los empleados y de forma indirecta para el 32 % restante. Esta nueva metodología se implantó 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 14 sedes de Amadeus incluidas en la información directa son las siguientes:

- 1_ Niza, Francia
- 2_ Bangalore, India
- 3_ Miami, EE. UU.
- 4_ Erding, Alemania
- 5_ Madrid, España
- 6_ Londres, Reino Unido
- 7_ Bad Homburg, Alemania
- 8_ Bangkok, Tailandia
- 9_ Sídney, Australia
- 10_ París, Francia
- 11_ Singapur
- 12_ Manila, Filipinas
- 13_ Portsmouth, EE. UU.
- 14_ San José, Costa Rica

El alcance de la información directa del EMS de Amadeus incluye estas 14 oficinas de nuestras mayores sedes en todo el mundo, 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 Centro de Datos en Alemania es, con gran diferencia, el mayor consumidor energético del Grupo Amadeus).



Nuestro Centro de Datos ubicado en Alemania se incluía en el EMS y hasta 2018 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. Las últimas incorporaciones al EMS son nuestras instalaciones en Portsmouth (EE. UU.) en 2019 y San José (Costa Rica) en 2021. En 2021, Waltham se retiró del EMS debido al cierre de la oficina y Madrid ACO se incluye conjuntamente en la información de la sede central de Madrid, ya que actualmente los empleados de ambas entidades se emplazan en el mismo edificio.

La pandemia de la COVID-19 también ha influido en nuestro rendimiento e información ambiental. Debido a los confinamientos nacionales y con el fin de cumplir con las obligaciones legales en materia de seguridad, muchas de nuestras oficinas han estado cerradas parcialmente para los empleados durante varios meses en 2021 y un elevado porcentaje de la plantilla ha teletrabajado. 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.

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 siete años, hemos reducido la PUE³⁰ de 1,39 a 1,33 en 2021.

En consonancia con la política de crecimiento neutral en carbono instaurada en 2016 en toda la empresa, debemos complementar la adopción de medidas de eficiencia energética con otras iniciativas, como el uso de Garantías de Origen de energías renovables en nuestro Centro de Datos. Gracias al uso de Garantías de Origen, el Centro de Datos de Amadeus es una infraestructura neutral en carbono desde 2019. En 2021, hemos reducido las emisiones de CO₂ en toda la empresa (alcance 2) en un 75 % con respecto a las cifras de 2018.

³⁰ PUE 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.

Con esta medida se ha dado un paso significativo hacia el objetivo de que Amadeus llegue a cero emisiones antes de 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)³¹ 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 asociadas al uso de electricidad³² en nuestros edificios de oficinas en todo el mundo y en el Centro de Datos.
- En el alcance 3 incluimos las emisiones debidas al consumo de papel y a los viajes de negocios. Recabamos 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 65 % de nuestra plantilla total.

Las emisiones de alcance 3 reportadas en la tabla específica de la sección 5.4 han disminuido de forma sustancial con respecto a años anteriores. Esto se debe, principalmente, a las restricciones en los viajes durante ese año y a las limitaciones en los viajes de negocios impuestas en Amadeus, que restringieron los viajes solo a visitas a clientes.

En 2015 asumimos el compromiso de operar el negocio de Amadeus siguiendo una política de crecimiento neutro en carbono. Para lograrlo, debemos complementar la adopción de medidas de eficiencia energética con otras iniciativas, como el uso de Garantías de Origen de energías renovables en nuestro Centro de Datos. Gracias al uso de Garantías de Origen, el Centro de Datos de Amadeus es una infraestructura neutral en carbono desde 2019.

Asimismo, y con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂, nuestras sedes han llevado a cabo algunas prácticas, por ejemplo:

³¹ El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los gobiernos y los líderes empresariales para comprender, 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.

³² 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 conjunto de datos *IEA Emissions Factors 2021* (actualizados en septiembre de 2021).

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 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, 2018 y 2021. La certificación actual es válida hasta finales de 2024. 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 2021 hemos terminado la renovación de los generadores de emergencia en el Centro de Datos. Las nuevas unidades optimizan el uso del combustible y, en consecuencia, realizan un consumo menor que las unidades anteriores, lo que también redundará en una reducción de las emisiones de CO₂. El ahorro, en comparación con los generadores anteriores, asciende a ~ 92,0 = L/h (por hora de funcionamiento a un 100 % de la carga).

Un ejemplo de otras medidas adoptadas recientemente e implementadas en 2020 para mejorar nuestra eficiencia energética y reducir las emisiones de CO₂ es la renovación de nuestras unidades de distribución de baja tensión y la instalación de equipos de refrigeración más eficientes que reduzcan la energía requerida para refrigerar los servidores y, además, optimicen el consumo de agua.

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 empresariales, 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 implementado 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.
- Reciclaje y donación de muebles de oficina.
- 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. Gracias a las medidas de mejora continua, el consumo total se ha reducido a lo largo de los años 2020 y 2021 debido al cierre parcial de nuestras oficinas. 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 recoge el agua de lluvia del tejado para el riego de los jardines. El sistema de riego está equipado con sensores de lluvia automáticos para reducir el consumo de agua.
- 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.

El consumo de gas natural en nuestras oficinas ha aumentado de forma muy pronunciada en 2021 debido a las medidas de seguridad implementadas contra la COVID-19, que no permitían recircular el aire. Esto también queda reflejado en nuestras emisiones de alcance 1.

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 29,9 % del total.

El porcentaje total de renovables en nuestro Centro de Datos y en todas nuestras sedes alrededor del mundo es del 70,8 %, que corresponde a 74.658,76 MWh (268.772 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 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 Certificadas de Emisiones 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 el primer año de su implementación (2019 en comparación con 2018) y en 1.921 toneladas en 2021 en comparación con 2020.

Por otro lado, en 2021 Amadeus invirtió 786,5 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 antes de 2030, como forma de garantizar una acción temprana y reducir la 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.³³

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, gestión y control de la empresa. Entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de riesgos, que comprenden los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático.

³³ Conforme a las buenas prácticas, los apartados siguientes se reportan siguiendo las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Desde febrero de 2022 el Consejero Delegado posee el máximo nivel de responsabilidad en el equipo directivo de Amadeus en materia de sostenibilidad ambiental, incluyendo cuestiones relacionadas con el cambio climático.

La unidad Corporate Risk Management de Amadeus se encarga de centralizar y supervisar los aspectos de riesgo y cumplimiento regulatorio. Esta unidad elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa, que tiene en cuenta los riesgos globales como, por ejemplo, los riesgos económicos, medioambientales, geopolíticos, sociales y tecnológicos. Basándose en los riesgos identificados, Corporate Risk Management evalúa aquellos riesgos que puedan suponer una amenaza para los objetivos estratégicos de Amadeus, así como problemas que puedan surgir y a los que se debería prestar atención a medio plazo.

El equipo Sustainability de Amadeus se ocupa de realizar el control de riesgos y oportunidades sobre cambio climático y supervisa su impacto periódicamente. 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 la unidad Corporate Risk Management.

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

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, puede darse el caso de que los viajeros, para no incidir negativamente en el medioambiente, busquen actividades alternativas a los viajes.

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	Al operar en más de 190 países de todo el mundo, Amadeus se expone a fenómenos meteorológicos locales extremos que afectan a cualquiera de los entornos sociales donde operamos, a nuestros proveedores y clientes o a nuestras actividades.
	Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	
	Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	
Riesgos regulatorios	Regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	Cada vez se aprueban más regulaciones que obligan a informar sobre cuestiones en materia de cambio climático.
	Regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	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 fidelización 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 de OACI.
	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.

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
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	Facilita la planificación de rutas y horarios para aerolíneas con sofisticados algoritmos que estiman la demanda de viajes, lo que ayuda a optimizar el uso de recursos como el combustible y las emisiones derivadas.
	Amadeus Airport Sequence Manager y otras soluciones tecnológicas para aeropuertos	Facilita 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.

5.3.3 Gestión de riesgos

Amadeus aplica el modelo de las Tres Líneas para lograr unas prácticas sólidas de gobierno y gestión de riesgos. Este modelo, ratificado por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus, nos permite coordinar todas las funciones de apoyo y verificación para gestionar de forma adecuada los riesgos en todo el grupo.

Los riesgos relacionados con el cambio climático están integrados en la gestión de riesgos corporativos de Amadeus. Nuestro compromiso con el medioambiente está integrado en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus (1.ª línea) y nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta los riesgos emergentes como los relacionados con el cambio climático (2.ª línea).

La unidad Corporate Risk Management elabora y revisa el Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus en estrecha colaboración con el equipo responsable de cada uno de los riesgos. El equipo de sostenibilidad de Amadeus es responsable de identificar y reportar los riesgos relacionados con el cambio climático, bajo la supervisión del Consejero Delegado.

Cada riesgo identificado se evalúa en función de su impacto y probabilidad y se clasifica en una escala de cuatro niveles para cada criterio. Tras la evaluación de cada riesgo, se definen medidas específicas de prevención y mitigación.

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: muy 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: moderado
		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: catastrófico
	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 medidas de resiliencia, como el aislamiento con hormigón reforzado y los suministros redundantes de agua y electricidad. 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: moderado
	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

Categoría de riesgo	Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Valoración
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: moderado
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 ayuden a las aerolíneas a mejorar su rendimiento ambiental (por ejemplo, optimizando el consumo de combustible)	Probabilidad: media Impacto: moderado
Riesgos de mercado		Si Amadeus no contribuye a ofrecer a los viajeros opciones para la compensación del carbono, nuestra posición competitiva se deteriorará. En la actualidad, nuestras soluciones pueden calcular las emisiones de CO ₂ de los itinerarios. Amadeus debe priorizar su propio rendimiento ambiental si queremos ser capaces de atraer y retener el talento de las generaciones más jóvenes. Hemos implantado nuestro Sistema de Gestión Ambiental y hemos establecido objetivos de rendimiento ambiental.	Probabilidad: media Impacto: moderado

5.3.4 Métrica y objetivos

Mediante el Sistema de Gestión Ambiental (EMS), Amadeus gestiona los indicadores clave de rendimiento (KPI) en relación con el impacto ambiental de sus operaciones. 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 en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Consumo eléctrico por empleado en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Consumo de papel en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Consumo de papel por empleado en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Emisiones de CO₂ (alcances 1 y 2) en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Emisiones de CO₂ por empleado (alcances 1 y 2) en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Consumo de agua en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Consumo de agua por empleado en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Residuos generados en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Residuos por empleado en todas las sedes de Amadeus en el mundo

Estos indicadores se han supervisado desde la puesta en práctica del EMS en 2009, lo que ha permitido 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⁾

	2021	2020	2019
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus* (GJ)	158.377	168.761	211.484
Número de empleados	16.042	17.593	19.402
Consumo eléctrico por empleado* (GJ)	9,87	9,59	10,9
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	221.446	228.611	242.590
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	737,2	472,9	1.907
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	300,4	483,4	127,2
Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	379.823	397.372	454.074
Gas natural (GJ)	33.760	22.234	25.662
Gasóleo (GJ)	2.769	3.076	7.271
Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	416.352	422.683	487.007

¹ Alcance: 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)	89.401	6.600	63.106	8.719	3.014	96.758	267.597
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	221.446	221.446

* 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 y mareomotriz, entre otras fuentes.

*** En 2021 adquirimos Garantías de Origen (GdO) de energías renovables de centrales 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: 201.340; fuelóleo: 4.855; gas natural: 84.587; biocombustible: 42.628; residuos: 12.007; otros: 98.860; total: 444.277

Emisiones de CO₂ ⁽¹⁾

	2021	2020	2019
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)	1.961	1.380	1.849
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida	11.767	13.688	18.213
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes**	366	2.886	7.424
Gas natural (m ³)	878.897	578.834	668.071
Gasóleo (L)	71.707	79.675	188.317

¹ Alcance: 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.

** La cifra presentada en 2019 incluye las emisiones de viajes aéreos (11 sedes) y del uso de papel total, estimado a partir de las 15 sedes incluidas en la información directa de nuestro sistema de gestión ambiental. En 2020, el alcance de las emisiones de viajes aéreos incluye 12 sedes y en 2021 lo hemos ampliado a 13 sedes. Al comienzo de 2022 hemos iniciado un ejercicio para revisar nuestras emisiones de alcance 3 y potencialmente incluir otras categorías, de acuerdo con los estándares del Greenhouse Gas Protocol.

Consumo de papel ⁽¹⁾

	2021	2020	2019
Consumo de papel (kg)	14.440	22.307	66.988
Número de empleados	16.042	17.593	19.402
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	0,82	1,15	3,14

Consumo de agua y generación de residuos ⁽¹⁾

	2021	2020	2019
Consumo de agua (m ³)	130.707	152.105	248.641
Total estimado de residuos (kg)*	164.644	184.034	427.722

¹ Alcance: 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 2021 fue de 24.022 kg y el total de residuos peligrosos fue de 982 kg. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviados para su reciclaje en 2021 fue del 99 % y el 86 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, se estima que el porcentaje medio de residuos enviados a reciclaje fue del 58 % 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 disfrutaron 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

	2021	2020
Francia	4.043	4.403
India	2.475	2.079
Estados Unidos	2.086	2.307
España	1.360	1.385
Alemania	1.307	1.658
Filipinas	580	533
Reino Unido	493	587
Australia	373	438
Tailandia	310	323
Bulgaria	248	189
Singapur	246	314
Turquía	239	220
Colombia	192	150
Costa Rica	191	93

Polonia	163	98
Ucrania	136	171
Otros	1.494	1.602
Total	15.936	16.550

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

Diversidad de empleados por tipo de empleo y contrato

2021*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	15.049	133	15.182
Tiempo parcial	753	1	754
Total	15.802	134	15.936

* La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2021 para todos los empleados en empresas controladas. Las diferencias en el número de empleados a tiempo parcial y empleados temporales entre 2020 y 2021 se deben a las medidas implementadas por Amadeus para afrontar la crisis de la COVID-19.

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 en empresas controladas.

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato

2021*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	9.573	180	9.754	76	2	78
Mujeres	5.527	627	6.154	59	0	59
Total	15.100	808	15.908	135	2	137

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021 para todos los empleados en empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2020 y 2021 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.

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 promedio de contratos en 2020, para todos los empleados en empresas controladas.

AMADEUS

Diversidad de edades por tipo de empleo y contrato

2021*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
<30	2.213	10	2.223	41	0	41
30-50	10.004	544	10.549	78	1	79
>50	2.882	254	3.136	16	1	17
Total	15.100	808	15.908	135	2	137

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021 para todos los empleados en empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2020 y 2021 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.

2020*

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

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

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

2021*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
VP y directores	202	3	205	1	0	1
Mandos intermedios	4.104	201	4.305	12	0	12
Personal	10.794	604	11.398	122	2	124
Total	15.100	808	15.908	135	2	137

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021, para todos los empleados en empresas controladas. Las diferencias en las cifras de empleados a tiempo parcial y temporales entre 2020 y 2021 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.

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 promedio de contratos en 2020, para todos los empleados en empresas controladas.

Diversidad de sexos por categoría profesional (nivel corporativo)

2021*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por edad				
<30	0	26	2.368	2.394
30-50	80	3.547	6.756	10.383
>50	126	1.460	1.573	3.159
Por sexo				
Hombres	162	3.326	6.270	9.758
Mujeres	44	1.707	4.427	6.178
Total de empleados	206	5.033	10.697	15.936

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

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.

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

2021*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	93			93
Hombres	62			62
Mujeres	31			31
Entre 30 y 50 años	351	63	1	415
Hombres	193	47	1	241
Mujeres	158	16		174
>50	215	53	5	273
Hombres	115	40	4	159
Mujeres	100	13	1	114
Total general	659	116	6	781

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

En marzo de 2020, Amadeus anunció un paquete de medidas con objeto de reducir costes fijos por un importe de 300 millones de euros, como respuesta a la pandemia de la COVID-19. A medida que la pandemia se fue expandiendo en el tiempo y los volúmenes de viajes continuaron descendiendo, la compañía lanzó un plan adicional de reducción de costes por 250 millones de euros en julio de 2020, con el fin de reforzar nuestras capacidades para el futuro, mejorar nuestra forma de operar y de servir a nuestros clientes y potenciar la

innovación. Este plan incluía una reducción de plantilla, impulsada por una reorganización interna, que incluía una racionalización de la presencia global de nuestras oficinas y entidades jurídicas, la implantación de programas de digitalización y automatización, la simplificación y estandarización de procesos y la aceleración de la integración de las fusiones y adquisiciones y la adopción de metodologías *agile*, *lean* y *SAFe*. El programa de ahorro de costes generó unos costes de ejecución de 216 millones de euros, relacionados con la reducción de plantilla y la aplicación de los programas operativos.

2020*	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	144			144
Hombres	65			65
Mujeres	79			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.

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

Remuneración media por género:

Retribución media (en euros)	2021	2020
Mujeres	49.900	55.488
Hombres	59.158	66.513

Remuneración media por edad:

Retribución media (en euros)	2021	2020
<30 años	25.938	29.461
Entre 30 y 50 años	55.087	61.067
>50 años	84.745	94.855

Remuneración media por nivel:

Retribución media (en euros)	2021	2020
Nivel ejecutivo	228.543	282.149
Nivel directivo	109.760	126.181
Nivel no directivo	47.899	53.226

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 2021 y 2020 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

	2021	2020
Nivel ejecutivo ⁽¹⁾	10,8 %	2,0 %
Nivel directivo	5,7 %	4,7 %
Nivel no directivo	9,9 %	10,2 %
Total (media ponderada)	9,6 %	9,7 %

(1) La evolución en la brecha salarial media a nivel ejecutivo se explica por la jubilación de varias mujeres ejecutivas, como la CFO y President, Airlines.

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

	2021	2020
Nivel ejecutivo	11,5 %	9,4 %
Nivel directivo	7,3 %	6,4 %
Nivel no directivo	9,1 %	9,4 %
Total (media ponderada)	9,0 %	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)

	2021		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejo de Administración				
Consejeros externos ⁽²⁾	95.337	112.108	89.790	115.018
Consejero Ejecutivo		3.447.677		3.657.544
Ejecutivos⁽³⁾	228.162	256.432	314.210	289.908

(2) 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 parte o todo el año.

(3) Se incluye el Comité ejecutivo de Dirección de la empresa, así como otras personas con responsabilidades de dirección (denominado 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 como 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*

	2021	2020
	214	217

* 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.

En 2021 implantamos el Modelo de Trabajo Híbrido en todo el mundo con el objetivo de ofrecer condiciones óptimas tanto para actividades individuales como en equipo, así como un mejor equilibrio entre las necesidades empresariales y la flexibilidad. Este modelo permite que todos los empleados puedan trabajar fuera de las instalaciones de Amadeus hasta un 50 % de su tiempo. Asimismo, a partir de 2022 los empleados de Amadeus podrán teletrabajar hasta cuatro semanas al año desde cualquier lugar, ya sea en su país de residencia o fuera de él, lo que permite combinar mejor el tiempo laboral con las vacaciones y así poder dedicar más tiempo a sus familias, especialmente durante el período vacacional.

Número de horas de absentismo

	2021	2020
Hombres	186.293	111.652
Mujeres	238.008	147.924
Total	424.301	259.577

* 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 2021	Mujeres 2020	Hombres 2021	Hombres 2020
Cuello o espalda	0	2	4	1
Huesos	0	1	1	4
Tejidos blandos	0	3	3	0
Quemaduras	2	0	3	0
Lesiones por movimientos repetitivos	0	0	0	0
Otros	8	17	9	27
Totales	10	23	20	32

	Mujeres 2021	Mujeres 2020	Hombres 2021	Hombres 2020
Total de lesiones	10	23	20	32
Total de enfermedades profesionales	0	9	1	2
Índice de frecuencia*	0,83	3,13	1,03	1,90
Índice de enfermedades profesionales**	0,00	0,01	0,00	0,00
Índice de gravedad***	0,16	0,16	0,55	0,08

* 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 redistribuciones 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	2021	2020
Francia	100 %	100 %
Estados Unidos	0	0 %
India	0	0 %
Alemania	68 %	69 %
España	100 %	100 %
Reino Unido	75 %	71 %
Filipinas	0 %	0 %
Australia	68 %	69 %
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	46 %	34 %
TOTALES	46 %	48 %

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

Una población total del 46 % 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 alcanza casi el 100 %.

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 visión de conjunto e indicación 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 2021	Hombres 2020	Mujeres 2021	Mujeres 2020	Total 2021	Total 2020
SVP, EVP y VP	114,80	77,49	16,20	6,00	131,00	83,49
Directors	1.009,43	1.207,87	361,10	362,86	1.370,53	1.570,73
Associate directors	2.072,88	1.948,38	751,98	460,21	2.824,86	2.408,59
Senior managers	9.216,67	7.555,99	10.493,61	3.707,99	19.710,28	11.263,98
Managers	38.584,46	28.407,93	18.817,96	15.953,71	57.402,42	44.361,64
Personal	112.934,02	82.104,19	68.242,84	51.760,08	181.176,86	133.864,27
	163.932,26	121.301,85	98.683,69	72.250,85	262.615,95	193.552,70

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

Número medio de formaciones

Categoría de empleados

	Hombres 2021	Hombres 2020	Mujeres 2021	Mujeres 2020	Total 2021	Total 2020
SVP, EVP y VP	5,22	3,69	8,10	2,00	5,46	3,48
Directors	7,16	8,57	8,81	9,81	7,53	8,82
Associate directors	10,06	9,06	11,57	6,97	10,42	8,57
Senior managers	11,34	9,32	29,56	11,77	16,88	10,00
Managers	15,46	11,29	13,96	11,33	14,94	11,30
Personal	15,84	11,68	14,13	10,88	15,15	11,35

* 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 no presenten sesgos de género. Vigilamos de cerca los procesos de remuneración para evitar cualquier desigualdad por motivos de género. Las mujeres en Amadeus reciben también capacitación a través de programas de mentoría y de la labor de Amadeus Women's Network, una red liderada por empleadas y que está presente en muchas de nuestras oficinas.

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

Amadeus demostró con orgullo este año su compromiso con la comunidad LGBTI como la 150.^a empresa en respaldar las Normas de Conducta para Empresas de la ONU para combatir la discriminación contra lesbianas, gais, 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 LGTBI 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 comprobar que las mujeres que trabajan en esos ámbitos no son excepciones. Amadeus tuvo el placer de acoger una de esas sesiones en nuestra oficina de Madrid.

Amadeus se compromete plenamente a cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde operamos. 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, medioambiente, ofertas públicas y lucha contra el soborno y contra 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.

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 enfrenta 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. Un número cada vez mayor de socios de RSC se somete a un proceso automatizado de diligencia debida de cumplimiento normativo, en colaboración con los departamentos CSR y Corporate Compliance.

Nuestro compromiso con la excelencia nos ha hecho líderes en nuestro sector. 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 los entornos sociales donde operamos y nuestros esfuerzos por contribuir a un medioambiente más saludable, 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. 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 personas.

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, a fin de asegurar la justicia y equidad en los diferentes mercados y la no discriminación de 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 la trata de personas.

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 todas las personas 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 vulnera los valores de Amadeus, sino que también puede tener un impacto socioeconómico de mayor calado en el conjunto de Amadeus como empresa. Una imagen negativa en la prensa y la vinculación 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 se estudiarán escrupulosamente, 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 2020 y 2021 no hemos recibido ninguna queja relativa a la vulneración de los derechos humanos.

Los derechos humanos forman parte del marco de control de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de vulnerar alguno de los siguientes derechos:

- No discriminación (por motivos de raza, sexo, idioma, religión, convicciones políticas, origen social, propiedad, nacimiento u otra condición).
- 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.

Amadeus realiza una evaluación de riesgos de los derechos humanos en varios países determinados siguiendo los siguientes criterios: (i) según normas en materia 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 tiene en cuenta cada uno de estos derechos humanos clasificados en términos de probabilidad e impacto, puntuados de 1 (menor) a 4 (mayor), y evalúa en qué medida cada una de estas empresas de Amadeus cumple con los empleados y en qué medida los proveedores de estas empresas cumplen con sus propios empleados.

7. Información social

7.1 Compromiso social

Nuestro objetivo en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) es utilizar nuestra tecnología junto con nuestro equipo humano para ayudar a construir un sector de los viajes y el turismo más responsable, inclusivo y sostenible. Los viajes pueden aportar importantes beneficios socioeconómicos a las comunidades locales. Tienen un impacto directo en la sostenibilidad a largo plazo de los destinos. Es por ello que nos centramos 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 potenciales del turismo en destinos concretos mediante la protección de la biodiversidad, el patrimonio cultural y el espíritu comunitario.

Seguimos priorizando la reconstrucción de nuestro sector y nuestros entornos sociales para propiciar una recuperación más rápida de la economía mundial tras la pandemia. Hemos consolidado cuatro programas globales estratégicos diseñados para alcanzar nuestros objetivos sociales y en materia de RSC:

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

_ *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.

_ *Skills to Empower Good*: facilitar formación gratuita especializada para promover el talento y combatir el desempleo en el sector de los viajes y el turismo.

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

En 2021, las actividades de RSC se desarrollaron en 71 sedes (47 países), donde se encuentra más de un 80 % 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.

En 2021, nos hemos centrado en los ODS 1, 3, 4, 8, 10, 11, 15 y 17.

Social Innovation Powers Good

Este programa fomenta la innovación de Amadeus en el desarrollo de productos y servicios con fines sociales. Trabajamos junto 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 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestros esfuerzos en innovación social han continuado centrándose en el ODS 3 y la protección de la salud y la seguridad de los viajeros. También hemos contribuido a reconstruir el sector de los viajes para que sea mejor que antes fomentando la generación de ideas y el desarrollo de soluciones que puedan ayudar a la recuperación del sector y de nuestros entornos sociales tras la pandemia de una forma más inclusiva y sostenible.



Skills to Empower Good

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

Durante 2021 recibimos más de 110.000 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. Mientras el mundo empieza a recuperarse, continuamos colaborando con nuestros socios para seguir apoyando a nuestro sector y nuestras comunidades.

Empowering Communities:

Este programa busca el compromiso de nuestros empleados para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en los entornos sociales locales en los que operamos. Este año, el compromiso de nuestros empleados se centró en reconstruir el sector de los viajes para que sea mejor que antes mediante la recuperación de sus hábitats y los entornos sociales locales a través del voluntariado, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Amadeus IT Group destinó en 2021 un total de 170.130 euros a organizaciones no gubernamentales.

Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro (EUR)

	2021	2020
	170.130	214.231

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 15.900 FTE repartida por todo el mundo, que suponen 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 abierto un diálogo 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	Canal de comunicación
Empleados y candidatos externos	<ul style="list-style-type: none"> _ 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 nuevo talento; nuestros canales en las redes sociales dan cobertura a estas actividades _ https://jobs.amadeus.com/
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través del equipo Investor Relations e informes periódicos _ Giras de presentación y conferencias o congresos _ Buzón de Investor Relations _ https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas para inversores)
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicados de prensa periódicos para anunciar nuevas soluciones, acuerdos y otras noticias importantes _ Publicaciones en blogs invitados en los que nuestros clientes ofrecen su visión del sector y cómo colaboran con nosotros _ Comunicación directa a través de canales de venta locales, regionales y mundiales, así como de los equipos de gestión del cliente de todo el mundo _ Programa Voz del Cliente _ Centros de atención al cliente locales e internacionales _ Eventos orientados al cliente que exhiben nuestra oferta y profesionalidad y que profundizan sobre la mejor manera de colaborar con nuestros clientes, así como cobertura de los mismos a través de nuestro blog corporativo y nuestras redes sociales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> _ Contacto directo a través del departamento de Corporate Purchasing de Amadeus, así como de las unidades internas y los equipos locales de las distintas oficinas en todo el mundo _ Encuestas de responsabilidad social y ambiental
Asociaciones del sector	<ul style="list-style-type: none"> _ Interacción directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector _ Publicaciones en el blog, artículos firmados y otras participaciones en medios de comunicación a través de los cuales Amadeus ofrece su visión sobre asuntos candentes del sector
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> _ 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 medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> _ 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 blogs que den muestra de nuestro compromiso en estos ámbitos _ https://corporate.amadeus.com/es/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 consiga 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 asegurarse de 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 fundamentales 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 deberían 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 relacionados con la salud y seguridad, mano de obra, derechos humanos y discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medioambiente, 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 demuestre 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; será entonces el Departamento de Compras correspondiente junto con el departamento Risk & Compliance quienes decidan 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 medioambiente, 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 medioambiente.
- 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 un entorno y unas condiciones 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 proveedores

El proceso de certificación de los proveedores ayuda a identificar 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 DSS 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 y Operaciones y los responsables del área de riesgo. Este análisis decidirá si el proveedor puede trabajar con cualquier empresa de Amadeus dedicándose al servicio respectivo.

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 de 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 de que nuestros proveedores cumplen con los más altos estándares de sostenibilidad y con la legislación vigente en materia de medioambiente, 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 54 % 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.

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 era implementar un enfoque basado en los riesgos (incluidas las áreas de Privacy, Cybersecurity, Business Continuity, IT Controls, Compliance y Legal), determinando la manera de gestionar las actividades posteriores 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. Como parte del nuevo proceso de constitución de proveedores, Amadeus dispone de un cuestionario obligatorio que debe ser cumplimentado por todos los nuevos proveedores (cuyo gasto anual sea superior a 10.000 euros al año). El cuestionario incluye aspectos relacionados con políticas sobre derechos humanos, discriminación o medioambiente. Los proveedores también 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 (los proveedores que representan un 47 % de nuestra cifra de negocios han suscrito nuestro CEBC para Proveedores). El proceso se seguirá implantando gradualmente en los demás países.

En 2021, los equipos Corporate Compliance y Purchasing integraron herramientas automatizadas para que los proveedores puedan someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo durante el proceso de constitución. Los proveedores que sean aptos deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo antes de iniciar la relación comercial, para que puedan mitigarse los riesgos adecuadamente durante las negociaciones contractuales.

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 al cliente ofrece 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, así como el programa “Voz del Cliente”, recoge la voz de nuestros clientes para identificar, desde su perspectiva, áreas que necesitan mejora y áreas de excelencia. Este programa monitoriza la fidelización de los clientes en todas las fases de su relación con Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir la opinión del cliente en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar su desempeño. 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.

Animamos a los clientes a participar activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados con regularidad sobre los avances.

Nuestra medida principal es Net Promoter Score, del que mantenemos un registro año tras año.

En 2021 continuamos invirtiendo en nuestras prácticas de Voz del Cliente para captar, procesar y reaccionar de manera proactiva al *feedback* de los clientes. Enviamos nuestra encuesta anual sobre relación a todos nuestros clientes, organizamos sesiones para identificar su trayectoria y realizamos entrevistas en profundidad con clientes clave.

A lo largo del año, nos centramos en analizar datos, *feedback* cualitativo y tendencias para entender los cambios en el comportamiento y en las expectativas de los clientes, especialmente a raíz de la pandemia. La información obtenida se reforzó con el uso de herramientas analíticas para entender los sentimientos y sensaciones de las respuestas. Los hallazgos y puntos críticos se hicieron llegar a la alta dirección de Amadeus y a los equipos que tratan con el cliente para que pudieran planificar medidas adecuadas.

En el aspecto cuantitativo, en 2020 recibimos opiniones de 60.000 clientes de todo el mundo y, en 2021, las recibimos de 87.000. 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, 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

	2021	2020
	3,8 %	3,8 %

En 2022, seguiremos dirigiendo nuestros esfuerzos a la centralidad del cliente, ofreciéndole una experiencia excepcional. Asimismo, seguiremos invirtiendo en la activación de más canales para captar la opinión y las ideas de los clientes. A modo de ejemplo, recientemente hemos añadido un canal de *feedback* directo en nuestro sitio web (amadeus.com).

Los procesos y herramientas de asistencia de Amadeus se están adaptando al cumplimiento de los requisitos de privacidad de nuestros clientes y cumplen con las directrices de RGPD.

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 desempeña su actividad. 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 los entornos sociales en los 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 de euros. En 2020 y 2021, 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	2021		2020	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Albania	-100.811,01	4.581,00	81.657,82	**** N/A
Alemania	-7.934.094,83	3.078.830,00	-89.184.850,57	-4.752.812,00
Angola	-206.048,45	**** N/A	42.732,76	**** N/A
Arabia Saudí	2.033.746,07	293.046,00	**** N/A	**** N/A
Argentina	562.549,81	**** N/A	555.749,16	147.336,00
Australia	-961.571,60	-23.557,00	4.700.917,01	-593.765,00
Austria	262.959,44	223.886,00	901.274,84	80.345,00
Barbados	61,55	**** N/A	-1.424,64	**** N/A
Bélgica	1.154.430,69	400.376,00	1.161.522,48	806.363,00

Bolivia	115.848,93	16.740,00	60.519,48	27.040,00
Bosnia	-35.656,70	6.406,00	63.877,65	**** N/A
Brasil	-2.660.869,42	71.286,00	-1.576.501,74	198.294,00
Bulgaria	585.548,53	2.632,00	376.566,02	81.427,00
Cabo Verde	5.842,20	1.402,13	8.746,16	497,68
Camerún	24.207,25	12.656,00	32.687,79	15.998,48
Canadá	9.780,61	218.780,00	-101.190,43	194.672,00
Chile	521.878,27	142.819,00	183.419,68	-58.145,00
China	11.923.368,71	1.096.337,00	-2.618.014,29	404.148,00
Colombia	1.373.968,79	558.085,00	1.510.813,54	159.301,00
Corea del Sur	186.867,73	62.923,00	317.528,30	57.528,00
Costa de Marfil	508.704,35	47.668,00	104.923,42	35.069,13
Costa Rica	336.638,44	237.509,00	384.888,31	153.023,00
Dinamarca	361.841,08	54.221,00	480.931,16	204.157,00
Dubái*	2.162.278,63	**** N/A	2.934.447,46	**** N/A
Ecuador	412.242,00	138.952,00	-215.338,99	7.660,00
EE. UU.	42.830.442,10	21.097.721,00	5.289.851,17	10.127.891,00
Egipto	205.330,51	**** N/A	**** N/A	**** N/A
El Salvador	30.005,09	6.438,00	45.758,17	5.673,00
Eslovenia	22.674,77	5.582,00	67.099,80	13.830,00
España	-174.782.723,72	4.378.472,00	-119.293.903,76	47.178.721,00 ^y
Estonia	37.791,41	618	41.087,45	1.106,00
Filipinas	-1.311.204,75	372.571,00	980.148,78	245.069,00
Francia	-46.873.839,87	612.193,00	-234.222.981,98	-50.389.532,00
Gabón	9.011,73	1.071,00	19.076,33	5.193,66
Ghana	289.426,41	10.580,00	-196.005,95	248
Grecia	1.731.693,22	26.303,00	451.879,09	2.095,00
Guam	**** N/A	**** N/A	-3.178,69	0
Guatemala	12.335,19	46.251,00	48.708,47	67.221,00
Honduras	20.868,23	4.480,00	32.927,23	17.050,00
Hong Kong	-12.392.856,21	636.718,00	17.997.079,45	727.391,00
Hungría	-87.242,72	7.844,00	153.350,69	6.895,00
India	19.468.541,35	4.755.699	8.104.290,74	0
Indonesia	29.558,47	16.237,00	52.185,29	26.221,00
Irlanda	29.627,14	32.256,00	82.001,01	11.501,00
Israel	-1.444.752,48	91.928,00	2.310.145,51	-192.014,00
Italia	2.329.009,51	519.626,00	2.680.199,44	18.478,00
Japón	1.354.920,80	551.888,00	1.917.850,51	416.559,00
Kazajistán	219.494,52	16.702,00	60.900,87	220.295,00
Kenia	110.964,87	282.581,00	22.865,54	228.535,00
Letonia	-513.787,56	7.145,00	-261.477,02	153.400,00



Líbano	-76.530,97	29.500,00	415.262,11	**** N/A
Lituania	59.543,36	16.456,00	101.378,55	**** N/A
Luxemburgo	54.700,98	14.106,00	60.027,84	14.111,00
Macedonia	8.227,72	**** N/A	13.047,56	0
Malasia	69.772,49	61.009,00	-113.462,45	27.140,00
Malta	4.860,50	2.237,00	27.265,96	9.439,00
Mauricio	36.306,37	**** N/A	67.513,59	15.966,41
México	339.791,73	16.431,00	150.237,93	25.905,00
Mozambique	1.213,65	**** N/A	59.740,54	5.548,75
Nicaragua	6.136,05	4.865,00	12.850,44	979
Nigeria	85.966	84.067,00	-328.658,41	215.692,00
Noruega	162.408,07	42.987,00	172.911,53	121.973,00
Nueva Zelanda	767.917,52	387.216,00	1.239.932,26	164.743,00
Países Bajos	-6.378.203,26	272.939,00	-9.946.822,20	194.127,00
Panamá	9.721,26	2.656,00	23.073,39	43.509,00
Paraguay	67.609,60	20.197,00	19.475,72	6.770,00
Perú	-1.261.149,32	200.436,00	110.446,53	75.609,00
Polonia	1.296.076,33	248.420,00	124.042,50	321.020,00
Portugal	66.096,32	41.409,00	177.976,89	**** N/A
Puerto Rico	**** N/A	**** N/A	-2.523,10	90
Reino Unido	6.294.050,79	1.036.342,00	3.574.668,93	-330.329,00
República Checa	170.431,97	44.099,00	848.594,28	13.427,00
República del Congo	26.421,91	9.630,00	-15,070	5.655,84
República Democrática del Congo	7.650,20	11.990,00	16.457,15	8.864,33
República Dominicana	39.613,23	23.339,00	50.294,10	38.729,00
Rumanía	142.136,05	**** N/A	176.473,09	**** N/A
Rusia	309.790,33	82.591,00	-68.282,47	168.152,00
Senegal	120.011,10	36.003,00	115.370,39	254.129,23
Singapur	3.388.382,33	1.207.287,00	4.186.017,18	811.622,00
Sudáfrica	958.830,90	490.349,00	658.400,35	610.895,84
Suecia	1.821.316,62	991.760,00	2.324.780,67	1.031.735,00
Suiza	-137.117,28	75.652,00	700.921,49	13.104,00
Tailandia	1.566.534,11	767.554,00	2.167.398,21	1.472.269,00
Taiwán	179.272,44	175.963,00	160.277,57	**** N/A
Tanzania	101.022,87	86.546,00	71.967,81	**** N/A
Trinidad y Tobago	33.083,65	8.251,00	7.782,04	26.204,00
Turquía	3.028.743,94	-75.841,00	4.487.148,69	164.082,00
Ucrania	1.235.834,03	192.687,00	689.453,09	219.016,00
Uganda	-186.730,44	50.866,00	-150.541,04	63.986,00
Uruguay	159.399,71	16.334,00	-164,22	35.180,00

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).

∨ Esta cifra ha sido corregida frente a la anteriormente reportada de 72,916,651 debido a un error en el reporte del año pasado.

Amadeus recibió aproximadamente 11,2 millones de euros en subsidios relacionados con la protección a trabajadores en el contexto de la Covid-19. Estos subsidios fueron contabilizados o bien como un menor coste de empleados o como un ingreso no operativo, de acuerdo con las normas locales de contabilidad. Dado que estos subsidios se expandieron en el tiempo desde marzo 2020 hasta octubre 2021, reportamos ahora la cantidad total agregada correspondiente a los dos años.

Subvenciones públicas recibidas por país (en miles de euros)

País	Entidad de Amadeus	Concepto	2021	2020
Argentina	Amadeus Argentina S.A.U.	Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción		31,00
Australia	Amadeus IT Pacific Pty. Ltd.	Job Keeper Program		5.302,45
	Vedaleon Technologies Pty. Ltd. and ICM	Job Keeper Program		1.307,70
Canadá	Amadeus Canada	Canada Emergency Wage Subsidy	544,50	1.091,90
Colombia	Amadeus IT Group Colombia, S.A.S.	Pension Plan subsidy		56,00
		Payroll Subsidy		60,00
Hong Kong	Amadeus Hong Kong Ltd.	Employment Support Scheme		128,00
Mauricio	Amadeus GTD Southern Africa Pty, Ltd. (Mauritius Branch)	GAWS		1,80
Nueva Zelanda	Amadeus IT Pacific Pty Ltd (New Zealand Branch)	Covid19 Wage Subsidy		64,40
		Resurgence Wage Subsidy		6,40
Países Bajos	Pyton Communication Services B.V.	NOW Program		122,60
	Amadeus Hospitality Netherlands B.V.	NOW Program		362,60
	Amadeus Benelux N.V.	NOW Program		128,20
Reino Unido	Amadeus IT Services UK Ltd.	Coronavirus Job Retention Scheme	51,00	266,93
	Amadeus Hospitality UK Ltd.	Coronavirus Job Retention Scheme		50,40
	ICM Airport Technics UK Ltd.	Job Keeper Program		37,03
Singapur	ICM Airport Technics Singapore Pte. Ltd.	Job Keeper Program		162,49
	Amadeus GDS Singapore Pte. Ltd.	Job Support Scheme	131,80	1.220,80
Total			727,30	10.400,70

8. Anexo A. Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852

El Reglamento de Taxonomía es un elemento clave del plan de acción de la Comisión Europea para reorientar los flujos de capital hacia una economía más sostenible. Representa un paso importante hacia la consecución de la neutralidad en carbono para 2050, en consonancia con los objetivos de la UE, ya que la Taxonomía es un sistema de clasificación de las actividades económicas medioambientalmente sostenibles. En este sentido, el marco reglamentario aplicable en febrero de 2022 para el cálculo y notificación de KPI es el siguiente: Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, Acto Delegado (UE) 2021/2139 (clima), Acto Delegado (UE) 2021/2178 (presentación de información).

En el apartado siguiente, como empresa matriz no financiera, presentamos la cuota de la cifra de negocios de nuestro grupo, la inversión en inmovilizado (capex) y los gastos de explotación (opex) para el período objeto del informe 2021, que están asociados a actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía relacionadas con los dos primeros objetivos medioambientales (mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático) de conformidad con el art. 8 del Reglamento de Taxonomía y el art. 10 (2) del Acto Delegado con arreglo al art. 8.

8.1 Nuestras actividades

8.1.1 Valoración pertinente sobre la elegibilidad de nuestras actividades con arreglo a la Taxonomía

Una actividad económica elegible con arreglo a la Taxonomía es cualquier actividad económica que aparezca descrita en los actos delegados que complementan el Reglamento de Taxonomía (es decir, el Acto Delegado sobre el Clima vigente), independientemente de si dicha actividad económica cumple con algunos o todos los criterios técnicos de selección establecidos en dichos actos delegados.

Una actividad económica no elegible con arreglo a la Taxonomía es cualquier actividad económica que no aparezca descrita en los actos delegados que complementan el Reglamento de Taxonomía.

Una actividad económica que se ajusta a la Taxonomía es cualquier actividad económica que cumpla con todos los requisitos que se indican a continuación:

- a) la actividad económica contribuye sustancialmente a uno o varios de los objetivos medioambientales;
- b) no perjudica significativamente ninguno de los objetivos medioambientales;
- c) se lleva a cabo cumpliendo con las garantías mínimas; y
- d) cumple con los criterios técnicos de selección establecidos en los actos delegados que complementan el Reglamento de Taxonomía (es decir, el Acto Delegado sobre el Clima vigente).

Nuestra evaluación de la elegibilidad con arreglo a la Taxonomía se centra en actividades económicas definidas como la provisión de bienes o la prestación de servicios en un mercado, con la consecuente generación de ingresos. En este contexto, Amadeus, como compañía tecnológica, define el desarrollo, la comercialización, venta y distribución de servicios y productos a través de sistemas de reserva informáticos, así como cualquier

otro servicio, incluidos los servicios de tecnologías de la información como núcleo de sus actividades comerciales.

La única actividad económica elegible con arreglo a la Taxonomía identificada conforme al Acto Delegado sobre el Clima vigente es la actividad 8.1 Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas, que consiste en el almacenamiento, manipulación, gestión, movimiento, control, visualización, conmutación, intercambio, transmisión o procesamiento de datos a través de centros de datos, incluida la computación en frontera (*edge computing*). Las actividades económicas que pertenecen a esta categoría pueden asociarse al código NACE J63.11 de conformidad con la clasificación estadística de actividades económicas establecida por el Reglamento (CE) N.º 1893/2006. Esta actividad económica no genera ingresos con independencia de las demás actividades comerciales realizadas por el grupo.

Los ingresos de Amadeus proceden principalmente de una única obligación de servicio que consiste en poner servicios tecnológicos a disposición de un cliente para que los use como y cuando este decida. La actividad 8.1 forma parte de esa obligación de servicio y no puede aislarse de las actividades de desarrollo, comercialización y venta que realiza Amadeus con el fin de ofrecer acceso a nuestro software a través de centros de datos.

Actividades que emplean personal externo y subcontratistas

Se considera que es elegible con arreglo a la Taxonomía cuando una de nuestras actividades se ajusta a la descripción de una actividad económica establecida en el Acto Delegado sobre el Clima. En este contexto, se considera que es indiferente el uso de nuestra propia infraestructura de centros de datos o de un tercero al cual se externalizan actividades para alojar nuestras plataformas, software y datos.

8.1.2 Información general y actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles

Según se describe en el apartado 2. *Modelo de negocio de Amadeus* de este documento, Amadeus es una compañía tecnológica que se dedica al sector de los viajes. Amadeus proporciona soluciones y servicios tecnológicos para el sector de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, servicios de asistencia en tierra, empresas 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 ofrece soluciones tecnológicas esenciales para las empresas de viajes.

Hemos construido una red comercial y de operaciones en todo el mundo, que facilita la comercialización de productos para proveedores de viajes, reduciendo sus costes fijos de distribución y los riesgos asociados, lo que permite que sus operaciones sean más flexibles y eficientes. La naturaleza dual de nuestro negocio de distribución –poner en contacto a proveedores y distribuidores de viajes– requiere que alcancemos un tamaño importante dentro del mercado para que el contenido de nuestra plataforma de distribución sea lo suficientemente amplio como para ser competitivo y atractivo para los distribuidores de viajes. Al mismo tiempo, nuestra red de distribuidores de viajes debe ser lo suficientemente amplia como para que resulte atractiva para los proveedores de viajes.

Además, nuestra amplia base de clientes de soluciones tecnológicas nos permite mantener un nivel de inversión en I+D difícil de alcanzar por las empresas de viajes individuales, lo que contribuye al desarrollo de las soluciones tecnológicas más avanzadas y las pone a disposición de nuestros clientes de forma flexible, reduciendo los riesgos y los costes fijos asociados a la inversión interna en infraestructuras y desarrollos tecnológicos. Esto es especialmente significativo y valioso en el contexto de las frecuentes fusiones y

adquisiciones en el sector, así como en la actual incertidumbre que impera en el mismo debido a la pandemia. En 2021, Amadeus invirtió 786.5 millones de euros en I+D y un acumulado de 7.300 millones de euros en los últimos 10 años.

Nuestra amplia red de clientes, el nivel de inversión en I+D y la experiencia en viajes son elementos clave de nuestra propuesta de valor y de nuestra contribución para que el sector de los viajes sea más eficiente desde el punto de vista operacional y de la sostenibilidad.

En general, nuestro negocio tiene éxito en la medida en que facilita la eficiencia de los actores del sector de los viajes, y esto en muchos casos se correlaciona también con mejores resultados medioambientales.

Por las razones anteriores, la naturaleza del negocio de Amadeus no se puede comparar fácilmente a la de la mayoría de las empresas. Nos ha resultado difícil relacionar nuestras actividades con la lista de actividades elegibles con arreglo a la Taxonomía de la UE. Asimismo, algunas contribuciones significativas a la sostenibilidad ambiental no están incluidas en la lista actual de actividades de la Taxonomía. Una gran parte de los beneficios que tienen nuestras soluciones para la sostenibilidad está íntimamente relacionada con el resto de funcionalidades de nuestros productos y servicios; y estos beneficios para la sostenibilidad son difíciles de considerar de manera independiente del conjunto de grupos de interés en el sector de los viajes con los que interactúan nuestras soluciones.

Mediante un análisis de las actividades económicas descritas en los criterios técnicos de selección del Anexo I del Reglamento (UE) 2020/852, hemos llegado a cuatro conclusiones principales:

1. **Actividades elegibles.** Hemos identificado una de las actividades económicas de nuestra empresa como elegible conforme a la definición en la Taxonomía de la UE. Esta se ha indicado y explicado anteriormente en el apartado “Valoración pertinente sobre la elegibilidad de nuestras actividades con arreglo a la Taxonomía” y se refiere a la actividad 8.1 de la lista de la Taxonomía, es decir, Procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas.
2. **Posibles actividades sostenibles que no se ajustan claramente a la Taxonomía.** Algunas actividades económicas llevadas a cabo por Amadeus, que consideramos que aportan un importante componente de sostenibilidad medioambiental, no están claramente identificadas en la lista de actividades económicas de la Taxonomía de la UE.
3. **Actividades que contribuyen directa o indirectamente a la sostenibilidad, con una baja relevancia en cuanto a cifra de negocios, capex u opex.** Algunas actividades económicas llevadas a cabo por Amadeus pueden contribuir significativamente a la mitigación de las emisiones, pero son un elemento marginal de nuestra propuesta de valor, capex y opex y no producen una cifra de negocios relevante.
4. **Actividades cuya contribución a la sostenibilidad difícilmente puede evaluarse de forma aislada.** Algunas actividades económicas llevadas a cabo por Amadeus difícilmente pueden ser evaluadas como sostenibles con independencia del sistema, más amplio, en el que estas actividades operan.

Además, la necesidad de proporcionar en los informes de los próximos años una evaluación comparativa de nuestras actividades con las mejores alternativas disponibles en el mercado puede hacer que, en la práctica, esta tarea sea inviable, ya que tendremos que utilizar información que no sea propiedad de Amadeus, que no esté disponible públicamente y que en muchos casos probablemente será considerada confidencial por los propietarios o custodios de dicha información.

En los párrafos siguientes, explicamos con más detalle en qué consisten las actividades de los puntos 2 a 4 anteriores y aportamos ejemplos de las mismas. Algunas de nuestras actividades pueden entrar dentro de más de una de estas categorías.

Posibles actividades sostenibles que no se ajustan claramente a la Taxonomía

Algunas de las actividades económicas de Amadeus se traducen en la creación de soluciones que mejoran la eficiencia operacional de nuestros clientes, y esta eficiencia operacional implica también mejores resultados medioambientales.

Por ejemplo, nuestra solución Altéa Departure Control-Flight Management fue desarrollada para optimizar la distribución de la carga en el avión con mayor eficiencia y precisión en comparación con las soluciones que existían anteriormente, impulsando así la productividad y centralizando las operaciones en un solo lugar. La solución ofrece una serie de beneficios para la aerolínea, entre los que se incluyen:

- Mejor control de las salidas de los vuelos
- Mejor gestión de la capacidad con cálculo automático de la distribución y el equilibrio de la carga
- Gestión eficiente de los servicios de asistencia en tierra mediante la aplicación de preferencias y procesos por operador
- Optimización de la gestión de personal mediante una planificación de turnos más sencilla, certificaciones de mercancías peligrosas y autorización y validación de los controladores de carga

Todos los beneficios anteriores y, en particular, la optimización de la estabilización horizontal de la aeronave, permiten reducir el consumo de combustible, por lo que se reducen las emisiones de CO₂.

La actividad de creación e implementación de este software no se ha podido relacionar con la lista de actividades elegibles con arreglo a la Taxonomía, a pesar de que la solución es muy eficiente y reduce las emisiones en comparación con otras soluciones menos sofisticadas del mercado.

Actividades que contribuyen directa o indirectamente a la sostenibilidad, con una baja relevancia en cuanto a ingresos, capex u opex

En 2019, Amadeus procesó 580 millones de reservas de aerolíneas. Las plataformas de distribución de Amadeus, a través de las cuales se procesan las reservas, proporcionan a los usuarios tres datos fundamentales para ayudar al viajero a tomar su decisión de compra de un viaje, a saber, la disponibilidad de asientos, los horarios de las aerolíneas y las tarifas. Además, en algunas de nuestras plataformas, Amadeus proporciona la información sobre las emisiones de CO₂ estimadas por pasajero para los itinerarios específicos que el viajero está consultando. Esta información acerca de las emisiones de CO₂ estimadas por pasajero la obtiene Amadeus gracias a nuestro acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional de la ONU.

La finalidad de proporcionar esta información al viajero es ayudarle a que tenga en cuenta aspectos relacionados con la sostenibilidad en sus decisiones de compra. Teniendo en cuenta que proporcionamos esta información a millones de viajeros, creemos que esto influye considerablemente en que los viajeros elijan opciones de viaje más sostenibles.

Este componente informativo de nuestra propuesta de valor es un complemento de nuestras plataformas de distribución que no aporta una cifra de negocios directa, y sería difícil y más bien arbitrario estimar cualquier cifra de negocios indirecta sobre la base de la propuesta de valor mejorada que esto ofrece a la plataforma de distribución de Amadeus. Además, la inversión requerida para implementar esta funcionalidad informativa es mínima en comparación con el capex y opex total de la empresa.

En conclusión, creemos que informar a millones de viajeros acerca de las emisiones de CO₂ liberadas debido a sus viajes contribuye a influir en ellos para que elijan opciones de viaje más sostenibles. Sin embargo, esta actividad no es relevante en cuanto a la cifra de negocios generada para Amadeus o en cuanto al capex y opex que se requieren para poder ofrecerla. Es por ello que esta actividad no se indica como elegible.

[Actividades cuya contribución a la sostenibilidad difícilmente puede evaluarse de forma aislada.](#)

El sector de los viajes ha de considerarse como un sistema global en el que interactúan todos los actores, y la eficiencia global del sistema depende de los resultados individuales y también de la forma en la que cooperan los distintos actores.

Por ejemplo, el sector de las aerolíneas ha desarrollado a lo largo de los años determinados estándares en relación con ámbitos tales como la seguridad, la mensajería, el uso de códigos que permitan operaciones combinadas, como el acuerdo entre aerolíneas o el uso compartido de códigos, que han contribuido a alcanzar factores de carga superiores al 80 %, algo que sería difícil, si no imposible, de alcanzar por las aerolíneas individuales de forma aislada.

Del mismo modo, Amadeus ha desarrollado soluciones para ayudar a nuestros clientes a ser más eficientes, aunque la mejora de la eficiencia en muchos casos requiere de la cooperación de muchos actores. Por ejemplo, Amadeus Sequence Manager es una herramienta que Amadeus ha implementado en aeropuertos como el de Múnich o Copenhague. Sequence Manager ofrece un enfoque colaborativo para la optimización de los procesos de salidas de vuelos. Sequence Manager optimiza el orden en que han de salir los vuelos desde sus plataformas de estacionamiento, lo que reduce el tiempo que los aviones pasan en la pista antes de despegar.

La solución permite un conocimiento común de la situación, compartido por todos los grupos de interés en los aeropuertos. La solución se basa en indicadores clave de rendimiento, preferencias y criterios predefinidos para maximizar el uso de todos los recursos aeroportuarios disponibles, lo que minimiza los retrasos totales y reduce el consumo de combustible, las emisiones liberadas, la contaminación local por pasajero transportado y los costes económicos.

Sequence Manager aporta beneficios a todas las partes implicadas.

- Para los operadores aeroportuarios, ayuda a optimizar la capacidad global del aeropuerto con un mejor uso de las plataformas de estacionamiento y un mejor aprovechamiento de la infraestructura existente
- Para los controladores de tránsito aéreo, les permite maximizar la planificación de las pistas y de la capacidad, ofreciendo un conocimiento preciso de la demanda de la red
- Para los operadores de servicios de asistencia en tierra, aumenta la eficiencia de las operaciones durante los tiempos en tierra, con decisiones basadas en datos compartidos en tiempo real
- Para los operadores de aviones, reduce los costes de combustible y mejora la puntualidad, con menos maniobras en pista y menos retrasos en el punto de espera
- La reducción del consumo de combustible implica menos emisiones de gases de efecto invernadero y menos contaminación local por pasajero transportado
- Por último, mejora la experiencia de los pasajeros al disminuir la posibilidad de retrasos y pérdida de trasbordos, lo que a su vez reduce el impacto medioambiental negativo de las alteraciones de servicio

Sequence Manager se utiliza en los aeropuertos, pero precisa de la cooperación de otros actores aeroportuarios para obtener de él su máximo potencial. Como se ha explicado anteriormente, la solución aporta beneficios más allá de nuestra relación comercial con el aeropuerto. Por lo tanto, las mejoras aportadas

para la sostenibilidad no pueden medirse únicamente en términos del cliente que utiliza la solución, sino en el sistema aeroportuario global en el que opera la solución. Por consiguiente, no vemos una gran correlación entre la cifra de negocios, capex u opex vinculados a la solución y los beneficios que su uso aporta a la sostenibilidad.

Dado que los principales beneficios para la sostenibilidad están relacionados con todos los grupos de interés implicados y con el sistema global en el que opera la solución, no hemos podido relacionar esta actividad con ninguna de las indicadas en el Reglamento de Taxonomía.

Para este año objeto del informe, basándonos en el amplio margen de interpretación que a nuestro entender permite la Taxonomía, estamos adoptando un enfoque prudente. Ante la duda, no estamos incluyendo las actividades como elegibles. No obstante, seguimos analizando diversas actividades que podrían ser consideradas como elegibles en los informes de los próximos años.

8.2 Nuestros indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables

Tabla 1: Proporción de actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía y no elegibles con arreglo a la Taxonomía en cifra de negocios, capex y opex totales

	Total (M €)	Actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía (en %)	Actividades económicas no elegibles con arreglo a la Taxonomía (en %)
Cifra de negocios	2.670,0	9,7 %	90,3 %
Inversión en inmovilizado (capex)	512,5	5,8 %	94,2 %
Gastos de explotación (opex)	707,7	46,6 %	53,4 %

*Si el denominador se hubiera calculado según nuestra definición interna que incluye todos los costes de ventas, gastos de personal y relacionados y otros gastos operativos, entonces el opex total ascendería a 2.071,1 millones de euros y, por lo tanto, la proporción de actividades elegibles con arreglo a la Taxonomía sería del 15,9 %.

Los indicadores clave de rendimiento (KPI) incluyen KPI de cifra de negocios, KPI de capex y KPI de opex. Para el período objeto del informe 2021, los KPI tienen que ser divulgados en relación con nuestras actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía y no elegibles con arreglo a la Taxonomía (art. 10 (2) del Acto Delegado con arreglo al art. 8). Todos los datos utilizados como base para los cálculos se han extraído directamente de nuestros sistemas informáticos, lo cual elimina el riesgo de doble contabilización.

La especificación de los KPI se determina de acuerdo con el Anexo I del Acto Delegado con arreglo al art. 8. Determinamos los KPI elegibles con arreglo a la Taxonomía de acuerdo con los requisitos legales y describimos nuestra política contable a este respecto de la siguiente manera:

8.2.1 KPI de cifra de negocios

La proporción de actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía en nuestra cifra de negocios total se ha calculado como la parte de la cifra de negocios neta derivada de los productos y servicios asociados con actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía (numerador) dividido por la cifra de negocios neta (denominador), en cada caso para el ejercicio comprendido entre el 1/1/2021 y el 31/12/2021.

El denominador de los KPI de cifra de negocios se basa en nuestros ingresos netos consolidados de acuerdo con la NIC 1.82(a). Para más detalles sobre nuestras políticas contables relativas a nuestros ingresos netos consolidados, véase la nota 4.2.8 de nuestras Cuentas anuales consolidadas para el ejercicio finalizado el 31

de diciembre de 2021. El importe neto de nuestra cifra de negocios consolidada puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase el Estado del resultado global consolidado (ingresos).

El numerador del KPI de cifra de negocios se define como la cifra de negocios neta derivada de productos y servicios asociados con la actividad económica elegible con arreglo a la Taxonomía 8.1 “Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas” que puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 14.1 Desagregación de ingresos de contratos con clientes. Como se ha explicado en “*Valoración pertinente sobre la elegibilidad de nuestras actividades con arreglo a la Taxonomía*”, los ingresos netos derivados de la obligación contingente de poner a disposición de los clientes nuestras plataformas y software no pueden asignarse en su totalidad a esta actividad económica. Para evaluar la cuantía de la cifra de negocios que correspondería a esta actividad elegible con arreglo a la Taxonomía, hemos utilizado una ratio basada en el peso relativo de los costes asociados a las operaciones de nuestros centros de datos sobre los costes totales de las actividades de desarrollo, comercialización, venta y procesamiento de datos.

Los ingresos totales derivados de la obligación contingente de poner a disposición de nuestros clientes nuestras plataformas y software pueden conciliarse con la nota 14.1 de nuestras Cuentas anuales consolidadas. La clave de asignación no se concilia directamente con las Cuentas anuales consolidadas, ya que tiene en cuenta los costes de nuestro centro de desarrollo, de nuestros centros de datos y de nuestro centro de distribución.

8.2.2 KPI de capex

Se define como KPI de capex aquellas inversiones en inmovilizado (capex) elegibles con arreglo a la Taxonomía (numerador) dividido por nuestro capex total (denominador).

El capex total se compone de las adiciones al inmovilizado material y a los activos intangibles durante el ejercicio, antes de la depreciación, la amortización y las revalorizaciones, incluidas aquellas que se derivan de pérdidas de valor. Incluye las adquisiciones de inmovilizado material (NIC 16), activos intangibles (NIC 38) y activos por derecho de uso (NIIF 16). También se incluyen las adiciones resultantes de las combinaciones de negocios. El fondo de comercio no se incluye en el capex, ya que no se define como activo intangible de acuerdo con la NIC 38. Para más detalles sobre nuestras políticas contables relativas a nuestro capex, véase la nota 4.2.4 “Activos intangibles”, la nota 4.2.5 “Inmovilizado material” y la nota 4.2.6 “Arrendamientos” de nuestras Cuentas anuales consolidadas.

El numerador consiste en el capex relacionado con activos o procesos asociados con actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía (“categoría a”). Consideramos que los activos y los procesos están asociados con actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía cuando son componentes esenciales necesarios para poner en práctica una actividad económica. Por consiguiente, todo el capex invertido en centros de datos se considera que entra dentro del numerador de KPI de capex y puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 10 Inmovilizado material: “Adiciones de hardware y software de procesamiento de datos 29,7 M”.

No incluimos inversiones en inmovilizado que formen parte de un “plan de inversiones en inmovilizado (capex)” para hacer que una actividad económica elegible con arreglo a la Taxonomía se ajuste a la Taxonomía o para ampliar una actividad económica que se ajusta a la Taxonomía (“categoría b”). Por lo que respecta al período objeto del informe 2021, nos limitamos a indicar actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía, pero no hemos elaborado un plan de inversiones en inmovilizado (capex) en el sentido de la taxonomía de la UE.

No incluimos tampoco inversiones en inmovilizado (capex) relacionadas con la adquisición de la producción de actividades económicas elegibles con arreglo a la Taxonomía y con medidas individuales que permitan que determinadas actividades objetivo pasen a ser bajas en carbono o que conduzcan a la reducción de gases de efecto invernadero (“categoría c”). También se consideran inversiones en inmovilizado (capex) elegibles con arreglo a la Taxonomía cuando la producción adquirida / medida individual se ajusta a la descripción de su respectiva actividad económica. Dado que actualmente no hay disponibles datos fiables acerca de si la producción de nuestros proveedores se ajusta a la Taxonomía y dado que no estamos obligados a evaluar si nuestras medidas individuales para el año objeto del informe 2021 se ajustan a la Taxonomía, tampoco podemos informar de ninguna inversión capex/opex para esta categoría.

Nuestro capex total puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 9 Activos intangibles: “Adiciones 4,7 M”, “Adiciones de software desarrollado internamente 393,9 M” “Cambios en el perímetro de consolidación 5 M” “Cambios en el perímetro de consolidación de la amortización acumulada - 3,7 M”, la nota 10 Inmovilizado material: “Adiciones 51,2” y “Cambios en el perímetro de consolidación 5,9” “Cambios en el perímetro de consolidación de la amortización acumulada -5,8 M”, así como la nota 11 Arrendamientos: “Adiciones 61,3 M”.

8.2.3 KPI de opex

Se define como KPI de opex aquellos gastos de explotación (opex) elegibles con arreglo a la Taxonomía (numerador) dividido por nuestro opex total (denominador).

El opex total, con arreglo a la definición de la Taxonomía, consiste en los costes directos no capitalizados relacionados con la investigación y desarrollo, las medidas de renovación de edificios, el arrendamiento a corto plazo, el mantenimiento y la reparación, así como cualquier otro gasto directo relacionado con el funcionamiento cotidiano de los activos del inmovilizado material. En nuestro caso, incluye específicamente:

- Los gastos de investigación y desarrollo reconocidos como gastos durante el período objeto del informe en nuestro Estado de resultado global consolidado (véase la nota 4.2.4 en la página 6 de nuestras Cuentas anuales consolidadas). De conformidad con nuestros estados financieros consolidados (NIC 38.126), esto incluye todos los gastos no capitalizados que son directamente atribuibles a las actividades de investigación o desarrollo.
- Los gastos de mantenimiento y reparación y otros gastos directos relacionados con el funcionamiento cotidiano de los activos del inmovilizado material se determinaron sobre la base de los costes de mantenimiento y reparación asignados a nuestros centros de costes internos. Las partidas de costes asociadas pueden encontrarse en distintas partidas de nuestro Estado de resultado global consolidado, entre las que se incluyen gastos de personal y relacionados (mantenimiento y reparación de sistemas tecnológicos e infraestructuras), costes de ventas y otros gastos operativos (servicios en la nube, comunicaciones de datos y otros servicios externos adecuadamente asignados a un centro de costes específico que presta servicio a los centros de datos). La electricidad se ha excluido del cálculo con arreglo a la directriz incluida en la pregunta frecuente n.º 12 publicada el 2 de febrero de 2022 por la Comisión Europea, aunque se trata de un gasto que forma parte integral de nuestros gastos operativos vinculados al funcionamiento de nuestras plataformas desde una perspectiva financiera y, como tal, se incluye en nuestras Cuentas anuales consolidadas.



Los costes directos de formación y otras necesidades de adaptación de los recursos humanos se incluyen tanto en el denominador como en el numerador. Esto se debe a que el Anexo I del Acto Delegado con arreglo al art. 8 indica estos costes solo para el numerador, lo que no permite un cálculo matemáticamente significativo del KPI de opex.

Por lo que respecta al numerador, remitimos a lo dicho análogamente en cuanto al KPI de capex. Únicamente incluimos gastos de explotación (opex) relacionados con la “categoría a”.

9. Anexo B. 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			7-11	102-1, 102-2, 102-3
- Presencia geográfica			7	102,4, 102-5, 102-6
- Objetivos y estrategia			11	102-7, 102-15
- Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución			11-16	
Estándar de información				
- Análisis de materialidad			2-4	102-54
Riesgos vinculados a la actividad de la empresa				
			17-22	102-15, 102-29, 102-30, 102-31
Lucha contra la corrupción y el soborno				
			23-25; 59	
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	23-25	102-16, 102-17, 205-1, 205-2
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	23-25	102-16, 102-17
- Contribución a organizaciones benéficas y no gubernamentales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	23; 59	102-13
Cuestiones medioambientales				
			26-41	
- Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medioambiente	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	26	103-2
- Procedimientos de evaluación y certificación ambiental	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	30	103-2
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	26-28	103-2
- Aplicación del principio de precaución	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	26	102-11
- Provisiones relativas a riesgos ambientales	Solvencia y rendimiento económico	Sí	37-39	103-2
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o restaurar las emisiones de carbono	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	29-30	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	30-31	103-2, 306-3

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Uso sostenible de los recursos			31-33; 40-41	
o Consumo de agua	Consumo de agua	No	31-32;41	303-1, 303-3
o Uso de materias primas	Consumo de papel y otros materiales	No	32;41	301-1
o Consumo energético (directo e indirecto)	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	32;40	302-1
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	32-33	302-4
o Uso de energías renovables	Consumo energético interno y eficiencia	Sí	33	302-1
- Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	No	33	304-4
- Cambio climático			33-40;41	
o Emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	41	305-1, 305-2, 305-3
o Medidas de adaptación al cambio climático	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	33-40	103-2, 201-2
o Metas de emisiones a medio y largo plazo	Emisiones de carbono y cambio climático	Sí	34	305-5
Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos			42-57	
Empleo			42-49	
- Número de empleados por región, sexo, edad, tipo de contrato y categoría profesional			42-45	102-8, 405-1
- Despidos por edad, sexo y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	45-46	103-2
- Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	46	103-2
- Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	47	102-35
- Brecha salarial	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	47	103-2
- Política de desconexión laboral	Condiciones laborales	No	48	103-2
- Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	48-49	405-1
Organización del tiempo de trabajo			48-49	
- Organización del tiempo de trabajo	Condiciones laborales	No	48-49	103-2

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Horas de absentismo	Salud y seguridad en el trabajo	No	49	103-2
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Condiciones laborales	No	49	401-3
Salud y seguridad			49-50	
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	No	49-50	103-2
- Número de accidentes de trabajo, índice de frecuencia e índice de gravedad, desagregados por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	50	403-2
- Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	Salud y seguridad en el trabajo	No	50	403-2
Diálogo social - relación con los empleados			50-52	
- Organización del diálogo social	Condiciones laborales	No	50-52	103-2
- Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	Condiciones laborales	No	52	102-41
- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	Condiciones laborales	No	52	403-4
Formación y desarrollo			52-53	
- Políticas de formación	Desarrollo del capital humano	Sí	52	404-2
- Horas de formación por categoría profesional	Desarrollo del capital humano	Sí	53	404-1
Accesibilidad para personas con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	53	405-1
Igualdad	Diversidad e igualdad de oportunidades	Sí	54	103-2
Información relativa a los derechos humanos			55-57	
- Aplicación de procedimientos de diligencia en materia de derechos humanos	Derechos humanos	No	55	102-16, 102-17
- Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Derechos humanos	No	57	406-1
- 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	No	55-57	407-1, 408-1, 409-1

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	Derechos humanos	No	55-57	102-17, 406-1
Compromiso social			58-60;66	
- Impacto en el empleo y el desarrollo local	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	58-60	413-1
- Impacto sobre la población local y el territorio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	58-60	413-1
- Relaciones con los actores locales	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	58-60	102-43, 413-1
- Asociación y acciones de patrocinio	Relación con las comunidades locales y responsabilidad social	Sí	60; 66	102-12, 102-13
Relación con los proveedores			60-64	
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género	Código de conducta de cadena de suministro	No	60-64	102-9
- Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	Código de conducta de cadena de suministro	No	60-64	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	64	308-2, 414-2
Servicios al cliente			65	
- Medidas para la salud y seguridad de los clientes	Gestión de la relación con los clientes	Sí	65	103-2
	Seguridad de datos y protección de la privacidad	Sí		
- Gestión de quejas de los clientes y número de quejas recibidas y resolución	Gestión de la relación con los clientes	Sí	65	102-17
Información fiscal			66-69	
- Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país	Solvencia y rendimiento económico	Sí	66-69	103-2
	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí		

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Subvenciones públicas recibidas	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	69	201-4
Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852			70-78	
- Nuestras actividades	Descripción general de las actividades de Amadeus en relación con el reglamento de la Taxonomía de la EU	No	70-75	
- Nuestros indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables	Actividades elegibles y proporción de cifra de negocios, capex y opex	No	75-78	

Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes

Informe de Verificación independiente del Estado de
Información no Financiera Consolidado correspondiente
al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

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 2021, de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2021 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 B "Índice 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 B "Índice 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 2021 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 2021.
- ▶ 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 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el Estado de Información No Financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el Anexo A "Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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 2021 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 B "Índice 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.

2022 Núm. 01/22/04782
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:
.....

Sello distintivo de otras actuaciones
.....

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

24 de febrero de 2022