

AMADEUS IT GROUP, S.A. - Amadeus o la Sociedad - de conformidad con lo previsto en el artículo 227 de la Ley de los Mercados de Valores y Servicios de Inversión, mediante el presente escrito comunica la siguiente

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 27 de febrero de 2024, ha formulado, además de las cuentas anuales consolidadas por el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023, 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 27 de febrero de 2024

Amadeus IT Group, S.A.



amadeus

Información no financiera 2023

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 27 de febrero de 2024)

Información no financiera 2023

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 27 de febrero de 2024)

Índice

1.	Introducción	1
1.1	Alcance y limitaciones del estado de información no financiera	1
1.2	Metodología	1
2.	Modelo de negocio de Amadeus	5
2.1	Líneas de negocio de Amadeus	6
2.2	Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio	8
2.3	Tendencias con potencial para tener impacto sobre el volumen de viajes	9
2.4	Información acerca del número de empleados	14
3.	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	16
3.1	Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal	16
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	22
4.1	Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus	23
4.2	Política Antisoborno y Anticorrupción	24
4.3	Política Antifraude	24
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 relacionadas con la sostenibilidad ambiental	42
6.	Personal de Amadeus	45
6.1	Empleo	46
6.2	Salud y seguridad	56
6.3	Relación con los empleados	57
6.4	Formación y desarrollo	60
6.5	Accesibilidad	61

6.6	Igualdad	61
6.7	Política de Derechos Humanos	63
7.	Información social	67
7.1	Compromiso social	67
7.2	Relación con los proveedores	70
7.3	Servicios al cliente	75
7.4	Relaciones institucionales	77
7.5	Información fiscal	77
8.	Anexo A. Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852	85
9.	Anexo B. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018	104

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 Anexo A de este documento incluye la divulgación de información sobre taxonomía de la UE de Amadeus de conformidad con el Reglamento (UE) 2020/852.

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 a Amadeus IT Group, S.A. y sus entidades controladas. Amadeus IT Group, S.A. es la sociedad matriz del Grupo Amadeus ("el Grupo"). 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 documentos, 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) en materia de elaboración de informes de sostenibilidad para la presentación de la información no financiera.

1.2 Metodología

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 seleccionados 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 informe de información no financiera ha sido revisado externamente por Ernst & Young (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.

Análisis de materialidad

La Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés) y las Normas Europeas de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés), aprobadas por la Comisión Europea en 2023, tienen como objetivo establecer un lenguaje común más transparente para la presentación de información ambiental, social y de gobierno (ESG) por parte de las empresas. Las ESRS emplean el análisis de doble materialidad como base para presentar la información en materia de sostenibilidad.

El concepto de doble materialidad significa que las empresas no solo deben presentar información sobre cómo las cuestiones de sostenibilidad podrían generar riesgos financieros para la empresa (materialidad financiera), sino también sobre el propio impacto de la empresa en las personas y el medioambiente (materialidad de impacto). Ambas evaluaciones están interrelacionadas y se tendrán en cuenta las interdependencias de estas dos dimensiones.

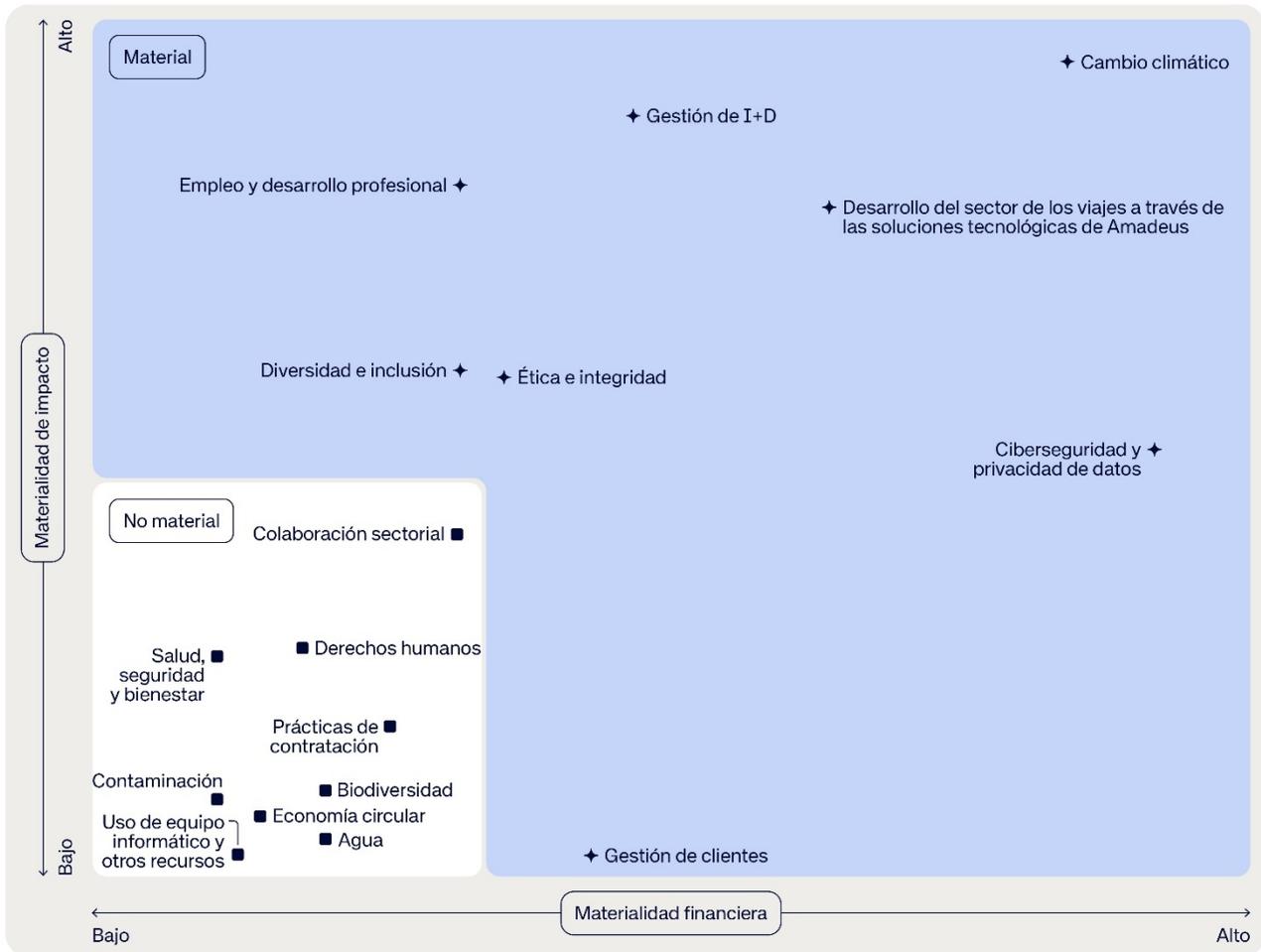
En 2023, Amadeus actualizó su evaluación de materialidad usando este principio de doble materialidad como referencia. Un equipo de consultores externos (Mazars) se encargó de realizar este estudio. Tanto el análisis de impacto como el de materialidad financiera se llevaron a cabo considerando los Estándares Universales GRI y con la versión preliminar de las Normas Europeas de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (ESRS) preparada por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG). La metodología para cada análisis se describe a continuación:

Análisis de materialidad de impacto	Análisis de materialidad financiera	Resultados de la materialidad
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Identificación	Identificación de una lista de los principales impactos reales y potenciales que Amadeus tiene o podría tener en sus grupos de interés.	Identificación de una lista de los principales riesgos y oportunidades que podrían desencadenar efectos financieros en Amadeus.	
Evaluación	Evaluación del impacto real y potencial de Amadeus realizada por el personal pertinente de la empresa que está implicado en los aspectos ESG.	Evaluación de los riesgos y oportunidades ESG de Amadeus armonizada con las metodologías que emplea la unidad Corporate Risk Management de Amadeus.	
Agrupamiento	Los impactos identificados se agrupan en aspectos en consonancia con los ESRS. Se identifican los estándares GRI relacionados con cada aspecto.	Los riesgos y oportunidades se han agrupado por la lista de aspectos ESG que se han tenido en cuenta para la materialidad de impacto.	Consolidación de la información recibida en las evaluaciones de materialidad financiera y de impacto.
Evaluación del impacto en los grupos de interés	Evaluación de los aspectos identificados por parte de los principales grupos de interés de Amadeus (empleados, proveedores, clientes y accionistas).	N/A	
Resultados individuales	Recopilación y consolidación de la información recabada en las fases anteriores que permite establecer la materialidad del impacto de Amadeus.	Análisis de las puntuaciones asignadas a cada uno de los riesgos y oportunidades a fin de identificar cuáles podrían tener un efecto financiero significativo en Amadeus.	

Los resultados del análisis de materialidad, formulados en una lista de aspectos alineados con las ESRS, se han representado en una matriz de dos ejes. El eje vertical muestra los resultados de la materialidad de impacto, mientras que el eje horizontal describe la materialidad financiera. De conformidad con las ESRS, Amadeus debe presentar información sobre aquellos aspectos que se han identificado como materiales en la matriz que se muestra a continuación.

↓ Matriz de doble materialidad de Amadeus



Esta matriz es un indicador de los aspectos de sostenibilidad que son relevantes desde el punto de vista del impacto, los riesgos y las oportunidades. Se revisa anualmente.

Según el análisis de 2023, los aspectos ESG más relevantes para Amadeus desde ambas dimensiones (materialidad de impacto y financiera) son el cambio climático, el desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus y la gestión de I+D. A estas cuestiones le siguen otros aspectos materiales como la ciberseguridad y privacidad de datos y la gestión de clientes, con una puntuación más elevada en la dimensión de materialidad financiera, y el empleo y desarrollo profesional, la diversidad e inclusión y la ética e integridad, que revisten mayor importancia en la materialidad de impacto.

Adicionalmente, la regulación actual exige que informemos sobre determinados indicadores que no necesariamente tienen que estar relacionados con los temas materiales. Por lo tanto, este informe incluye indicadores sobre el uso de agua y materiales (consumo de papel), generación de residuos, economía circular, evaluaciones sociales y ambientales de proveedores, derechos humanos, así como salud, seguridad y bienestar en el trabajo.

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 18.500 personas.

Amadeus se fundó en 1987 para diseñar un sistema estándar destinado a conectar las aerolíneas con las agencias de viajes. La empresa creó el Sistema Mundial de Distribución¹ (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 Pasajeros² 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.

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.

¹ 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 valores.

² 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.

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 flotante³ alcanzó el 97,78 % a final de año.

En 2023, Amadeus invirtió 1.148 millones de euros (brutos) 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 expande, 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.

2.1 Líneas de negocio de Amadeus

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

↓ Amadeus en el centro del viaje



Distribución aérea (Air Distribution)

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

³ Esta cifra incluye los accionistas directos e indirectos relevantes comunicados a la CNMV, a día 31 de diciembre de 2023.

de negocio de Distribución aérea, 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.

Soluciones tecnológicas aéreas (Air IT Solutions)

A través de la línea de negocio de Soluciones tecnológicas aéreas, 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.

Soluciones tecnológicas para aerolíneas (Airline IT)

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.

Soluciones tecnológicas para aeropuertos (Airport IT)

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.

Hoteles y otras soluciones (Hospitality & Other Solutions)

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 enero de 2023, consolidamos nuestro negocio de pagos en Outpayce, de Amadeus, con el objetivo de simplificar la forma de efectuar los pagos en el sector de los viajes, manteniendo al mismo tiempo estrechas relaciones con todas las áreas de Amadeus.

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 tecnológico líder para la industria del viaje. Amadeus ha entablado relaciones comerciales con actores de todo el sector, como aerolíneas, agencias de viajes, hoteles y aeropuertos, entre otros, y en todo el mundo (con presencia en más de 190 países). Amadeus ha invertido de forma constante a lo largo de los años para contar con una oferta tecnológica única. Disponer de tecnologías líderes del mercado nos permite atender mejor a nuestros clientes y seguir impulsando la innovación en el sector de los viajes.

En 2024, los resultados de todas nuestras unidades de negocio dependerán de la recuperación de la industria de los viajes. Esperamos mantener nuestra posición de liderazgo, tanto en Distribución aérea como en Soluciones tecnológicas para aerolíneas, al tiempo que ampliamos nuestra división de Hoteles, gracias a nuestro foco en I+D, nuestra comprensión de los mercados locales y nuestro conocimiento de la industria de los viajes.

En la Distribución aérea, Amadeus Travel Platform sigue reuniendo productos de viaje de diferentes fuentes, incluidos los productos en formato NDC (Nueva Capacidad de Distribución, por sus siglas en inglés), como ha quedado demostrado con los diversos acuerdos recientes con aerolíneas como Air India.

En Soluciones tecnológicas para aerolíneas, seguiremos liderando la transformación de la venta minorista de aerolíneas con Nevio, nuestra renovada cartera de soluciones basadas en el estándar de la IATA, One Order, junto con nuestros socios de lanzamiento, Finnair y Saudia. También seguiremos implementando nuevos clientes de PSS, como Vietnam Airlines, y paralelamente continuaremos mejorando y ampliando nuestra cartera de soluciones tecnológicas para aerolíneas.

En la división de Hoteles, continuaremos avanzando en la implementación del programa de Marriott en el Amadeus Central Reservation System, al tiempo que seguimos integrando nuestra cartera para crear un líder en hotelería que ofrece una amplia gama de soluciones innovadoras a los hoteles y las cadenas de cualquier tamaño en todo el planeta.

Invertir en tecnología es un pilar fundamental para nuestro éxito. En 2024, 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 y sucesos que afectan a los viajes y al turismo a nivel mundial

Si bien la crisis sanitaria de la COVID-19 tuvo por sí misma un fuerte impacto directo en el sector de los viajes, también ha impulsado nuevas tendencias y acelerado las existentes. La crisis sanitaria de la COVID-19 y los consiguientes confinamientos han conducido a nuevas formas de trabajar, lo que ha propiciado un nuevo impulso en los viajes de negocios —por ejemplo, las personas que teletrabajan ahora tienen que viajar a las oficinas de sus empresas para reunirse presencialmente con sus equipos—.

Las tensiones entre los Estados Unidos y China también han afectado al panorama geopolítico y las tendencias de globalización, una transformación que amenaza con fragmentar la economía mundial en distintos bloques económicos. Este hecho, junto con las presiones inflacionistas y una desaceleración en China, tuvo una fuerte repercusión en el entorno económico general.

Crisis sanitarias

Durante los últimos años, la COVID-19 ha obligado al sector de los viajes a ingeniar formas creativas para lograr la recuperación de los viajes a nivel mundial. Las previsiones del sector han dependido de las políticas de vacunación y de las restricciones en los viajes dictadas por los Gobiernos. Estas restricciones tuvieron un papel determinante en el ritmo y la naturaleza de la recuperación de los viajes. Aunque ahora se ha recuperado la confianza, el sector todavía necesita actuar de forma proactiva para estimular el crecimiento y crear resiliencia.

En Amadeus hemos contribuido a la recuperación de los viajes desde el comienzo de la pandemia, trabajando codo a codo junto con nuestros clientes y socios para dotarlos de las herramientas necesarias para adaptarse a las necesidades de los viajeros, en constante evolución.

Se ha desplegado biometría en los aeropuertos, lo que ha permitido reducir los puntos de contacto físico y agilizar los viajes. La digitalización también nos ha permitido integrar fácilmente nuevos requisitos de acreditación sanitaria.

Se ha producido un aumento masivo en la adopción de pagos digitales. Gracias a ello, las empresas de gestión de viajes logran una mayor visibilidad de los viajes y los gastos y tienen acceso a una abundante fuente de datos que permite explotar nuevas oportunidades.

Los hoteleros han invertido en llaves digitales, una tecnología que permite acceder a las habitaciones solo con una aplicación, mientras que las habitaciones de hotel inteligentes brindan al huésped una experiencia mejor, más cómoda y personalizada.

Todos estos ejemplos ilustran los cambios y la evolución que ha precipitado la COVID-19, pero que en muchos casos han llegado para quedarse.

Geopolítica

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

Los expertos creen que la economía mundial podría correr el riesgo de fragmentarse en distintos bloques económicos con diferentes ideologías, sistemas políticos, estándares, etc.⁴. 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)⁵. En cuanto al número de pasajeros en 2023, la diferencia era de casi el doble entre el mejor y el peor escenario. En el escenario “Globalización inversa”, entendemos la reducción de los viajes aéreos entre los bloques económicos como un factor importante de menor crecimiento general.

Amadeus dedica un esfuerzo significativo a entender los principales motores de cambio que probablemente definirán el futuro. De forma periódica, realizamos ejercicios de planificación de escenarios que nos ayudan a entender la evolución de los viajes y a elaborar estrategias para sostener nuestra posición de liderazgo.

Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico están estrechamente vinculados con el crecimiento del sector de los viajes a largo plazo, aunque esta relación general varía sustancialmente a lo largo del tiempo y de una región geográfica a otra. En los 20 años anteriores a 2019 (antes de la pandemia), los Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT) crecieron a una tasa que duplicaba aproximadamente el PIB⁶.

Antes de recuperarse completamente de la pandemia de la COVID-19, el mundo ha tenido que hacer frente a nuevos y complejos desafíos macroeconómicos, como una inflación persistente y en

⁴ Blog del Fondo Monetario Internacional (FMI) (2 de junio de 2022). “A deeper look at forces fragmenting our world—and how to respond”.

⁵ Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (19 de agosto de 2019). “Enhancing fair competition and safeguards for the sustainable growth of international air transport”.

⁶ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). “Air travel GDP multiplier falls sharply back to its 20-year median”.

expansión, un aumento de los tipos de interés y una presión sobre la renta disponible, así como una desaceleración en China, por citar algunos. A corto y medio plazo, es probable que la volatilidad macroeconómica tenga un impacto económico dispar en los países y las personas y, dado que el crecimiento sigue siendo lento y presenta discrepancias cada vez más desiguales a nivel mundial⁷, la relación entre el crecimiento del PIB y el sector de los viajes puede ser diferente 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.

Las soluciones técnicas pueden ayudar a lograr una experiencia de viaje fluida y contribuir a una recuperación más rápida de la demanda de viajes. En consecuencia, tenemos la firme convicción de que Amadeus desempeña un papel fundamental a la hora de facilitar la recuperación y la resiliencia de los viajes.

Trabajo flexible

Tras la experiencia de pleno teletrabajo que el mundo vivió durante la pandemia, con el paso del tiempo las empresas están encontrando un equilibrio entre las demandas de flexibilidad de su equipo humano y la necesidad de trabajar de forma presencial. Sin embargo, el interés cada vez más pronunciado de los empleados por un modelo de trabajo flexible ha cambiado las dinámicas de los equipos, aumentando la necesidad de lograr una calidad sistemática y destinar el tiempo presencial a actividades bien focalizadas. En la actualidad, las reuniones y los encuentros deliberados ya forman parte de estos modelos flexibles.

El propósito de la oficina ha cambiado y ahora es un lugar para reunirse, colaborar y socializar. 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.

Estas dinámicas de trabajo flexible también han dado lugar a nuevas prácticas y tendencias, como las “trabajaciones” (la combinación de periodos de trabajo precedidos o seguidos inmediatamente de vacaciones) o los “nómadas digitales” (la opción de dedicar periodos más largos trabajando desde otro país). Y muchos países están adaptando sus visados y planes de incentivos, así como sus infraestructuras, para atraer a nómadas digitales.

No esperamos que vuelvan los modelos de trabajo previos a la pandemia y nuestro objetivo en Amadeus es ofrecer herramientas eficientes para este nuevo mundo de trabajo flexible con las que se puedan planificar y reservar viajes de negocios de una manera fluida, colaborativa y prospectiva. Nuestra alianza con Microsoft nos permite crear este tipo de aplicaciones.

Sostenibilidad

La preocupación por la sostenibilidad en el sector de los viajes ha aumentado a niveles sin precedentes y no es probable que amaine en el futuro próximo. En la actualidad, está ampliamente reconocido que

⁷ Fondo Monetario Internacional (FMI) (octubre de 2023). “World economic outlook: navigating global divergences”.

es necesario priorizar la sostenibilidad todavía más y coordinar los esfuerzos, puesto que hoy por hoy la sostenibilidad recibe niveles de atención muy diferentes en distintas partes del mundo. Los desafíos en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta el sector engloban distintos aspectos, como el cambio climático, la masificación de los destinos y la desigualdad salarial.

La aviación está especialmente en el punto de mira debido a su crecimiento actual y futuro. El tráfico aéreo representa en torno al 2 % de todas las emisiones antropogénicas de CO₂⁸. En cuanto al resto de efectos que la aviación tiene sobre el clima al margen del CO₂, su duración varía y depende de otras condiciones como la altitud, la temperatura y la humedad, lo que dificulta tanto su medición como las actuaciones para minimizarlos. Adicionalmente, el auge del activismo climático está adquiriendo cada vez más notoriedad, con una intensidad y rapidez sin precedentes.

En este contexto, existe la firme voluntad en el sector de crecer de manera sostenible, con el compromiso de alcanzar cero emisiones netas de carbono antes de 2050^{9,10}, y trabajar conjuntamente para lograr estos objetivos conforme a la declaración de la Coalición Internacional para la Ambición Climática de la Aviación¹¹.

Muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar las emisiones mediante distintas iniciativas, que pueden clasificarse en tres categorías:

1. La producción y distribución de combustibles de aviación sostenibles

En octubre de 2023, la UE firmó la iniciativa ReFuelEU Aviation¹², que se propone lograr que los combustibles de aviación sostenibles (SAF, por sus siglas en inglés) representen un 2 % del combustible de la aviación en 2025 y que alcancen un 6 % en 2030 y un 70 % en 2050¹³. Las aerolíneas están realizando operaciones de compra de SAF^{14,15,16,17} y forjando alianzas con empresas como Shell o Airbus para explorar y desarrollar el suministro de SAF^{18,19}. En 2022, la producción de SAF se triplicó con respecto a 2021 y se espera que continúe aumentando²⁰.

⁸ Air Transport Action Group (ATAG) (septiembre de 2020). "[Facts & figures](#)".

⁹ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). "[Resolution on the industry's commitment to reach net zero carbon emissions by 2050](#)".

¹⁰ Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (7 de octubre de 2022). "[States adopt net-zero 2050 global aspirational goal for international flight operations](#)".

¹¹ Coalición Internacional para la Ambición Climática de la Aviación (26 de octubre de 2023). "[Declaration: International Aviation Climate Ambition Coalition](#)".

¹² ReFuelEU es una iniciativa enmarcada en el paquete de medidas "Objetivo 55" de la UE para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en al menos un 55 % antes de 2030 con respecto a los niveles de 1990. [Reglamento \(UE\) 2023/2405 del Parlamento Europeo y del Consejo](#).

¹³ Parlamento Europeo y del Consejo (20 de septiembre de 2023). "Regulation on ensuring a level playing field for sustainable air transport".

¹⁴ InceptiveMind (24 de agosto de 2022). "IAG signs agreement with Aemetis for sustainable aviation fuel supply".

¹⁵ Neste (25 de octubre de 2022). "Neste to supply the Air France-KLM Group with more than 1 million tons of Sustainable Aviation Fuel".

¹⁶ Ryanair Corporate (19 de octubre de 2023). "Ryanair purchases 500 tonnes SAF from OMV".

¹⁷ PhocusWire (14 de septiembre de 2023). "United Airlines inks deal to buy 1B gallons of SAF".

¹⁸ Reuters (30 de marzo de 2023). "Qantas, Airbus to invest in Australian biofuel refinery".

¹⁹ Shell Global (1 de agosto de 2022). "Shell and Lufthansa Group sign non-binding Memorandum of Understanding for sustainable aviation fuel (SAF) supply".

²⁰ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (6 de junio de 2023). "SAF Production Set for Growth but Needs Policy Support to Diversify Sources".

2. Mejoras tecnológicas y operacionales para aumentar la eficiencia de las operaciones de la aviación

La IATA considera que un 16 % del objetivo de cero emisiones netas deberá alcanzarse a través de nuevas tecnologías y combustibles alternativos, como el hidrógeno y los sistemas eléctricos. Algunas aerolíneas tienen previsto pilotar aeronaves impulsadas por hidrógeno, mientras que otras planean introducirlo como fuente auxiliar en 2025 y usarlo como fuente de energía principal para su flota de fuselaje estrecho a mediados de la década de 2030²¹²²²³²⁴²⁵ o bien recurrir a la electricidad para propulsar sus aviones en 2030²⁶²⁷²⁸.

3. Medidas basadas en el mercado para acelerar la demanda de proyectos de compensación de carbono de alta calidad, SAF y opciones de viajes sostenibles

La implementación de opciones de compensación de carbono cada vez es más habitual. Algunas aerolíneas ofrecen a los viajeros la posibilidad de compensar la huella de carbono directamente durante el proceso de reserva, mientras que otras optan solo por vender “tarifas verdes”, que incluyen un componente en el precio para compensar las emisiones de carbono²⁹.

Intermediarios como Booking.com han integrado calculadoras de datos de emisión de carbono en las reservas de alojamientos en Europa³⁰ y CWT, Navan y Concur³¹ han lanzado paneles de sostenibilidad para los viajeros corporativos. Empresas como Microsoft³² y Ernst & Young³³ están incorporando normas y penalizaciones más severas en materia de sostenibilidad en sus políticas de viaje. La coalición Travalyst, a la que Amadeus se unió en 2022, también ofrece un marco de sostenibilidad que facilita información constante sobre sostenibilidad a los viajeros.

Al margen de la aviación, el viaje multimodal —es decir, combinar distintos medios de transporte en un solo viaje— tiene el potencial de optimizar el transporte, así como reducir la contaminación del aire y la congestión. Entre algunos avances recientes en este ámbito, destaca la cooperación de aerolíneas y alianzas de aerolíneas con empresas de transporte ferroviario (p. ej., Deutsche Bahn ahora forma parte de Star Alliance).

La tecnología puede contribuir a un uso más eficiente de la infraestructura y la energía, así como a una reducción de las emisiones de carbono. En Amadeus, podemos contribuir principalmente de dos formas.

²¹The Guardian (26 de septiembre de 2022). “EasyJet to stop offsetting CO₂ emissions from December”.

²²Simple Flying (10 de octubre de 2022). “American Airlines eyes net-zero fuels with Universal Hydrogen investment”.

²³Simple Flying (18 de marzo de 2022). “Delta Air Lines partners with Airbus seeking hydrogen flight”.

²⁴Hospitality ON (17 de marzo de 2022). “British Airways partners ZeroAvia on hydrogen-powered aircraft project”.

²⁵International Airport Review (8 de octubre de 2023). “Making hydrogen-powered flights a reality by 2035”.

²⁶AeroTime Hub (25 de septiembre de 2023). “Air Canada orders up to 30 Boeing 787-10 Dreamliner jets with new cabin design”.

²⁷Electrek (14 de junio de 2023). “United Airlines to launch first electric commuter flights for San Francisco”.

²⁸Air Charter Service (12 de mayo de 2023). “How close are we to electric planes?”.

²⁹Business Travel News (BTN) Europe (7 de septiembre de 2023). “SWISS to sell only Green Fares between Zurich and Geneva”.

³⁰Skift (24 de octubre de 2022). “Booking.com to add emissions info to bookings through new partnership”.

³¹Business Travel News (BNT) Europe (17 de junio de 2022). “SAP Concur launches climate app”.

³²Skift (14 de marzo de 2022). “Microsoft discourages corporate travel by raising own carbon fee 600 percent”.

³³WiT (13 de abril de 2022). “No shorthaul if there is rail, no day trips and limits on number of staff in one event”.

- Concienciamos a los millones de viajeros que pasan por nuestras plataformas sobre las emisiones liberadas a consecuencia de sus viajes.
- Desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes.

Por lo que respecta a la saturación turística, los destinos populares se enfrentan a una amenaza para la asequibilidad de la vivienda. En consecuencia, vemos que los ayuntamientos están tomando medidas importantes y se están adoptando regulaciones para reducir la facilidad de acceso y el atractivo de los alquileres turísticos de corta estancia. Amadeus ofrece soluciones para prever el tráfico aéreo y anticipar la afluencia turística con el objetivo de ayudar a gestionar la saturación turística.

Para que la sostenibilidad reciba la importancia que se merece, es imprescindible que todos los grupos de interés del sector de los viajes —proveedores y distribuidores de viajes, empresas de tecnología, asociaciones del sector, organismos reguladores y viajeros— colaboren de una forma sin precedentes.

Restricciones jurídicas

En los últimos años, se ha producido un aumento de las restricciones jurídicas en el sector de los viajes y el turismo. En general, en el sector de los viajes cada vez se realizan más controles antimonopolio a proveedores, vendedores y distribuidores de viajes. Por ejemplo, los tribunales de los EE. UU. ordenaron el cese de la Alianza del Noreste entre JetBlue y American Airlines; la UE y los EE. UU. están sometiendo a un estricto control la fusión entre Asiana y Korean Air; y la UE ha bloqueado la adquisición de Etraveli por parte de Booking Holdings. Todo ello refleja un estancamiento en la consolidación de los actores del sector de los viajes.

Por otra parte, también se están introduciendo nuevas iniciativas legislativas, como la Ley de Mercados Digitales de la UE, que imponen obligaciones adicionales a las grandes plataformas. Asimismo, la creciente disparidad de regulaciones entre países y bloques —como las contradictorias sanciones y leyes en materia de localización de datos— está incrementando la complejidad de los negocios globales.

2.4 Información acerca del número de empleados

La plantilla total de Amadeus a 31 de diciembre de 2023 era de 19.102 FTE (Equivalente a Tiempo Completo³⁴). En cuanto al número de empleados de Amadeus, el total era de 18.630 empleados. Esta cantidad es la que aparece reflejada en la sección 6. *Personal de Amadeus*, ya que la información se basa en los empleados de Amadeus (externos no incluidos).

Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos se produce a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año (18.632).

³⁴ El Equivalente a Tiempo Completo o FTE es el número de empleados convertido a una base de tiempo completo, por ejemplo, un empleado que trabaje a tiempo parcial cubriendo un 80 % de una jornada a tiempo completo se considerará un 0,8 FTE.

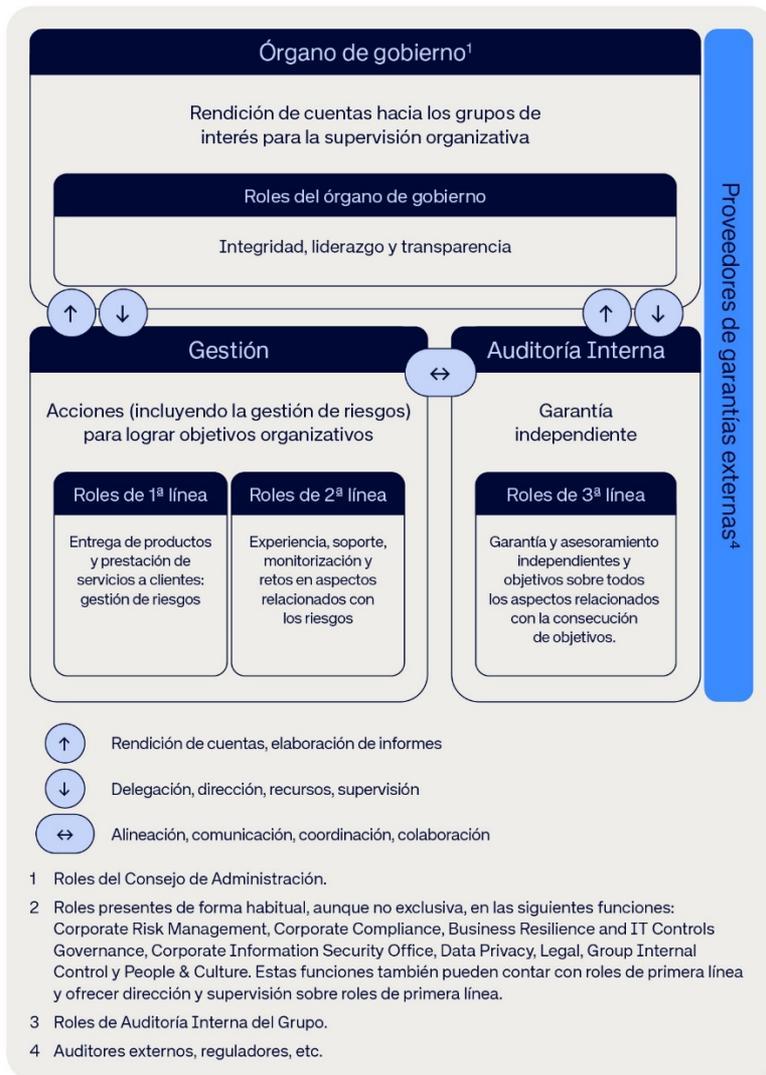
31 de diciembre de 2023

FTE (internos + externos) a 31 de diciembre de 2023	19.102
Número de empleados 2023	18.630
Promedio de FTE (internos + externos) en 2023	18.632

3. Gobierno corporativo y gestión de riesgos

A lo largo de 2023 hemos continuado fomentando una coordinación eficaz de las actividades de control en Amadeus y hemos utilizado el “Modelo de Tres Líneas” como parte de nuestro compromiso por unas sólidas prácticas de gobierno y gestión de riesgos.

↓ Modelo de Tres Líneas



3.1 Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal

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

promover comportamientos positivos que aporten valor a nuestro negocio y garanticen que la empresa se rija por el máximo nivel de integridad. El código engloba varios aspectos:

- 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 reciben una formación obligatoria sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, que incluye principios para evitar los sobornos y la corrupción, el fraude y el uso indebido de información privilegiada. Nuestra Política de Denuncia de Irregularidades anima a los empleados a notificar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y de otras políticas corporativas.

Durante 2023 se recibieron 51 comunicaciones, 13 de las cuales fueron consultas u otros mensajes y 38 de las cuales fueron denuncias. Se identificaron 6 casos clasificados como acoso y discriminación. La empresa adoptó 7 medidas disciplinarias. No se confirmó ningún caso de corrupción o vulneración de los derechos humanos.

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 análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir los siguientes derechos:

- No discriminación (por motivos de raza, género, idioma, religión, convicciones políticas, origen social, propiedad, nacimiento u otra condición).
- Negociación colectiva.
- Libertad de asociación.
- Salario justo.
- Prohibición del trabajo infantil o el trabajo forzoso.
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.

Aunque esos riesgos son relativamente bajos en nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa, contamos con una serie de acciones de mitigación y vigilancia para gestionarlos, 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.

A raíz de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937,

Amadeus ha llevado a cabo un análisis durante el segundo semestre de 2023 y ha definido una hoja de ruta que aborda adecuadamente los aspectos de mejora identificados. De tal manera, armonizará su sistema de diligencia debida en materia de derechos humanos y medioambiente con los requisitos de la citada propuesta de Directiva.

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 Enterprise Risk Management and Insurance, Business Resilience, IT Controls Governance and Assurance, Corporate Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance y People & Culture.

Gestión de riesgos y controles

La unidad Corporate Enterprise 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. Trabaja para impulsar el Marco para la Gestión de Riesgos y desarrollar una cultura del riesgo en todo el Grupo que respalde la capacidad y el compromiso de toda la organización.

Amadeus reconoce la importancia de gestionar los riesgos que podrían afectar a la fiabilidad y sostenibilidad de la empresa según los intereses de nuestros 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 a fin de identificar los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como controles eficaces y sistemas de información para su vigilancia periódica. Este marco se ha elaborado conforme a los principios estipulados en los marcos para la gestión de riesgos COSO II e ISO 31000 y a las buenas prácticas para garantizar que los riesgos se identifican, analizan, evalúan, gestionan, controlan y vigilan 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 Enterprise Risk Management se encarga de elaborar anualmente 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 de las unidades de negocio, funciones corporativas o proyectos pertinentes y cualquier otra persona responsable de la gestión de riesgos. 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 del Mapa de Riesgos de la Empresa es proporcionar visibilidad sobre los riesgos importantes y facilitar la gestión eficaz de los riesgos. El análisis de riesgos es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones de la empresa, tanto en el seno de los órganos de gobierno como en la gestión del negocio en su conjunto.

El Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta también los riesgos globales identificados cada año por el Foro Económico Mundial³⁵, muchos de ellos derivados de tensiones actuales de carácter económico, social, territorial, medioambiental y tecnológico.

En el Mapa de Riesgos de la Empresa también reflejamos los riesgos emergentes, definidos como riesgos nuevos o riesgos conocidos que se enmarcan en un contexto nuevo o desconocido, que son 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. Pueden ser riesgos que afectan de forma específica a Amadeus o riesgos globales que repercuten en la actividad económica general.

Por ejemplo, el riesgo asociado a la ciberseguridad es un área de preocupación, que además no deja de aumentar, debido a la rápida digitalización, el teletrabajo, las nuevas tecnologías emergentes y una superficie expuesta a ataques cada vez mayor que da lugar a un gran número de ciberdelitos más peligrosos y variados. El cambio climático se ha convertido en uno de los riesgos mundiales más acuciantes.

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 las tensiones geopolíticas o con las tendencias en los viajes y el turismo en el contexto de una lenta recuperación o un aumento de la competencia.
- Riesgos operacionales derivados de averías en los servicios informáticos, ciberataques o la migración a la nube.
- Otros riesgos operacionales que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios comerciales, incluida la inestabilidad geopolítica.
- Riesgos asociados a la seguridad y al cumplimiento de normas.
- Riesgos asociados a la legalidad y al cumplimiento normativo en el contexto de nuevas regulaciones.
- La incapacidad de aprovechar de forma segura tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial generativa.

Tras la identificación y evaluación de los principales riesgos, los responsables asignados a cada uno de estos riesgos proponen una respuesta específica para identificar o añadir nuevos controles de mitigación. Los progresos logrados gracias a las medidas de mitigación y a la evolución de los

³⁵ Foro Económico Mundial (2022). *Global Risks Report 2022, 17th Edition*

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 una exigencia cada vez mayor de 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, el equipo de IT Controls Governance and Assurance tiene la misión de garantizar que los procesos y sistemas empresariales, los datos y los procedimientos de gestión tecnológica de Amadeus como organización funcionen de forma eficaz en un entorno bien controlado, además de asegurar el cumplimiento de los estándares y disposiciones reglamentarias pertinentes del sector tecnológico. Esto se logra mediante la emisión de unos informes de certificación independientes denominados controles de sistema y organización (SOC 1 y SOC 2), que cubren los servicios prestados por Amadeus en áreas clave como los controles generales de tecnología informática, seguridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad.

Amadeus también vela por el cumplimiento de reglamentos sobre privacidad de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, así como otras normas de certificación vigentes como, por ejemplo, PCI DSS (tarjetas de crédito) e ISO 27001 (ciberseguridad).

Amadeus está expuesto a riesgos que podrían alterar significativamente los servicios internos clave, al igual que los 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. Se trata de dotar a la organización de Amadeus de los mecanismos y herramientas que le permitan anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a acontecimientos susceptibles de afectar negativamente a su equipo humano, sistemas e infraestructura, y que le permitan afrontar cualquier posible alteración de los servicios con el fin de minimizar el posible impacto.

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 Enterprise Risk Management colabora estrechamente con el Comité de Dirección de Riesgos, 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, incluida la evaluación y priorización de riesgos, así como las estrategias y respuestas de mitigación de riesgos.

La unidad Corporate Compliance and Business Ethics dirige el Programa de Prevención de Delitos Empresariales. Este programa tiene por objeto supervisar de forma exhaustiva los riesgos relacionados con los delitos empresariales y la corrupción tal como establece el Código Penal español —por ejemplo, delitos relacionados con el fraude, la corrupción, la propiedad intelectual, la privacidad, la seguridad y la protección de los inversores y los empleados—, garantizando que se aplican controles adecuados para detectarlos y prevenirlos.

La unidad Corporate Compliance and Business Ethics informa de los progresos y la eficacia del Programa de Cumplimiento Empresarial al menos una vez al año a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración. Trabaja en estrecha colaboración con el Consejo de Cumplimiento Normativo y Ético, que se encarga de la supervisión y orientación en materia de políticas corporativas y otras actividades relacionadas en Amadeus.

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. Esta evaluación tiene en cuenta, entre otras, las siguientes dimensiones:
 - Los objetivos y proyectos estratégicos del Grupo.
 - El Mapa de Riesgos de la Empresa.
 - Los desafíos internos/externos, así como los puntos fuertes identificados a través de entrevistas con la alta dirección y los principales departamentos de control.
 - La magnitud y huella geográfica de las entidades y las actividades del Grupo.
 - Los resultados y la proximidad temporal de las distintas actividades de control realizadas a lo largo del tiempo.

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 2023³⁶ representaron más del 45 % 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 control, 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 operacional directa alguna sobre ninguna de las actividades auditadas. Por consiguiente, los auditores internos no realizan controles internos, ni desarrollan procedimientos, ni instalan sistemas, ni preparan registros ni se dedican a ninguna otra actividad que pudiera comprometer su capacidad de 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 evaluaciones independientes periódicas de la conformidad de la Auditoría Interna del Grupo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional. También valora la eficiencia y eficacia de la Auditoría Interna del Grupo e identifica oportunidades de mejora continua.

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

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

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

- Código Ético y de Conducta Profesional.
- Política de Denuncia de Irregularidades.
- Política Antifraude.

³⁶ 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).

- 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*.
- Política de Asesoramiento Jurídico Externo.
- Manual de Ventas.
- Política de Compras de la Empresa.
- 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.

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 Amadeus³⁷ 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.

³⁷ <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf>

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. Amadeus también cuenta con un registro de obsequios e invitaciones, gestionado por Corporate Compliance, para revisar y aprobar los obsequios e invitaciones admisibles.

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 Anticorrupción³⁸ 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.

³⁸ <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-abc-policy.pdf>

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 implementó un módulo obligatorio de *e-learning* de Corporate Compliance 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. En 2023, el 83,41 % de la plantilla de Amadeus completó este módulo de *e-learning* de Corporate Compliance. Asimismo, en 2023 se lanzó un módulo dedicado a la prevención de la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo, que completó el 83,48 % de la plantilla de Amadeus.

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 o la corrupción 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. La estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus se sustenta sobre tres pilares:

1_ Responsabilidad: abordamos la 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 para conseguir estos objetivos.

2_ Compromiso: apoyamos a nuestros clientes con nuestra propuesta de valor sostenible

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: cooperamos con los grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad

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 Asociación Civil Internacional (OACI), ONU Turismo 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). En 2022, nos incorporamos a la coalición Travalyt para ayudar a los viajeros a tomar decisiones de viaje más sostenibles. En enero de 2024, nos hemos unido a la Sustainable Hospitality Alliance (SHA) para acelerar la transición hacia una contribución neta positiva del sector de la hostelería a la sostenibilidad.

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.

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.

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 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. Con el fin de garantizar que el EMS permita la debida vigilancia mediante la comparación de los resultados de un año a otro, 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 los 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 años, hemos reducido la PUE³⁹ de 1,39 en 2012 a 1,30 en 2023.

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 2023, hemos reducido las emisiones de CO₂ de alcance 2 en un 71 % con respecto a las cifras de 2018. Con esta medida, se ha dado un paso significativo hacia nuestros objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas presentados a la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).

³⁹ 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.

5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales

Contaminación

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.

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 medirlos y reportarlos. 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. En sedes como Londres o Madrid, incentivamos con pequeños descuentos.

Uso sostenible de los recursos

Prestamos especial atención a hacer un uso eficiente y responsable de los recursos naturales como el agua, el papel y el combustible.

Energía, gas natural y diésel

La electricidad es el tipo principal de energía que utilizamos en nuestras operaciones y también representa la principal fuente de nuestra huella de carbono. Medimos el consumo eléctrico por separado en nuestro Centro de Datos y en nuestros edificios de oficinas. Reportamos también el consumo de gas natural, utilizado normalmente para la calefacción en algunos de nuestros edificios, así como del gasóleo, utilizado sobre todo en nuestro Centro de Datos para garantizar el suministro ininterrumpido de energía mediante el uso de un gran generador.

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

- Sustitución de bombillas incandescentes por LED.
- Interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento.
- Planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor.
- Apagado automático de las luces a determinadas horas.
- Apagado de luces de forma alterna en la zona de estaciones de trabajo en nuestras oficinas de Bangalore.
- 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.

El Centro de Datos sigue una estricta política de eficiencia energética que comporta diferentes 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.

El porcentaje de electricidad renovable que se utiliza para el Centro de Datos de Amadeus y las oficinas en todo el mundo —incluidas las Garantía de Origen de la energía renovable— es del 63,50 %, lo que corresponde a 65.669 MWh (236.407 GJ). Esto excluye la proporción renovable de la matriz energética de los países donde se encuentran las oficinas de Amadeus. Si incluimos la proporción de electricidad de origen renovable en la matriz energética de los países donde se encuentran las oficinas de Amadeus, el porcentaje de electricidad renovable que utiliza Amadeus en todo el mundo sería del 73,82 %.

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

Centro de Datos

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

Además de la EN 50600, hemos obtenido una certificación adicional conforme a la norma internacional ISO/IEC 22237 (Tecnología de la información - Instalaciones e infraestructuras de centros de datos). Esta norma internacional establece los requisitos previos fundamentales para garantizar que los centros de datos puedan planificarse, construirse y operarse conforme a los mismos principios en todo el mundo en el futuro. Con este enfoque global, la ISO/IEC 22237 cubre todos los aspectos de las instalaciones e infraestructuras de centros de datos, incluidos los requisitos en cuanto a disponibilidad y seguridad, así como la eficiencia energética y la sostenibilidad de las infraestructuras físicas.

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

En 2021, terminamos 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).

En 2022, redujimos la duración de nuestro sistema de iluminación inteligente: los sensores infrarrojos pasivos, que activan la iluminación cuando detectan movimiento en la zona, se redujeron de 30 a

15 minutos en las áreas de oficina abiertas y a 10 minutos en las salas de reuniones, con el objetivo de disminuir el consumo energético.

En 2023, sustituimos tres transformadores de 20 kV por unidades nuevas que cumplen el nivel 2 de los requisitos de diseño ecológico. Gracias al menor gasto energético de los nuevos transformadores, hemos logrado un ahorro total de aproximadamente 98.308 kWh al año.

Seguimos llevando a cabo una optimización constante de los compartimentos cortafuegos con el objetivo de reducir el consumo energético. La supervisión de parámetros relacionados con la circulación del aire y el acondicionamiento de temperatura ha derivado en una refrigeración más eficiente de los compartimentos cortafuegos. En 2023, logramos un ahorro energético de aproximadamente 17.000 kWh gracias a distintas medidas como, por ejemplo, la retirada de cables viejos en el suelo elevado, la reducción de cortocircuitos entre pasillos calientes y fríos o el apagado de servidores sin uso.

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.

Agua

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 Erding. 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. 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.
- Instalación de urinarios sin agua en nuestras oficinas en Londres, con un ahorro de agua anual estimado de más de 2.100 m³.

Papel

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.

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, en 2018 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.

Continuando con nuestro compromiso con el Decenio de las Naciones Unidas sobre la Restauración de los Ecosistemas, este año los compañeros de nuestra oficina en Alemania han participado en la iniciativa City Cycling para promover entornos más sostenibles. Muchos compañeros de Amadeus en Niza también han participado en distintas iniciativas para fomentar la conciencia ambiental y han colaborado con ONG de su entorno, como Treely. Gracias al reto de esta ONG, que invitaba a caminar a cambio de plantar árboles, han contribuido a la reforestación de Madagascar, al tiempo que han fomentado el bienestar de los empleados y apoyado su entorno social. Los voluntarios de Amadeus de todo el mundo han demostrado su compromiso ayudando a sus comunidades y entornos con acciones positivas a través de actividades organizadas en sus respectivas sedes.

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 climático⁴⁰.

Hemos elaborado esta sección siguiendo las recomendaciones y directrices del TCFD. Por ello, la hemos estructurado en cuatro áreas principales en las cuales se presentan de forma exhaustiva los riesgos y oportunidades relacionados con el clima: gobierno, estrategia, gestión de riesgos y métrica y objetivos.

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.

El President & CEO posee el máximo nivel de responsabilidad en el equipo directivo de Amadeus en materia de sostenibilidad ambiental, incluyendo cuestiones relacionadas con el cambio climático.

⁴⁰ Conforme a las buenas prácticas, los apartados siguientes se reportan siguiendo las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

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.

Estrategia

La estrategia ambiental general de Amadeus, que es aplicable específicamente al cambio climático, se sustenta en tres pilares: (1) responsabilidad: encauzar la eficiencia ambiental de nuestras operaciones; (2) compromiso: prestar ayuda a nuestros clientes con nuestra propuesta de valor de sostenibilidad; y (3) colaboración con grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad.

La estrategia de Amadeus en materia de cambio climático ha evolucionado progresivamente en los últimos años y se ha vuelto más ambiciosa:

- En 2017 firmamos el Compromiso de Neutralidad Climática de la ONU. Amadeus se marcó el propósito de 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 Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para invertir en proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India.
- 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).
- En 2022, Amadeus se comprometió formalmente con la iniciativa Science Based Targets (SBTi). Estamos en proceso de validación de nuestros objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia a corto plazo y de cero emisiones netas (a largo plazo). Previamente a la fase de validación, durante 2023 volvimos a revisar nuestro inventario de emisiones, ampliando nuestra medición e incluyendo la información sobre todas las categorías de emisiones de alcance 3.

Por otro lado, en 2023 Amadeus invirtió 1.148 millones de euros (brutos) en I+D. Desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes, lo que ayuda a las aerolíneas y otros clientes a reducir sus emisiones de CO₂ y cumplir sus propios objetivos de alcance 1.

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:

Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción
Riesgos físicos	
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Las catástrofes naturales o los cambios en los patrones climáticos que pueden producirse potencialmente en determinadas regiones geográficas pueden afectar a las comunidades donde opera Amadeus, a los proveedores y clientes de Amadeus que operan en dichas regiones o a nuestras operaciones.
Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	
Riesgos de transición	
Riesgos legales y regulatorios	Amadeus lleva a cabo importantes operaciones en Europa, donde la legislación medioambiental es probablemente la más exigente del mundo, por lo que es fundamental vigilar el cumplimiento normativo y los requisitos legales. Esto incluye adaptarse a nuevas regulaciones, como el precio del carbono.
Riesgos reputacionales	Los viajeros y el público en general cada vez son más conscientes de las amenazas del cambio climático y esperan y exigen que las compañías realicen operaciones responsables con el medioambiente. Aunque Amadeus no es una empresa B2C y nuestra exposición a los clientes finales y la opinión pública es limitada, creemos necesario velar por el cumplimiento de la normativa medioambiental del sector y que nuestros resultados medioambientales sobresalgan como cualquier otra área de nuestro negocio.
Riesgos tecnológicos	Especialmente desde el punto de vista medioambiental y de la sostenibilidad, como proveedor tecnológico para el sector de los viajes y el turismo, Amadeus debe asegurarse de que sus soluciones tecnológicas ayudan a los clientes a mejorar su eficiencia operacional y sus resultados medioambientales, por ejemplo, optimizando el consumo de combustible y reduciendo las emisiones.
Riesgos de mercado	Cada vez es mayor la presión entre los grupos de interés del sector de los viajes para que incluyan información relacionada con la sostenibilidad ambiental y el cambio climático en su cartera de productos y soluciones. Amadeus debe ayudar a sus clientes en este sentido. Otro riesgo relacionado con el mercado es el aumento de los costes energéticos, puesto que los incrementos en el precio

de la energía se traducen en un mayor precio de los viajes y una menor demanda del mercado.

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.
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, <i>Collaborative Decision Making</i>) 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.

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 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.

El análisis llevado a cabo por el equipo Sustainability de Amadeus se basa en los escenarios RCP2.6, RCP4.5 y RCP6 del IPCC⁴¹. 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.

Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Evaluación de riesgos
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.	Moderado
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.	Bajo

⁴¹ El Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) establece varios escenarios de Trayectorias de Concentración Representativas (RCP) de gases de efecto invernadero en la atmósfera. RCP4.5 y RCP6 corresponden a escenarios de crecimiento moderado de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera durante los próximos 20 años, mientras que RCP2.6 apunta a limitar el aumento de la temperatura media global a 2 °C.

Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Evaluación de riesgos
<p>Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Asimismo, se han implantado estrategias de continuidad del negocio para minimizar los efectos de fenómenos meteorológicos locales extremos.</p>	<p>Bajo</p>
<p>Riesgos de transición</p>		
<p>Riesgos legales y regulatorios</p>	<p>Estas regulaciones pueden afectar a Amadeus de manera directa o indirecta, ya que nuestros clientes podrían pedirnos que les ayudemos a cumplir con ellas.</p> <p>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.</p>	<p>Bajo</p>
<p>Riesgos reputacionales</p>	<p>Se espera que las empresas cumplan con todas las normas ambientales del sector y vigilen su rendimiento ambiental.</p> <p>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.</p>	<p>Moderado</p>

Riesgo relacionado con el cambio climático	Gestión	Evaluación de riesgos
Riesgos tecnológicos	El rendimiento ambiental se está convirtiendo en un elemento importante del rendimiento operacional de las aerolíneas. Debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayudan a las aerolíneas a mejorar su rendimiento ambiental (por ejemplo, optimizando el consumo de combustible).	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.	Moderado

Métrica y objetivos

Seguimos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP, por sus siglas en inglés)⁴² para gestionar y reportar nuestras emisiones de CO₂. En la sección 5.4 *Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental* indicamos las emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO₂ equivalentes, desglosadas por alcance 1, 2 y 3.

- En el alcance 1, incluimos las emisiones directas en Amadeus procedentes del gas natural y el gasóleo.
- En el alcance 2, incluimos las emisiones indirectas asociadas al uso de electricidad⁴³ en nuestros edificios de oficinas en todo el mundo y en nuestro Centro de Datos.
- En el alcance 3, incluimos las emisiones indirectas derivadas de nuestras actividades de la cadena de valor. Las emisiones que se consideran en este alcance se engloban en las siguientes categorías del GHG Protocol:

⁴² 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. Alcance 3: otras emisiones de gases, incluidas las ascendentes y descendentes, que ocurren en la cadena de valor de la empresa declarante.

⁴³ 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 2023* (actualizados en septiembre de 2023).

1. Bienes y servicios adquiridos: emisiones de bienes y servicios comprados o adquiridos que son necesarios para la ejecución de la actividad.
2. Bienes de capital: emisiones asociadas al ciclo de vida de los bienes de capital adquiridos.
3. Actividades relacionadas con el combustible y la electricidad: emisiones derivadas de la producción, transporte y distribución del combustible y la electricidad adquiridos.
4. Transporte y distribución ascendentes: emisiones asociadas al transporte y los servicios de distribución de los productos, paquetes y maquinaria adquiridos.
5. Residuos generados en las operaciones: emisiones procedentes de la gestión de residuos.
6. Viajes de negocios: emisiones asociadas a los viajes corporativos en avión y en tren, así como a pernoctaciones de los empleados.
7. Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo: emisiones derivadas del transporte de los empleados entre su hogar y el centro de trabajo.
8. Arrendamientos ascendentes: emisiones de gases refrigerantes.
11. Uso de productos vendidos: emisiones derivadas del uso del *software* de Amadeus por parte de nuestros clientes.
15. Inversiones: emisiones asociadas a entidades participadas de las que Amadeus no tiene control operacional.

En 2023, hemos revisado —con la participación de consultores externos— el inventario de emisiones de CO₂ de Amadeus durante el proceso de establecimiento y validación de nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas basados en la iniciativa Science Based Targets (SBTi). Como resultado, hemos reformulado las cifras de emisiones de CO₂ de alcance 1 y 2 de 2022 (con una reducción total del 2,1 %) y desarrollado el inventario completo de las emisiones de alcance 3: hasta 2021, informábamos parcialmente de las categorías 1 (Bienes y servicios adquiridos) y 6 (Viajes de negocios) del protocolo GHGP, y ahora hemos revisado las 3 categorías de alcance e informado de las emisiones de dichas categorías citadas anteriormente. Puede consultarse en detalle en las tablas “Emisiones de CO₂” y “Emisiones de CO₂ (alcance 3)” de la siguiente sección.

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 total 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.

5.4 Tablas relacionadas con la sostenibilidad ambiental

Consumo energético ⁽¹⁾

	2023	2022	2021
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus** (GJ)	142.297	149.844	158.377
Número de empleados	18.632	16.948	16.042
Consumo eléctrico por empleado** (GJ)	7,64	8,84	9,87
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	230.020	230.317	221.446
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	1.654,7	1.341,1	737,2
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	139,0	171,7	300,4
Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	372.318	380.161	379.823
Gas natural (GJ)*	23.749	24.993	33.760
Gasóleo (GJ)*	4.047	2.745	2.769
Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	400.114	407.899	416.352

⁽¹⁾ Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.

* Se han reformulado las cifras de gas natural y gasóleo del 2022. Hemos realizado un cálculo más detallado por país en relación con el ejercicio relativo a nuestro compromiso con la iniciativa SBTi. Las cifras informadas anteriormente fueron las siguientes: Gas natural: 26.211 GJ, es decir, la reformulación implica un 4,6 % menos; y gasóleo: 3.282 GJ, es decir, ahora hemos informado de un 16,4 % menos.

** 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)	104.108	6.139	61.914	9.902	3.049	76.017	261.130
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	230.020	230.020

* 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 2023 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: 228.818; fuelóleo: 5.043; gas natural: 89.455; biocombustible: 43.275; residuos: 12.576; otros: 95.893; total: 475.060.

Emisiones de CO₂ ⁽¹⁾

	2023	2022*	2021
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)	1.427	1.493	1.961
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida (basada en el mercado)	13.339	11.378	11.767
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes**	235.447	228.829	366
Emisiones de CO ₂ (alcances 1 y 2) por empleado	0,79	0,76	0,86
Compensación de carbono***	17.491	11.460	581
Gas natural (m ³)	618.264	650.644	878.897
Gasóleo (L)	104.826	71.102	71.707

⁽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.

* Las cifras de alcance 1 y 2 de 2022 se han reformulado al revisar nuestros cálculos del inventario de emisiones de CO₂ a fin de validar nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono con SBTi. El cambio en las emisiones de alcance 1 se debe a un cálculo más detallado por país. Las emisiones de alcance 1 informadas en 2022 fueron 1.600 t, es decir, la reformulación implica una reducción del 6,7 %. El cambio en las de alcance 2 se debe a un cálculo más detallado por país y al uso de factores de conversión combinados residuales, si se disponía de ellos, a fin de hacer un seguimiento más preciso la metodología basada en el mercado. Alcance 2 informado en 2022: 11.552 t, es decir, la reformulación implica una reducción del 1,5 %

** En 2023 calculamos el alcance 3 teniendo en cuenta las 15 categorías del protocolo GHGP. Las cifras del alcance 3 de 2022 se han reformulado teniendo en cuenta también todas las categorías. En nuestro informe de 2022, incluimos solamente las emisiones de alcance 3 procedentes de los viajes de negocios y una fracción de las emisiones de alcance 3 de los proveedores. Con la reformulación de 2022, pasamos a informar de todo el inventario de emisiones de alcance 3.

*** En 2023, compensamos las emisiones de los viajes de negocios (9.589 t de CO₂, alcance 3) y la proporción de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 combinadas (7.902 t de CO₂) necesarias para cumplir con nuestro compromiso de alcanzar progresivamente a la neutralidad en carbono en 2025, tomando 2021 como año de referencia.

Emisiones de CO₂ (alcance 3) ⁽¹⁾

	2023	2022*	2021
1. Bienes y servicios adquiridos	136.301	141.412	35
2. Bienes de capital	18.119	7.215	—
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el alcance 1 o 2)	8.875	8.556	—
4. Transporte y distribución ascendentes	29	43	—
5. Residuos generados en las operaciones	22	122	—
6. Viajes de negocios	9.589	8.449	331
7. Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	5.507	5.167	—
8. Arrendamientos ascendentes	655	655	—
Emisiones aguas arriba totales de alcance 3	179.096	171.619	366
11. Uso de productos vendidos	55.930	56.770	—
15. Inversiones	420	441	—
Emisiones aguas abajo totales de alcance 3	56.350	57.211	—
Alcance 3 total	235.447	228.829	366

⁽¹⁾ Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.

* Las cifras de 2022 se han reformulado tras volver a revisar nuestro inventario de emisiones de CO₂ en relación con nuestros cálculos del SBTi. La variación en los alcances 1 y 2 combinados es del 2,1 % en comparación con las cifras reformuladas de 2022, mientras que el alcance 3 varía significativamente más, puesto que no se incluyó la mayoría de categorías de alcance 3.

Consumo de papel ⁽¹⁾

	2023	2022	2021
Consumo de papel (kg)	18.135	18.307	14.440
Número de empleados	18.632	16.948	16.042
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	0,88	0,98	0,82

Consumo de agua y generación de residuos ⁽¹⁾

	2023	2022	2021
Consumo de agua (m ³)	158.953	149.269	130.707
Generación de residuos (kg)*	304.104	241.444	164.644

⁽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 2023 fue de 3.859 kg y el total de residuos peligrosos fue de 150 kg. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviados para su reciclaje en 2023 fue del 100 % y el 8 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, se estima que el porcentaje medio de residuos enviados a reciclaje fue del 87 % en las sedes incluidas en nuestra información directa.

El incremento de residuos generados y de consumo de agua en 2023 y 2022 en comparación con el 2021 se debe principalmente al cierre parcial de las oficinas en 2021 a causa de los protocolos de la COVID-19 y al aumento de la asistencia presencial de los empleados en las oficinas.

6. Personal de Amadeus

6.1 Empleo

El equipo humano de Amadeus es nuestra mayor ventaja competitiva y la pieza clave del éxito de nuestra estrategia. Nuestro equipo humano es crucial para que podamos cumplir nuestra misión crítica y el propósito extraordinario de unir a las personas de todo el mundo. Nuestro equipo de People & Culture se encarga de que contratemos y retengamos a los mejores talentos para poder ofrecer así lo mejor a nuestros clientes.

Nuestro objetivo es construir una cultura acogedora e inclusiva en la cual se valore la diversidad de perspectivas y orígenes. Ofrecemos un entorno que aprecia a cada persona y le brinda la mejor oportunidad posible de seguir una trayectoria profesional productiva, estimulante y satisfactoria, en igualdad de condiciones.

Respetamos y celebramos la diferencia y velamos porque todas las personas que conforman nuestro equipo humano se sientan valoradas por quiénes son y la contribución que aportan. Nuestra plantilla está repartida entre más de 100 oficinas de todo el mundo y un 45 % de los equipos tienen miembros en más de un país. Fomentamos y apoyamos la movilidad internacional: más de 1.100 empleados se han desplazado a otros países para asumir nuevos cargos y responsabilidades a través de cesiones internacionales.

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

Total de trabajadores

Total de empleados por principales países*

	2023	2022
Francia	4.404	4.284
India	3.501	2.876
Estados Unidos	2.241	2.165
España	1.630	1.506
Alemania	1.251	1.259
Filipinas	717	646
Reino Unido	620	579
Australia	419	392
Colombia	398	314
Turquía	387	279
Bulgaria	324	304
Tailandia	306	300
Singapur	242	245
Polonia	239	209
Costa Rica	233	215
Emiratos Árabes Unidos	152	138
Otros	1.566	1.541
Total	18.630	17.252

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

Diversidad de empleados por tipo de empleo y contrato

2023*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	17.649	189	17.838
Tiempo parcial	786	6	792

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

2022*

	Indefinido	Temporal	Total
Tiempo completo	16.228	257	16.485
Tiempo parcial	764	3	767

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

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato

2023*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Hombres	10.674	209	10.883	120	1	121
Mujeres	6.297	565	6.862	90	3	93

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2023 para todos los empleados en empresas controladas para las que tenemos información sobre género consistente (99,995 %).

2022*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Hombres	9.764	186	9.950	119	3	122
Mujeres	5.816	557	6.373	100	1	101

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2022 para todos los empleados en empresas controladas.

Diversidad de edades por tipo de empleo y contrato

2023*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
<30	2.889	14	2.903	143	2	145
30-50	10.863	473	11.336	63	2	65
>50	3.221	286	3.507	5	0	5

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2023 para todos los empleados en empresas controladas.

2022*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
<30	2.529	10	2.539	138	1	139
30-50	10.064	478	10.542	71	2	73
>50	2.987	256	3.243	11	1	12

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2022 para todos los empleados en empresas controladas.

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

2023*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
VP y directores	212	2	214	0	0	0
Mandos intermedios	5.731	278	6.008	9	1	10
Personal	11.031	495	11.526	202	3	205

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2023 para todos los empleados en empresas controladas. Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios, mientras que el Consejero Delegado se incluye en VP y directores.

2022*

	Indefinido			Temporal		
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
VP y directores	205	3	209	2	0	2
Mandos intermedios	5.112	236	5.348	10	1	11
Personal	10.262	505	10.767	209	2	211

* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2022 para todos los empleados en empresas controladas. Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios, mientras que el Consejero Delegado se incluye en VP y directores.

Diversidad de sexos por categoría profesional (nivel corporativo)

2023*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por edad				
<30	0	50	3.197	3.247
30-50	76	4.442	7.267	11.785
>50	141	1.875	1.582	3.598
Por sexo				
Hombres	167	4.180	7.119	11.466
Mujeres	50	2.186	4.927	7.163

* El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas para las que tenemos información sobre género consistente (99,995 %). Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios, mientras que el Consejero Delegado se incluye en VP y directores.

2022*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por edad				
<30	0	35	2.860	2.895
30-50	79	3.903	6.980	10.962
>50	138	1.648	1.609	3.395
Por sexo				
Hombres	171	3.674	6.687	10.532
Mujeres	46	1.912	4.762	6.720

* El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas. Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios, mientras que el Consejero Delegado se incluye en VP y directores.

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

2023*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	131	0	0	131
Hombres	92	0	0	92
Mujeres	39	0	0	39
Entre 30 y 50 años	111	38	0	149
Hombres	69	24	0	93
Mujeres	42	14	0	56
>50	36	44	9	89
Hombres	22	33	7	62
Mujeres	14	11	2	27

* El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas para las que tenemos información sobre género consistente (99,995 %). Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios.

2022*

	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	103	0	0	103
Hombres	66	0	0	66
Mujeres	37	0	0	37
Entre 30 y 50 años	136	36	1	173
Hombres	85	20	1	106
Mujeres	51	16	0	67
>50	79	44	5	128
Hombres	41	32	4	77
Mujeres	38	12	1	51

* El alcance de esta tabla abarca a todos los empleados de empresas controladas. Los Associate directors se incluyen en la categoría de Mandos intermedios.

Remuneración media y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional.

Remuneración media por sexo:

Retribución media (en euros)

	2023	2022
Mujeres	63.414	59.708
Hombres	72.441	70.815

Remuneración media por edad:

Retribución media (en euros)

	2023	2022
<30 años	30.074	31.541
Entre 30 y 50 años	68.539	65.676
>50 años	109.975	103.939

Remuneración media por nivel:

Retribución media (en euros)

	2023	2022
Nivel ejecutivo	311.979	298.748
Nivel directivo	147.899	133.203
Nivel no directivo	57.876	56.654

La retribución media mostrada anteriormente se refiere a la retribución total prevista (salario base, objetivo de bonus anual y de incentivo a largo plazo). Normalmente, cada nivel está compuesto por una serie de cargos distintos con diferentes rangos salariales.

Las variaciones entre 2023 y 2022 se han visto afectadas por la evolución en los tipos de cambio, la diferencia en la composición de la plantilla, tanto por nivel como por presencial mundial, y las distintas tasas de aumento aplicadas en la revisión salarial a la plantilla en general.

Brecha salarial de género⁴⁴ desagregada por clasificación profesional

Brecha salarial de género (retribución media)

La brecha salarial de género, indicada en porcentaje, se calcula 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:

⁴⁴ Las cifras de brecha salarial de género incluidas en este informe representan datos en bruto/sin ajustar y no constituyen cifras de brecha de igualdad.

Brecha salarial (retribución media)

	2023	2022
Nivel ejecutivo	15,6 %	13,4 %
Nivel directivo	4,9 %	7,9 %
Nivel no directivo	6,5 %	9,8 %
Total (media ponderada)	6,4 %	9,7 %

Nos complace informar que este año se ha reducido la brecha salarial de género general en más de 3 puntos porcentuales. Consideramos que esto se debe, en parte, a las iniciativas estratégicas de Amadeus orientadas a minimizar las brechas salariales de género. Esta labor es fundamental para nuestra estrategia de diversidad, igualdad e inclusión y está vinculada con nuestra estrategia y objetivos en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Si se analiza la brecha salarial de género general, las diferencias se deben principalmente a nuestra presencia mundial y la prevalencia de hombres en cargos de mayor jerarquía.

La diferencia interanual en la brecha salarial de género (retribución media) a nivel ejecutivo se explica por distintos factores: las renunciaciones y contrataciones, el número de cargos con distintos rangos salariales incluidos en el nivel ejecutivo y la prevalencia de hombres en cargos de mayor jerarquía dentro de este nivel. Dado que este nivel es el segmento más pequeño por número de empleados, de forma natural la brecha es más sensible a la rotación de personal.

Por otro lado, se produjo una mejora en la brecha salarial de género (retribución media) a nivel directivo y no directivo, que son los niveles con mayor número de empleados y representan aproximadamente un 99 % de nuestra plantilla.

Brecha salarial de género (retribución mediana)

La brecha salarial de género, indicada en porcentaje, se calcula 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 (retribución mediana)

	2023	2022
Nivel ejecutivo	13,3 %	8,6 %
Nivel directivo	8,2 %	9,6 %
Nivel no directivo	7,7 %	9,6 %
Total (media ponderada)	7,8 %	9,6 %

La evolución en la brecha salarial de género por retribución mediana es consecuencia de los mismos factores que se aplican a la brecha salarial de género por retribución media.

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 otro elemento de retribución desglosada por sexo

Retribución media (en euros)

	2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejo de Administración ⁽¹⁾				
Consejeros externos	134.865	127.149	108.466	111.236
Consejero Ejecutivo		3.905.438		2.882.092
Ejecutivos ⁽²⁾	260.303	330.495	240.635	279.417

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

(2) Se incluye el Comité ejecutivo de Dirección de la empresa, así como otras personas con responsabilidades de dirección (denominado el Nivel ejecutivo en las tablas de remuneración anteriores). La remuneración media mostrada anteriormente hace referencia a la retribución total pagada durante el año correspondiente desglosada por sexo (salario base, bonus anual e incentivo a largo plazo).

Brecha salarial de género: enfoque de Amadeus y línea de actuación futura

Amadeus es una empresa impulsada por su equipo humano. Nuestra diversidad y valores son la clave de nuestro éxito, y la igualdad salarial es un pilar fundamental de estos aspectos, tal como reflejan nuestros compromisos en materia de diversidad, igualdad e inclusión y ESG. La igualdad salarial es un principio inherente de nuestras políticas y prácticas de empleo que llevamos aplicando desde hace años.

Sobre estos sólidos cimientos, y como parte de nuestro paquete global de iniciativas en el ámbito salarial y de igualdad de oportunidades, Amadeus se asoció en 2023 con una empresa de consultoría para realizar un análisis de igualdad salarial que abarcó más de 80 países. Queríamos contar con una perspectiva externa que determinara en qué medida retribuíamos a nuestros empleados de forma igualitaria y, por descontado, que identificara áreas donde podíamos mejorar.

Estamos avanzando en los planes de la empresa para integrar nuestra oferta de retribuciones igualitarias. Afianzaremos nuestros esfuerzos sobre cuatro pilares:

1. Estructuras de trabajo y retribución claras y objetivas.
2. Políticas y procesos robustos en el área de People & Culture.
3. Mejora de los datos y la capacidad de análisis de retribución.
4. Mejora de la educación y la comunicación en materia de retribución.

Como en años anteriores, Amadeus cumple con toda la legislación y las obligaciones pertinentes en materia de divulgación de información con respecto a la igualdad salarial (o la brecha salarial) en los países donde opera. Sin embargo, existen ligeras diferencias entre la brecha salarial de género y la igualdad salarial. La brecha salarial de género se centra en el número de empleados por sexo y la cantidad retribuida de media —o la cantidad mediana— para cada grupo. Las brechas pueden verse

sumamente afectadas por aspectos demográficos en el personal y los cargos directivos. Por el contrario, la igualdad salarial se centra en cómo retribuimos a estos grupos por un trabajo similar, teniendo en cuenta factores objetivos que admiten diferencias. En Amadeus, ambas perspectivas son importantes y se revisan para ayudarnos a cumplir con nuestro compromiso de ofrecer retribuciones competitivas e igualitarias.

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. Todas nuestras principales sedes promueven el teletrabajo y el horario flexible, y dos de nuestras principales sedes —Niza y Norteamérica, que suponen un 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.

Diversidad, igualdad, inclusión y empleados con discapacidad

Amadeus aspira a ser un líder en diversidad, igualdad e inclusión dentro del sector de la tecnología de los viajes, propiciando que todos los empleados alcancen su máximo potencial, fomentando una cultura de pertenencia e igualdad de trato, atrayendo el mejor talento desde todos los entornos y posicionando la empresa como un referente de experiencia inclusiva para los empleados.

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 género, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual, identidad de género, expresión de género 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 nueva estrategia de diversidad, igualdad e inclusión a largo plazo que establecimos durante 2023. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a reforzar el compromiso y establecer objetivos de diversidad, igualdad e inclusión dentro de la empresa y en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron la igualdad de género, las personas LGBTQIA+ y las personas con discapacidad.

Nuestra mayor sede, en Niza, ha tomado la delantera en materia de inclusión de las personas con discapacidad, acogiendo sesiones de formación sobre concienciación acerca de la discapacidad y otras actividades sobre cómo crear centros de trabajo más accesibles para los empleados 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. Asimismo, en Francia, Amadeus SAS colabora activamente con colegios, universidades y ferias de empleo para promover la contratación de personas con discapacidad. En Francia, firmamos un nuevo acuerdo sobre discapacidad de tres años. Este es el cuarto año consecutivo del acuerdo, que pone de relieve nuestro firme compromiso con el fomento de la inclusividad dentro de nuestra organización.

Empleados con discapacidad*

	2023	2022
	226	210

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

Conciliación de la vida familiar y laboral y absentismo

En Amadeus, entendemos que la conciliación de la vida familiar y laboral contribuye a un entorno de trabajo sano y productivo. Da lugar a un menor absentismo —por ejemplo, se producen menos bajas por enfermedad— y reduce la rotación de empleados y los costes de selección de personal, pero también disminuye los niveles de estrés y genera mayor lealtad, compromiso y motivación por parte de los empleados. Las empresas que fomentan la conciliación de la vida familiar y laboral contribuyen a que se compartan las responsabilidades en la crianza y constituyen lugares de trabajo más atractivos para progenitores y personas cuidadoras.

Por consiguiente, hemos puesto en marcha durante los últimos años diversas iniciativas para apoyar y fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral.

A las opciones existentes de teletrabajo, hemos añadido nuestro modelo de trabajo híbrido permanente, que terminamos de implementar durante 2022. Nuestro objetivo es equilibrar las necesidades de la empresa con la flexibilidad para que cada empleado trabaje de forma óptima y cuente con más opciones que le permitan combinar el teletrabajo y el trabajo en la oficina. La flexibilidad es imprescindible tanto para los empleados como para la empresa. En 2022, lanzamos una Política Global de Trabajaciones, que permite a nuestros empleados trabajar desde cualquier lugar hasta cuatro semanas al año, por ejemplo, desde su ciudad o país de origen y más cerca de sus familias.

La tecnología desempeña un papel clave que posibilita una configuración híbrida y que los empleados se mantengan conectados. Esto implica contar con nuevos equipos, directrices y asistencia técnica basándose en conceptos de flexibilidad, colaboración, escritorios sin asignar, tipos de espacios diversos y múltiples formas de trabajar. Evaluamos y probamos constantemente nuevas herramientas para optimizar la forma de trabajar individual y colectivamente, tanto desde casa como en la oficina.

En este nuevo modelo, la oficina pasa a ser un lugar para la socialización y la colaboración que puede adoptar distintas disposiciones, ya que la proporción del espacio asignado al trabajo individual se ve reducida. El espacio asignado a otras funciones varía según las necesidades de cada comunidad.

Número de horas de absentismo

	2023	2022
Hombres	790.436	173.254
Mujeres	507.536	217.386
Total	1.297.972	390.641

* 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).

El aumento significativo en el número de horas de absentismo en 2023 frente a 2022 se debe a un cambio en la metodología de cálculo.

6.2 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de mantener un entorno laboral donde todas las actividades se realicen de manera segura, con el objetivo de eliminar todos los riesgos identificados para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pudiera verse afectada por nuestras operaciones. Nuestra política corporativa de salud y seguridad ratifica este compromiso y ofrece unas directrices básicas para que todas las empresas que forman parte del Grupo Amadeus puedan aplicarla, teniendo en cuenta sus necesidades y particularidades.

Lesiones por tipo

	Mujeres 2023	Mujeres 2022	Hombres 2023	Hombres 2022
Cuello o espalda	8	3	6	0
Huesos	1	0	3	0
Tejidos blandos	1	0	1	0
Quemaduras	0	1	0	0
Lesiones por	0	0	0	0
Otros	8	15	20	5
Total	18	19	30	5

	Mujeres 2023	Mujeres 2022	Hombres 2023	Hombres 2022
Total de lesiones	18	19	30	5
Total de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice de frecuencia*	1,65	1,56	1,76	0,31
Índice de enfermedades profesionales**	0	0,00	0	0,00
Índice de gravedad***	0,62	0,26	0,16	0,07

* 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: un boletín semanal interno; una red social interna; asambleas periódicas y reuniones informativas con nuestros líderes; y dos eventos anuales que se celebran a nivel mundial, llamados Amadeus Live, que en 2023 fueron vistos por casi 9.000 personas de la plantilla. 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.

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	2023	2022
Francia	100 %	100 %
Estados Unidos	0 %	0 %
India	0 %	0 %
Alemania	67 %	67 %
España	100 %	100 %
Reino Unido	0 %	0 %
Filipinas	0 %	0 %
Australia	73 %	67 %
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	22 %	29 %
Total	42 %	43 %

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

Una población total del 42 % 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

En Amadeus, impulsamos el crecimiento de nuestro equipo humano con oportunidades de aprendizaje y desarrollo relevantes y modernas. En Amadeus, el aprendizaje tiene lugar de manera constante y de múltiples formas: en el propio puesto de trabajo, mediante actividades de aprendizaje formal, a través de distintas herramientas y gracias a las interacciones cotidianas con los compañeros. Nuestro equipo humano también puede recurrir a distintas plataformas de aprendizaje como LinkedIn Learning y Pluralsight. También promovemos la movilidad y la exposición: queremos que nuestro equipo humano desempeñe distintos roles, asuma nuevos retos y profundice en sus conocimientos. La mayoría de personas que conforman nuestra plantilla ha trabajado, al menos, en dos departamentos o funciones.

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 2023	Hombres 2022	Mujeres 2023	Mujeres 2022	Total 2023	Total 2022
SVP, EVP y VP	175,44	91,01	16,29	12,44	191,73	103,45
Directors	2.480,57	1.680,77	938,43	333,38	3.419,00	2.014,15
Associate directors	3.276,29	2.439,10	1.151,88	559,81	4.428,17	2.998,91
Senior managers	16.097,57	9.651,86	7.933,73	5.108,73	24.031,30	14.760,59
Managers	63.490,97	39.862,62	34.774,17	17.794,93	98.265,14	57.657,55
Personal	149.578,38	113.997,67	90.670,75	69.306,14	240.249,13	183.303,81
	235.099,22	167.723,04	135.485,25	93.115,43	370.584,47	260.838,47

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

Número medio de formaciones

Categoría de empleados

	Hombres 2023	Hombres 2022	Mujeres 2023	Mujeres 2022	Total 2023	Total 2022
SVP, EVP y VP	6,05	3,03	5,43	2,49	5,99	2,96
Directors	17,11	11,75	19,15	7,41	17,62	10,71
Associate directors	13,26	11,40	12,25	7,18	12,99	10,27
Senior managers	17,31	11,12	17,83	12,52	17,48	11,57
Managers	20,13	14,25	20,50	12,10	20,26	13,51
Personal	18,76	14,90	16,83	13,26	17,98	14,24

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

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 y Niza llevamos a cabo acciones de accesibilidad individualizadas para cada empleado con discapacidad, ofreciéndole las herramientas y la ayuda necesarias para sus actividades diarias. Las operaciones de Amadeus en los EE. UU. cumplen con la *Americans with Disabilities Act* (Ley para Estadounidenses con Discapacidades), donde continuamente atendemos solicitudes de adaptación debido a discapacidades para empleados y candidatos. Como contratista del Gobierno de los EE. UU., Amadeus está obligado a trabajar con organizaciones locales que apoyen a las personas con discapacidad y a compartir con ellas las ofertas de empleo. Se ha contratado un proveedor que se encarga de replicar todas las ofertas laborales públicas de Amadeus en los EE. UU. y publicarlas automáticamente en organizaciones especializadas para personas con discapacidad.

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.

Con la ayuda de una consultora externa, llevamos a cabo una evaluación de las actuales normas de accesibilidad en Amadeus. Esta evaluación servirá de marco para identificar áreas de mejora y proponer estrategias para mejorar la inclusividad digital en los próximos años dentro de la organización.

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.

Trabajamos para crear un lugar de trabajo con igualdad de oportunidades para todos los empleados. Revisamos regularmente nuestros procesos de selección (contratación interna y externa) para evitar cualquier tipo de sesgo y garantizar que nuestros anuncios y ofertas de empleo no presenten sesgos de género. Vigilamos de cerca y actualizamos los procesos de remuneración para identificar y corregir sesgos relacionados con el género, la edad u otros aspectos. Realizamos sesiones de escucha con nuestros grupos de recursos de empleados para entender el grado de cumplimiento de nuestra estrategia y compromisos en materia de diversidad, igualdad e inclusión. Las mujeres en Amadeus reciben capacitación a través de programas de mentoría, y la Amadeus Women's Network, una red liderada por empleadas que está presente en muchas de nuestras oficinas, aporta valiosas contribuciones al equipo de Diversity, Equity & Inclusion para los planes de igualdad de género. También estamos destinando esfuerzos a animar a chicas y mujeres jóvenes a seguir una carrera profesional en los ámbitos de CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) mediante varios patrocinios.

Amadeus tiene el orgullo de ser una de las primeras 150 empresas en firmar las Normas de Conducta para Empresas de la ONU para combatir la discriminación contra lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales en 2018. Amadeus fue también una de las empresas fundadoras que crearon 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 y, desde entonces, mantiene representación en su Junta Directiva. Nuestro grupo de recursos de empleados LGBTI, Amadeus Proud, que tiene secciones en la mayoría de grandes oficinas —incluida la sede en Madrid— creó una nueva sección en Norteamérica en 2022, aumentando la visibilidad y ampliando la red LGTBI y de Aliados. En nuestra oficina de Bangalore, India, se celebraron varios eventos LGBTQIA+. Nuestra red Amadeus Proud, en colaboración con la unidad Amadeus People & Culture, continuó empoderando a la comunidad LGBTQIA+ de nuestro equipo y apoyando la autenticidad en el trabajo a través de distintas iniciativas, como el apoyo a las transiciones de género, la creación de baños de género neutro y la obtención de la certificación LGBTQIA+ a través de los equipos de People & Culture. En 2023, Amadeus tuvo el orgullo de anunciar su adhesión a la International Gay and Lesbian Travel Association (IGLTA), una asociación que ofrece acceso a una red global, datos y buenas prácticas en el sector de los viajes LGBTQIA+. También llevamos a cabo un análisis del nivel de inclusión LGBTQIA+ en el marco de la campaña Libres e Iguales de las Naciones Unidas, que culminó en una hoja de ruta para los próximos años. Externamente, con el objetivo de promover la inclusividad más allá del lugar de trabajo, en Amadeus patrocinamos nuestra primera Marcha del Orgullo, en Barcelona.

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. En 2023, lanzamos una nueva formación obligatoria para prevenir el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo y, a finales de 2023, un 80 % de nuestros empleados la habían completado. Adicionalmente, renovamos y relanzamos nuestra Política de Denuncia de Irregularidades.

Amadeus se esfuerza por ser un lugar de trabajo que permite conciliar la vida familiar y ofrece permisos parentales a madres, padres u otras personas cuidadoras con arreglo a la legislación local y, en la mayoría de países, las prestaciones económicas adicionales que estipulan los convenios colectivos correspondientes o acuerdos similares. Amadeus brinda la oportunidad a madres, padres u otras personas cuidadoras de disfrutar del permiso por nacimiento y cuidado de menor con arreglo a la legislación local. Amadeus también cumple con toda la legislación local en materia de permisos por cuidado, por ejemplo, de familiares cercanos.

6.7 Política de Derechos Humanos

A raíz de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, en Amadeus hemos llevado a cabo un análisis durante el segundo semestre de 2023, con el apoyo de expertos externos, para identificar posibles efectos perjudiciales para los derechos humanos y el medioambiente derivados de nuestras actividades y cadena de valor. En este contexto, se ha revisado exhaustivamente el actual sistema de diligencia debida de Amadeus y se han actualizado las políticas y medidas internas pertinentes en esta área.

Como resultado, Amadeus ha definido una hoja de ruta que aborda adecuadamente los aspectos de mejora identificados y, de este modo, armonizará su sistema de diligencia debida sobre derechos humanos y medioambiente con los requisitos de la citada propuesta de Directiva y algunas de las buenas prácticas en este ámbito. Este proyecto, en el que han colaborado las áreas de Risk & Compliance, Purchasing, People & Culture, Diversity, Equity & Inclusion y la ESG Office, es una demostración de nuestro compromiso por garantizar que los posibles impactos identificados en los derechos humanos y el medioambiente se priorizan, abordan y gestionan de manera adecuada.

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 través de la herramienta de denuncia de irregularidades de Amadeus. En 2023 no hemos recibido ninguna queja relativa a la vulneración de los derechos humanos.

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

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

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

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".

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.

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.

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.

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.

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 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 según categorías protegidas por la ley — como el género, la edad o la orientación sexual, entre otras— y aplicando una política de tolerancia cero frente a la discriminación.

Procedimiento de notificación

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

- No discriminación (por motivos de raza, género, idioma, religión, convicciones políticas, origen social, propiedad, nacimiento u otra condición).
- Negociación colectiva.
- Libertad de asociación.
- Salario justo.
- Prohibición del trabajo infantil o el trabajo forzoso.

- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.

Amadeus realiza anualmente una evaluación de riesgos de los derechos humanos en varios países concretos, siempre alcanzando un porcentaje suficientemente representativo y siguiendo los criterios siguientes: (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

Los viajes pueden ser un motor de cambio positivo. Pueden crear trabajo, apoyar a las comunidades, ampliar horizontes, fomentar el entendimiento entre culturas y unir a las personas.

En Amadeus, queremos aumentar el efecto positivo de los viajes y el turismo en la sociedad promoviendo un sector más inclusivo. Contamos con una tecnología, un equipo humano y una red global que poseen un gran potencial para generar impacto social en colaboración con nuestros grupos de interés. Aunamos fuerzas con nuestro equipo humano, nuestros clientes, organizaciones sin ánimo de lucro, instituciones académicas y otros actores del sector para multiplicar el impacto positivo de Amadeus en las personas.

En 2023 lanzamos una nueva estrategia social con tres pilares para gestionar nuestro impacto en los grupos de interés externos:

1. Apoyo comunitario: nos responsabilizamos del desarrollo de los entornos sociales locales en los que operamos.
2. Tecnología de los viajes inclusiva: queremos que nuestras soluciones sean accesibles para todas las personas y fomenten una forma de viajar más inclusiva y consciente.
3. Ecosistema de los viajes inclusivo: promovemos la inclusión digital y una innovación orientada a los objetivos en los viajes y el turismo.

También desempeñamos un papel activo en redes como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Business for Societal Impact Framework (B4SI), la Fundación SERES y la Global Travel and Tourism Partnership (GTTP).

En 2023, nos hemos centrado en los ODS 1, 4, 8, 9, 10, 11, 15 y 17.

Apoyo comunitario

Mantenemos el compromiso de empoderar a nuestros entornos sociales para que prosperen. Este pilar busca el compromiso de nuestros compañeros para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en los entornos sociales locales en los que operamos a través del voluntariado corporativo, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Desde 2019, Amadeus cede a todos los empleados ocho horas al año de su tiempo de trabajo para dedicarse a iniciativas de voluntariado corporativo. En 2023, creamos Benevity, una plataforma de participación comunitaria que aporta un enfoque estructurado y dinámico a nuestras actividades de voluntariado para generar oportunidades de colaboración.

Este año, realizamos actividades con impacto comunitario en 86 sedes (49 países), donde se encuentra más de un 90 % del personal.

Amadeus IT Group destinó en 2023 un total de 324.769 euros en términos de contribución a organizaciones no gubernamentales.

Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro (euros)

	2023	2022*
	324.769	1.057.367

* La contribución incluye una donación excepcional para apoyar los esfuerzos humanitarios en Ucrania.

Tecnología de los viajes inclusiva

En Amadeus, queremos que nuestras soluciones generen un impacto social positivo garantizando la accesibilidad digital y promoviendo los viajes inclusivos y conscientes a través de la tecnología.

Para lograrlo, nos esforzamos en ofrecer un acceso más inclusivo a nuestros productos y servicios, exploramos de qué forma la tecnología puede mejorar la experiencia de viaje de las personas con mayores necesidades y ayudamos a los viajeros a generar un efecto positivo en los medios de vida de las comunidades que les acogen en los destinos.

En 2023, comenzamos a evaluar la accesibilidad digital de las soluciones de Amadeus trazando una correlación exhaustiva de nuestras aplicaciones B2C y su cumplimiento con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1. También estamos trabajando en un enfoque amplio que permita cumplir con la Ley Europea de Accesibilidad (EAA, por sus siglas en inglés) y con futuros escenarios.

En 2023, empezamos a explorar cómo la tecnología podría mejorar la experiencia de viaje de los viajeros con mayores necesidades, especialmente aquellos que se sienten vulnerables o experimentan dificultades al viajar.

- El equipo de Group Travel Management de Amadeus ha puesto en marcha un programa de viajes de empresa inclusivos y accesibles en el que participa un grupo focal de compañeros de Amadeus con discapacidades para recabar *feedback* de primera mano sobre sus necesidades a la hora de viajar. También hemos iniciado un análisis del conjunto de datos del Registro de Nombres de Pasajero (PNR, por sus siglas en inglés), que incluye códigos de servicio relacionados con discapacidades (p. ej., uso de silla de ruedas, problemas de visión, problemas auditivos, discapacidad intelectual) para identificar patrones en los viajes y el nivel de accesibilidad de los destinos.
- Por otro lado, queremos asegurarnos de que todas las personas —indistintamente de sus capacidades, edad, cuerpo, género, identidad de género, etnia, religión, orientación sexual y situación socioeconómica— puedan viajar y disfrutar de todo lo que los viajes tienen por ofrecer. Nos hemos asociado con la *start-up* GeoSure para ofrecer valoraciones sobre seguridad para más de 65.000 ciudades y barrios de todo el mundo.
- También fomentamos la innovación social a través de los vehículos de innovación de Amadeus, como Lift y Nexwave.

Ecosistema de los viajes inclusivo

El desarrollo de un ecosistema de los viajes innovador e inclusivo es un componente clave de la estrategia de Amadeus en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Por ello, invertimos en mejorar las competencias digitales de los profesionales de los viajes y el turismo y ofrecemos una gran variedad de programas específicos para *start-ups* y pymes, especialmente aquellas centradas en hacer de los viajes un motor de cambio positivo.

En 2023, cerca de 60.000 profesionales recibieron formación en soluciones de Amadeus a través de nuestros servicios de aprendizaje, que incluyen cursos de *e-learning* autodirigidos, guías y documentación en línea para los usuarios y formaciones guiadas por un instructor. Estas oportunidades de formación, que Amadeus ofrece de forma gratuita en muchas ocasiones, son esenciales para promover la inclusión digital en nuestro sector. Amadeus también ha colaborado con más de 900 escuelas de viajes y turismo en casi 70 países para formar a estudiantes de todo el mundo.

Paralelamente, nuestros equipos prestaron apoyo a más de 1.000 *start-ups* del sector de la tecnología y los viajes a través de tres grandes programas de innovación para empresas emergentes:

1. Amadeus for Developers, que da acceso a las API de Amadeus para crear aplicaciones de alta calidad y lanzarlas al mercado rápidamente a través de su portal de autoservicio.
2. Amadeus Launchpad, que ayuda a las *start-ups* a crecer y desarrollarse con la tecnología y los servicios de consultoría de Amadeus.
3. Amadeus Ventures, nuestro programa de financiación estratégica para *start-ups*. Cada año evaluamos una media de 300 *start-ups* y, en 2023, adquirimos una participación minoritaria en CAPHENIA, un futuro productor de gas de síntesis, la materia prima para un combustible de aviación sostenible.

Con el objetivo de apoyar a las pymes del sector de los viajes y el turismo para las que la sostenibilidad es un elemento crucial de su estrategia, también lanzamos la tercera edición de Travel4Impact en colaboración con IE University, una universidad de prestigio internacional especializada en los negocios. Travel4Impact ayuda a las pymes a prosperar y amplificar su impacto positivo.

En 2023, más de 30 fundadores y directores generales procedentes de África, Asia, Europa, Oriente Medio y la región del Pacífico se unieron a esta tercera edición. Se ofreció a los participantes formación, mentorías y oportunidades para establecer redes de contactos.

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 18.500 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 darán cobertura a estas actividades _ https://jobs.amadeus.com/ _ Canal de Denuncia* https://amadeus.com/en/speak-up-channel
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 _ Buzón de correo electrónico de Industry Affairs
Sociedad y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés _ 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 no 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. En tal situación, serán el departamento de Purchasing junto con el departamento de 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.

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 proporciona una visión holística de toda nuestra base de suministro global de la siguiente manera:

- Identificando los proveedores aprobados y preferentes 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 se aplica a cualquier nuevo proveedor de Amadeus se divide 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. Amadeus no ha realizado auditorías a ningún proveedor en 2023.

- 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 expertos en la materia (esto es, 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 los proveedores cumplan con los requisitos de Amadeus para trabajar con nosotros. Sin embargo, no garantiza que se establezca una relación contractual con los proveedores para la prestación de los servicios.

Desde 2021, los equipos Corporate Compliance y Purchasing han integrado 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.

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 se determina que el servicio es distinto, se deberá volver a llevar a cabo una nueva evaluación de riesgo de servicio.

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. Con 50 proveedores principales que representan casi el 60 % del gasto total, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores.

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 compras 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.

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, no discriminación y 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 pueden continuar en el proceso y Amadeus no puede trabajar con ellos.

Este proceso ya está vigente en la mayoría de entidades de Amadeus y abarca más del 95 % de nuestra relación con los proveedores (los proveedores que representan un 52 % de nuestro volumen de negocios han suscrito nuestro CEBC para Proveedores).

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, también llamado 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.

Continuamos mejorando nuestras prácticas de Voz del Cliente para captar, procesar y reaccionar de manera proactiva al *feedback* del cliente.

En 2023, hemos seguido centrándonos en analizar datos, *feedback* cualitativo y tendencias para entender los cambios en el comportamiento y en las expectativas de los clientes. La información obtenida se reforzó con el uso de avanzadas herramientas de análisis de textos 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.

Enviamos nuestra encuesta anual sobre relación a todos nuestros clientes de todas las líneas de negocios y realizamos entrevistas en profundidad con clientes clave. Estas actividades nos ayudaron a mantenernos conectados con los desafíos diarios de nuestro sector. La encuesta de este año era común para todos los perfiles de clientes, requería unos siete minutos para completarla y se centraba en atributos de la relación, la trayectoria del cliente y el producto.

Recibimos un total de 16.886 respuestas a nuestra encuesta sobre relación y registramos un NPS de +52,2. Esta puntuación supone un leve aumento desde el último NPS registrado de +52,1. Asimismo, un 76 % de los clientes confirmaron que se sentían satisfechos con su relación con Amadeus.

En un futuro, cambiaremos la forma de calcular el NPS dentro de Amadeus. Utilizaremos una media ponderada de las respuestas de las distintas líneas de negocio en función de sus ingresos. Adicionalmente, hemos decidido fijar un objetivo de NPS interno (calculado según la media ponderada por ingresos) de +34 para 2024.

También hemos incorporado más encuestas transaccionales para captar un *feedback* instantáneo sobre nuestros servicios y la atención al cliente. Hemos medido y analizado más de 30.000 respuestas de encuestas tras implementar una solución, atender a un cliente u ofrecer una formación.

El canal Agradecimientos y reclamaciones en nuestro sitio web permite que los clientes u otros visitantes del sitio presenten reclamaciones o envíen comentarios positivos a la empresa. A lo largo del año, recibimos 369 reclamaciones y 69 agradecimientos en 2023 frente a 383 reclamaciones y 68 agradecimientos en 2022. Todas las reclamaciones que estaban dentro del alcance de Amadeus se resolvieron y trasladaron a los departamentos y equipos afectados a fin de poder aplicar las mejoras correspondientes.

En 2024, continuaremos centrándonos en mejorar la experiencia de los clientes y hacer que sus viajes sean todavía más memorables. También trataremos de incorporar nuevas formas de recibir *feedback* para obtener una visión de conjunto más útil y significativa.

7.4 Relaciones institucionales

Amadeus colabora con actores públicos y privados de muchos ámbitos, incluido el sector digital, el transporte, los viajes y el turismo, para avanzar hacia objetivos comunes de políticas públicas. Mantenemos una fuerte y estrecha relación con instituciones, defensores del consumidor, asociaciones del sector y otros grupos de interés de todo el mundo para proteger los intereses de la industria de los viajes en su conjunto, basándonos en los principios de transparencia, competencia justa, capacidad de elección del consumidor y respeto por la sociedad.

7.5 Información fiscal

Amadeus ha implementado una Política Fiscal Corporativa que establece los principios fiscales del Grupo más apropiados para la estructura corporativa y de gobierno del Grupo, basados en garantizar el cumplimiento de los reglamentos fiscales vigentes, la excelencia y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas tributarias. La Política Fiscal Corporativa resulta de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Amadeus.

El Consejo de Administración de Amadeus IT Group tiene la facultad de diseñar, evaluar, aprobar y revisar regularmente las políticas corporativas, incluida la Política Fiscal Corporativa. Asimismo, el Consejo de Administración es responsable de la estrategia fiscal y de aprobar las inversiones u operaciones que, debido a su elevada suma u otras características, tengan una especial relevancia tributaria. La Política Fiscal Corporativa es pública y está disponible en el sitio web corporativo del Grupo⁴⁵.

Conscientes de la importancia que representa la información fiscal para todos los grupos de interés, y en su compromiso con la transparencia y las buenas prácticas, Amadeus se adhirió al Código de Buenas Prácticas Tributarias como miembro del Foro de Grandes Empresas en España. En este sentido, Amadeus prepara anualmente y de forma voluntaria el Informe de Transparencia Fiscal. Este informe se envía exclusivamente a la Agencia Tributaria en España e incluye toda la información fiscal relevante, así como un análisis de las operaciones empresariales y el impacto fiscal a nivel global.

7.5.1 Enfoque fiscal

La contribución fiscal del Grupo a la sociedad mediante el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en relación tanto a los impuestos pagados directamente por el Grupo como a los impuestos recaudados de terceros, pero derivados de las actividades del Grupo, es parte de su contribución esencial a la sostenibilidad de las finanzas públicas y al desarrollo de las comunidades en las que opera.

La Política Fiscal Corporativa de Amadeus está orientada al íntegro y total cumplimiento de las leyes y reglamentos fiscales de cada país y jurisdicciones en las que opera. Adicionalmente, Amadeus se

⁴⁵ <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/tax-strategy.pdf>

esfuerzo por seguir las mejores normas de la comunidad empresarial y tiene como objetivo ser reconocido por sus buenas prácticas y programas en materia de gobierno corporativo y fiscal.

La Política Fiscal Corporativa sirve además como un instrumento que facilita la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y fomenta la adopción de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés), tal y como ha venido a resaltar el Consejo Económico y Social Europeo. La Política resulta de aplicación a todos los tributos gestionados en todos los países en los que el Grupo Amadeus opera o tiene presencia y a todas las sociedades que integran el Grupo Amadeus.

Son destinatarios inmediatos de la Política los miembros del Consejo de Administración, del Comité Ejecutivo de Dirección y todos los empleados de las sociedades del Grupo involucrados, directa o indirectamente, en el ejercicio de los procesos de naturaleza tributaria relacionados con la función fiscal.

La Política Fiscal Corporativa de Amadeus se rige por los siguientes principios:

- Cumplimiento íntegro de la legislación fiscal aplicable en las jurisdicciones donde el Grupo opera. En este sentido, el Grupo se compromete al pago de todos los impuestos legalmente exigibles mediante una gestión eficiente de los costes fiscales, sin incurrir en cargas fiscales indebidas.
- Aplicación de una adecuada política de precios de transferencia a nivel de Grupo, que dé lugar a un alineamiento de la estructura fiscal con el modelo de negocio, garantizando el cumplimiento del principio de plena competencia de conformidad con lo dispuesto en la legislación fiscal de los países involucrados en cada operación y el marco normativo internacionalmente aceptado (“Directrices de la OCDE aplicables en materia de precios de transferencia a empresas multinacionales y administraciones tributarias” y “Recomendaciones del Foro Conjunto de Precios de Transferencia de la Unión Europea”).
- No utilización de jurisdicciones de baja o nula tributación, especialmente paraísos fiscales, para canalizar artificialmente sus operaciones, o estructuras fiscales complejas inconsistentes con el negocio con el único objetivo de minimizar la carga fiscal del Grupo. En este sentido, las operaciones con sociedades residentes en territorios de baja, nula tributación o no cooperantes se limitará a aquellos casos en que resulte imprescindible para el desarrollo de las actividades comerciales ordinarias propias del Grupo.
- Gestionar de manera responsable, informada, eficiente y transparente todos los asuntos de la normativa emergente local e internacional relacionada con la economía digital, para adaptar el ámbito tributario que afecta a la realidad de Amadeus al nuevo entorno de economía digital que configura el mercado actual.
- Aplicación de incentivos fiscales de manera transparente, conforme a la normativa en vigor en los distintos territorios en los que Amadeus opere, y siempre que estos incentivos deriven de la actividad ordinaria del Grupo, estén alineados con la realidad del negocio, que no se hayan generado de manera artificial para minimizar la carga tributaria global y, en la medida de lo posible, que puedan facilitar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en materia de empleo, I+D, etc.).

- Generar certeza en la interpretación de las leyes fiscales, siempre que sea posible, mediante el uso activo de foros fiscales, acuerdos previos de precios de transferencia, consultas y cualquier otro tipo de mecanismo previsto en cada jurisdicción o puesto a disposición por la Administración, así como la construcción de relaciones basadas en la confianza, integridad y transparencia.
- Cooperación y colaboración con las autoridades fiscales en sus actividades de auditoría, verificación y control de Amadeus o cualquiera de sus compañías del Grupo, sin perjuicio del legítimo derecho de la Sociedad a disentir del criterio de las autoridades fiscales y a mantener su propia postura ante los tribunales en tanto en cuanto se base en una interpretación razonable de la ley y con el objetivo de defender los legítimos intereses del Grupo.
- Velar para que los departamentos involucrados en los procesos de naturaleza tributaria cuenten con los medios personales y materiales necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en todos los países en los que el Grupo desarrolla sus actividades. Adicionalmente, en los casos en que el Grupo lo considere necesario, se procederá a contratar asesores fiscales externos de reconocido prestigio al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Disponer de sistemas de control interno de los procesos de naturaleza tributaria que garanticen una gestión adecuada y sistemática del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con una identificación y evaluación de los riesgos fiscales, revisando periódicamente los controles asociados a dichos procesos para un buen gobierno fiscal.

7.5.2. Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos

Responsabilidad

El Consejo de Administración de Amadeus IT Group promueve el control de los principios fiscales y las buenas prácticas. El Consejo de Administración tiene la facultad de diseñar, evaluar, aprobar y revisar regularmente las políticas corporativas, incluida la Política Fiscal Corporativa.

Control y vigilancia

La fiscalidad no es una noción estática, sino que está sujeta a una revisión permanente, por lo que la Política Fiscal Corporativa también está sujeta a un proceso de revisión constante para la continua incorporación de buenas prácticas en este ámbito, siendo la última actualización de febrero de 2022.

Para garantizar un control eficiente y un cumplimiento adecuado del gobierno fiscal, se controlan los reglamentos fiscales y los principios de la Política Fiscal Corporativa a todos los niveles.

Gestión de riesgos y cumplimiento normativo

Conforme a la estructura corporativa y de gobierno del Grupo Amadeus, la ejecución de la Política Fiscal Corporativa y la gestión de riesgos fiscales del Grupo se estructuran en cuatro niveles:

1. El Consejo de Administración: coordina, dentro de los límites legales, las estrategias y directrices generales de gestión del Grupo y opera en interés de todas y cada una de las sociedades

pertencientes al Grupo. El Consejo de Administración, a través de su Presidente, Consejero Delegado y todos los miembros del equipo directivo, promueve el control de los principios fiscales y las buenas prácticas tributarias estipuladas en la Política Fiscal Corporativa aprobada por las sociedades del Grupo cuyas actividades tienen implicaciones tributarias.

2. La Comisión de Auditoría: tiene asignadas las siguientes competencias dentro del ámbito fiscal:
 - 1) Analizar, debatir y tomar decisiones con respecto a ciertos riesgos fiscales, salvo que sean exclusiva competencia del Consejo de Administración.
 - 2) Revisar los controles internos y la gestión de riesgos fiscales.
 - 3) Revisar el cumplimiento de las normativas de precios de transferencia.
 - 4) Establecer y supervisar el canal de comunicación para que los empleados puedan denunciar de manera confidencial cualquier irregularidad contable o fiscal detectada en la empresa.
 - 5) Gestionar la relación con auditores externos.
3. La unidad Group Tax se encarga de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales del Grupo en los países en los que opera, respetando los principios y buenas prácticas tributarias de la Política Fiscal Corporativa, así como el control continuo de los nuevos reglamentos fiscales que afecten a las sociedades del Grupo con el objetivo de adaptarlos en el plazo y forma debidos. También se encarga de detectar o aplicar los controles necesarios para identificar los riesgos fiscales de las sociedades del Grupo.
4. La unidad Group Finance/Accounting es responsable del cumplimiento de las obligaciones fiscales de las sociedades que integran el Grupo. También es responsable del cumplimiento de todas las declaraciones de impuestos aplicables. Su actividad se centra en practicar las liquidaciones y pagar los impuestos correspondientes en cada país, así como custodiar los documentos justificativos, en el plazo y forma debidos. También se encarga de adaptar el sistema de información contable (SAP) para cumplir debidamente con las obligaciones fiscales. Esta unidad actúa de forma coordinada con la unidad Group Tax, que le presta apoyo y asesoramiento.

Asimismo, cualquier empleado u otra persona puede denunciar posibles vulneraciones del Código Ético y de Conducta Profesional o del Modelo de Prevención de Delitos, lo que incluye conductas potencialmente contrarias a la ética o la legalidad que afecten a la integridad de la organización en relación con la fiscalidad. Las denuncias pueden notificarse de forma anónima y confidencial mediante el canal de denuncia de irregularidades facilitado a tal efecto (“Política de Denuncia de Irregularidades”).

7.5.3. Participación de grupos de interés y gestión de preocupaciones relacionadas con la fiscalidad

Los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y colaboración constituyen la base de la relación del Grupo con las autoridades tributarias. Por ello, la Política Fiscal Corporativa de Amadeus ha adoptado como pilares fundamentales los principios de cooperación y colaboración con las

autoridades tributarias en sus actividades de control y auditoría de Amadeus o de cualquiera de sus sociedades del Grupo.

En aplicación de las buenas prácticas y las normas más estrictas de transparencia fiscal, Amadeus IT Group se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado el 20 de julio de 2010 en el Foro de Grandes Empresas.

Este código promueve una relación cooperativa recíproca entre la Agencia Tributaria y las empresas que lo suscriben, y contiene recomendaciones, asumidas de forma voluntaria por la Administración y las empresas, que tienen por objeto mejorar la aplicación del sistema fiscal a través de una mayor seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas, así como la aplicación de políticas fiscales responsables.

En el marco del Código de Buenas Prácticas Tributarias y como empresa adherida al mismo, Amadeus IT Group presenta anualmente y de forma voluntaria el Informe de Transparencia Fiscal a la Agencia Tributaria en España, que incluye información detallada sobre la fiscalidad del Grupo. Este informe es, en la actualidad, el instrumento más relevante de la relación de cooperación con las autoridades tributarias.

Por último, tal como se ha mencionado anteriormente, Amadeus facilita a sus principales grupos de interés buzones éticos específicos que permiten denunciar conductas que podrían suponer alguna irregularidad o algún acto contrario a la legislación o las normas internas de conducta, incluyendo cuestiones en materia fiscal.

7.5.4. Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país

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 euros. En 2020 y 2021, la situación de pérdidas debido a la pandemia impidió que la Sociedad destinara ninguna cantidad a estos fines. Para el ejercicio fiscal 2022, ha representado una contribución de 453.000 euros y la estimación para 2023 es de 304.000 euros.

Información fiscal

(todas las cifras en euros)

País	2023		2022	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Albania	-17.157,75	**** N/A	5.606,43	-7.391,79
Alemania	140.761.945,56	1.839.451,16	218.296.995,24	1.856.290,10
Angola	67.927,60	**** N/A	25.267,40	**** N/A
Arabia Saudí	652.774,66	153.633,13	302.744,98	524.646,86

2023

2022

País	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Argentina	7.848.317,34	567.875,78	3.343.535,73	813.724,56
Armenia	484.989,82	114.258,34	251.734,17	43.666,79
Australia	3.335.704,61	-1.722.515,01	-1.354.790,69	1.315.557,84
Austria	1.451.970,73	64.324,34	1.595.839,45	48.381,77
Baréin	416.221,46	**** N/A	-573.232,56	**** N/A
Bélgica	1.798.297,16	607.403,73	1.890.336,44	640.339,54
Bolivia	-94,90	**** N/A	-10.220,21	47.811,34
Bosnia	-18.196,21	-3.938,39	21.863,83	352,79
Brasil	-1.210.293,14	46.500,68	-3.622.698,09	-148.596,34
Bulgaria	1.908.645,44	336.313,35	1.760.851,55	166.747,51
Cabo Verde	4.666,00	**** N/A	3.063,51	1.374,76
Camerún	32.473,00	**** N/A	18.677,93	16.133,01
Canadá	2.269.293,73	601.423,66	2.032.422,10	355.791,43
Chile	316.583,66	-175.654,74	256.143,71	332.834,77
China	1.936.721,29	352.621,60	-8.868.030,21	551.458,63
Colombia	1.379.369,10	136.625,79	508.999,98	102.937,24
Corea del Sur	249.243,93	75.861,51	214.648,32	43.764,14
Costa de Marfil	-32.721,00	19.380,17	147.350,23	68.709,97
Costa Rica	101.456,36	190.397,32	597.641,40	696.177,70
Cuba****	-1.545,87	**** N/A	-1.756,34	**** N/A
Dinamarca	595.097,42	74.814,27	381.446,71	139.114,07
Dubái*	4.952.853,98	**** N/A	3.232.386,41	**** N/A
Ecuador	160.960,56	60.004,27	137.649,37	54.579,93
EE. UU.	127.846.047,06	35.109.897,89	61.074.242,18	22.602.484,22
El Salvador	-1.586,33	14.274,73	26.680,32	26.891,47
Eslovenia	55.134,42	13.001,07	51.707,17	7.198,79
España	870.883.902,69	145.689.499,88	608.164.136,59	22.390.043,84
Estonia	81.446,25	108,04	56.022,22	-56,58
Filipinas	4.451.049,87	360.188,19	4.254.196,53	486.922,70
Francia	391.023.043,25	1.289.870,95	222.240.619,27	-203.804,73
Gabón	6.703,00	**** N/A	5.403,41	1.731,46
Ghana	22.768,62	6.623,18	98.697,07	1.597,48
Grecia	20.071.396,09	73.129,85	2.560.460,87	211.563,37
Guatemala	38.294,80	35.137,14	-250.138,50	45.943,98
Honduras	18.803,16	303,83	2.166,83	2.306,47
Hong Kong	3.000.000,21	439.458,30	12.909.662,59	307.587,69
Hungría	438.748,95	3.170,81	2.725,74	6.407,82
India	38.677.346,97	11.790.115,87	25.929.310,45	5.956.559,66

2023

2022

País	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Indonesia	57.422,58	42.277,61	163.058,88	42.198,77
Irlanda	77.548,57	836,34	31.604,39	-9.036,00
Israel	980.230,99	285.719,47	1.444.491,53	616.255,20
Italia	543.244,99	**** N/A	-441.295,96	208.977,02
Japón	1.873.172,76	566.454,56	1.465.853,56	1.307.884,95
Kazajistán	229.149,50	72.368,24	85.975,95	24.294,19
Kenia	-322.207,06	289.168,92	-291.985,14	212.632,28
Letonia	-361.750,67	2.370,01	-322.256,58	346,35
Líbano	1.180.771,98	5.871,40	435.518,72	26.653,96
Lituania	90.392,30	7.934,00	64.797,62	13.397,26
Luxemburgo	54.989,96	11.463,00	57.100,75	14.398,00
Macedonia	8.272,76	1.234,73	9.940,81	**** N/A
Malasia	150.332,35	78.717,13	100.949,42	136.576,75
Malta	13.051,67	-3.315,00	16.465,99	23.346,00
Mauricio	27.975,43	25.111,24	-1.652,75	10.557,85
México	-388.385,95	12.384,57	78.951,91	481.231,57
Mozambique	-16.719,79	13.560,70	-12.962,66	21.976,50
Nigeria	195.918,89	58.890,08	74.442,14	228.267,72
Noruega	-634.260,42	99.213,76	1.855.074,98	52.588,82
Nueva Zelanda	823.671,42	-47.588,35	499.707,40	151.400,55
Países Bajos	-2.233.146,52	379.805,57	-990.256,98	125.641,03
Paraguay	**** N/A	**** N/A	-183.804,90	-9.650,74
Perú	259.727,80	277.871,64	-70.216,85	182.736,69
Polonia	523.554,17	545.858,77	2.135.753,83	108.681,76
Portugal	71.003,26	9.282,98	67.258,10	31.024,26
Reino Unido	12.558.248,01	1.785.708,15	9.469.490,04	1.801.820,74
República Checa	353.813,46	46.887,22	120.708,73	34.885,74
República del Congo	13.363,00	**** N/A	18.769,51	10.604,24
República	71.572,00	**** N/A	3.570,74	6.072,89
República Dominicana	177.615,77	13.106,68	-29.166,27	42.977,13
Rumanía	142.860,69	49.420,69	123.849,27	**** N/A
Rusia	-277.322,46	377.352,32	2.256.487,81	244.882,40
Senegal	32.798,00	**** N/A	115.923,12	19.906,37
Singapur	5.350.788,50	1.224.322,07	2.944.413,83	569.368,09
Sudáfrica	2.286.865,56	90.903,92	-202.061,96	362.985,56
Suecia	-47.707,81	572.889,32	4.010.452,12	508.072,61
Suiza	818.090,18	95.961,06	1.087.431,07	165.621,12
Tailandia	2.198.611,06	676.716,58	1.993.791,74	861.556,03

	2023		2022	
País	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Taiwán	204.589,77	26.724,61	335.351,67	57.885,28
Tanzania	88.374,80	**** N/A	-39.305,36	78.667,81
Turquía	-152.251,93	56.341,81	-2.893.017,61	-6.413,13
Ucrania	328.957,71	147.198,04	401.839,33	128.852,47
Uganda	-37.973,88	**** N/A	-77.834,59	7.618,79
Uruguay	135.537,42	5.608,30	-240.649,53	-38.768,81

Notas:

* 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 hacen referencia al Impuesto de Sociedades y 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 2023 o 2022 (no significa exención fiscal del Impuesto de Sociedades).

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

Diferencias de inclusión de países entre el año 2022 y el año 2023:

- Paraguay: la entidad se liquidó en el ejercicio 2023.

7.5.5. Subvenciones públicas recibidas

En 2023, Amadeus SAS obtuvo menos de 300.000 euros en subvenciones de la UE en el contexto del Programa Europeo Digital. Esta ayuda financiera está vinculada a la participación de Amadeus en el despliegue de identidad digital en Europa.

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 un crecimiento económico más sostenible. Representa un paso importante hacia la consecución de la neutralidad en carbono para 2050, en consonancia con los objetivos de la Unión Europea (UE). La Taxonomía es un sistema de clasificación de las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental. En este sentido, el marco reglamentario aplicable en febrero de 2024 para el cálculo y notificación de indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) es el siguiente: Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, Acto Delegado (UE) 2021/2139 (“Acto Delegado sobre el Clima”), Acto Delegado (UE) 2021/2178 (“Acto Delegado sobre Divulgación”), Acto Delegado (UE) 2022/1214 (“Acto Delegado Complementario sobre el Clima”), Acto Delegado (UE) 2023/2485 (que modifica el Acto Delegado sobre el Clima con criterios técnicos de selección adicionales para determinadas actividades que no estaban cubiertas anteriormente) y el Acto Delegado (UE) 2023/2486 (que complementa el reglamento para el resto de objetivos de la Taxonomía). Bajo este marco reglamentario, las empresas están obligadas a informar sobre la elegibilidad y el alineamiento de sus actividades por medio de tres indicadores económicos: como porcentaje del volumen de negocios, como inversión en inmovilizado (CapEx) y como gastos de explotación (OpEx). Para las actividades adicionales enumeradas en la modificación del Acto Delegado sobre el Clima y el reglamento complementario, para la presentación de informes en 2023 solo es obligatoria la divulgación de la proporción de actividades económicas elegibles para la Taxonomía y no elegibles para la Taxonomía, y para el año siguiente serán obligatorias tanto la proporción de actividades económicas elegibles para la Taxonomía como para las alineadas con la Taxonomía.

La Taxonomía es un marco dinámico que debería ampliar el alcance de sus actividades con el paso del tiempo, especialmente mediante la inclusión de nuevas actividades y sectores dentro de los Anexos de los Actos Delegados.

Elegibilidad y alineamiento de nuestras actividades

Durante 2023, Amadeus ha evaluado las nuevas actividades económicas para seis objetivos medioambientales del Reglamento de Taxonomía y el resultado es que no hemos identificado ninguna actividad elegible adicional.

La actividad 8.1 “Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas” es nuestra única actividad económica elegible según la Taxonomía que contribuye a la mitigación del cambio climático. La actividad 8.1 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 el perímetro (*edge computing*). Esta actividad económica no genera ingresos con independencia de las demás actividades comerciales realizadas por Amadeus.

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 es un componente de dicha obligación de servicio y no se puede aislar de las actividades de desarrollo, *marketing* y comercialización de Amadeus para el suministro de acceso a nuestros productos y servicios a través de centros de datos de nuestra propiedad o de terceros.

Hemos evaluado el cumplimiento de los requisitos de alineamiento con la Taxonomía establecidos en el Artículo 3 del Reglamento 2020/852 y en los criterios técnicos de selección, incluidos en el Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima, necesarios para el procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas a fin de contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático. El resultado de este análisis es que nuestra actividad económica elegible según la Taxonomía no se ajusta a la Taxonomía.

Las actividades de procesamiento de datos de Amadeus que se consideran elegibles se llevan a cabo fundamentalmente en nuestro Centro de Datos principal en Alemania meridional y en la nube pública. Nuestra previsión es que esta migración de nuestras actividades de procesamiento de datos a una nube pública, sumada a otras medidas, permitirá que nuestra actividad económica de procesamiento de datos se ajuste a los requisitos de la Taxonomía en el futuro. Puede consultar la sección “Información adicional relacionada con la evaluación de alineamiento con la Taxonomía” para obtener más detalles sobre la evaluación realizada y entender mejor las conclusiones a las que se ha llegado. Consulte también la sección “Actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles” para obtener una visión completa de cómo Amadeus aborda la sostenibilidad y los resultados medioambientales.

Indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables

Dado que nuestra única actividad elegible según la Taxonomía no se ajusta a esta, hemos incluido la siguiente tabla que resume los tres KPI sobre los que se informa. Las plantillas requeridas con arreglo al Anexo II del Acto Delegado sobre Divulgación⁴⁶ se incluyen en las Tablas 1, 2 y 3 al final de esta nota.

⁴⁶ Las Tablas 1, 2 y 3 del Anexo II están actualizadas según las modificaciones contenidas en el Anexo V del REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2486 DE LA COMISIÓN.

2023				
	Total (M€)	Proporción de actividades económicas elegibles según la Taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas no elegibles según la Taxonomía (en %)
Volumen de negocios	5.441,2	6,8 %	0 %	93,2 %
CapEx	658,0	2,0 %	0 %	98,0 %
OpEx	624,8	10,1 %	0 %	89,9 %

2022				
	Total (M€)	Proporción de actividades económicas elegibles según la Taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas no elegibles según la Taxonomía (en %)
Volumen de negocios	4.485,9	7,1 %	0 %	92,9 %
CapEx	572,4	3,6 %	0 %	96,4 %
OpEx	548,8	10,4 %	0 %	89,6 %

Todos los datos utilizados como base para los cálculos se han extraído directamente de nuestros sistemas informáticos, que están diseñados para recopilar y almacenar información de forma rigurosa. Estos sistemas se basan en procesos robustos y precisos y cuentan con eficientes controles internos que se revisan con regularidad. Esta información también se somete a un proceso de auditoría externa de forma periódica. Todo ello contribuye a evitar una doble contabilización.

Determinamos los KPI elegibles según la Taxonomía de acuerdo con los requisitos legales del Anexo I del Acto Delegado sobre Divulgación. Nuestra actividad elegible según la Taxonomía no cumple con todos los criterios técnicos de selección para contribuir de forma sustancial al objetivo de la Taxonomía de mitigación del cambio climático; por consiguiente, no se ha divulgado nada al respecto en la descripción de las políticas contables que se enumeran a continuación. Para obtener más detalles sobre la evaluación realizada, puede consultarse la sección “Información adicional relacionada con la evaluación de alineación con la Taxonomía” que figura más adelante.

KPI de volumen de negocios

La proporción de actividades económicas elegibles según la Taxonomía en nuestro volumen de negocios total se ha calculado como la parte del volumen de negocios neto derivado de los productos y servicios asociados con actividades económicas elegibles según la Taxonomía (numerador) dividido por el volumen de negocios neto (denominador), en cada caso para los ejercicios comprendidos desde el 1/1/2023 hasta el 31/12/2023 y desde el 1/1/2022 hasta el 31/12/2022, respectivamente.

El denominador de los KPI de volumen 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 2023. Nuestro volumen de negocios neto consolidado puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase el Estado del resultado global consolidado (ingresos).

El numerador de los KPI de volumen de negocios se define como el volumen de negocios neto derivado de los productos y servicios asociados con la actividad económica 8.1 “Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas” elegible según la Taxonomía, que puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 14.1 Desagregación de los ingresos procedentes de contratos con clientes. Como se ha explicado anteriormente en el apartado “Elegibilidad y alineamiento de nuestras actividades”, los ingresos netos derivados de la obligación contingente de poner a disposición de los clientes nuestros productos y servicios no pueden asignarse en su totalidad a esta actividad económica. Para evaluar la cuantía del volumen de negocios que correspondería a esta actividad elegible según 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. Durante 2023, el volumen de negocios total elegible ha aumentado en un 16,4 %, una cantidad ligeramente inferior a los ingresos totales de Amadeus, que han ascendido un 21,3 %.

Los ingresos totales derivados de la obligación contingente de poner a disposición de nuestros clientes nuestras plataformas y software pueden conciliarse con la nota 13.1 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.

KPI de CapEx

Se define como KPI de CapEx aquellas inversiones en inmovilizado (CapEx) elegibles según la Taxonomía (numerador) dividida 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 según la Taxonomía (“categoría a”). Consideramos que los activos y los procesos están asociados con actividades económicas elegibles según la Taxonomía cuando son componentes esenciales necesarios para poner en práctica una actividad económica. Para el ejercicio finalizado el

31 de diciembre de 2023, el CapEx total invertido directamente en centros de datos asciende a 12,9 millones de euros. Este descenso se debe a la estrategia de migración a la nube que iniciamos en 2021 y nuestra previsión es que el CapEx asociado a nuestras actividades de procesamiento de datos seguirán disminuyendo a lo largo del año siguiente.

No incluimos tampoco inversiones en inmovilizado (CapEx) relacionadas con la adquisición de la producción de actividades económicas elegibles según 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. También se consideran inversiones en inmovilizado (CapEx) elegibles según 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 se trata de una cuantía significativa, no registramos ninguna inversión CapEx/OpEx para esta categoría.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, nuestro CapEx total puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 8 Activos intangibles: “Adiciones 5 millones de euros”, “Adiciones de *software* desarrollado internamente 554,1 millones de euros”, la nota 9 Inmovilizado material: “Adiciones 66,2 millones de euros”, así como la nota 10 Arrendamientos: “Adiciones 32,7 millones de euros”.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, nuestro CapEx total puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 8 Activos intangibles: “Adiciones 1,7 millones de euros”, “Adiciones de *software* desarrollado internamente 504,8 millones de euros”, la nota 9 Inmovilizado material: “Adiciones 39,6 millones de euros” y “Cambios en el perímetro de consolidación 0,1 millones de euros”, así como la nota 10 Arrendamientos: “Adiciones 26,2 millones de euros”.

KPI de OpEx

Se define como KPI de OpEx aquellos gastos de explotación (OpEx) elegibles según la Taxonomía (numerador) divididos 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.

El OpEx 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 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).

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”.

El OpEx total elegible a 31 de diciembre de 2023 y 2022 ascendía a 63,4 millones de euros (10,0 %) y 57 millones de euros (10,4 %), respectivamente, unas cifras que concuerdan con el año anterior.

Información adicional relacionada con la evaluación de alineamiento con la Taxonomía

El análisis para evaluar si el procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas que hemos identificado como actividades elegibles según la Taxonomía contribuyen de forma sustancial a la mitigación del cambio climático y, por tanto, se ajustan a la Taxonomía requiere verificar el cumplimiento de las condiciones incluidas en el Artículo 3 del Reglamento 2020/852 y en los criterios técnicos de selección, incluidos en el Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima.

Por lo que respecta a los criterios técnicos del Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima, hemos realizado la evaluación individualmente para cada uno de los distintos centros de datos que operamos de forma directa o a través de subcontratistas.

En lo que concierne a los primeros criterios técnicos de selección de la contribución sustancial de la actividad 8.1 a la mitigación del cambio climático en cuanto a cumplimiento de las prácticas pertinentes esperadas que se describen en el Código de Conducta de la UE para la Eficiencia Energética de los Centros de Datos o en el documento CLC TR50600-99-1 del CEN-CENELEC, Amadeus ha renovado la certificación EN 50600. La certificación EN 50600 fue creada por el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC). Es una norma europea para centros de datos que adopta un enfoque global para establecer especificaciones exhaustivas con respecto a la planificación, construcción y funcionamiento de centros de datos. Define los requisitos para la planificación de operaciones, edificación, suministro eléctrico, aire acondicionado, cableado y sistemas de seguridad, y especifica los criterios para el funcionamiento de centros de datos. Amadeus renovó la certificación EN 50600 en agosto de 2023 y es válida hasta agosto de 2026.

Asimismo, Amadeus obtuvo la nueva certificación adicional de la norma ISO/IEC 22237. La norma internacional ISO/IEC 22237 (Tecnología de la información - Instalaciones e infraestructuras de centros de datos) establece los requisitos previos fundamentales para garantizar que los centros de datos puedan planificarse, construirse y operarse conforme a los mismos principios en todo el mundo en el futuro. La ISO/IEC 22237, una norma de ámbito internacional análoga a la EN 50600, adopta un enfoque global que cubre todos los aspectos de las instalaciones e infraestructuras de los centros de datos. Esto incluye los requisitos en cuanto a disponibilidad y seguridad, así como la eficiencia energética y la sostenibilidad de las infraestructuras físicas.

Por lo que se refiere a los criterios técnicos adicionales de selección que exigen que el potencial de calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés) de los refrigerantes empleados en el sistema de refrigeración de los centros de datos no exceda 675, queremos destacar que en torno a un 71 % de la actividad de procesamiento de datos de Amadeus se lleva a cabo en su Centro de Datos principal en

Erding (Alemania). El refrigerante empleado en este centro de datos tiene un potencial de calentamiento global (GWP) de 1.430. En consecuencia, no se ajusta al requisito de alineamiento con la Taxonomía. En la mayoría del resto de centros de datos que utiliza Amadeus, la situación con respecto a los refrigerantes empleados es similar a la de nuestro Centro de Datos en Erding.

No hemos cambiado el refrigerante de nuestro Centro de Datos a uno que se ajuste al requisito de la Taxonomía con respecto al índice GWP debido principalmente a los siguientes motivos:

- En contraposición al Reglamento de Taxonomía de la UE, el reglamento actual sobre gases fluorados de la UE no prohíbe el refrigerante que empleamos en el Centro de Datos de Amadeus —que es técnicamente muy eficiente— hasta el año 2030. A nuestro entender, no se conoce con certeza qué refrigerante será obligatorio utilizar después de la fecha límite que establece el reglamento sobre gases fluorados de la UE.
- A nuestro juicio, el GWP solo se materializa si se produce un escape de gas y se libera a la atmósfera. En consecuencia, los sistemas contra fugas que hemos instalado en nuestro Centro de Datos principal cobran una importancia crucial, y la Taxonomía no tiene en cuenta estas medidas.
- Un refrigerante con un GWP menor suele ser menos eficiente energéticamente y más inflamable. Por consiguiente, el hecho de sustituir el refrigerante probablemente requerirá una inversión en infraestructura para garantizar la seguridad y un mayor uso de la electricidad con fines de refrigeración. Por tanto, en cierto modo hay que encontrar un equilibrio entre la eficiencia energética y un bajo GWP.
- Estamos migrando progresivamente todas nuestras actividades de procesamiento de datos a la nube. En consecuencia, la cuantiosa inversión necesaria para implementar un nuevo refrigerante que se ajuste a la Taxonomía —y que, en nuestro caso, también exigirá sustituir una estructura de *hardware* muy significativa— implicará importantes emisiones de gases de efecto invernadero, tanto de forma directa como indirecta, y solo se utilizará durante un periodo de tiempo limitado e incierto.

Con respecto a las actividades de tratamiento de datos subcontratadas a Microsoft, Microsoft nos ha informado de que no está en disposición de proporcionar un “desglose de actividades” según la definición establecida en la sección 8.1 del Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima, ni de informar de un “peso de cada actividad” relativo, como ha solicitado Amadeus. Las filiales de Microsoft en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo solo entrarán por primera vez en el ámbito de las obligaciones de presentación de informes del Reglamento de Taxonomía para los ejercicios financieros que comiencen a partir del 1 de enero de 2025. Microsoft se ha comprometido a mantenernos al corriente regularmente en lo que respecta a las futuras resoluciones (y anuncios) sobre su implicación con el Reglamento de Taxonomía y su criterio para centros de datos.

Por lo que se refiere al requisito de “No causar un perjuicio significativo”, el estado de nuestra evaluación se resume a continuación para cada uno de los otros objetivos medioambientales aplicables de la Taxonomía (“Prevención y control de la contaminación” y “Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas” no se aplican al procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas).

– Adaptación al cambio climático

Hemos realizado un análisis de riesgos y oportunidades sobre cambio climático que incluye una valoración sobre vulnerabilidades y una evaluación de las soluciones de adaptación que pueden reducir el riesgo climático identificado. Puede obtenerse más información en el apartado “Gestión de riesgos” de la sección 5.3 *Cambio climático y Amadeus* del presente Estado de información no financiera.

– Uso sostenible y protección de recursos hídricos y marinos

Los requisitos establecidos en el Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima relacionados con el consumo de agua no se aplican a la actividad de Amadeus. Asimismo, el consumo de agua no se ha identificado como un aspecto material en nuestro análisis de materialidad. En nuestro Centro de Datos de Erding hemos obtenido todos los permisos para la extracción y el vertido de aguas/aguas residuales. Las normativas locales se cumplen íntegramente en este ámbito. Puede obtenerse más información en el apartado “Uso sostenible de los recursos” de la sección 5.2 *Información detallada sobre cuestiones medioambientales* del presente Estado de información no financiera.

– Transición a una economía circular

Dada la naturaleza del negocio de Amadeus como proveedor tecnológico, este aspecto tiene mayor relevancia para nuestros proveedores de *hardware* que para nuestras propias operaciones. En el contexto de nuestro ejercicio por cumplir con la Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD), tenemos previsto evaluar nuestro desempeño en materia de circularidad a lo largo de toda la cadena de valor durante 2024.

Finalmente, en relación con el requisito de “garantías sociales mínimas”, a raíz de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, Amadeus llevó a cabo un análisis durante el segundo semestre de 2023, con el apoyo de expertos externos, para identificar posibles efectos perjudiciales para los derechos humanos y el medioambiente derivados de nuestras actividades y cadena de valor. En este contexto, se ha revisado exhaustivamente el actual sistema de diligencia debida de Amadeus y se han actualizado las políticas y medidas internas pertinentes en esta área.

Como resultado, Amadeus ha definido una hoja de ruta que aborda adecuadamente los aspectos de mejora identificados y, de este modo, armonizará su sistema de diligencia debida sobre derechos humanos y medioambiente con los requisitos de la citada propuesta de Directiva y algunas de las buenas prácticas en este ámbito. Este proyecto, en el que han colaborado las áreas de Risk & Compliance, Purchasing, People & Culture, Diversity, Equity & Inclusion y la ESG Office, es una demostración de nuestro compromiso por garantizar que los posibles impactos identificados en los derechos humanos y el medioambiente se priorizan, abordan y gestionan de manera adecuada.

1. Amadeus ha adoptado una Política Global de Derechos Humanos que se aplica a todas las empresas del Grupo para garantizar que se respetan los derechos humanos. People & Culture es la unidad responsable de garantizar el cumplimiento de esta política durante los procesos de contratación. Esta política se encuentra a disposición pública. Cada año, Amadeus informa

públicamente sobre el estado de su Política de Derechos Humanos a través del Informe Global de Amadeus y del Estado de información no financiera.

2. Amadeus ha realizado una evaluación de riesgos de los derechos humanos en varios países concretos, que está disponible públicamente, basándose en 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 de riesgos realizada en 2023 cubrió más del 78 % de las operaciones de Amadeus en cuanto a plantilla (interna y externa), así como los proveedores de las empresas. Los resultados obtenidos de esta evaluación muestran que la probabilidad de que estos riesgos se materialicen en estos países no es significativa. Asimismo, como proveedor de servicios tecnológicos para el sector de los viajes, el riesgo de que Amadeus vulnere o repercuta negativamente en los derechos humanos al desarrollar su actividad es muy bajo.
3. Los proveedores y socios de Amadeus que reúnan los requisitos correspondientes deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo que verifica si en estas entidades se han dado casos de vulneración de derechos humanos y se aplican políticas adecuadas en materia de derechos humanos.
4. Los casos de incumplimiento de la Política de Derechos Humanos de Amadeus pueden notificarse a través del canal corporativo para denunciar irregularidades, denominado Canal de Denuncia, una herramienta segura, confidencial y anónima que está disponible a nivel interno y externo.

Puede obtenerse más información sobre las medidas y procesos implementados en relación con los intereses del consumidor, políticas anticorrupción, fiscalidad y competencia justa en las secciones correspondientes del presente Estado de información no financiera (véase *3.1 Primera línea, 4. Políticas de Amadeus, 7.3 Servicios al cliente, 7.5 Información fiscal*).

Actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada 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.

Además, nuestra amplia base de clientes de soluciones tecnológicas nos permite mantener un nivel de inversión en I+D 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 este. En 2023, Amadeus invirtió 1.115,6 millones de euros (netos) en I+D y un acumulado de 8.300 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 mejora la eficiencia operacional, económica y medioambiental de los actores del sector de los viajes.

Dadas las particularidades sobre el negocio de Amadeus mencionadas anteriormente, nos ha resultado difícil relacionar nuestras actividades con la lista de actividades elegibles según la Taxonomía de la UE. A nuestro juicio, algunas actividades significativas de Amadeus que contribuyen a la sostenibilidad ambiental del sector de los viajes no están incluidas en la lista actual de actividades de la Taxonomía. Además, una gran parte de los beneficios para la sostenibilidad que tienen nuestras soluciones está estrechamente relacionada con el resto de funcionalidades de nuestros productos y servicios. A menudo representan un elemento marginal de nuestra propuesta de valor, del CapEx y del OpEx y no producen un volumen de negocios relevante. Por último, difícilmente pueden evaluarse algunas de nuestras actividades y su contribución a la sostenibilidad de forma independiente al sistema más amplio en el que operan.

En los párrafos siguientes, explicamos con más detalle en qué consisten los casos descritos anteriormente y aportamos ejemplos de los mismos. Algunas de nuestras actividades pueden entrar dentro de más de una de estas categorías.

Otras actividades económicas con impacto sostenible positivo que todavía no se tienen en cuenta en la Taxonomía

Al margen de las actividades económicas incluidas actualmente en la Taxonomía, Amadeus participa en otras actividades económicas que mejoran la eficiencia operacional de nuestros clientes, y esta eficiencia operacional implica también mejores resultados medioambientales, habitualmente mediante una reducción del consumo de combustible.

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:

- a. Mejor control de las salidas de los vuelos.
- b. Mejor gestión de la capacidad con cálculo automático de la distribución y el equilibrio de la carga.
- c. Gestión eficiente de los servicios de asistencia en tierra mediante la aplicación de preferencias y procesos por operador.

- d. 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 y las emisiones de CO₂ liberadas a la atmósfera. En 2011, llevamos a cabo un estudio con nuestro cliente Finnair en el que analizamos el rendimiento de aproximadamente 40.000 vuelos. El análisis concluyó que la solución de Amadeus ayudó a la aerolínea a mejorar la estimación de combustible necesario y redujo significativamente el consumo innecesario de combustible⁴⁷. A principios de 2024, encargamos un estudio similar a consultores externos. El estudio concluyó que el ahorro estimado de CO₂ obtenido gracias a Amadeus Altéa DCS FM, en comparación con otras soluciones del mercado, ascendía a 2,3 millones de toneladas anuales, una cifra equivalente a aproximadamente 175 veces los alcances 1 y 2 combinados de Amadeus para el año 2022. Por tanto, la contribución de la solución a la sostenibilidad es, a nuestro modo de ver, muy relevante.

La actividad de creación e implementación de este *software* no se ha podido relacionar con la lista de actividades elegibles según 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 volumen de negocios, CapEx u OpEx

En 2023, Amadeus procesó 450 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, los horarios de las aerolíneas, la disponibilidad de asientos 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 actualmente gracias a nuestro acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de la ONU. Tenemos previsto ampliar este servicio a otros medios de transporte y también a otras calculadoras que incluyan información más detallada en relación con la sostenibilidad, al margen de las emisiones de gases de efecto invernadero. En este sentido, en 2022 Amadeus se unió a la coalición Travalyt. Travalyt es una coalición global constituida por algunas de las mayores empresas del sector de los viajes y la tecnología. Travalyt tiene por objetivo proporcionar información sobre sostenibilidad al público general en relación con los viajes para ayudar a los viajeros a tomar decisiones de viaje más sostenibles.

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, podemos realizar una contribución relevante

⁴⁷ Los principales resultados del estudio se publicaron en <https://amadeus.com/documents/en/airlines/case-study/amadeus-air-dispatch-case-study.pdf>

para sensibilizar sobre el impacto en la sostenibilidad y propiciar que se elijan opciones de viaje más sostenibles.

Este componente informativo de nuestra propuesta de valor es un complemento de nuestras plataformas de distribución que no genera ningún volumen de negocios directo, y sería difícil y más bien arbitrario estimar cualquier volumen de negocios indirecto basándose en el valor añadido que esto ofrece a la plataforma de distribución de Amadeus. Además, la inversión requerida para implementar esta funcionalidad 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 se contempla en el actual Reglamento de Taxonomía de la UE y sería difícil medir su impacto basándose en el volumen de negocios obtenido o los gastos de CapEx y OpEx.

Actividades cuyo papel en 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 aspectos esenciales tales como la seguridad, la mensajería, el uso de códigos que permitan operaciones combinadas, como el acuerdo entre aerolíneas⁴⁸ o el uso compartido de códigos⁴⁹, que han contribuido a alcanzar factores de carga⁵⁰ superiores al 80 %, algo que sería muy difícil, si no imposible, de alcanzar por las aerolíneas individuales de forma aislada o por otros medios alternativos de transporte.

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 implementada 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

⁴⁸ Un acuerdo entre aerolíneas (interline, en inglés) es un acuerdo comercial entre aerolíneas para gestionar pasajeros que viajan en itinerarios que requieren más de un vuelo y más de una aerolínea. A diferencia de las operaciones de código compartido, los acuerdos entre aerolíneas implican la participación de más de una aerolínea.

⁴⁹ El uso compartido de códigos es un acuerdo de comercialización entre dos o más aerolíneas por el cual una o varias aerolíneas venden billetes de un vuelo operado por otra aerolínea.

⁵⁰ El factor de carga en este caso se define como el número de pasajeros de un avión dividido por la capacidad total de asientos del avión. Obviamente, cuanto mayor sea el factor de carga, más eficiente es el vuelo en términos de gasto de combustible y de emisiones de gases de efecto invernadero por pasajero.

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.

- a. Para los operadores aeroportuarios, ayuda a optimizar la capacidad global del aeropuerto con un mejor aprovechamiento de la infraestructura existente.
- b. Para los operadores de aviones, reduce los costes de combustible y mejora la puntualidad, dedicando menos tiempo a maniobras en pista y retrasos. La reducción del consumo de combustible implica menos emisiones de gases de efecto invernadero y menos contaminación local por pasajero transportado.
- c. Por último, mejora la experiencia de los pasajeros al disminuir la posibilidad de retrasos y pérdida de transbordos, 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 el volumen 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 muchos grupos de interés implicados en el funcionamiento de Amadeus Sequence Manager 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.

Basándonos en el anterior razonamiento, estamos evaluando el cálculo de las emisiones de alcance 4 —esto es, reducciones de emisiones que ocurren fuera del ciclo de vida o la cadena de valor de un producto, pero que ocurren a consecuencia del uso de dicho producto—, para que podamos dar visibilidad a los beneficios explicados en los puntos anteriores. Según el estudio encargado por Amadeus, los consultores externos estimaron un ahorro anual de CO₂ de 4.000 toneladas solo en uno de los aeropuertos donde opera la solución. Este ahorro se estima basándose en una metodología desarrollada específicamente para evaluar el ahorro en comparación con otras soluciones existentes en el mercado, pero, lamentablemente, hasta donde sabemos no existe un mecanismo estándar reconocido para cuantificar este ahorro.

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 supervisando diversas actividades que podrían ser consideradas como elegibles en los informes de los próximos años.

Tabla 1: Proporción de volumen de negocios de productos o servicios asociada con actividades económicas elegibles según la Taxonomía y que se ajustan a la Taxonomía

Proporción de volumen de negocios																			
Ejercicio financiero 2023		Año		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo									
Actividades económicas (1)	Códigos (2)	Volumen de negocios (3)	Proporción del volumen de negocios, año 2023	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), año 2022 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)
				Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	Sí; No; No/EL	%
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)																			
Datos sobre alineamiento		Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)		0 %													0 %		
		De las cuales: actividades facilitadoras																	
		De las cuales: actividades de transición																	
A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía)																			
Datos sobre elegibilidad		Actividad 8.1 Procesamiento de datos, <i>hosting</i> y actividades relacionadas		CCM 8.1	369,1	6,8 %	EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL			7,1 %
		Volumen de negocios de actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)			369,1	6,8 %	6,8 %												7,1 %
		A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la Taxonomía (A.1+A.2)			369,1	6,8 %													7,1 %
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
		Volumen de negocios de actividades no elegibles según la Taxonomía			5.072,1	93,2 %													
		Total			5.441,2	100 %													

Tabla 2: Proporción de CapEx de productos o servicios asociado con actividades económicas elegibles según la Taxonomía y que se ajustan a la Taxonomía

Proporción de CapEx																					
Ejercicio financiero 2023		Año		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")											
Actividades económicas (1)		Códigos (2)	CapEx (3)	Proporción de CapEx, año 2023 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción de CapEx que se ajusta a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), ejercicio 2022 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)	
Texto		Millones de euros	%	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	%	F	T	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)																					
Datos sobre alineamiento		CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)		0 %														0 %			
		De las cuales: actividades facilitadoras																			
		De las cuales: actividades de transición																			
A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía)																					
Datos sobre elegibilidad		Actividad 8.1 Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	12,9	2,0 %	EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	3,6 %			
		CapEx de las actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)		12,9	2,0 %	2,0 %												3,6 %			
		A. CapEx actividades elegibles según la Taxonomía (A.1+A.2)		12,9	2,0 %													3,6 %			
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
		CapEx de actividades no elegibles según la Taxonomía		645,1	98,0 %																
		Total		658,0	100 %																

Tabla 3: Proporción de OpEx de productos o servicios asociado con actividades económicas elegibles según la Taxonomía y que se ajustan a la Taxonomía

Proporción de OpEx																					
Ejercicio financiero 2023		Año		Criterios de contribución sustancial							Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")										
Actividades económicas (1)		Códigos (2)	OpEx (3)	Proporción de los OpEx, año 2023 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción de OpEx que se ajusta a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), ejercicio 2022 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)	
Texto			Millones de euros	%	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si; No; No/EL	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	%	F	T	
Datos sobre alineamiento	A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
	A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)																				
	OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)			0 %															0 %		
	De las cuales: actividades facilitadoras																				
De las cuales: actividades de transición																					
Datos sobre elegibilidad	A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía)																				
	Actividad 8.1 Procesamiento de datos, hosting y actividades relacionadas		CCM 8,1	63,3	10,1 %	EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL	No/EL								10,4 %		
	OpEx de las actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (actividades que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)			63,3	10,1 %	10,1 %													10,4 %		
	A. OpEx actividades elegibles según la Taxonomía (A.1+A.2)			63,3	10,1 %														10,4 %		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
OpEx de actividades no elegibles según la Taxonomía			561,5	89,9 %																	
Total			624,8	100 %																	

9. Anexo B. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
Modelo de negocio				
• Descripción del modelo de negocio			5-8	2-1 Información de la organización (a, b) 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
• Presencia geográfica			5	2-1 Información de la organización (c, d)
• Objetivos y estrategia			8-9	3-3 Gestión de los temas materiales
• Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución			9-15	3-3 Gestión de los temas materiales
Estándar de información				
• Análisis de materialidad			2-4	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales
Riesgos vinculados a la actividad de la empresa				
			16-22	3-3 Gestión de los temas materiales
Lucha contra la corrupción y el soborno				
			23-26; 69	
• Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética e integridad	Sí	24-25	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
• Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Ética e integridad	Sí	25	3-3 Gestión de los temas materiales

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
Contribución a organizaciones benéficas y no gubernamentales	Ética e integridad	Sí	23; 69	3-3 Gestión de los temas materiales
Cuestiones medioambientales			27-46	
• Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medioambiente			27	3-3 Gestión de los temas materiales
• Procedimientos de evaluación y certificación ambiental			32-33	3-3 Gestión de los temas materiales
• Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			27-30	3-3 Gestión de los temas materiales
• Aplicación del principio de precaución			27	3-3 Gestión de los temas materiales
• Provisiones relativas a riesgos ambientales			37-41	3-3 Gestión de los temas materiales
• Contaminación: medidas para prevenir, reducir o restaurar las emisiones de carbono	Contaminación	No	30	3-3 Gestión de los temas materiales
• 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	Economía circular	No	30-31	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos
• Uso sostenible de los recursos			31-35; 44-46	
o Consumo de agua	Agua	No	34; 46	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido 303-3 Extracción de agua por fuente
o Uso de materias primas	Uso de equipo informático y otros recursos	No	35; 46	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
o Consumo energético (directo e indirecto)	Cambio climático	Sí	31-34; 44	302-1 Consumo energético dentro de la organización

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	Cambio climático	Sí	31-34	3-3 Gestión de los temas materiales
o Uso de energías renovables	Cambio climático	Sí	32-33	302-1 Consumo energético dentro de la organización
• Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	No	35	3-3 Gestión de los temas materiales
• Cambio climático			36-43	
				305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
				305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
o Emisiones de gases de efecto invernadero	Cambio climático	Sí	45-46	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
				3-3 Gestión de los temas materiales
o Medidas de adaptación al cambio climático	Cambio climático	Sí	36-43	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
o Metas de emisiones a medio y largo plazo	Cambio climático	Sí	43	3-3 Gestión de los temas materiales
Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos			47-67	
Empleo			47-55	
• Número de empleados por región, sexo, edad, tipo de contrato y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	48-51	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
• Despidos por edad, sexo y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	51	3-3 Gestión de los temas materiales
• Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	52	3-3 Gestión de los temas materiales
• Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	Ética e integridad	Sí	54	3-3 Gestión de los temas materiales

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
• Brecha salarial	Diversidad e igualdad de oportunidades	No	52-55	405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres a los hombres
• Política de Desconexión Laboral	Atracción y retención del talento	No	55	3-3 Gestión de los temas materiales
• Empleados con discapacidad	Diversidad e inclusión	No	56	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Organización del tiempo de trabajo			55-57	
• Organización del tiempo de trabajo	Salud, seguridad y bienestar	No	56-57	3-3 Gestión de los temas materiales
• Horas de absentismo	Salud, seguridad y bienestar	No	57	3-3 Gestión de los temas materiales
• Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Salud, seguridad y bienestar	No	56-57	3-3 Gestión de los temas materiales
Salud y seguridad			57-58	
• Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud, seguridad y bienestar	No	57	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo
• Número de accidentes de trabajo, índice de frecuencia e índice de gravedad, desagregados	Salud, seguridad y bienestar	No	58	403-9 Lesiones por accidente laboral
• Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	Salud, seguridad y bienestar	No	58	403-10 Dolencias y enfermedades laborales
Diálogo social - relación con los empleados			58-61	
• Organización del diálogo social	Atracción y retención del talento	Sí	58-60	3-3 Gestión de los temas materiales
• Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	Atracción y retención del talento	Sí	60	2-30 Convenios de negociación colectiva (a)
• Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	Salud, seguridad y bienestar	No	61	403-4 Participación, consulta y comunicación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos y procedimientos para fomentar la participación de los empleados en la gestión de la empresa 	Atracción y retención del talento	Sí	58-60	3-3 Gestión de los temas materiales
Formación y desarrollo			61-62	
<ul style="list-style-type: none"> Políticas de formación 	Atracción y retención del talento	Sí	61	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
<ul style="list-style-type: none"> Horas de formación por categoría profesional 	Atracción y retención del talento	Sí	61	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
Accesibilidad para personas con discapacidad	Diversidad e inclusión	No	62	3-3 Gestión de los temas materiales
Igualdad	Diversidad e inclusión	No	62-64	3-3 Gestión de los temas materiales
Información relativa a los derechos humanos			64-67	
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos de diligencia en materia de derechos humanos 	Derechos humanos	No	64-65	3-3 Gestión de los temas materiales 2-25 Procesos para remediar los impactos
<ul style="list-style-type: none"> Quejas relativas a la vulneración de los derechos humanos 	Derechos humanos	No	64	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas
<ul style="list-style-type: none"> 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	64-65	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
<ul style="list-style-type: none"> Prevenición, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos 	Derechos humanos	No	65-67	3-3 Gestión de los temas materiales 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas
Compromiso social			68-71;78	
<ul style="list-style-type: none"> Impacto en el empleo y el desarrollo local 	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus	Sí	68-71	3-3 Gestión de los temas materiales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> Impacto sobre la población local y el territorio 	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus	Sí	68-71	3-3 Gestión de los temas materiales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> Relaciones con los grupos de interés locales 			69-70	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> Asociación y acciones de patrocinio 	Colaboración sectorial	No	69; 78	2-28 Afiliación a asociaciones
Relación con los proveedores			72-76	
<ul style="list-style-type: none"> Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género 	Prácticas de abastecimiento.	No	72-74	3-3 Gestión de los temas materiales

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad social y ambiental de los proveedores 	Prácticas de abastecimiento.	No	72-74	3-3 Gestión de los temas materiales 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de evaluación de los proveedores: Sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados 	Prácticas de abastecimiento.	No	76	3-3 Gestión de los temas materiales 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
Servicios al cliente			77-78	
<ul style="list-style-type: none"> Medidas para la salud y seguridad de los clientes 	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus Ciberseguridad y privacidad de datos	Sí Sí	77-78	3-3 Gestión de los temas materiales
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de quejas de los clientes y número de quejas recibidas y resolución 			77-78	3-3 Gestión de los temas materiales
Información fiscal			78-86	
<ul style="list-style-type: none"> Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país 	Solvencia y rendimiento económico Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí Sí	83-86	207-4 Información por países

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI relacionado
<ul style="list-style-type: none"> Subvenciones públicas recibidas 	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	86	201-4 Ayudas económicas otorgadas por el Gobierno
Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852			87-104	
<ul style="list-style-type: none"> Nuestras actividades 	Descripción general de las actividades de Amadeus en relación con el Reglamento de Taxonomía de la UE	No	87-88	
<ul style="list-style-type: none"> Nuestros indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables 	Actividades elegibles y proporción de volumen de negocios, CapEx y OpEx	No	88-92	

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2023**

AMADEUS IT GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

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 2023, de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto 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" incluido en el EINF adjunto.

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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del 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 Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "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 2023.
- ▶ 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 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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

En base al 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de AMADEUS IT GROUP S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en la Nota 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 de AMADEUS IT GROUP, S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia el Anexo B "Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018" incluido en el EINF adjunto.

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.

ERNST & YOUNG, S.L.



Elena Fernández García

27 de febrero de 2024

2024 Núm. 01/24/04732

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones