

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

## OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

### ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 23 de febrero de 2023, ha formulado, además de las cuentas anuales consolidadas por el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022, 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 23 de febrero de 2023

**Amadeus IT Group, S.A.**

The background of the page is a photograph of a modern city street. In the foreground, there are lush green bushes. The middle ground shows a paved walkway with trees and a few people walking. In the background, there are tall, modern buildings with glass facades. The overall scene is bright and sunny, with a warm, golden light. The text is overlaid on a white, curved shape in the upper right corner.

**amadeus**

# Información no financiera 2022

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 23 de febrero de 2023)

# Información no financiera 2022

(Este estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado formulado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 23 de febrero de 2023)

# amadeus

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera	1
1.2 Metodología	1
<b>2. Modelo de negocio de Amadeus</b>	<b>4</b>
2.1 Líneas de negocio de Amadeus	5
2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio	7
2.3 Tendencias con potencial para tener impacto sobre el volumen de viajes	8
2.4 Información acerca del número de empleados	13
<b>3. Gobierno corporativo y gestión de riesgos</b>	<b>14</b>
3.1 Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal	15
3.2 Segunda Línea: funciones de gobierno interno	15
3.3 Tercera Línea: Auditoría Interna del Grupo	19
<b>4. Políticas de Amadeus: lucha contra el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales</b>	<b>21</b>
4.1 Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus	22
4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción	22
4.3 Política Antifraude	23
4.4 Política contra el blanqueo de capitales	23
4.5 Formación y concienciación	23
4.6 Programa Empresarial de Prevención de Delitos	23
<b>5. Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus</b>	<b>24</b>
5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)	24
5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales	26
5.3 Cambio climático y Amadeus	31
5.4 Tablas relacionadas con la sostenibilidad ambiental	37
<b>6. Personal de Amadeus</b>	<b>40</b>
6.1 Empleo	40
6.2 Salud y seguridad	47
6.3 Relación con los empleados	48
6.4 Formación y desarrollo	50
6.5 Accesibilidad	51
6.6 Igualdad	52
6.7 Política de Derechos Humanos	53
<b>7. Información social</b>	<b>56</b>
7.1 Compromiso social	56
7.2 Relación con los proveedores	58
7.3 Servicios al cliente	62
7.4 Relaciones institucionales	63
7.5 Información fiscal	64
<b>8. Anexo A. Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852</b>	<b>72</b>
<b>9. Anexo B. Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018</b>	<b>86</b>

# 1. Introducción

## 1.1 Alcance y limitaciones del estado de información no financiera

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

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

A no ser que se indique lo contrario, el alcance de la información sobre cada aspecto material incluye 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) para el reporte 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 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

Un factor esencial para la selección de los indicadores específicos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) elegidos es el análisis de materialidad llevado a cabo por Amadeus. La materialidad nos ayuda a entender el impacto de Amadeus, así como los intereses de nuestros grupos de interés y nos ayuda a cumplir con sus expectativas.

En 2022, Amadeus ha actualizado su evaluación de materialidad basándose en el principio de doble materialidad. No obstante, solo hemos tenido en cuenta la evaluación de materialidad sobre el impacto en la presente actualización e incluiremos la evaluación de materialidad financiera en una segunda fase que se está llevando a cabo en 2023. Un equipo de consultores externos (Mazars) se encargó de realizar este estudio de materialidad.

El alcance de la evaluación abarca los grupos de interés más representativos: empleados y candidatos externos, clientes, proveedores, gobiernos y organismos reguladores, asociaciones del sector, la sociedad y el medioambiente, y otros grupos de interés.

La metodología seguida está armonizada con los Estándares Universales GRI y con los borradores de las Normas Europeas de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés) preparados por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG). La actualización constó de las siguientes fases:

1. Identificación del impacto real y potencial que Amadeus tiene o podría tener en sus grupos de interés.
2. La evaluación de impacto de Amadeus se realiza con las aportaciones de los miembros de la alta dirección de la empresa y un grupo relevante del personal de Amadeus. La estrategia de Amadeus en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) también se ha tenido en cuenta en esta evaluación.
3. Agrupamiento del impacto real y potencial identificado en aspectos ESG específicos. Estos aspectos ESG fueron —en una fase posterior del proceso— el foco de las preguntas que se formularon a nuestros grupos de interés.
4. Evaluación del impacto de los grupos de interés: refleja el punto de vista que tienen los grupos de interés externos sobre la importancia del impacto que tienen las actividades de Amadeus en sus grupos de interés. A tal efecto, realizamos una encuesta a un grupo significativo de nuestros proveedores e incluimos los resultados de una gran encuesta a los clientes. Los analistas e inversores también se han tenido en cuenta a través de la evaluación de sostenibilidad corporativa del Índice Dow Jones de Sostenibilidad y FTSE4Good.
5. Consolidación y priorización de los resultados de fases anteriores para crear la matriz de materialidad. Esta matriz tiene dos ejes que representan la evaluación del impacto de Amadeus y la evaluación del impacto de los grupos de interés, y prioriza los aspectos ESG según cada uno de ellos. Los aspectos materiales se definen como aquellos que exceden la puntuación media en ambos ejes, mientras que los aspectos que solo exceden las puntuaciones medias en un único eje se consideran relevantes a nivel externo o interno (véase el gráfico a continuación).

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



De acuerdo a la revisión del análisis de materialidad de ESG de 2022, nuestros clientes y empleados, entre otros grupos de interés, priorizan que Amadeus pueda ofrecer tecnología que contribuya a la sostenibilidad del sector de los viajes. Nuestros proveedores consideraron que la ciberseguridad, la privacidad de los datos y la inversión en I+D son los aspectos más relevantes. Los grupos de interés externos e internos, por su parte, cada vez se muestran más preocupados por la atracción y retención del talento y el cambio climático, y priorizan también la ética y la integridad.

El análisis de materialidad ha ayudado a definir qué es lo que debe incluirse en el informe con mayor detalle. Tomando esto como punto de partida, incluimos en el informe no solo nuestros aspectos materiales, sino también los principales asuntos identificados como relevantes, ya sea en la evaluación de impacto de Amadeus o en la de los grupos de interés: la diversidad y la inclusión, los derechos humanos y la colaboración sectorial.

Asimismo, la regulación actual y las principales calificaciones de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos, aunque no sean materiales. Por lo tanto, con el fin de mejorar la

transparencia en general y el compromiso de los grupos de interés, hemos incluido indicadores sobre materiales (consumo de papel), uso del agua, 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 17.000 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 Distribución<sup>1</sup> (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 Pasajeros<sup>2</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

(Francia), mientras que los sistemas centrales de operaciones de Amadeus se gestionan desde la sede de Alemania.

Amadeus es una empresa cotizada en bolsa y forma parte del IBEX 35, así como de otros índices bursátiles en todo el mundo. La proporción de capital flotante<sup>3</sup> alcanzó el 99,87 % a final de año.

En 2022, Amadeus invirtió 1.017 millones de euros en I+D. Amadeus busca constantemente nuevos modelos de negocio que impulsen nuestro crecimiento y el de nuestros clientes, experimentando con tecnologías que hagan más gratificante y sostenible el viaje. Amadeus continúa seleccionando a los mejores profesionales del sector: una plantilla multicultural, multigeneracional y multicualificada. La inversión en innovación que realiza Amadeus es una prioridad estratégica. A medida que el ecosistema de viajes se amplía, Amadeus va ampliando también su foco de atención, colaborando con socios del sector, invirtiendo en adquisiciones y nuevos proyectos y contribuyendo a start-ups para garantizar la oferta de viajes más completa.

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

## 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



<sup>3</sup> Esta cifra incluye los accionistas directos e indirectos relevantes comunicados a la CNMV, a día 31 de diciembre de 2022.

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

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

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

Además de nuestras líneas de negocio, los equipos técnicos de Amadeus impulsan la innovación de productos con iniciativas de I+D. También ofrecen apoyo a los clientes para garantizar la seguridad de datos y la estabilidad del sistema. Por último, las unidades de negocio de Amadeus ayudan a la implantación y al desarrollo de la estrategia corporativa de Amadeus.

## 2.2 Prioridades estratégicas de Amadeus y evolución prevista del negocio

Amadeus es un proveedor 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 innovando en el sector de los viajes.

En 2023, 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 la 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 Lufthansa Group, Finnair y Aeroméxico. En Soluciones tecnológicas para aerolíneas, trabajaremos en los programas de implementación de aerolíneas contratadas como Etihad Airways, Hawaiian Airlines e ITA Airways, así como en la transformación de la venta minorista de las aerolíneas, junto con Finnair, al tiempo que seguimos mejorando y ampliando nuestra cartera de soluciones. En la división de Hoteles, continuaremos trabajando en la implementación del programa de Marriot 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.

La inversión en tecnología es un pilar fundamental del éxito de Amadeus. En 2023 las inversiones se priorizarán y gestionarán cuidadosamente, aunque Amadeus mantendrá el gasto en I+D para apoyar el

crecimiento a largo plazo en áreas como las implantaciones en nuevos clientes, las evoluciones de productos, las ampliaciones de la cartera y los proyectos tecnológicos transversales.

## 2.3 Tendencias con potencial para tener impacto sobre el volumen de viajes

Aunque, en el pasado, el sector de las aerolíneas se recuperó completamente de las perturbaciones en la demanda (SARS, recesiones económicas globales, ataques terroristas) en 6-18 meses, el impacto de la crisis de la COVID-19 en los viajes y el turismo no tiene precedentes en intensidad y duración.<sup>4</sup> Tanto es así que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial, en comparación con 2019, descendió en un 50 % en 2020 y en un 40 % en 2021.<sup>5</sup>

El sector de la aviación se ha visto aún más afectado y se enfrenta a su peor crisis desde el comienzo de la aviación comercial tras la Segunda Guerra Mundial. Varias aerolíneas han desaparecido del mercado, mientras que otras solamente sobreviven gracias a ayudas públicas. Esto se ha visto reflejado en un descenso de los viajes aéreos, en comparación con 2019, del 66 % en 2020 y del 58 % en 2021.<sup>6</sup>

Pese a todo, nuestro sector siempre ha superado las recesiones a lo largo de su historia. En 2022 se espera una fuerte recuperación del sector con una disminución de la brecha en el tráfico aéreo respecto a 2019, que logrará reducirse hasta un 18 %.<sup>7</sup> A largo plazo, la previsión es que el tráfico aéreo recupere tasas de crecimiento anual del 3,8 %.<sup>8</sup>

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

### Crisis sanitarias

Durante los dos últimos años, en los que la COVID-19 paralizó al mundo entero, el sector de los viajes tuvo que ingeniar formas creativas para lograr la recuperación de los viajes a nivel mundial. En 2022, las previsiones del sector seguían dependiendo 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 y la evolución de los viajes, y lo continuarán teniendo. Tras recuperar la confianza, el sector necesita actuar de forma proactiva para estimular el crecimiento y crear resiliencia.

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

Por ejemplo, el ritmo con que la biometría se ha desplegado en los aeropuertos ha avanzado a pasos agigantados, lo que ha dado lugar a viajes más fluidos al reducir los puntos de contacto físico. La digitalización también nos permite integrar fácilmente nuevos requisitos de acreditación sanitaria.

Asimismo, a consecuencia de la pandemia, la adopción de pagos digitales está aumentando de forma masiva. Gracias a ello, las empresas de gestión de viajes lograrán una mayor visibilidad de los viajes y los gastos y tendrán acceso a una abundante fuente de datos que permitirá explotar nuevas oportunidades. Los hoteleros han invertido en llaves digitales, una tecnología que permite acceder a las habitaciones solo

<sup>4</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). "[COVID-19: airline industry outlook](#)".

<sup>5</sup> Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTTC) (agosto de 2022). *Global Economic Impact & Trends 2022*.

<sup>6</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (junio de 2022). "[Global outlook for air transport: times of turbulence](#)".

<sup>7</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (junio de 2022). "[Global outlook for air transport: times of turbulence](#)".

<sup>8</sup> Boeing (2022). *Commercial Market Outlook 2022–2041* (tasa de crecimiento del 3,8 % con respecto al tráfico de 2019).

con una aplicación, mientras que las habitaciones de hotel inteligentes brindarán 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: los viajeros ahora esperan que estas nuevas herramientas, tan presentes durante la pandemia, estén siempre disponibles, lo que significa que los viajes no solo serán más seguros, sino también más rápidos, resilientes y eficientes. El denominador común entre todas estas tendencias es que la tecnología está impulsando la revitalización de los viajes, aunque debemos seguir trabajando en mejorar la confianza para asegurarnos de que no se pierdan los avances logrados. Como sector, debemos aguzar el ingenio para anticiparnos a las necesidades de los viajeros, siempre en constante evolución.

## Geopolítica

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

Amadeus está profundamente preocupado por la crisis humanitaria que está sufriendo Ucrania. Nuestros equipos de toda la empresa —tanto en People & Culture y Business Resilience como en el resto de líneas de negocio— se han mantenido en contacto continuamente con los empleados locales para ayudarles de la mejor forma posible. Mientras tanto, nuestros equipos en la región han hecho todo lo que está en sus manos para garantizar la continuidad del negocio y prestar servicio a nuestros clientes, a pesar de que la situación se está agravando cada vez más. Queremos hacer hincapié, no obstante, en que la máxima prioridad es la seguridad de nuestro equipo humano y sus familias.

Aunque el conflicto ha tenido un impacto directo limitado en el sector,<sup>9</sup> es posible que también se produzca un impacto indirecto en los viajes aéreos de todo el mundo. Por un lado, el sector de los viajes ha superado rápidamente las crisis geopolíticas anteriores (p. ej., la guerra del Golfo en 1990-1991, la crisis del petróleo de 1979, etc.).<sup>10</sup> Por otro lado, los expertos creen que la economía mundial podría correr el riesgo de fragmentarse en distintos bloques económicos con diferentes ideologías, sistemas políticos, estándares, etc.<sup>11</sup> En 2018, la 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).<sup>12</sup> En cuanto al número de pasajeros en 2037, la diferencia sería 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.

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

<sup>9</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (25 de marzo de 2022). [“The impact of the war in Ukraine on the aviation industry”](#).

<sup>10</sup> Datos del Banco Mundial. [“Transporte aéreo, pasajeros transportados”](#), Organización de Aviación Civil Internacional, estadísticas mundiales de aviación civil y estimaciones de personal de la OACI.

<sup>11</sup> Blog del Fondo Monetario Internacional (FMI) (2 de junio de 2022). [“A deeper look at forces fragmenting our world—and how to respond”](#).

<sup>12</sup> Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (19 de agosto de 2019). [“Enhancing fair competition and safeguards for the sustainable growth of international air transport”](#).

que nos ayudan a entender la evolución de los viajes y a elaborar una estrategia para sostener nuestra posición de liderazgo.<sup>13, 14 15</sup>

## 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 últimos 20 años, los ingresos por pasajero y kilómetro (RPK) han crecido a una tasa que duplica aproximadamente el PIB.<sup>16</sup>

Antes de recuperarse completamente de la pandemia de la COVID-19, el mundo ha tenido que hacer frente a nuevos y complejos desafíos macroeconómicos —presiones inflacionistas persistentes y en expansión, la invasión de Ucrania por parte de Rusia y una desaceleración en China, por citar algunos— y el Fondo Monetario Internacional (FMI) espera un crecimiento económico mundial del 3,2 % en 2022 y de un 2,7 % en 2023.<sup>17</sup> A corto/medio plazo, es probable que la volatilidad macroeconómica tenga un impacto económico dispar en los países y las personas, y teniendo en cuenta que la evolución de la crisis es probable que sea desigual,<sup>18, 19</sup> las relaciones entre el crecimiento del PIB y el sector de los viajes pueden ser diferentes a lo que se ha venido observando históricamente. A su vez, los viajes de placer se han recuperado antes que los viajes de negocios y los viajes a nivel nacional se han recuperado antes que los viajes a nivel internacional.

Sin embargo, la demanda de viajes es resiliente y en cualquier parte del mundo sigue existiendo la necesidad de viajar para visitar a amigos y familiares, hacer negocios en persona y disfrutar de nuevos destinos. A medio plazo, el FMI espera que el crecimiento económico mundial se mantenga en torno al 3,3 %.<sup>20</sup>

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

La pandemia de la COVID-19 y los correspondientes confinamientos han dado lugar a nuevas modalidades de trabajo. Los modelos de trabajo flexible, que combinan el trabajo presencial en la oficina con el teletrabajo —ya sea desde casa o desde cualquier otro lugar—, constituyen la nueva normalidad y las opciones de teletrabajo cada vez son más comunes en muchas empresas. Estas dinámicas de trabajo flexible 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

<sup>13</sup> Artículos de Amadeus (28 de junio de 2022). [“Preparing for the future, today”](#).

<sup>14</sup> Artículos de Amadeus (4 de octubre de 2022). [“Preparing for the future: traveling in the world of tomorrow”](#).

<sup>15</sup> Artículos de Amadeus (10 de octubre de 2022). [“Future proofing for a renewed world of travel”](#).

<sup>16</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). [“Air travel GDP multiplier falls sharply back to its 20-year median”](#).

<sup>17</sup> Fondo Monetario Internacional (FMI) (octubre de 2022). [“Perspectivas de la economía mundial”](#).

<sup>18</sup> Banco Mundial (junio de 2022). *Global Economics Prospects*.

<sup>19</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (junio de 2022). [“Global outlook for air transport: times of turbulence”](#).

<sup>20</sup> Fondo Monetario Internacional (FMI) (abril de 2022). [“Perspectivas de la economía mundial”](#).

opción de dedicar periodos más largos trabajando desde otro país). Muchos países, como Alemania, Grecia y Noruega, están adaptando sus visados y planes de incentivos, así como sus infraestructuras, para atraer a nómadas digitales.

Paralelamente a estas prácticas individuales, el trabajo distribuido también ha cambiado las dinámicas de los equipos, aumentando la necesidad de lograr una calidad sistemática y destinar el tiempo presencial a actividades bien focalizadas. Cada vez más empresas organizan experiencias trimestrales de desarrollo de equipos para reforzar los vínculos de su plantilla. Cada vez más directivos sacan provecho de esos momentos en que los equipos se reúnen físicamente para desatar la creatividad y recuperar el contacto humano que se echa en falta en el teletrabajo y el trabajo distribuido. Dada la suma importancia que ha cobrado la “experiencia de los empleados” a la hora de atraer y retener el talento, esperamos que aumenten los programas internos de viajes de equipos, ya que constituyen un elemento esencial para motivar a los equipos y reforzar el sentido de pertenencia a la empresa.

Tras la recuperación de la pandemia, ha aumentado el tiempo de la jornada laboral que transcurre en la oficina. Sin embargo, no esperamos que vuelvan los modelos laborales anteriores a la pandemia. El propósito de la oficina ha cambiado y ahora es un lugar para reunirse, colaborar y socializar. Se da prioridad a los espacios para efectuar las interacciones presenciales que no pueden realizarse cuando se trabaja desde casa o de forma asíncrona.

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

Las empresas dedicadas a la tecnología de los viajes, como Amadeus, tienen ante sí el reto de 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 los viajes ha aumentado a niveles sin precedentes en los dos últimos años y no es probable que amaine en el futuro próximo. A diferencia de lo ocurrido con la crisis financiera de 2008, que eclipsó cualquier inquietud con respecto a la sostenibilidad, la pandemia de la COVID-19 y el entorno económico resultante han puesto de manifiesto lo vulnerable que era el sector de los viajes y la necesidad de reconstruirlo para que sea más robusto, seguro y resiliente. Y, lo que es más importante, también nos hemos dado cuenta de que nada de esto puede lograrse sin situar la sostenibilidad como una prioridad máxima.

El sector de los viajes y el turismo se enfrenta a problemas como el cambio climático, la masificación de los destinos y la desigualdad salarial. En concreto, en los últimos años se ha prestado mucha más atención a la cuestión climática. En 2019, el tráfico aéreo representaba un 2 % de todas las emisiones de dióxido de carbono antropogénicas,<sup>21</sup> y movimientos sociales como “vergüenza de volar” habían atraído una gran atención con una intensidad y rapidez sin precedentes. Esperamos que se cree un marco jurídico más

---

<sup>21</sup> Air Transport Action Group (ATAG) (septiembre de 2020). “[Facts & figures](#)”.

específico y estricto con relación a estos y otros temas que podrían tener una incidencia negativa en el volumen de viajes a corto plazo. El sector necesita responder con información fiable y acciones.

Sin embargo, en lo relativo a la aviación, el sector está decidido a crecer de manera sostenible, comprometiéndose a alcanzar cero emisiones netas de carbono antes de 2050<sup>22, 23, 24, 25, 26</sup> y trabajar conjuntamente para lograr los compromisos acordados en la 26.ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (“COP26”).<sup>27</sup> Por ello, muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar esta cuestión mediante distintas iniciativas. Por ejemplo, IAG y Air France-KLM están adquiriendo combustibles alternativos sostenibles para la aviación para reducir las emisiones de carbono de los vuelos<sup>28, 29</sup> e EasyJet, American Airlines, Delta y British Airways tienen en mente volar en aeronaves propulsadas con hidrógeno que no producen emisiones de carbono.<sup>30, 31, 32, 33</sup> Al margen de las aerolíneas, Booking.com ha lanzado una plataforma para ayudar a los viajeros a elegir opciones de viaje más sostenibles desde el punto de vista medioambiental y SAP Concur ha lanzado una aplicación que calcula e informa de las emisiones de carbono de forma automática.<sup>34, 35</sup> Asimismo, corporaciones como Microsoft y Ernst & Young están integrando reglas y penalizaciones sobre sostenibilidad en sus políticas de viajes.<sup>36, 37</sup>

En su camino hacia un sector más sostenible, la tecnología ofrecida por empresas de soluciones tecnológicas puede contribuir a un uso más eficiente de las infraestructuras y la energía, así como a la reducción de las emisiones de carbono. En Amadeus, podemos contribuir principalmente de dos formas. En primer lugar, concienciamos a los millones de viajeros que pasan por nuestras plataformas sobre las emisiones liberadas a consecuencia de sus viajes. Esto les ayuda a tomar decisiones informadas a la hora de comprar un viaje, teniendo en cuenta la sostenibilidad y facilitando medidas de mitigación adicionales, como la compensación del carbono. Actualmente, tenemos un acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas para utilizar su calculadora de emisiones de carbono en

<sup>22</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). “[Net-zero carbon emissions by 2050](#)”.

<sup>23</sup> Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (7 de octubre de 2022). “[States adopt net-zero 2050 global aspirational goal for international flight operations](#)”.

<sup>24</sup> Qantas Group (marzo de 2022). *Qantas Group Climate Action Plan*.

<sup>25</sup> Easyjet (26 de septiembre de 2022). “[EasyJet reveals roadmap to achieve net-zero by 2050](#)”.

<sup>26</sup> Ryanair (21 de marzo de 2022). “[Ryanair aims to become carbon neutral by 2050](#)”.

<sup>27</sup> Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (12 de noviembre de 2021). “[International aviation climate ambition reflects airlines’ net-zero goal](#)”.

<sup>28</sup> InceptiveMind (24 de agosto de 2022). “[IAG signs agreement with Aemetis for sustainable aviation fuel supply](#)”.

<sup>29</sup> Neste (25 de octubre de 2022). “[Neste to supply the Air France-KLM Group with more than 1 million tons of Sustainable Aviation Fuel](#)”.

<sup>30</sup> The Guardian (26 de septiembre de 2022). “[EasyJet to stop offsetting CO2 emissions from December—airline unveils ‘roadmap to net zero’ strategy focusing on sustainable fuel and more efficient planes](#)”.

<sup>31</sup> Simple Flying (10 de octubre de 2022). “[American Airlines eyes net-zero fuels with Universal Hydrogen investment](#)”.

<sup>32</sup> Simple Flying (18 de marzo de 2022). “[Delta Air Lines partners with Airbus seeking hydrogen flight](#)”.

<sup>33</sup> Hospitality ON (17 de marzo de 2022). “[British Airways partners ZeroAvia on hydrogen-powered aircraft project](#)”.

<sup>34</sup> Skift (24 de octubre de 2022). “[Booking.com to add emissions info to bookings through new partnership](#)”.

<sup>35</sup> Business Travel News (BNT) Europe (17 de junio de 2022). “[SAP Concur launches climate app](#)”.

<sup>36</sup> Skift (14 de marzo de 2022). “[Microsoft discourages corporate travel by raising own carbon fee 600 percent](#)”.

<sup>37</sup> WiT (13 de abril de 2022). “[No shorthaul if there is rail, no day trips and limits on number of staff in one event](#)”.

nuestras plataformas de distribución. Además, en 2022 nos sumamos a la coalición Travalyst con el propósito de aunar fuerzas con otros actores del sector para que todos podamos ofrecer información coherente sobre sostenibilidad a los pasajeros. En segundo lugar, desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes. Por ejemplo, mediante el uso de grandes volúmenes de datos y algoritmos sofisticados, nuestro módulo Departure Control Flight Management ayuda a las aerolíneas a, entre otros aspectos, optimizar el ajuste de combustible de la aeronave, lo que reduce el consumo de combustible y las emisiones liberadas.

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.

Además de este enfoque colaborativo indispensable, creemos que la tecnología será un factor clave para lograr que el sector de los viajes sea más sostenible.

## 2.4 Información acerca del número de empleados

La plantilla total de Amadeus a 31 de diciembre de 2022 era de 17.795 FTE (Equivalente a Tiempo Completo<sup>38</sup>). En cuanto al número de empleados de Amadeus, el total era de 17.252 empleados. Esta última cifra es la que se toma como referencia en la sección sexta, Personal de Amadeus, dado que la información incluida se basa en los empleados de Amadeus (excluyendo la plantilla externa).

Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de FTE en el año (16.948).

31 de diciembre de 2022

FTE (internos + externos) a sábado, 31 de diciembre de 2022	17.795
Número de empleados, 2022	17.252
Promedio de FTE (internos + externos) en 2022	16.948

<sup>38</sup> 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.

### 3. Gobierno corporativo y gestión de riesgos

A lo largo de 2022 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.



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

## 3.1 Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal

El compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia empieza por 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 deben completar una formación obligatoria sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, así como otras políticas relacionadas con los sobornos y la corrupción, el fraude, el uso indebido de información privilegiada y la denuncia de irregularidades. Nuestra Política de 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 el año 2022 no se notificó ninguna vulneración relevante del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus. 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.

## 3.2 Segunda Línea: funciones de gobierno interno

Las actividades de control están integradas en todos los ámbitos de la empresa. Las principales actividades de control se realizan desde unidades como Corporate Risk Management, Business Resilience, IT Controls

Governance & Assurance, Corporate Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance y People & Culture.

## Gestión de riesgos y controles

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

Amadeus reconoce la importancia de gestionar los riesgos que 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. Hemos elaborado este marco 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 Risk Management se encarga de elaborar el Mapa de Riesgos de la Empresa para Amadeus y establece procedimientos de control y vigilancia para los riesgos identificados, en colaboración con el responsable de cada riesgo de las líneas de negocio 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 último 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 Mundial,<sup>39</sup> 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

---

<sup>39</sup> Foro Económico Mundial (2022). Global Risks Report 2022, 17<sup>th</sup> Edition

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, en lo que respecta a riesgos de salud de pública, aunque el sector de los viajes se está recuperando, también sufre el impacto de cambios estructurales como el aumento de las regulaciones, requerimientos de seguridad, restricciones en los viajes, largas cuarentenas (la política de “COVID cero” en China), controles gubernamentales y otros riesgos macroeconómicos que añaden más tensión a los viajes. Para mitigar este riesgo, Amadeus monitoriza continuamente su volumen de viajes, el comportamiento de los viajeros y las previsiones de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA). Amadeus también elabora escenarios de recuperación basándose en las últimas previsiones del sector y nuestras propias cifras.

El riesgo asociado a la ciberseguridad es otra 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 macroeconómicas y 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.
- Riesgos asociados a las personas, como la incapacidad de atraer talento y recursos altamente cualificados o el incremento en el desgaste de talento.
- Riesgos asociados a la seguridad y al cumplimiento de normas.
- Riesgos asociados a la legalidad y al cumplimiento normativo en el contexto de una posible infracción de regulaciones.

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 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 & 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 Risk Management trabaja estrechamente con los siguientes comités:

## Comité Ético

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

## Comité de Dirección de Riesgos

El Comité de Dirección de Riesgos es un órgano de toma de decisiones facultado por el Comité Ejecutivo de Dirección para supervisar y orientar las actividades y cuestiones relacionadas con la gestión de riesgos en todo el Grupo, incluida la evaluación y priorización de riesgos, así como las estrategias de respuesta y mitigación de riesgos.

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

### 3.3 Tercera Línea: Auditoría Interna del Grupo

La Auditoría Interna del Grupo Amadeus:

- Presta su apoyo a la Comisión de Auditoría en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la empresa.
- Proporciona un aseguramiento independiente y objetivo, así como servicios de consultoría destinados a añadir valor y a mejorar las operaciones de Amadeus. Nos permite alcanzar nuestros objetivos a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, lo que incluye el posible fraude y la forma en que la organización gestiona el riesgo de fraude.
- Cubre todas las empresas, áreas de negocio y procesos desarrollados mayoritariamente por Amadeus o controlados por Amadeus. Cada año, la Auditoría Interna del Grupo realiza un exhaustivo ejercicio de valoración de los antecedentes y de los riesgos para verificar y actualizar nuestras prioridades de auditoría. Este ejercicio tiene en cuenta, entre otras cosas:
  - Los objetivos y proyectos estratégicos del Grupo.
  - El Mapa de Riesgos de la Empresa.
  - Desafíos y factores habilitadores internos y externos identificados mediante entrevistas con la alta dirección y las principales funciones de control.
  - La magnitud y huella geográfica de las entidades y las actividades del Grupo.
  - Los 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 2022<sup>40</sup> representaron más del 40 % 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 operativa directa alguna sobre ninguna de las actividades auditadas. Por consiguiente, los auditores internos no aplican controles internos, no desarrollan procedimientos, no instalan sistemas, no preparan registros ni participan en ninguna otra actividad que pueda alterar su juicio.

---

<sup>40</sup> 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).

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.
- Política Antisoborno y Anticorrupción, incluida la Política sobre obsequios e invitaciones.
- Política de Contribuciones Benéficas.
- Política de Contribuciones a grupos políticos y Política de *lobbying*.
- Código de conducta en relación con los mercados de valores.
- Poderes de Representación.
- Poderes Bancarios.
- Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento.
- Política de Investigación *in situ*.
- Manual de Privacidad de los Datos.
- Manual de Seguridad y Privacidad.
- Política de Asesoramiento Jurídico Externo.
- Manual de Ventas.
- Política de Compras de la Empresa.
- Política de Salud y Seguridad.
- Política Ambiental.
- Política Tributaria.
- Política de Gestión de Riesgos.

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

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

## 4.1 Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus

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

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

Los empleados deben evitar conflictos de intereses, incluida cualquier situación en que la competencia de intereses profesionales o personales ponga en tela de juicio el desempeño imparcial de las obligaciones profesionales. Los empleados no deben aprovechar nunca su posición dentro de Amadeus, ni los recursos de Amadeus, para obtener beneficios para ellos mismos, sus parientes o terceros relacionados con ellos.

El Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus<sup>41</sup> es vinculante para todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y VP/Directores, y forma parte de sus relaciones laborales con el Grupo o la Compañía Amadeus correspondiente.

## 4.2 Política Antisoborno y Anticorrupción

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

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

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

Amadeus realiza las diligencias debidas en materia de cumplimiento normativo y anticorrupción para aquellas empresas de terceros que procedan, incluidos proveedores, socios y distribuidores. El responsable de la Política Antisoborno y Anticorrupción<sup>42</sup> 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.

<sup>41</sup> <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf>

<sup>42</sup> <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-abc-policy.pdf>

## 4.3 Política Antifraude

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

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

## 4.4 Política contra el blanqueo de capitales

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

## 4.5 Formación y concienciación

Para alcanzar los más altos estándares éticos en los negocios, incluida la prevención de los problemas de corrupción y fraude, es preciso tomar conciencia de una manera profunda de la cultura de cumplimiento normativo de Amadeus. Por este motivo, la formación y concienciación son actividades fundamentales. En 2021, Amadeus ha implementado un módulo 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. Desde 2021, el 88 % de los empleados internos y externos de Amadeus han completado este módulo de *e-learning* de Corporate Compliance.

## 4.6 Programa Empresarial de Prevención de Delitos

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

## 5. Estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus

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

Amadeus es un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconoce su responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático. La estrategia de sostenibilidad ambiental de Amadeus se sustenta sobre tres pilares:

### 1\_ Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

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

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

Brindamos soluciones tecnológicas para informar a los viajeros sobre las opciones de que disponen para viajar de forma sostenible y ayudar a nuestros clientes a mejorar la eficiencia ambiental de sus operaciones. La investigación y desarrollo es un componente fundamental de nuestra estrategia comercial y de nuestra contribución a la sostenibilidad de los clientes y el sector.

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

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

#### 5.1 Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

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

El Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus mide el impacto de nuestras operaciones teniendo en cuenta cinco factores: energía, emisiones de CO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub>, 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 más eficiente y pragmático según el cual informamos de las mediciones directas del impacto en 14 de nuestras mayores sedes (que representan el 69 % 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 69 % de los empleados y de forma indirecta para el 31 % 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 CO<sub>2</sub> de alcance 1 y 2. En 2019, el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero las emisiones de CO<sub>2</sub> recurriendo al uso de las Garantías de Origen de energías renovables.

El alcance de la información directa se revisa con regularidad y se adapta a las circunstancias variables de Amadeus y de nuestro entorno empresarial. Las últimas incorporaciones al EMS son nuestras instalaciones en Portsmouth (EE. UU.) en 2019 y San José (Costa Rica) en 2021. En 2021, Waltham se retiró del EMS debido al cierre de la oficina y Madrid ACO se incluye conjuntamente en la información de la sede central de Madrid, ya que actualmente los empleados de ambas entidades se emplazan en el mismo edificio.

Con el fin de garantizar que el EMS siga siendo una herramienta eficaz para la visibilidad del impacto ambiental de las operaciones de Amadeus y permitir también la debida vigilancia mediante la comparación de los resultados de un año a otro, cada año se revisa su alcance y, cuando se incluyen nuevas incorporaciones, ofrecemos las debidas comparaciones con y sin las nuevas incorporaciones para que el público interno y externo pueda entender fácilmente la información y los resultados.

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

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

La eficiencia energética en el Centro de Datos de Amadeus sigue siendo una prioridad. En los últimos siete años, hemos reducido la PUE<sup>43</sup> de 1,39 a 1,30 en 2022.

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 2022, hemos reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> en toda la empresa (alcance 2) en un 75 % con respecto a las cifras de 2018. Con esta medida se ha dado un paso significativo para alcanzar los compromisos de neutralidad en carbono antes de 2025 y cero emisiones antes de 2050, en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático.

## 5.2 Información detallada sobre cuestiones medioambientales

### 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

---

<sup>43</sup> 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.

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 reportar parte de los residuos. Las principales fuentes de información para reportar los residuos en Amadeus son las empresas de reciclaje que prestan sus servicios a Amadeus, ya que estas pueden reportar la cantidad de residuos recogidos para el reciclaje, dado que estos constituyen la base de sus facturas. Por otra parte, los residuos generados por actividades extraordinarias, como las obras realizadas en los edificios, generalmente sí se miden, pero a efectos de comparabilidad se reportan por separado de los residuos habituales. En Amadeus, la generación de residuos es baja en general en comparación con otros sectores u otros tipos de impacto, como el consumo energético o las emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, estamos comprometidos con nuestra política de reducción-reutilización-reciclaje. Desarrollamos procedimientos de gestión destinados a minimizar los residuos. Algunas de nuestras sedes han implementado acciones locales para reducir el desperdicio de comida. Por ejemplo, en Niza un porcentaje de nuestros residuos totales se convierte en abono.

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

- Instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos.
- Sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos.
- Campañas de comunicación para concienciar a los empleados y minimizar los residuos y el uso de plástico.
- Producción de energía a partir de residuos.
- Colaboración con proveedores externos para mejorar la medición y gestión de los residuos.
- Reutilización de pantallas de ordenador obsoletas y de otros equipos electrónicos.
- Reciclaje y donación de muebles de oficina.
- Sustitución de los vasos de papel por tazas de cristal o loza. 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 que utilizamos directamente, como el agua, o indirectamente, como el papel.

### Energía

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

El consumo de gas natural en nuestras oficinas aumentó de forma muy pronunciada en 2021 debido a las medidas de seguridad implementadas contra la COVID-19, que no permitían recircular el aire, lo cual,

lógicamente, repercutió en nuestras emisiones de alcance 1. En 2022 hemos reducido de forma significativa el consumo de gas natural debido a la reducción de espacio de oficina y a otras medidas de eficiencia.

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 de movimiento.
- Planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor.
- Apagado automático de las luces a determinadas horas.
- Apagado de la iluminación alternativa en la zona de estaciones de trabajo de 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 implica diversas acciones en distintos frentes: desde la optimización de la energía utilizada para la refrigeración hasta la mejora del proceso de retirada de equipos tecnológicos.

Por lo que se refiere a la energía renovable, en 2019 el Centro de Datos de Amadeus redujo a cero sus emisiones de CO<sub>2</sub> mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. En el resto de los edificios de oficinas donde Amadeus no compra certificados de energía renovable, reportamos el consumo de energía renovable con arreglo a la combinación de producción por país publicada por la Agencia Internacional de la Energía. En consecuencia, informamos sobre las principales fuentes de energía necesarias para la electricidad consumida y el consumo energético total procedente de fuentes renovables, tal como se indica a continuación.

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

Hemos calculado también la proporción de energías renovables en todas nuestras sedes alrededor del mundo, que corresponde al 30,1 % del total. El porcentaje total de renovables en nuestro Centro de Datos y en todas nuestras sedes alrededor del mundo es del 72,4 %, que corresponde a 76.485,91 MWh (275.349 GJ).

Asimismo, y con el objetivo de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, 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.

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

En 2021 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 CO<sub>2</sub>. El ahorro, en comparación con los generadores anteriores, asciende a ~ 92,0 = L/h (por hora de funcionamiento a un 100 % de la carga).

Un ejemplo de otras medidas adoptadas recientemente e implementadas en 2020 para mejorar nuestra eficiencia energética y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> es la renovación de nuestras unidades de distribución de baja tensión y la instalación de equipos de refrigeración más eficientes que reduzcan la energía requerida para refrigerar los servidores y, además, optimicen el consumo de agua. En 2022, también hemos reducido la duración de nuestro sistema de iluminación inteligente: los sensores infrarrojos pasivos, que activan la iluminación al detectar movimiento en la zona, se han reducido de 30 a 15 minutos en las zonas de oficinas abiertas y a 10 minutos en las salas de reuniones, con el objetivo de reducir el consumo energético.

## 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 Alemania. Se llevan a cabo continuos análisis de la calidad en el Centro de Datos para garantizar un alto nivel de calidad del agua. Con estos análisis y la consecuente mejor calidad del agua, reducimos la necesidad de añadir agua nueva en los circuitos, reduciendo así el consumo total.

2) Agua utilizada en las cocinas, aseos, etc., de los edificios de oficinas. La cantidad utilizada con estos fines es relativamente baja. Gracias a las medidas de mejora continua, el consumo total se ha reducido a lo largo de los años. 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 m<sup>3</sup>.

## 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, hace dos años nos sumamos a la iniciativa encabezada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) para combatir el tráfico de

animales salvajes y apoyar la implementación de una política corporativa contra el comercio ilegal de vida salvaje.

Continuando con nuestro compromiso con el Decenio de las Naciones Unidas sobre la Restauración de los Ecosistemas, Amadeus se ha asociado en 2022 con Plastic Bank para financiar la recogida de más de 100.000 kg de plástico en zonas costeras y reducir el plástico en el océano.

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

## 5.3 Cambio climático y Amadeus

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

Amadeus participa en la experiencia de viaje de millones de pasajeros cada día. Somos un referente importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático.<sup>44</sup>

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.

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

---

<sup>44</sup> Conforme a las buenas prácticas, los apartados siguientes se reportan siguiendo las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

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) la eficiencia ambiental de nuestras operaciones; (2) el desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a nuestros clientes a mejorar su eficiencia ambiental; y (3) colaboración con grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad en nuestro sector.

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. En tres años compensamos un total acumulado de 32.091 t de CO<sub>2</sub> con Reducciones Certificadas de Emisiones de estos proyectos.
- En 2019 revisamos este objetivo para empezar a conseguir una reducción de las emisiones netas a pesar de que la empresa sigue creciendo en términos de ingresos y empleados. Desde 2019, hemos reducido nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> mediante el uso de las Garantías de Origen de energías renovables. Con esta medida redujimos nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> totales en 28.250 toneladas el primer año de su implementación (2019 en comparación con 2018) y en 215 toneladas en 2022 en comparación con 2021.
- En 2022, Amadeus se comprometió formalmente con la iniciativa Science Based Targets (SBTi). Estamos trabajando en la revisión y presentación de nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono, incluidas las emisiones netas cero, para que SBTi los valide en dos años. Esto también implica un inventario muy exhaustivo de emisiones de alcance 3.
- En consonancia con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático, nos hemos fijado el objetivo a largo plazo de llegar a las emisiones netas cero de aquí a 2050. Más a corto plazo, Amadeus se ha comprometido a alcanzar la neutralidad en carbono para 2025.

Por otro lado, en 2022 Amadeus invirtió 1.017 millones de euros 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 CO<sub>2</sub> 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
<b>Riesgos físicos</b>	
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Al operar en más de 190 países de todo el mundo, Amadeus se expone a fenómenos meteorológicos locales extremos que afectan a cualquiera de los entornos sociales donde operamos, a nuestros proveedores y clientes o a nuestras actividades.
Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	
<b>Riesgos de transición</b>	
Riesgos regulatorios: regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	Cada vez se aprueban más regulaciones que obligan a informar sobre cuestiones en materia de cambio climático.
Riesgos regulatorios: regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	Puesto que el sector de los viajes es global por naturaleza, la implementación de mercados de emisiones regionales podría crear ciertas alteraciones en la competencia y tener implicaciones políticas.
Riesgos reputacionales	La mayor concienciación de la sociedad sobre el cambio climático y el compromiso por desarrollar operaciones y una propuesta de valor que sean responsables desde el punto de vista medioambiental.
Riesgos tecnológicos	La incapacidad para satisfacer las necesidades de los clientes o para implementar soluciones tecnológicas de vanguardia que sean sostenibles.
Riesgos de mercado	Creciente interés de los viajeros y de nuestra propia plantilla por nuestras iniciativas para luchar contra el cambio climático.

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

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
Nuevos productos y servicios	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Nuestras soluciones permiten comparar las emisiones de diferentes itinerarios, mediante la calculadora de carbono de OACI.
	Reportar	Recopilar todas las emisiones liberadas en viajes de negocios por una organización.
	Compensar	Incluir la posibilidad de compensar las emisiones de carbono liberadas durante un viaje.

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 <sub>2</sub> , 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 los riesgos emergentes como los relacionados con el cambio climático (2.ª línea).

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

El análisis llevado a cabo por el equipo de sostenibilidad de Amadeus utiliza los escenarios RCP2.6, RCP4.5 y RCP6 del IPCC<sup>45</sup>. 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.

<sup>45</sup> El Panel Intergubernamental de Cambio Climático 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	Valoración
<b>Riesgos físicos</b>		
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Nuestra presencia en todo el mundo nos ayuda a diversificar nuestro riesgo. Amadeus ha creado un equipo global para coordinar respuestas en materia de responsabilidad social para afrontar acontecimientos adversos que puedan suceder en los mercados en los que trabajamos.	Probabilidad: muy alta Impacto: bajo
Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes	Nuestro servicio ininterrumpido al cliente 24/7 está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario.	Probabilidad: media Impacto: moderado
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	<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>	Probabilidad: baja Impacto: catastrófico
<b>Riesgos de transición</b>		
Riesgos regulatorios: regulaciones relacionadas con el reporte de las emisiones de carbono	<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>	Probabilidad: baja Impacto: moderado
Riesgos regulatorios: regulaciones que imponen gravámenes o una reducción de las emisiones	<p>Debido a la diversificación geográfica del negocio de Amadeus, este riesgo podría tener un efecto limitado.</p> <p>Amadeus mantiene estrechas relaciones con organismos regulatorios en la UE y en los EE. UU. y permanece alerta ante cambios de relevancia.</p>	Probabilidad: media Impacto: bajo
Riesgos reputacionales	<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>	Probabilidad: baja Impacto: moderado

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

## Métrica y objetivos

Seguimos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP)<sup>46</sup> para gestionar y reportar nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>. En la sección 5.4 *Tablas relacionadas con la sostenibilidad ambiental* indicamos las emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes, desglosadas por alcance 1, 2 y 3.

- En el alcance 1 incluimos las emisiones procedentes del gas natural y el gasóleo.
- En el alcance 2 incluimos las emisiones asociadas al uso de electricidad<sup>47</sup> en nuestros edificios de oficinas en todo el mundo y en el Centro de Datos.
- En el alcance 3 incluimos las emisiones procedentes de los viajes de negocios en avión, los servicios de nube adquiridos y el consumo de papel.

Las emisiones procedentes de los viajes aéreos corporativos se reportan con nuestra herramienta corporativa Cytric, utilizando la calculadora de emisiones de carbono de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). El alcance de la medición de emisiones de los viajes de negocios en avión en 2022 cubre más del 90 % de nuestra plantilla total, lo que supone un incremento respecto a la cobertura del 65 % registrada en el año 2021.

A medida que avanzamos en la transición a la nube, las emisiones de alcance 3 procedentes de servicios adquiridos relacionados con la nube cada vez revisten mayor importancia. Por esta razón,

<sup>46</sup> El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los gobiernos y los líderes empresariales para comprender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. El GHGP clasifica las emisiones en tres alcances. Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero procedentes de fuentes que son propiedad de la empresa; Alcance 2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero producidas a consecuencia de las operaciones de la empresa; y Alcance 3: otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, como las emisiones procedentes de proveedores de viajes por viajes de negocios.

<sup>47</sup> Los factores de conversión aplicados (la cantidad de CO<sub>2</sub> emitida por kWh utilizado) se han obtenido de los últimos promedios actualizados para cada país publicados por la Agencia Internacional de la Energía en su conjunto de datos *IEA Emissions Factors 2021* (actualizados en septiembre de 2021).

en 2022 hemos incluido por primera vez las emisiones de los servicios de nube adquiridos en nuestro alcance 3.

Las emisiones de alcance 3 reportadas para 2022 en la tabla específica de la sección 5.4 ha aumentado de forma sustancial con respecto a años anteriores debido a los cambios en la cobertura.

En 2022, Amadeus se comprometió formalmente con la iniciativa Science Based Targets (SBTi). En tanto trabajamos en definir y validar nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono con SBTi, estamos revisando nuestro inventario de emisiones con arreglo al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y esperamos aumentar la visibilidad de nuestras emisiones de alcance 3 y, por consiguiente, poder reportarlas.

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 CO<sub>2</sub> (alcances 1 y 2) en todas las sedes de Amadeus en el mundo
- Emisiones de CO<sub>2</sub> 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<sup>(1)</sup>

	2022	2021	2020
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus* (GJ)	149.844	158.377	168.761
Número de empleados	16.948	16.042	17.593
Consumo eléctrico por empleado* (GJ)	8,84	9,87	9,59
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	230.317	221.446	228.611
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	1.341,1	737,2	472,9
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	171,7	300,4	483,4
<b>Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)</b>	<b>380.161</b>	<b>379.823</b>	<b>397.372</b>
Gas natural (GJ)	26.211	33.760	22.234
Gasóleo (GJ)	3.282	2.769	3.076

Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	409.654	416.352	422.683
--	---------	---------	---------

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

\* No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

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

	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros**	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	93.576	5.951	56.815	8.936	2.857	89.583	257.717
Centro de Datos***	0	0	0	0	0	230.317	230.317

\* 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 2022 adquirimos Garantías de Origen (GdO) de energías renovables de centrales hidroeléctricas del norte de Europa para toda la electricidad utilizada en el Centro de Datos. Sin tener en cuenta el uso de las GdO, la combinación de fuentes de energía para el Centro de Datos estaría dividida de la siguiente manera, calculada según la combinación energética de Alemania: Carbón: 201.120; fuelóleo: 5.064; gas natural: 92.520; biocombustible: 46.146; residuos: 12.673; otros: 100.013; total: 466.536.

## Emisiones de CO<sub>2</sub> <sup>(1)</sup>

	2022	2021	2020
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)	1.600	1.961	1.380
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida	11.552	11.767	13.688
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes**	9.240	366	2.886
Emisiones de CO <sub>2</sub> (Alcances 1 y 2) por empleado	0,79	0,86	0,86
Compensación de carbono***	11.460	581	-
Gas natural (m <sup>3</sup> )	682.375	878.897	578.834
Gasóleo (L)	85.002	71.707	79.675

<sup>1</sup> 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 CO<sub>2</sub> a menos que se indique otra cosa.

\*\* La cobertura de la información de alcance 3 ha aumentado con el paso del tiempo, tal como se explica a continuación. Actualmente, estamos revisando las emisiones de alcance 3 y tenemos previsto ampliarlas a otras categorías con arreglo al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP).

- Viajes aéreos de negocios (categoría 6 de GHGP): en 2020, cubrimos las emisiones de los viajes aéreos de 12 de nuestras sedes principales; en 2021, cubrimos 13 de nuestras sedes principales; en 2022, hemos incrementado significativamente la cobertura y tenemos en cuenta los viajes aéreos de negocios de más del 90 % de FTE de Amadeus en todo el mundo.
- Compra de papel (categoría 1 de GHGP): reportamos las emisiones del uso de papel total en Amadeus, estimado a partir de las 14 sedes incluidas en la información directa de nuestro sistema de gestión ambiental.
- Compra de servicios en la nube (categoría 1 de GHGP): en 2022, hemos incluido las emisiones del uso de servicios en la nube.

El aumento significativo en las emisiones de alcance 3 se debe principalmente a la ampliación de la cobertura de los viajes aéreos de negocios y a la incorporación de las emisiones procedentes de servicios en la nube en 2022, así como al hecho de que en 2021 los viajes de negocios fueron muy limitados, mientras que en 2022 recuperamos la actividad.

\*\*\* En 2021, compensamos 581 t de CO<sub>2</sub> para equilibrar el incremento de nuestro alcance 1 en 2021 con respecto a 2020. En 2022, compensamos las emisiones de los viajes aéreos de negocios (8.389 t de CO<sub>2</sub>, alcance 3) y la proporción de nuestros alcances 1 y 2 combinados

(3.071 t de CO<sub>2</sub>) necesarios para cumplir con nuestro compromiso de alcanzar progresivamente a la neutralidad en carbono en 2025, tomando 2021 como año de referencia.

## Consumo de papel<sup>(1)</sup>

	2022	2021	2020
Consumo de papel (kg)	18.307	14.440	22.307
Número de empleados	16.948	16.042	17.593
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	0,98	0,82	1,15

El incremento de consumo de papel en 2022 en comparación con el año anterior se debe 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 en 2022.

## Consumo de agua y generación de residuos<sup>(1)</sup>

	2022	2021	2020
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	149.269	130.707	152.105
Total estimado de residuos (kg)*	241.444	164.644	184.034

<sup>1</sup> 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 2022 fue de 6.395 kg y el total de residuos peligrosos fue de 8.946 kg. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos enviados para su reciclaje en 2022 fue del 88 % y el 100 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, se estima que el porcentaje medio de residuos enviados a reciclaje fue del 93 % en las sedes incluidas en nuestra información directa.

El incremento de residuos generados y de consumo de agua en 2022 en comparación con el año anterior se debe 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 en 2022.

## 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 retenemos 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 por que 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\*

	2022	2021
Francia	4.284	4.043
India	2.876	2.475
Estados Unidos	2.165	2.086
España	1.506	1.360
Alemania	1.259	1.307
Filipinas	646	580
Reino Unido	579	493
Australia	392	373
Colombia	314	192
Bulgaria	304	248
Tailandia	300	310
Turquía	279	239
Singapur	245	246
Costa Rica	215	191
Polonia	209	163
Emiratos Árabes Unidos	138	115
Otros	1.541	1.515
<b>Total</b>	<b>17.252</b>	<b>15.936</b>

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

## Diversidad de empleados por tipo de empleo y contrato

2022\*

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

\* La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2022 para todos los empleados en empresas controladas.

2021\*

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

\* La información proporcionada se refiere al número de contratos a 31/12/2021 para todos los empleados en empresas controladas.

## Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato

2022\*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
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.

2021\*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
Hombres	9.573	180	9.754	76	2	78
Mujeres	5.527	627	6.154	59	0	59

\* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021 para todos los empleados en empresas controladas.

## Diversidad de edades por tipo de empleo y contrato

2022\*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
<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.

El incremento de los contratos temporales, particularmente en la franja de edad <30, en 2022 con respecto a 2021 es debido principalmente a un cambio en la clasificación de los empleados en Francia. En 2022 se ha incluido a los becarios como empleados temporales, mientras que en años anteriores no se les incluía.

2021\*

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

\* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021 para todos los empleados en empresas controladas.

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

2022\*

	Indefinido			Temporal		Total
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo parcial	
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.

2021\*

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

\* La información proporcionada se refiere al número promedio de contratos en 2021, para todos los empleados en empresas controladas.

## Diversidad de sexos por categoría profesional (nivel corporativo)

2022\*

	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
<b>Por edad</b>				
<30	0	35	2.860	2.895
30-50	79	3.903	6.980	10.962
>50	138	1.648	1.609	3.395
<b>Por sexo</b>				
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.

2021*	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
<b>Por edad</b>				
<30	0	26	2.368	2.394
30-50	80	3.547	6.756	10.383
>50	126	1.460	1.573	3.159
<b>Por sexo</b>				
Hombres	162	3.326	6.270	9.758
Mujeres	44	1.707	4.427	6.178

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

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

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.

2021*	Personal	Mandos intermedios	VP y directores	Total general
<30	93	0	0	93
Hombres	62	0	0	62
Mujeres	31	0	0	31
Entre 30 y 50 años	351	63	1	415
Hombres	193	47	1	241
Mujeres	158	16	0	174
>50	215	53	5	273
Hombres	115	40	4	159
Mujeres	100	13	1	114

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

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

Remuneración media por sexo:

Retribución media (en euros)	2022	2021
Mujeres	59.708	49.900
Hombres	70.815	59.158

Remuneración media por edad:

Retribución media (en euros)

	2022	2021
<30 años	31.541	25.938
Entre 30 y 50 años	65.676	55.087
>50 años	103.939	84.745

Remuneración media por nivel:

Retribución media (en euros)

	2022	2021
Nivel ejecutivo	298.748	228.543
Nivel directivo	133.203	109.760
Nivel no directivo	56.654	47.899

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 2022 y 2021 se han visto muy afectadas por la evolución en los tipos de cambio (especialmente frente al dólar), la diferencia en la composición de la plantilla y el aumento general de los tipos de interés que ha dado lugar a una revisión salarial aplicada a toda la plantilla.

## Brecha salarial

### Brecha salarial de género (retribución media)

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

Brecha salarial de género por retribución media

	2022	2021
Nivel ejecutivo	13,4 %	10,8 %
Nivel directivo	7,9 %	5,7 %
Nivel no directivo	9,8 %	9,9 %
Total (media ponderada)	9,7 %	9,6 %

La evolución de la brecha salarial de género por retribución media a nivel ejecutivo se explica por la jubilación de varias mujeres ejecutivas y por la prevalencia de hombres con cargos de mayor jerarquía en este nivel.

La evolución de la brecha salarial de género por retribución media a nivel directivo y no directivo se explica por la prevalencia de hombres con cargos de mayor jerarquía y responsabilidad en estos niveles y por existir una mayor proporción de hombres en los países con salarios más altos como, por ejemplo, en EE. UU.

### Brecha salarial de género (retribución mediana)

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

## Brecha salarial de género por retribución mediana

	2022	2021
Nivel ejecutivo	8,6 %	11,5 %
Nivel directivo	9,6 %	7,3 %
Nivel no directivo	9,6 %	9,1 %
Total (media ponderada)	9,6 %	9,0 %

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 otra percepción desglosada por sexo  
Retribución media (en euros)

	2022		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejo de Administración				
Consejeros externos <sup>(1)</sup>	108.466	111.236	95.337	112.108
Consejero Ejecutivo		2.882.092		3.447.677
Ejecutivos <sup>(2)</sup>	240.635	279.417	228.162	256.432

- (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 cumple con todas las legislaciones y mecanismos de control aplicables en materia de igualdad salarial en todos los países donde opera, pero en 2022 decidimos adoptar un enfoque colectivo común. Los equipos de Group Rewards, Group Diversity & Inclusion y Group People Analytics formaron un grupo de trabajo con el objetivo de establecer un marco de análisis común de la brecha salarial durante 2023 e identificar las medidas necesarias que debían tomarse para corregir las posibles desigualdades salariales e identificar las actuaciones necesarias para mejorar la paridad de género en puestos tecnológicos y cargos directivos, algo que se considera que contribuye a corregir la brecha salarial estructural (sin ponderar ni ajustar).

### 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, inclusión y empleados con discapacidad

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

Nuestro compromiso es aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de 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 estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y 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.

### Empleados con discapacidad\*

	2022	2021
	210	214

\* El alcance de esta tabla abarcaba 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

	2022	2021
Hombres	173.254	186.293
Mujeres	217.386	238.008
<b>Total</b>	<b>390.641</b>	<b>424.301</b>

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

## 6.2 Salud y seguridad

Amadeus tiene el firme compromiso de 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 2022	Mujeres 2021	Hombres 2022	Hombres 2021
Cuello o espalda	3	0	0	4
Huesos	0	0	0	1
Tejidos blandos	0	0	0	3
Quemaduras	1	2	0	3
Lesiones por movimientos repetitivos	0	0	0	0
Otros	15	8	5	9
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

	Mujeres 2022	Mujeres 2021	Hombres 2022	Hombres 2021
Total de lesiones	19	10	5	20
Total de enfermedades profesionales	0	0	0	1
Índice de frecuencia*	1,56	0,83	0,31	1,03
Índice de enfermedades profesionales**	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de gravedad***	0,26	0,16	0,07	0,55

\* 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 2022 fueron vistos por casi 7.000 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	2022	2021
Francia	100 %	100 %
Estados Unidos	0	0
India	0	0
Alemania	67 %	68 %
España	100 %	100 %
Reino Unido	0	75 %
Filipinas	0	0 %
Australia	67 %	68 %
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	29 %	46 %
<b>Total</b>	<b>43 %</b>	<b>46 %</b>

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

Una población total del 43 % 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 2022	Hombres 2021	Mujeres 2022	Mujeres 2021	Total 2022	Total 2021
SVP, EVP y VP	91,01	114,80	12,44	16,20	103,45	131,00
Directors	1.680,77	1.009,43	333,38	361,10	2.014,15	1.370,53
Associate directors	2.439,10	2.072,88	559,81	751,98	2.998,91	2.824,86
Senior managers	9.651,86	9.216,67	5.108,73	10.493,61	14.760,59	19.710,28
Managers	39.862,62	38.584,46	17.794,93	18.817,96	57.657,55	57.402,42
Personal	113.997,67	112.934,02	69.306,14	68.242,84	183.303,81	181.176,86
	167.723,04	163.932,26	93.115,43	98.683,69	260.838,47	262.615,95

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

## Número medio de formaciones Categoría de empleados

	Hombres 2022	Hombres 2021	Mujeres 2022	Mujeres 2021	Total 2022	Total 2021
SVP, EVP y VP	3,03	5,22	2,49	8,10	2,96	5,46
Directors	11,75	7,16	7,41	8,81	10,71	7,53
Associate directors	11,40	10,06	7,18	11,57	10,27	10,42
Senior managers	11,12	11,34	12,52	29,56	11,57	16,88
Managers	14,25	15,46	12,10	13,96	13,51	14,94
Personal	14,90	15,84	13,26	14,13	14,24	15,15

\* 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.

## 6.6 Igualdad

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

En Amadeus aceptamos y respetamos las diferencias entre culturas y dentro de cada cultura, reconociendo y apoyando las diferencias de género, edad, raza, etnia, creencias, orientación sexual, expresión de género, identidad 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 estrategia de diversidad e inclusión a largo plazo. Nuestras actividades este año estuvieron destinadas a promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa y también en el entorno social donde trabajamos. Las principales dimensiones de diversidad que abordamos fueron la igualdad de género, el liderazgo de las mujeres, las personas LGBTIA+ y las personas con discapacidad.

Trabajamos para crear un lugar de trabajo con igualdad de oportunidades para todos los empleados. Revisamos regularmente nuestros procesos de selección para evitar cualquier tipo de sesgo y garantizar que nuestras ofertas de empleo no presenten sesgos de género. Vigilamos de cerca los procesos de remuneración para evitar cualquier desigualdad por motivos de género. Las mujeres en Amadeus reciben también capacitación a través de programas de mentoría y de la labor de Amadeus Women's Network, una red liderada por empleadas y que está presente en muchas de nuestras oficinas.

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, gays, 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+.

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.

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

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

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

Tratamos de establecer relaciones con entidades y organizaciones que compartan los mismos principios y valores que Amadeus. Esperamos de nuestros socios que respeten y no vulneren los derechos humanos. En nuestra empresa, si algún empleado cree que alguien está incumpliendo la Política de Derechos Humanos o la legislación, se le pide que lo notifique inmediatamente a su superior, al departamento de Recursos Humanos o al Comité Ético; también pueden notificarlo a través de la herramienta de Denuncia de Irregularidades de Amadeus. En 2022 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 enfrenta a un conflicto entre los derechos humanos reconocidos internacionalmente y la reglamentación nacional, la empresa seguirá unos procesos para buscar cómo respetar los principios de los derechos humanos internacionales.

Además de trabajar dentro del respeto de los derechos humanos, aprovechamos también las oportunidades de contribuir a los derechos humanos en ámbitos en los cuales podemos ejercer una influencia positiva en nuestro entorno local a través de nuestras iniciativas de RSC de la empresa. Un número cada vez mayor de socios de RSC se somete a un proceso automatizado de diligencia debida de cumplimiento normativo, en colaboración con los departamentos CSR y Corporate Compliance.

Nuestro compromiso con la excelencia nos ha hecho líderes en nuestro sector. El mismo espíritu de excelencia inspira nuestro comportamiento profesional y cómo nos tratamos unos a otros. Guía nuestras relaciones con los grupos de interés, nuestra conducta en los entornos sociales donde operamos y nuestros esfuerzos por contribuir a un medioambiente más saludable, limpio y sostenible.

El trabajo en equipo de Amadeus se basa en la confianza y la integridad. Esperamos que los empleados honren la confianza depositada en ellos actuando en todo momento con integridad personal y profesional. Además de su gran compromiso con los derechos humanos, Amadeus está comprometido con la aplicación, entre otras cosas, del contenido de los principales acuerdos recogidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relativos al rechazo del trabajo forzado, la esclavitud moderna y la trata de personas.

### 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

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

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

Seguimos priorizando el apoyo a nuestro sector y nuestros entornos sociales para propiciar una recuperación más rápida de la economía mundial. Hemos consolidado tres programas estratégicos globales diseñados para alcanzar nuestros objetivos sociales y en materia de RSC:

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

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

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

Para aumentar nuestro impacto positivo, promovemos un enfoque colaborativo de la RSC. Amadeus ocupa una posición privilegiada en el sector y trabaja en alianza con clientes, organizaciones intergubernamentales/sin ánimo de lucro, instituciones educativas y líderes del sector tanto públicos como privados para amplificar el efecto multiplicador de nuestros proyectos de RSC.

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 2022, las actividades de RSC se desarrollaron en 71 sedes (45 países), donde se encuentra más de un 85 % del personal. Hemos trabajado con organizaciones para establecer colaboraciones a largo plazo y hemos participado en proyectos estratégicos que pueden influir enormemente en nuestros beneficiarios.

En 2022, nos hemos centrado en los ODS 1, 3, 4, 8, 10, 11, 13, 15 y 17.

#### Social Innovation Powers Good

Este programa fomenta la innovación orientada a lograr unos objetivos y generar un impacto. En 2022, trabajamos estrechamente con los grupos de interés de Amadeus para apoyar la creación y el desarrollo de nuevas soluciones que hagan frente a los desafíos sociales y medioambientales de los viajes y el turismo, además de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Nuestros esfuerzos en innovación social han continuado centrándose en la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de los viajeros. También hemos ayudado al sector de los viajes y a nuestras comunidades a ser más resilientes, promoviendo la generación de ideas y el desarrollo de soluciones para crear un ecosistema de los viajes más inclusivo y sostenible.

## Powering Good with Partners

Este programa busca aunar fuerzas con nuestros grupos de interés a través de iniciativas colaborativas para crear juntos soluciones que tengan un efecto multiplicador y aumenten nuestro impacto social positivo colectivo. Continuamos colaborando con nuestros socios para seguir apoyando a nuestro sector y nuestras comunidades.

## Empowering Communities:

Este programa busca el compromiso de nuestros empleados para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en los entornos sociales locales en los que operamos. Este año, nuestros empleados continuaron centrándose en sus entornos y comunidades locales a través del voluntariado, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Amadeus IT Group destinó en 2022 un total de 1.057.367 euros a organizaciones no gubernamentales.

### Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro (euros)

	2022	2021
	1.057.367	170.130

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 17.000 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"> <li>_ Comunicación directa a través de los equipos locales, regionales y mundiales de Amadeus People &amp; Culture</li> <li>_ Encuestas de comunicación en todas las oficinas</li> <li>_ Acuerdos de negociación colectiva</li> <li>_ Buzón de correo electrónico de empleados</li> <li>_ Intranet y boletín semanal interno</li> <li>_ 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</li> <li>_ <a href="https://jobs.amadeus.com/">https://jobs.amadeus.com/</a></li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Comunicación directa a través del equipo Investor Relations e informes periódicos</li> <li>_ Giras de presentación y conferencias o congresos</li> <li>_ Buzón de Investor Relations</li> <li>_ <a href="https://corporate.amadeus.com/">https://corporate.amadeus.com/</a> (páginas específicas para inversores)</li> </ul>

Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Comunicados de prensa periódicos para anunciar nuevas soluciones, acuerdos y otras noticias importantes</li> <li>_ Publicaciones en blogs invitados en los que nuestros clientes ofrecen su visión del sector y cómo colaboran con nosotros</li> <li>_ 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</li> <li>_ Programa Voz del Cliente</li> <li>_ Centros de atención al cliente locales e internacionales</li> <li>_ 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 <a href="#">blog corporativo</a> y nuestras redes sociales</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ 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</li> <li>_ Encuestas de responsabilidad social y ambiental</li> </ul>
Asociaciones del sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Interacción directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector</li> <li>_ 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</li> </ul>
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Contacto directo a través del equipo de Industry Affairs y de los directores generales locales de Amadeus</li> <li>_ Participación en reuniones y actos relacionados</li> <li>_ <a href="https://corporate.amadeus.com/">https://corporate.amadeus.com/</a> (páginas específicas para relaciones institucionales)</li> </ul>
Sociedad y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés</li> <li>_ Buzón de correo electrónico de Industry Affairs</li> <li>_ Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y sostenibilidad</li> <li>_ Publicaciones en blogs que den muestra de nuestro compromiso en estos ámbitos</li> <li>_ <a href="https://corporate.amadeus.com/es/sostenibilidad">https://corporate.amadeus.com/es/sostenibilidad</a></li> </ul>

## 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](http://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; será entonces el Departamento de Compras correspondiente junto con el departamento Risk & Compliance quienes decidan cómo proceder en cada caso concreto.
- Favorecer a aquellos proveedores comprometidos con las prácticas de responsabilidad ambiental y social, por ejemplo, mediante la aplicación de una política de medioambiente, que demuestren su capacidad y voluntad de cumplir sus obligaciones ambientales, priorizar los productos fabricados de manera ecológica y que puedan desecharse de forma responsable con el medioambiente.
- Evitar las relaciones con los proveedores que no puedan cumplir con los siguientes principios:
  - Respetar los derechos humanos de los empleados y no tratarlos nunca de manera inhumana.
  - Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil.
  - No practicar la discriminación en la contratación y el empleo.
  - Evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos.
  - Respetar el derecho de los empleados a organizarse para una negociación adecuada entre los trabajadores y la dirección.
  - Crear y mantener un entorno y unas condiciones de trabajo seguras y saludables para todos sus empleados.
  - Respetar todas las leyes y normas internacionales relacionadas y garantizar unas transacciones justas y evitar la corrupción.

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

## Evaluación/registro inicial del proveedor

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

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

- Información general del proveedor.
- Responsabilidad social e información ambiental corporativa.
- Análisis de reputación.
- Información de su situación financiera.

Esta evaluación podría complementarse, si fuera necesario, como se ha comentado anteriormente y dependiendo del servicio que proporcione este proveedor, con una revisión más detallada de las capacidades que tiene el proveedor para cumplir con los requisitos que Amadeus precisa. Amadeus no ha realizado auditorías a ningún proveedor en 2022.

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

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

## Certificación

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

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

Este proceso sirve para garantizar que los proveedores cumplan con los requisitos de Amadeus para trabajar con nosotros sin que implique establecer una relación contractual con los proveedores para la prestación de los servicios.

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

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

## Proveedores de Amadeus

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

- Servicios de consultoría y *marketing*.
- Proveedores de *hardware*.
- Proveedores de *software*.
- Proveedores de comunicación de datos.

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

Por lo que respecta a nuestros proveedores, nuestro departamento de compras recurre a una encuesta para asegurarse de que nuestros proveedores cumplen con los más altos estándares de sostenibilidad y con la legislación vigente en materia de medioambiente, incluidas las emisiones de gases de efecto invernadero. La mayor parte del gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente fabricantes de *hardware* (servidores) y empresas de asesoría. En términos generales, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores, ya que los 50 principales proveedores representan casi el 61 % del gasto total.

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

Un grupo formado por equipos de 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 la 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 o medioambiente. Los proveedores también deben confirmar que se adhieren a nuestro Código Ético o a nuestra política ambiental o confirmar que cuentan con políticas análogas. Si los proveedores responden de forma incorrecta, no podrán continuar en el proceso y Amadeus no trabajará con ellos.

Este proceso ya está vigente en la mayoría de entidades de Amadeus y abarca más del 90 % de nuestra relación con los proveedores (los proveedores que representan un 45 % de nuestra cifra 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 2022, hemos seguido centrándonos en analizar datos, *feedback* cualitativo y tendencias para entender los cambios en el comportamiento y en las expectativas de los clientes, especialmente tras la pandemia. La información obtenida se reforzó con el uso de herramientas analíticas para entender los sentimientos y sensaciones de las respuestas. Los hallazgos y puntos críticos se hicieron llegar a la alta dirección de Amadeus y a los equipos que tratan con el cliente para que pudieran planificar medidas adecuadas.

Enviamos nuestra encuesta anual sobre relación a todos nuestros clientes (cubriendo el 100 % de los ingresos) 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 se personalizó para directivos de alto nivel y para cargos no directivos a fin de poder formular preguntas apropiadas según el perfil del cliente. También optimizamos la duración de la encuesta a aproximadamente 5 minutos, para que resultara más fácil de responder.

Recibimos un total de 19.486 respuestas a nuestra encuesta sobre relación y registramos un NPS de +52,1. Esta puntuación supone un aumento constante desde el último NPS registrado de +38,5. Asimismo, un 84 % de los clientes confirmaron que se sentían satisfechos con su relación con Amadeus.

Este logro es consecuencia del importante esfuerzo realizado por todos nuestros equipos que tratan con el cliente, gracias al cual situamos a los clientes en el centro de nuestro negocio.

Los clientes han reconocido y apreciado la forma con que les hemos apoyado durante y después de la crisis, lo que se refleja en el elevado NPS.

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 40.000 respuestas de encuestas tras implementar una solución, atender a un cliente u ofrecer una formación.

En enero de 2022 lanzamos el canal Agradecimientos y reclamaciones en nuestro sitio web. Este canal permite que los clientes u otros visitantes del sitio presenten reclamaciones o envíen comentarios positivos a la empresa. A lo largo del año, recibimos 383 reclamaciones y 68 agradecimientos. 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 2023, 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

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

institucionales, defensores del consumidor y muchas otras asociaciones de viajes y turismo de todo el mundo.

## 7.5 Información fiscal

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 Grupo<sup>48</sup>.

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 esfuerza 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:

---

<sup>48</sup> <https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/tax-strategy.pdf>

- 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 pertenecientes 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:
  - a) Analizar, debatir y tomar decisiones con respecto a ciertos riesgos fiscales, salvo que sean exclusiva competencia del Consejo de Administración.
  - b) Revisar los controles internos y la gestión de riesgos fiscales.
  - c) Revisar el cumplimiento de las normativas de precios de transferencia.
  - d) 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.
  - e) 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.

## 7.5.5. 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 2022, ha representado una contribución estimada de 453.000 euros.

### Información fiscal (todas las cifras en euros)

País	2022		2021	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Albania	5.606,43	-7.391,79	(100.811,01)	4.581,00
Alemania	218.296.995,24	1.856.290,10	(7.934.094,83)	3.078.830,00
Angola	25.267,40	**** N/A	(206.048,45)	**** N/A
Arabia Saudí	302.744,98	524.646,86	2.033.746,07	293.046,00
Argentina	3.343.535,73	813.724,56	562.549,81	**** N/A
Armenia	251.734,17	43.666,79	**** N/A	**** N/A
Australia	-1.354.790,69	1.315.557,84	(961.571,6)	(23.557,00)
Austria	1.595.839,45	48.381,77	262.959,44	223.886,00
Barbados	**** N/A	**** N/A	61,55	**** N/A
Baréin	-573.232,56	**** N/A	**** N/A	**** N/A
Bélgica	1.890.336,44	640.339,54	1.154.430,69	400.376,00
Bolivia	-10.220,21	47.811,34	115.848,93	16.740,00
Bosnia	21.863,83	352,79	(35.656,70)	6.406,00
Brasil	-3.622.698,09	-148.596,34	(2.660.869,42)	71.286,00
Bulgaria	1.760.851,55	166.747,51	585.548,53	2.632,00
Cabo Verde	3.063,51	1.374,76	5.842,20	1.402,13
Camerún	18.677,93	16.133,01	24.207,25	12.656,00
Canadá	2.032.422,10	355.791,43	9.780,61	218.780,00
Chile	256.143,71	332.834,77	521.878,27	142.819,00
China	-8.868.030,21	551.458,63	11.923.368,71	1.096.337,00
Colombia	508.999,98	102.937,24	1.373.968,79	558.085,00
Corea del Sur	214.648,32	43.764,14	186.867,73	62.923,00
Costa de Marfil	147.350,23	68.709,97	508.704,35	47.668,00
Costa Rica	597.641,40	696.177,70	336.638,44	237.509,00
Cuba*****	-1.756,34	**** N/A	**** N/A	**** N/A
Dinamarca	381.446,71	139.114,07	361.841,08	54.221,00
Dubái*	3.232.386,41	**** N/A	2.162.278,63	**** N/A
Ecuador	137.649,37	54.579,93	412.242,00	138.952,00
EE. UU.	61.074.242,18	22.602.484,22	42.830.442,10	21.097.721,00
Egipto	**** N/A	**** N/A	205.330,51	**** N/A
El Salvador	26.680,32	26.891,47	30.005,09	6.438,00

País	2022		2021	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Eslovenia	51.707,17	7.198,79	22.674,77	5.582,00
España	608.164.136,59	22.390.043,84	(174.782.723,72)	4.378.472,00
Estonia	56.022,22	-56,58	37.791,41	618,00
Filipinas	4.254.196,53	486.922,70	(1.311.204,75)	372.571,00
Francia	222.240.619,27	-203.804,73	(46.873.839,87)	612.193,00
Gabón	5.403,41	1.731,46	9.011,73	1.071,00
Ghana	98.697,07	1.597,48	289.426,41	10.580,00
Grecia	2.560.460,87	211.563,37	1.731.693,22	26.303,00
Guatemala	-250.138,50	45.943,98	12.335,19	46.251,00
Honduras	2.166,83	2.306,47	20.868,23	4.480,00
Hong Kong	12.909.662,59	307.587,69	(12.392.856,21)	636.718,00
Hungría	2.725,74	6.407,82	(87.242,72)	7.844,00
India	25.929.310,45	5.956.559,66	19.468.541,35	4.755.699
Indonesia	163.058,88	42.198,77	29.558,47	16.237,00
Irlanda	31.604,39	-9.036,00	29.627,14	32.256,00
Israel	1.444.491,53	616.255,20	(1.444.752,48)	91.928,00
Italia	-441.295,96	208.977,02	2.329.009,51	519.626,00
Japón	1.465.853,56	1.307.884,95	1.354.920,80	551.888,00
Kazajistán	85.975,95	24.294,19	219.494,52	16.702,00
Kenia	-291.985,14	212.632,28	110.964,87	282.581,00
Letonia	-322.256,58	346,35	(513.787,56)	7.145,00
Líbano	435.518,72	26.653,96	(76.530,97)	29.500,00
Lituania	64.797,62	13.397,26	59.543,36	16.456,00
Luxemburgo	57.100,75	14.398,00	54.700,98	14.106,00
Macedonia	9.940,81	**** N/A	8.227,72	**** N/A
Malasia	100.949,42	136.576,75	69.772,49	61.009,00
Malta	16.465,99	23.346,00	4.860,50	2.237,00
Mauricio	-1.652,75	10.557,85	36.306,37	**** N/A
México	78.951,91	481.231,57	339.791,73	16.431,00
Mozambique	-12.962,66	21.976,50	1.213,65	**** N/A
Nicaragua	**** N/A	**** N/A	6.136,05	4.865,00
Nigeria	74.442,14	228.267,72	85.966	84.067,00
Noruega	1.855.074,98	52.588,82	162.408,07	42.987,00
Nueva Zelanda	499.707,40	151.400,55	767.917,52	387.216,00
Países Bajos	-990.256,98	125.641,03	(6.378.203,26)	272.939,00
Panamá	**** N/A	**** N/A	9.721,26	2.656,00
Paraguay	-183.804,90	-9.650,74	67.609,60	20.197,00
Perú	-70.216,85	182.736,69	(1.261.149,32)	200.436,00
Polonia	2.135.753,83	108.681,76	1.296.076,33	248.420,00
Portugal	67.258,10	31.024,26	66.096,32	41.409,00
Puerto Rico	**** N/A	**** N/A	**** N/A	**** N/A

País	2022		2021	
	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***	Resultados antes de impuestos **	Impuestos pagados por criterio de caja ***
Reino Unido	9.469.490,04	1.801.820,74	6.294.050,79	1.036.342,00
República Checa	120.708,73	34.885,74	170.431,97	44.099,00
República del Congo	18.769,51	10.604,24	26.421,91	9.630,00
República Democrática del	3.570,74	6.072,89	7.650,20	11.990,00
República Dominicana	-29.166,27	42.977,13	39.613,23	23.339,00
Rumanía	123.849,27	**** N/A	142.136,05	**** N/A
Rusia	2.256.487,81	244.882,40	309.790,33	82.591,00
Senegal	115.923,12	19.906,37	120.011,10	36.003,00
Singapur	2.944.413,83	569.368,09	3.388.382,33	1.207.287,00
Sudáfrica	-202.061,96	362.985,56	958.830,9	490.349,00
Suecia	4.010.452,12	508.072,61	1.821.316,62	991.760,00
Suiza	1.087.431,07	165.621,12	(137.117,28)	75.652,00
Tailandia	1.993.791,74	861.556,03	1.566.534,11	767.554,00
Taiwán	335.351,67	57.885,28	179.272,44	175.963,00
Tanzania	-39.305,36	78.667,81	101.022,87	86.546,00
Trinidad y Tobago	**** N/A	**** N/A	33.083,65	8.251,00
Turquía	-2.893.017,61	-6.413,13	3.028.743,94	(75.841,00)
Ucrania	401.839,33	128.852,47	1.235.834,03	192.687,00
Uganda	-77.834,59	7.618,79	(186.730,44)	50.866,00
Uruguay	-240.649,53	-38.768,81	159.399,71	16.334,00

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 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 2022 o 2021 (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 2021 y el año 2022:

- o *Guam: la sucursal no tuvo actividad en el ejercicio 2022.*
- o *Baréin: una nueva entidad abrió el 25/05/2022.*
- o *Armenia: adquisición de una nueva entidad en diciembre de 2021.*

#### 7.5.6. Subvenciones públicas recibidas

Las autoridades alemanas, teniendo en consideración el grave impacto económico que generó la pandemia de la COVID-19, emitieron programas de ayuda financiera para cubrir costes fijos y como compensación por los daños incurridos en los años 2020 y 2021, con respecto a 2019. El Grupo solicitó para sus filiales alemanas participar en estos programas. En 2022, se adjudicaron 51,2 millones de euros al Grupo por parte de las autoridades alemanas. Las cantidades recibidas no son reembolsables y están sujetas a impuesto de sociedades. Amadeus no recibió, en 2022, ningún otro subsidio relacionado con la protección a trabajadores en el contexto de la COVID-19.

## 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 2023 para el cálculo y notificación de KPI es el siguiente: Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, Acto Delegado (UE) 2021/2139 (“Acto Delegado sobre el Clima”), Acto Delegado (UE) 2021/2178 (“Acto Delegado sobre Divulgación”) y Acto Delegado (UE) 2022/1214 (“Acto Delegado Complementario sobre el Clima”). 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 de la cifra de negocios, como inversión en inmovilizado (CapEx) y como gastos de explotación (OpEx).

La Taxonomía es un marco dinámico que debería ampliar el alcance de sus actividades con el paso del tiempo, especialmente mediante la inclusión de otros objetivos medioambientales, que, a su vez, deberían ampliar el alcance de las actividades elegibles.

### Elegibilidad y alineamiento de nuestras actividades

En 2021, evaluamos la descripción de las actividades incluidas en los anexos I y II con respecto al Acto Delegado sobre el Clima e identificamos la actividad 8.1 “Procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas” como 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, circulamiento, 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.

En 2022, hemos ido más allá en nuestro análisis para evaluar 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 1 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 en 2022. 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. El proceso de

adopción de una infraestructura de nube pública es una transformación tecnológica significativa en la historia de Amadeus. Nuestra previsión es que este gran paso, sumado a otras medidas, permitirá que nuestra actividad económica de procesamiento de datos se ajuste a los requisitos de la Taxonomía en el futuro. De hecho, Microsoft, nuestro socio estratégico global para plataforma técnica en la nube pública, ya ha ratificado y colabora con el Código de conducta de la UE para la eficiencia energética de los centros de datos, para algunos centros de datos en Europa.

## 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 2 del Acto Delegado sobre Divulgación se incluyen en las tablas 1, 2 y 3 al final de este anexo.

	2022			2021			
	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 %)	Total (M€)	Proporción de actividades económicas elegibles según la Taxonomía reformulada (en %)	Proporción de actividades económicas no elegibles según la Taxonomía reformulada (en %)
Cifra de negocios	4.485,9	7,1 %	0 %	92,9 %	2.670,0	9,7 %	90,3 %
CapEx	572,4	3,6 %	0 %	96,4 %	512,5	4,1 %	95,9 %
OpEx	548,8	10,4 %	0 %	89,6 %	429,7	12,1 %	87,9 %

Todos los datos utilizados como base para los cálculos se han extraído directamente de nuestros sistemas informáticos, lo cual elimina el riesgo de doble contabilización. La proporción de CapEx y OpEx de las actividades económicas elegibles según la Taxonomía relacionadas con el año 2021 se ha reformulado del 5,8 % y el 46,6 % al 4,1 % y al 12,1 % respectivamente para excluir, principalmente, ordenadores personales y gastos no asociados al mantenimiento que se habían incluido incorrectamente, tal como se detalla en la descripción de los KPI de CapEx y OpEx.

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 alineamiento con la Taxonomía” que figura más adelante.

### KPI de cifra de negocios

La proporción de actividades económicas elegibles según la Taxonomía en nuestra cifra de negocios total se ha calculado como la parte de la cifra de negocios neta derivada de los productos y servicios asociados con actividades económicas elegibles según la Taxonomía (numerador) dividida por la cifra de negocios

neta (denominador), en cada caso para los ejercicios comprendidos desde el 1/1/2022 hasta el 31/12/2022 y desde el 1/1/2021 hasta el 31/12/2021, respectivamente.

El denominador de los KPI de cifra de negocios se basa en nuestros ingresos netos consolidados de acuerdo con la NIC 1.82(a). Para más detalles sobre nuestras políticas contables relativas a nuestros ingresos netos consolidados, véase la nota 4.2.8 de nuestras Cuentas anuales consolidadas para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022. Nuestra cifra de negocios neta consolidada puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase el Estado del resultado global consolidado (ingresos).

El numerador de los KPI de cifra de negocios se define como la cifra de negocios neta derivada 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. Tal 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 de la cifra 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 2022, los ingresos elegibles totales han aumentado en un 41 %. El aumento de los ingresos tiene asociados incrementos en los costes que están relacionados, principalmente, con las actividades de *marketing* y comercialización. Esto da lugar a una disminución del peso relativo de los costes asociados al funcionamiento de nuestros centros de datos, que se mantienen relativamente estables a pesar de la cifra de negocios total, lo cual explica la reducción de nuestra actividad económica elegible según la Taxonomía.

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

## 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. El año pasado registramos todo el CapEx invertido en centros de datos en el numerador de KPI de CapEx. Este año, tras realizar un análisis más detallado y específico, nos hemos percatado de que el numerador incluía todas las adiciones de *hardware* de procesamiento de datos, que además incluye ordenadores personales y otros equipos informáticos que no están directamente relacionados con nuestros centros de datos. Por esta razón, hemos reformulado las cifras del año pasado, que han descendido de un 5,8 % a un 4,1 % para el año 2021 (de 29,7 a 21 millones de euros, respectivamente); por lo que respecta al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, el CapEx total directamente invertido en centros de datos asciende a 20,8 millones de euros, en línea con el ejercicio anterior.

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 2022, nuestro CapEx total puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 9 Activos intangibles: “Adiciones 1,7 millones de euros”, “Adiciones de *software* desarrollado internamente 504,8 millones de euros”, la nota 10 Inmovilizado material: “Adiciones 39,6 millones de euros” y “Cambios en el perímetro de consolidación 0,1 millones de euros”, así como la nota 11 Arrendamientos: “Adiciones 26,2 millones de euros”.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, nuestro CapEx total puede conciliarse con nuestras Cuentas anuales consolidadas; véase la nota 9 Activos intangibles: “Adiciones 4,7 millones de euros”, “Adiciones de *software* desarrollado internamente 393,9 millones de euros”, “Cambios en el perímetro de consolidación 5 millones de euros” y “Cambios en el perímetro de consolidación de la amortización acumulada -3,7 millones de euros”, la nota 10 Inmovilizado material: “Adiciones 51,2 millones de euros” y “Cambios en el perímetro de consolidación 5,9 millones de euros”, “Cambios en el perímetro de consolidación de la amortización acumulada -5,8 millones de euros”, así como la nota 11: Arrendamientos: “Adiciones 61,3 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 año pasado, conforme a la pregunta n.º 12 de las preguntas y respuestas publicadas el 2 de febrero de 2022 por la Comisión Europea, excluimos del cálculo de OpEx los gastos de electricidad, aun cuando, desde una perspectiva financiera, forman parte integral de los gastos operativos vinculados con el funcionamiento de nuestras plataformas y, como tales, se incluyen en nuestras Cuentas anuales consolidadas. El 6 de octubre de 2022, la Unión Europea emitió otro documento de preguntas y respuestas que complementa

la información publicada en febrero y clarifica que la categoría de OpEx está estrechamente relacionada con los gastos de mantenimiento y reparación. A consecuencia de ello, también hemos excluido del cálculo de OpEx todos los servicios de alojamiento en la nube y los gastos de comunicación de datos relacionados que no se ajustan a la noción de OpEx de la Taxonomía sobre reparación y mantenimiento. Este cambio ha dado lugar a una reformulación de las cifras del ejercicio 2021, que pasan de un 46,6 % a un 12,1 % (de 329,8 millones de euros a 51,8 millones de euros, respectivamente). A 31 de diciembre de 2022, el OpEx total elegible asciende a 57 millones de euros (10,4 %). La reducción del porcentaje de OpEx elegible según la Taxonomía se debe a un ligero descenso de los gastos que mantenimiento, lo que supone una disminución del numerador, y a un aumento de los costes directos no capitalizados relacionados con la investigación y el desarrollo que han pasado de 377,9 millones de euros en 2021 a 491,8 millones de euros en 2022, lo que supone un incremento del denominador.

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 infraestructuras y sistemas tecnológicos).

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”.

## 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 1 del Acto Delegado sobre el Clima.

Por lo que respecta a los criterios técnicos del Anexo 1 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.

Cabe destacar que, tal como se menciona en la pregunta 161 del “Proyecto de comunicación de la Comisión sobre la interpretación y aplicación de ciertas disposiciones jurídicas del acto delegado sobre la taxonomía de la UE en materia de clima que establece criterios técnicos de selección para las actividades económicas que contribuyen de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al cambio climático y no causa un perjuicio significativo a ningún otro objetivo medioambiental” publicado el 19 de diciembre de 2022, a la fecha de publicación de esta información no financiera, no existe un marco definido que permita a los auditores verificar el cumplimiento de un centro de datos con las prácticas esperadas

relevantes que se establecen en el Código de conducta sobre eficiencia energética de centros de datos; en consecuencia, no es posible cumplir con todos los criterios técnicos de selección necesarios para que la actividad elegible según la Taxonomía se ajuste a la Taxonomía.

En relación con los criterios técnicos de selección que obligan a que el potencial de calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés) de los refrigerantes utilizados en el sistema de refrigeración de los centros de datos no supere 675, queremos poner de relieve que aproximadamente el 71 % la actividad de procesamiento de datos de Amadeus se lleva a cabo en el centro de datos principal de Amadeus, ubicado 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 la Taxonomía que exige un GWP de 675 o inferior. 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. Hemos estudiado la posibilidad de cambiar el refrigerante en Erding por otro que cumpla con el requisito de GWP establecido en los criterios técnicos de selección.

La decisión de cambiar los refrigerantes a uno que se ajuste al requisito de la Taxonomía que exige un GWP de 675 resulta complicado por una serie de factores:

- 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 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.
- El Reglamento de Taxonomía de la UE, a nuestro juicio, no tiene en cuenta factores importantes con respecto al GWP. Por ejemplo, el GWP solo se materializa si el gas se libera a la atmósfera. En consecuencia, los sistemas contra fugas cobran una importancia crucial, pero el Reglamento de Taxonomía actual de la UE solo obliga a emplear un refrigerante con un bajo GWP, independientemente de los sistemas contra fugas que se apliquen.
- 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.
- En Amadeus, estamos migrando 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 exige sustituir una estructura de *hardware* muy significativa— implicaría importantes emisiones de gases de efecto invernadero, tanto de forma directa como indirecta, y solo se utilizaría durante un periodo de tiempo limitado e incierto.

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 cubre los requisitos para una evaluación robusta de riesgos y vulnerabilidades climáticas, así como soluciones de adaptación que pueden reducir el riesgo climático físico 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 1 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 para Amadeus 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.

- Transición a una economía circular

Todavía no hemos evaluado el cumplimiento de las directivas en materia de economía circular, pero esperamos iniciar este ejercicio en los próximos meses.

Finalmente, en relación con el requisito de “garantías sociales mínimas”, el proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos de Amadeus es el siguiente:

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 2021 cubre más del 70 % 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 2022, Amadeus invirtió 988,4 millones de euros (netos) en I+D y un acumulado de 7.600 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.

Por los motivos mencionados anteriormente, nos ha resultado difícil relacionar nuestras actividades con la lista de actividades elegibles según la Taxonomía de la UE. Asimismo, en la lista actual de actividades de la Taxonomía no se incluyen algunas contribuciones significativas a la sostenibilidad medioambiental. 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; y estos beneficios para la sostenibilidad son difíciles de considerar de manera independiente del conjunto de grupos de interés en el sector de los viajes con los que interactúan nuestras soluciones.

Nuestro análisis de las actividades económicas descritas en los criterios técnicos de selección del Anexo I del Reglamento (UE) 2020/852 dio como resultado la identificación de la actividad 8.1 “Procesamiento de datos, *hosting* y actividades relacionadas” como elegible.

También hemos identificado actividades que consideramos que suponen una contribución significativa a la sostenibilidad medioambiental, pero que no están claramente identificadas en la lista de actividades elegibles de la Taxonomía de la UE. Adicionalmente, algunas actividades económicas realizadas por Amadeus pueden contribuir significativamente a la mitigación de las emisiones, pero son un elemento marginal de nuestra propuesta de valor, CapEx y OpEx y no producen ninguna cifra 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 anteriores y aportamos ejemplos de los mismos. Algunas de nuestras actividades pueden entrar dentro de más de una de estas categorías.

## Posibles actividades sostenibles que no se tienen en cuenta en la Taxonomía

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

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

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

Todos los beneficios anteriores y, en particular, la optimización de la estabilización horizontal de la aeronave, permiten reducir el consumo de combustible, por lo que se reducen las emisiones de CO<sub>2</sub>. Estamos trabajando para cuantificar estos beneficios, especialmente en relación con las emisiones evitadas, un tipo de emisiones que en ocasiones se conocen por “emisiones de alcance 4”.

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 cifra de negocios, CapEx u OpEx

En 2022, Amadeus procesó cerca de 400 millones de reservas de aerolíneas. Las plataformas de distribución de Amadeus, a través de las cuales se procesan las reservas, proporcionan a los usuarios tres datos fundamentales para ayudar al viajero a tomar su decisión de compra de un viaje, a saber, la disponibilidad de asientos, los horarios de las aerolíneas y las tarifas. Además, en algunas de nuestras plataformas, Amadeus proporciona la información sobre las emisiones de CO<sub>2</sub> estimadas por pasajero para los itinerarios específicos que el viajero está consultando. Esta información acerca de las emisiones de CO<sub>2</sub> estimadas por pasajero la obtiene Amadeus actualmente gracias a nuestro acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional 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.

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

Este componente informativo de nuestra propuesta de valor es un complemento de nuestras plataformas de distribución que no aporta ninguna cifra de negocios directa, y sería difícil y más bien arbitrario estimar cualquier cifra de negocios indirecta sobre la base de la propuesta de valor mejorada que esto ofrece a la

plataforma de distribución de Amadeus. Además, la inversión requerida para implementar esta funcionalidad informativa es mínima en comparación con el CapEx y OpEx total de la empresa.

En conclusión, creemos que informar a millones de viajeros acerca de las emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

### 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 ámbitos tales como la seguridad, la mensajería, el uso de códigos que permitan operaciones combinadas, como el acuerdo entre aerolíneas<sup>49</sup> o el uso compartido de códigos<sup>50</sup>, que han contribuido a alcanzar factores de carga superiores al 80 %, algo que sería difícil, si no imposible, de alcanzar por las aerolíneas individuales de forma aislada 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 que Amadeus ha implementado en aeropuertos como el de Múnich o Copenhague. Sequence Manager ofrece un enfoque colaborativo para la optimización de los procesos de salidas de vuelos. Sequence Manager optimiza el orden en que han de salir los vuelos desde sus plataformas de estacionamiento, lo que reduce el tiempo que los aviones pasan en la pista antes de despegar.

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

Sequence Manager aporta beneficios a todas las partes implicadas.

- Para los operadores aeroportuarios, ayuda a optimizar la capacidad global del aeropuerto con un mejor aprovechamiento de la infraestructura existente.
- Para los operadores de aviones, reduce los costes de combustible y mejora la puntualidad, con menos maniobras en pista y menos retrasos. La reducción del consumo de combustible implica menos emisiones de gases de efecto invernadero y menos contaminación local por pasajero transportado.

---

<sup>49</sup> 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.

<sup>50</sup> 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.

- 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 la cifra de negocios, CapEx u OpEx vinculados a la solución y los beneficios que su uso aporta a la sostenibilidad.

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

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. Por desgracia, hasta donde sabemos, no existen unos estándares reconocidos oficialmente para la medición y notificación de emisiones de alcance 4.

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

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

Actividades económicas	Códigos	Cifra de negocios absoluta	Proporción de cifra de negocios	Criterios de contribución sustancial							Criterio DNSH (no causa un perjuicio significativo)					Garantías mínimas	Proporción de cifra de negocios que se ajusta a la Taxonomía, 2022	Proporción de cifra de negocios que se ajusta a la Taxonomía, 2021	Categoría (actividad habilitada)	Categoría (actividad de transición)				
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas									
		M€	%	%	%	%	%	%	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	%	H	T				
<b>A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																								
<b>A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)</b>																								
Cifra de negocios total de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)																								
<b>A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía)</b>																								
✓ Actividad 8.1 Procesamiento de datos, <i>hosting</i> y actividades relacionadas				8.1	317,2	7,1 %																		
Cifra de negocios total de actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)					317,2	7,1 %																		
<b>Total (A.1+A.2)</b>					317,2	7,1 %																		
<b>B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																								
Cifra de negocios de actividades no elegibles según la Taxonomía (B)					4.168,7	92,9 %																		
<b>TOTAL (A+B)</b>					4.485,9	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

Actividades económicas	Códigos	CapEx absoluto	Proporción de CapEx	Criterios de contribución sustancial							Criterio DNSH (no causa un perjuicio significativo)					Garantías mínimas	Proporción de capex que se ajusta a la Taxonomía, 2022	Proporción de capex que se ajusta a la Taxonomía, 2021	Categoría (actividad habilitada)	Categoría (actividad de transición)	
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas						
		M€	%	%	%	%	%	%	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	%	H	T	
<b>A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																					
<b>A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)</b>																					
CapEx total de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)																					
<b>A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía)</b>																					
✓ Actividad 8.1 Procesamiento de datos, <i>hosting</i> y actividades relacionadas		8.1	20,8	3,6 %																	
CapEx total de actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)			20,8	3,6 %																	
<b>Total (A.1+A.2)</b>			20,8	3,6 %																	
<b>B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																					
CapEx de actividades no elegibles según la Taxonomía (B)			551,6	96,4 %																	
<b>TOTAL (A+B)</b>			572,4	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

Actividades económicas	Códigos	OpEx absoluto M€	Proporción de OpEx %	Criterios de contribución sustancial							Criterio DNSH (no causa un perjuicio significativo)							Garantías mínimas Sí/No	Proporción de opex que se ajusta a la Taxonomía, 2022 %	Proporción de opex que se ajusta a la Taxonomía, 2021 %	Categoría (actividad habilitada) H	Categoría (actividad de transición) T
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas							
<b>A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																						
<b>A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)</b>																						
OpEx total de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía) (A.1)																						
<b>A.2 Actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía)</b>																						
✓ Actividad 8.1 Procesamiento de datos, <i>hosting</i> y actividades relacionadas		8.1	57,0	10,4 %																		
OpEx total de actividades elegibles según la Taxonomía, pero medioambientalmente no sostenibles (que no se ajustan a la Taxonomía) (A.2)			57,0	10,4 %																		
<b>Total (A.1+A.2)</b>			57,0	10,4 %																		
<b>B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA</b>																						
OpEx de actividades no elegibles según la Taxonomía (B)			491,8	89,6 %																		
<b>TOTAL (A+B)</b>			548,8	100 %																		

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

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
<b>Modelo de negocio</b>				
- Descripción del modelo de negocio			4-8	2-1 Detalles de la organización (a, b) 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
- Presencia geográfica			4	2-1 Información de la organización (a, b)
- Objetivos y estrategia			7-8	3-3 Gestión de temas materiales
- Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución			8-13	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Estándar de información</b>				
- Análisis de materialidad			1-4	1-Fundamentos 3-1 Proceso para determinar los asuntos materiales 3-2 Lista de temas materiales
<b>Riesgos vinculados a la actividad de la empresa</b>				
			14-20	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>				
			21-23; 57	
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética e integridad	Sí	21-23	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	21-23	3-3 Gestión de temas materiales
- Contribución a organizaciones benéficas y no gubernamentales	Ética e integridad	Sí	21; 57	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Cuestiones medioambientales</b>				
			24-39	
- Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medioambiente			24	3-3 Gestión de temas materiales
- Procedimientos de evaluación y certificación ambiental			28	3-3 Gestión de temas materiales
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			24-26	3-3 Gestión de temas materiales
- Aplicación del principio de precaución			24	3-3 Gestión de temas materiales
- Provisiones relativas a riesgos ambientales			34-36	3-3 Gestión de temas materiales
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o restaurar las emisiones de carbono	Contaminación	No	26-27; 31-37	3-3 Gestión de temas materiales
- Economía circular y gestión de residuos: medidas de reutilización, reciclaje u otras formas de prevención de la generación de	Economía circular	No	27	306-1 Generación de residuos e impactos significativos

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
residuos y el desperdicio de alimentos				relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados
- Uso sostenible de los recursos			27-30; 38-39	
o Consumo de agua	Agua	No	29-30; 39	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	27; 39	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
o Consumo energético (directo e indirecto)	Cambio climático	Sí	27-29; 37-38	302-1 Consumo energético dentro de la organización
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	Cambio climático	Sí	28-29	3-3 Gestión de temas materiales
o Uso de energías renovables	Cambio climático	Sí	28	302-1 Consumo energético dentro de la organización
- Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	No	30-31	3-3 Gestión de temas materiales
- Cambio climático			31-38	
o Emisiones de gases de efecto invernadero	Cambio climático	Sí	38-39	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
o Medidas de adaptación al cambio climático	Cambio climático	Sí	31-39	3-3 Gestión de temas materiales 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	31-32	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos</b>			40-55	
<b>Empleo</b>			40-47	
- Número de empleados por región, sexo, edad, tipo de contrato y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	40-43	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Despidos por edad, sexo y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	43	3-3 Gestión de temas materiales
- Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	43-44	3-3 Gestión de temas materiales
- Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	Ética e integridad	Sí	45	3-3 Gestión de temas materiales
- Brecha salarial	Diversidad e igualdad de oportunidades	No	44-45	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	45-46	3-3 Gestión de temas materiales
- Empleados con discapacidad	Diversidad e inclusión	No	46	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>			46-47	
- Organización del tiempo de trabajo	Salud, seguridad y bienestar	No	46-47	3-3 Gestión de temas materiales
- Horas de absentismo	Salud, seguridad y bienestar	No	47	3-3 Gestión de temas materiales
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Salud, seguridad y bienestar	No	46-47	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Salud y seguridad</b>			47-48	
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud, seguridad y bienestar	No	47-48	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 por sexo	Salud, seguridad y bienestar	No	48	403-9 Lesiones por accidente laboral
- Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	Salud, seguridad y bienestar	No	48	403-10 Dolencias y enfermedades laborales
<b>Diálogo social - relación con los empleados</b>			48-50	
- Organización del diálogo social	Atracción y retención del talento	Sí	48-50	3-3 Gestión de temas materiales
- Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	Atracción y retención del talento	Sí	50	2-30 Acuerdos de negociación colectiva (a)
- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	Salud, seguridad y bienestar	No	50	403-4 Participación, consulta y comunicación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
- Mecanismos y procedimientos para fomentar la participación de los empleados en la gestión de la empresa	Atracción y retención del talento	Sí	48-50	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Formación y desarrollo</b>			50-51	
- Políticas de formación	Atracción y retención del talento	Sí	50	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
				los empleados y programas de ayuda a la transición
- Horas de formación por categoría profesional	Atracción y retención del talento	Sí	51	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
<b>Accesibilidad para personas con discapacidad</b>	Diversidad e inclusión	No	51	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Igualdad</b>	Diversidad e inclusión	No	52	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Información relativa a los derechos humanos</b>			53-55	
- Aplicación de procedimientos de diligencia en materia de derechos humanos	Derechos humanos	No	53-55	3-3 Gestión de temas materiales 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos
- Quejas relativas a la vulneración de los derechos humanos	Derechos humanos	No	53	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas
- 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	53-55	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 <i>Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil</i> 409-1 <i>Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio</i>
- Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	Derechos humanos	No	53-55	3-3 Gestión de temas materiales 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas
<b>Compromiso social</b>			56-58; 63-64	
- Impacto en el empleo y el desarrollo local	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus	Sí	56-58	3-3 Gestión de temas materiales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
- Impacto sobre la población local y el territorio	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus	Sí	56-58	3-3 Gestión de temas materiales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
- Relaciones con los actores locales			56-58	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
- Asociación y acciones de patrocinio	Colaboración sectorial	No	58; 63-64	2-28 Afiliación a asociaciones
<b>Relación con los proveedores</b>			58-62	
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género	Prácticas de abastecimiento	No	58-62	3-3 Gestión de temas materiales
- Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	Prácticas de abastecimiento	No	58-62	3-3 Gestión de 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
- Procedimientos de evaluación de los proveedores: Sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados	Prácticas de abastecimiento	No	61-62	3-3 Gestión de 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

Contenido	Aspecto ESG de Amadeus	Material (Sí/No)	Página	Indicador GRI
<b>Servicios al cliente</b>			62-63	
- Medidas para la salud y seguridad de los clientes	Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus	Sí	62-63	3-3 Gestión de temas materiales
	Ciberseguridad y privacidad de datos	Sí		
- Gestión de quejas de los clientes y número de quejas recibidas y resolución			62-63	3-3 Gestión de temas materiales
<b>Información fiscal</b>			64-71	
- Resultados antes de impuestos e impuestos por criterio de caja pagados por país	Solvencia y rendimiento económico	Sí	68-70	207-4 Información por países
	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí		
- Subvenciones públicas recibidas	Cumplimiento, gobierno y ética empresarial	Sí	71	201-4 Ayudas económicas otorgadas por el gobierno
<b>Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852</b>			72-85	
- Elegibilidad y alineamiento de nuestras actividades	Descripción general de las actividades de Amadeus en relación con el Reglamento de Taxonomía de la UE	No	72-73	
- Indicadores clave de rendimiento (KPI) y políticas contables	Actividades elegibles y proporción de cifra de negocios, capex y opex	No	73-76	

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2022**

**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 2022, de AMADEUS IT GROUP, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado.

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

---

### Responsabilidad de los Administradores

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

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 (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

---

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2022. 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 2022 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 2022.
- ▶ 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 2022.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

### Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2022, adicional a la información referida a actividades elegibles exigida en el ejercicio 2021. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en el Anexo A de "Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

---

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo B "Índice de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado EINF.

---

### 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.

2023 Núm. 01/23/03024

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

ERNST & YOUNG, S.L.



---

Elena Fernández García

23 de febrero de 2023