

# amaDEUS



A man in a dark suit and white shirt is shown in profile, looking towards the left. He is standing in front of a large screen that displays a satellite-style image of the Earth, showing continents and oceans. The background is a light, neutral color.

09

# Compromiso con los proveedores

## 9. Compromiso con los proveedores

### HITOS DE 2011

- › Presentación del cuestionario sobre Responsabilidad Social Corporativa para proveedores.
- › Inicio del proyecto de compras regionales en Latinoamérica.
- › Lanzamiento de la iniciativa de mejora del proceso de compra.

### RETOS PARA 2012

- › Implantación de un modelo de compras corporativas más eficiente.
- › Armonización de procedimientos y políticas.
- › Estandarización de los procesos de compra.
- › Búsqueda e implantación de herramientas estándar para la gestión de las compras.



## 9.1 Mejora de nuestra competitividad por medio de la política de compras corporativas

Dada la gran importancia estratégica y económica de los productos y servicios adquiridos, Amadeus sigue un enfoque coordinado que hace hincapié en adquirir productos y servicios de calidad al mejor precio, lo que contribuye de manera considerable a la competitividad del Grupo. Así, hemos desarrollado una política de compras corporativas con los siguientes objetivos en mente:

### Objetivos de la política de compras corporativas

La política de compras corporativas se aplica a todas las entidades que son total o mayoritariamente propiedad del Grupo, y sirve de referencia para el seguimiento que realizan los servicios de auditoría internos. Esta política es de aplicación en la adquisición de todos los bienes y servicios (compras directas, inversiones, arrendamientos financieros y alquileres) sin límites cuantitativos, según los requisitos y la especificación de mejor calidad al mejor precio.

Se ha creado una unidad de Compras Corporativas como área funcional depende del *Chief Financial Officer*, y cuya misión consiste en garantizar la utilización de todas las sinergias potenciales y asegurar la reducción de los costes directos e indirectos de las compras manteniendo, o mejorando, los niveles de calidad actuales. Esta unidad es responsable de la unificación del proceso de compras y de todos los procesos relacionados.

### Objetivos de la política de compras corporativas



## 9.2 Selección del mejor proveedor

Nuestra política de compras corporativas pretende buscar la mejor relación coste/beneficio con un número limitado de proveedores. La selección de proveedores obedece a un proceso de ofertas que, por lo general, incluye un mínimo de tres candidatos. El personal involucrado en la compra de bienes y servicios debe tener en cuenta la responsabilidad social y medioambiental como factor decisivo. En concreto, deberá:

- Conceder prioridad a los bienes que se hayan producido y que puedan desecharse de forma responsable con el medio ambiente (reciclaje o reutilización total o parcial).
- Considerar el consumo energético o el coste operativo de los equipos antes de proceder a la compra.
- Tener en cuenta el coste y el impacto del producto en todo su ciclo de vida al evaluar equipos para su compra.
- En los casos en que varios proveedores cumplan de manera idéntica los requisitos y presenten una propuesta similar desde el punto de vista comercial, la unidad deberá favorecer

a los proveedores que demuestren su compromiso con el medio ambiente mediante la aplicación de políticas medioambientales, y su capacidad y voluntad de cumplir con sus obligaciones en esta materia.

- Asegurarse de que los posibles proveedores y contratistas conozcan y comprendan la responsabilidad y los requisitos medioambientales de Amadeus.
- Asegurarse de que los proveedores cumplen la legislación y las normativas aplicables en materia medioambiental.
- Asegurarse de que los proveedores respetan la legislación en materia de discriminación.
- Asegurarse de que los proveedores respetan y cumplen todas las leyes y normativas en materia de trabajo infantil.
- Asegurarse de que los proveedores contraten, empleen, formen y faciliten la promoción del personal con independencia de su raza, color, sexo, discapacidad, orientación sexual, estado civil, religión, ideología política, nacionalidad u origen social.

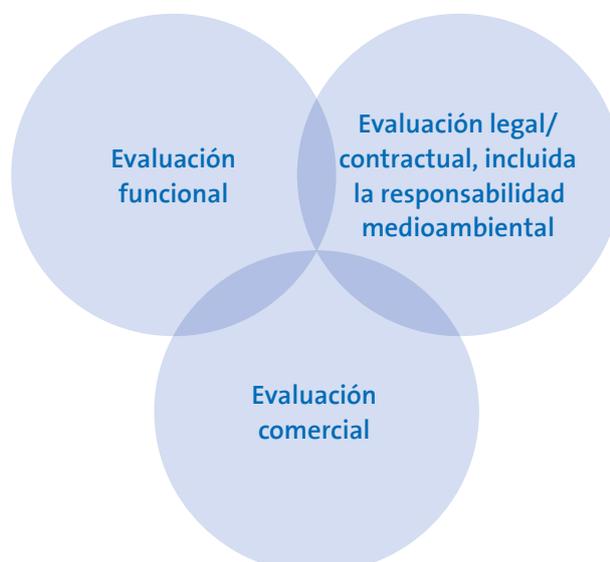
➤ Respetar los derechos de los trabajadores y la legislación laboral.

➤ Respetar el Código de conducta profesional de Amadeus.

Para garantizar que los proveedores de Amadeus siguen nuestros criterios de responsabilidad social corporativa y medioambiental, hemos elaborado un Cuestionario de responsabilidad social corporativa y ambiental. Todos nuestros principales proveedores deberán realizar este cuestionario para demostrar que reúnen todos los requisitos.

Seleccionar al mejor proveedor de un producto o servicio específico conlleva mucho más que simplemente comparar listas de precios. Para satisfacer a nuestros clientes y responder a las necesidades de la empresa, es preciso atender también a la mejor calidad y a las condiciones más económicas. Los principios, directrices y criterios de selección de proveedores y de adjudicación de contratos de compra deberán aplicarse y seguirse en todo momento.

### Fases del proceso de evaluación de proveedores



## 9.3 Cifras representativas

El proceso de evaluación de proveedores lo realizan anualmente todos nuestros departamentos de compras, que están permanentemente involucrados en los procesos de esta área. El objetivo de esta evaluación es controlar y revisar que todos los proveedores cumplan los requisitos de Amadeus. La unidad de compras corporativas analiza y resume todos estos resultados y crea un documento consolidado de la evaluación de cada proveedor.

A continuación, la unidad de compras corporativas (y el departamento de compras local) informa al proveedor del resultado del proceso de evaluación de proveedores.

Si procede, la unidad de compras corporativas, de mutuo acuerdo con los proveedores, trabajará en un plan de actuación que permita garantizar que el rendimiento de cada proveedor mejore en el periodo siguiente.

Además, se deberá notificar a la unidad de compras corporativas cuando existan problemas con proveedores que no puedan resolverse a nivel local o regional. La información procedente de las organizaciones locales permite a la unidad de compras corporativas determinar si un proveedor cumple o mantiene su calificación de rendimiento positiva. En caso de calificación negativa, la unidad de compras corporativas adoptará las medidas oportunas en relación con el proveedor. Si procede, esta tarea se delegará al departamento de compras local o al responsable de compras.

En los últimos cuatro años, Amadeus redujo el volumen de sus compras de 635,5 millones de euros en 2008 a 607,2 millones de euros en 2011, lo que supone una reducción de aproximadamente el 5,5%. En 2011, el 73% de las compras del Grupo estuvo destinado a las sedes centrales (Niza, Erding y Madrid), correspondiendo una parte importante a inversiones en equipos y aplicaciones y a servicios externos (subcontratas y consultores).

### Nuestros principales proveedores

Las sedes centrales de Amadeus (Madrid, Erding y Sophia Antipolis) son aquellas a las que prestan servicio la mayoría de los proveedores.

En Erding, el centro de datos hace preciso que los principales proveedores sean proveedores de *software* y equipos. También se precisan proveedores para los servicios de red.

El centro de procesamiento de datos de Amadeus cuenta con una base de proveedores muy consolidada. Más del 80% del volumen de negocio con proveedores se concentró en menos de 30 empresas.

El número de empresas de desarrollo de *software* subcontratadas se ha reducido a 20 con el fin de optimizar el control y el seguimiento de las relaciones comerciales.

El ámbito de compras relativo a las instalaciones incluye el alquiler de inmuebles, mantenimiento, seguridad, recepción y abastecimiento para una superficie total de más de 60.000 metros cuadrados.

Los proveedores han de someterse periódicamente a un proceso de evaluación. Asimismo, los proveedores de desarrollo de *software* han suscrito, junto con Amadeus, la «Carta de subcontratación», que define el principio general de sus acuerdos y de su colaboración conforme a las normativas y directrices de buenas prácticas del sector del desarrollo de *software*.