



# Anexo

## Índice de contenido GRI



## G3.1 Índice GRI

### CONTENIDO BÁSICO PARTE I: Perfil

#### 1. Estrategia y análisis

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Completo	pg. 5-6			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	pg. 5-6, 15-18, 21-25, 80-94			

#### 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
2.1	Nombre de la organización.	Completo	Portada			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	pg. 15-18			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Completo	pg. 21-26			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	pg. 15			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo	pg. 15			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	pg. 4			

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	pg. 9-10, 13-14, 80-84			
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	Completo	pg. 15-16			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	Completo	pg. 21-25			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	pg. 25, 88			

3. Parámetros de la memoria						
Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	Portada			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	El último informe en Responsabilidad Corporativa de Amadeus cubrió el año 2010 y fue publicado en 2011.			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	pg. 9			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Contraportada			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	Completo	pg. 29-30			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	El alcance de la memoria incluye a todo el Grupo Amadeus a menos que se indique lo contrario en cada sección y capítulo (en el texto, bajo gráficos y tablas).			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	El alcance de la memoria incluye a todo el Grupo Amadeus a menos que se indique lo contrario en cada sección y capítulo (en el texto, bajo gráficos y tablas).			

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	El alcance de la memoria incluye a todo el Grupo Amadeus a menos que se indique lo contrario en cada sección y capítulo (en el texto, bajo gráficos y tablas).			
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Completo	pg. 29-30			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	No han existido reformulaciones de información proporcionada en informes anteriores.			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	En 2011, Amadeus ha incrementado el alcance de la memoria para incluir temas relacionados con todos sus grupos de interés.			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Completo	pg. 125-151			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	pg. 152			

4. Gobierno, compromisos y participación grupos interés						
Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	Informe Anual Gobierno Corporativo 2011 pg. 8-10			
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Completo	El presidente del Consejo no es director ejecutivo.			
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	Informe Anual Gobierno Corporativo 2011 pg. 8-15			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	pg. 45-48			
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	Informe Anual Gobierno Corporativo 2011. pg. 15-18			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	pg. 39			
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	pg. 35-40			

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	pg. 35-40			
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	Amadeus revisa su desempeño en materia de sostenibilidad una vez al año.			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	pg. 35-40			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	pg. 35-40			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	pg. 21-25, 113-124			
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	Completo	pg. 32			



Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	Los grupos de interés para Amadeus son: accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad (comunidades) así como el medio ambiente. En las páginas siguientes se proporcionan más detalles sobre este tema: 5, 32, 47, 52, 77, 97, 113			
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	Los grupos de interés son definidos e identificados por cada área con responsabilidad de contacto diario con el grupo correspondiente. Por ejemplo, el depto. de relación con inversores con los accionistas y recursos humanos con los empleados. Los grupos de interés son identificados basándose en el nivel con el que impactan o son impactados por las operaciones de Amadeus. Las necesidades de cada grupo son revisadas regularmente.			

Perfil	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	Amadeus trabaja con otros miembros de la industria al involucrarse con los grupos de interés (ver pg. 32). Amadeus mantiene contacto regular con los grupos de interés (al menos una vez al año) y la frecuencia depende de la naturaleza y la necesidad del contacto en cada caso.			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	pg. 18-20, 31-32. Amadeus se ha comprometido a iniciar un proceso con los grupos de interés para analizar temas en responsabilidad social corporativa en 2012.			

CONTENIDO BÁSICO PARTE II: Enfoque de gestión: indicadores del desempeño económico							
G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>DMA EC</b>	<b>Enfoque de Gestión EC</b>						
Aspecto	Desempeño económico	Completo	pg. 26, 66-69, 109-110				
	Presencia en el mercado	Completo	pg. 60				
	Impactos económicos indirectos	Completo	pg. 113, 120-124				
<b>DMA EN</b>	<b>Enfoque de Gestión EN</b>						
Aspecto	Materiales	Completo	pg. 104-105				
	Energía	Completo	pg. 99-105, 107-110				
	Agua	Completo	pg. 106				
	Biodiversidad	No reportado			No material	Todas las instalaciones con las que cuenta Amadeus se encuentran situadas en zonas donde no hay afección sobre la biodiversidad.	
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	pg. 107- 110				
	Productos y servicios	No reportado	pg. 100-103			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes. Por tanto, no venden productos embalados o envasados.
	Cumplimiento normativo	Completo	Amadeus no ha recibido ninguna multa o sanción por el no cumplimiento de legislación medioambiental.				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Aspecto	Transporte	No reportado			No disponible	Amadeus no dispone actualmente de una gestión y seguimiento específico en relación al transporte de trabajadores u operaciones. Amadeus tiene como objetivo reportar sobre este tema en los próximos años.	2014
	General	Parcial	pg. 97-98	Información sobre gastos e inversiones.	No disponible	Amadeus no calcula actualmente los gastos totales ni las cifras invertidas en relación al medio ambiente. Sin embargo, parte de las inversiones en infraestructura y equipamiento producen beneficios medioambientales. Amadeus tiene como objetivo reportar sobre este tema en los próximos años.	2014
<b>DMA LA</b>	<b>Enfoque de Gestión LA</b>						
Aspecto	Empleo	Parcial	pg. 52, 53, 55-57	Desglose por género.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
	Relaciones empresa/trabajadores	Completo	pg. 69				
	Seguridad y salud en el trabajo	Completo	pg. 38, 39, 70-72				
	Formación y educación	Completo	pg. 64-67				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	pg. 37, 58, 59				
	Remuneración equitativa para mujeres y hombres	Completo	pg. 58				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
DMA HR	Enfoque de Gestión HR						
Aspecto	Prácticas de inversión y abastecimiento	Parcial	pg. 38,39	Porcentaje de acuerdos y contratos con cláusulas relativas a derechos humanos y porcentaje de proveedores evaluados.	No disponible	Amadeus no incluye actualmente cláusulas con mención específica a derechos humanos en sus contratos de compras ni tiene un procedimiento formal para evaluar el respeto a los derechos humanos de los proveedores. Por favor ver información adicional en los indicadores HR1 y HR2.	2014
	No discriminación	Completo	Amadeus no reportó ningún incidente relacionado con temas de discriminación en 2011.				
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	Durante 2011 Amadeus no ha identificado ninguna operación en la que el derecho a la libre asociación haya estado comprometido.				
	Explotación infantil	Completo	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, por lo que no ha identificado ninguna operación en la que exista un riesgo significativo de explotación infantil.				
	Trabajos forzados	Completo	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello no ha identificado ninguna operación sensible a un riesgo de incidentes de trabajos forzados.				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Aspecto	Prácticas de seguridad	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, por lo que debido a la naturaleza de su negocio no presenta necesidad de esas prácticas de seguridad.	
	Derechos de los indígenas	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello no ha identificado ninguna operación que infrinja los derechos de los pueblos indígenas.	
	Valoración	No reportado			No disponible	Amadeus no tiene implementado un procedimiento formal para evaluar o revisar temas relacionados con derechos humanos, sin embargo, Amadeus lleva a cabo auditorías internas para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta Profesional. Amadeus está actualmente trabajando sobre este tema y tiene como objetivo reportar revisiones de derechos humanos en los próximos años.	2014
	Remediación	Completo	Durante 2011 Amadeus no ha identificado ninguna queja en relación con derechos humanos que haya sido registrada, atendida o resuelta				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>DMA SO</b>	<b>Enfoque de Gestión SO</b>						
Aspecto	Comunidad	Parcial	pg. 113	Porcentaje de operaciones	No disponible	Amadeus no dispone actualmente de datos o indicadores relativos al desarrollo de proyectos en comunidades pero tiene como objetivo recoger esta información en los próximos años. Amadeus no tiene operaciones con efectos negativos significativos en comunidades locales.	2014
	Corrupción	Completo	pg. 38-39				
	Políticas públicas	Completo	pg. 32				
	Comportamiento anti-competitivo	Completo	En 2011 no se registró ninguna acción legal por comportamiento anticompetitivo ni por prácticas monopolísticas.				
	Cumplimiento normativo	Completo	En 2011 Amadeus no recibió ninguna multa significativa o sanción por el no cumplimiento de leyes o reglamentaciones.				
<b>DMA PR</b>	<b>Enfoque de Gestión PR</b>						
Aspecto	Salud y seguridad de clientes	Completo	pg. 85				
	Etiquetado de productos y servicios	Parcial	pg. 86, 87	Requisitos de información de productos y servicios.	No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, por lo que sus servicios no requieren la provisión de información como se indica en este indicador.	

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Aspecto	Comunicaciones de marketing	No reportado			No material	Las políticas de marketing de Amadeus no incluyen la adhesión a códigos voluntarios en relación con comunicaciones de marketing.	
	Privacidad de clientes	Completo	En 2011 no se registraron quejas en relación a la privacidad o pérdidas de información de clientes.				
	Cumplimiento normativo	Completo	Amadeus no recibió ninguna multa relacionada con el no cumplimiento de leyes y regulaciones relativas a la provisión y uso de productos y servicios.				



CONTENIDO BÁSICO PART III: Indicadores de desempeño							
Económico							
Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Desempeño económico</b>							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	pg. 26				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	pg. 109-110	Estimación cuantitativa de las implicaciones financieras del cambio climático. Riesgos debidos a cambios físicos y regulatorios asociados con el cambio climático.	No disponible	Este indicador no está disponible en la fecha en la que se preparó este informe debido a la ausencia de un procedimiento formal para reportar la información requerida.	2014
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Parcial	pg. 68	Nivel de participación en planes de jubilación y condiciones de los planes.	Información confidencial	Este indicador relativo a las políticas de Recursos Humanos de Amadeus es considerado como confidencial.	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Amadeus no ha recibido ninguna ayuda financiera relevante de ningún gobierno durante 2011.				

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Presencia en el mercado</b>							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No reportado					
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No reportado			No material	Los principales proveedores de Amadeus (por cifra de compra) son en la mayoría de los casos grandes empresas multinacionales, por ejemplo proveedores de hardware, software y redes de comunicación. La cifra de gastos de Amadeus en proveedores se concentra principalmente en las tres instalaciones principales, que suman el 73% de todas las actividades de compras. Por este motivo, el principal foco de atención en el Grupo es el control de estas compras.	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial	pg. 60	Proporción de directivos contratados y definición de directivo utilizada.	No disponible	Actualmente Amadeus no tiene implementado un procedimiento para evaluar la proporción de directivos contratados en las comunidades locales. Amadeus pretende empezar a hacer seguimiento en los próximos años sobre este tema.	2014

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Impactos económicos indirectos</b>							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	pg. 113, 120-124				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No reportado					
<b>Ambiental</b>							
Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Materiales</b>							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	pg. 104				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No reportado			No disponible	Amadeus utiliza papel reciclado pero no dispone actualmente de un procedimiento formal para hacer seguimiento del porcentaje de papel reciclado utilizado	2015
<b>Energía</b>							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pg.108				

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pg. 100				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	pg. 100-103				
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	pg. 109-110				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No reportado					
<b>Agua</b>							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	pg. 106				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No reportado					
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reportado					

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Biodiversidad</b>							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No reportado			No material	Las instalaciones de Amadeus no están situadas en áreas con un alto valor en biodiversidad.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No reportado			No material	Las instalaciones de Amadeus no están situadas en áreas con un alto valor en biodiversidad.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No reportado					
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No reportado					

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No reportado					
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	pg. 108				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	pg. 108				
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	pg. 109-110				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello emite cantidades no significativas de sustancias destructoras de la capa ozono.	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello emite cantidades no significativas de otros tipos de emisiones.	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No reportado			No material	Amadeus no realiza vertidos de aguas residuales más allá de la utilizada para el riego de jardines y sanitarios.	

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	No reportado			No disponible	Actualmente no hay un procedimiento implantado para reportar residuos generados en las instalaciones de Amadeus y por ello los datos obtenidos son muy heterogéneos. Amadeus está trabajando actualmente para disponer de un proceso formal de reporte de este indicador en los próximos años.	2013
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello no provoca vertidos.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No reportado					
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No reportado					

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Productos y servicios</b>							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	pg. 100-103				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes. Por tanto, no venden productos embalados o envasados.	
<b>Cumplimiento normativo</b>							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Amadeus no tiene constancia de ninguna sanción por incumplimiento con leyes o normativas de carácter ambiental.				
<b>Transporte</b>							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No reportado			No disponible	Amadeus no dispone actualmente de una gestión y seguimiento específico en relación al uso del transporte por la compañía. Amadeus tiene como objetivo reportar este indicador en los próximos años.	2014
<b>General</b>							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Parcial	pg. 97,98	Información de gastos e inversiones	No disponible	Amadeus no calcula actualmente el gasto total ni las cifras de inversiones dedicadas a medio ambiente. No obstante, parte de las inversiones realizadas en infraestructura y equipos producen beneficios medioambientales. Amadeus tiene intención de reportar esta información en próximos años.	2014



Social: Prácticas laborales							
Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Empleo</b>							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Parcial	pg. 52, 55-57	Desglose por género. Datos de trabajadores desglosado por tipo de empleos.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tenemos como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	pg. 53	Las nuevas contrataciones no están desglosadas por género, grupo de edad o región. La rotación no es reportada por grupo de edad.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por grupo de edad. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tenemos como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	No reportado					
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No reportado			No disponible	El proceso actual de recolección de datos no incluye datos de baja por maternidad o paternidad. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
<b>Relaciones empresa / trabajadores</b>							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	pg. 69				

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	pg. 69				
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No reportado					
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Parcial	pg. 71-72	No disponemos de desglose por género. Los datos de enfermedades profesionales no están reportados.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	pg. 70-72				

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No reportado					
<b>Formación y educación</b>							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Parcial	pg. 64	No disponemos de desglose por género.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No reportado					
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Parcial	pg. 65-66	Desglose por género	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2014
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>							
LA13	Composición de los órganos de Gobierno Corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	pg. 37, 59	Empleados y cuerpos gubernativos desglosados por minorías y grupos de edad.	No disponible	El proceso actual de recolección de datos no cubre el desglose por género. Amadeus está trabajando en resolver este tema y tiene como objetivo reportar los datos relevantes en los próximos años.	2013

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Parcial	pg. 57-58	Ratio de salario básico y remuneración.	Información confidencial	Este indicador relativo a las políticas de Recursos Humanos de Amadeus es considerado como confidencial.	

### Social: Derechos humanos

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
-----------	-------------	-----------	--------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

#### Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No reportado			No disponible	Amadeus no incluye actualmente cláusulas con mención especial a derechos humanos en sus contratos de compras. Sin embargo, tiene como objetivo producir nuevos estándares para contratos y RFPs para cubrir este tipo de cláusulas.	2013
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No reportado			No disponible	Amadeus no dispone de una evaluación del respeto a los derechos humanos por los proveedores. Sin embargo, para asegurarse de que todos (los principales) proveedores de Amadeus sigue criterios de Responsabilidad social y Medioambiental, el depto. de compras ha introducido un cuestionario social y medioambiental. El cuestionario cubre temas relacionados con discriminación, trabajo infantil y derechos laborales.	2014

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	pg. 38				
<b>No discriminación</b>							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	No se han detectado incidentes de discriminación en Amadeus en 2011.				
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>							
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	Durante 2011 Amadeus no ha identificado ninguna operación en la que el derecho a ejercitar la libertad de asociación esté en riesgo.				
<b>Explotación infantil</b>							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes y por eso no ha identificado ninguna operación con riesgo significativo en relación a incidentes de explotación infantil.				

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Trabajos forzados</b>							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, por lo que no ha identificado ninguna operación en la que exista un riesgo significativo de incidentes de trabajos forzados o no consentido.				
<b>Prácticas de seguridad</b>							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, por lo que debido a la naturaleza de su negocio no presenta necesidad de esas prácticas de seguridad.	
<b>Derechos de los indígenas</b>							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No reportado			No material	Amadeus lleva a cabo transacciones para la industria global de turismo y viajes, y por ello no ha identificado ninguna operación que infrinja los derechos de los pueblos indígenas.	
<b>Valoración</b>							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No reportado			No disponible	Más allá de auditorías internas de cumplimiento del Código de Conducta Profesional Amadeus no tiene un procedimiento formal implantado para revisar el cumplimiento de derechos humanos. Amadeus está actualmente trabajando sobre este tema con objeto de reportarlo en los próximos años.	2014

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Remediación</b>							
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resultas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo	Durante 2011, Amadeus no ha identificado ninguna queja en relación a incidentes relacionados con derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resultas mediante mecanismos conciliatorios formales.				
<b>Social: Sociedad</b>							
Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Comunidad</b>							
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	Parcial	pg. 9, 113	Porcentaje de operaciones	No disponible	Amadeus no dispone actualmente de datos relativos al nivel de operaciones sobre proyectos en comunidades locales.	2014
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No reportado			No material	Amadeus no desarrolla operaciones con efectos negativos significativos sobre comunidades locales.	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos o significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No reportado			No material	Amadeus no desarrolla operaciones con efectos negativos significativos sobre comunidades locales.	

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Corrupción</b>							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	pg. 39				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	pg. 38				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	En 2011 Amadeus no identificó ningún incidente relacionado con corrupción.				
<b>Políticas públicas</b>							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	pg. 32				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No reportado					
<b>Comportamiento anti-competitivo</b>							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	En 2011 no hubo acciones legales materiales por comportamiento anticompetitivo, prácticas monopolísticas o comportamiento anti-competitivo.				



Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Cumplimiento normativo</b>							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	En 2011 Amadeus no recibió sanciones o multas relativas al incumplimiento de las leyes y regulaciones.				
<b>Social: Responsabilidad sobre productos</b>							
Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Salud y seguridad de clientes</b>							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Parcial	pg. 85	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos.	No disponible	Actualmente, Amadeus no tiene implantado un procedimiento sistemático para obtener estos datos. Amadeus está trabajando en empezar a recoger este tipo de información para los próximos años.	2014
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado					

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No			No material	Como empresa que se dedica al procesamiento de transacciones en la industria del turismo y el viaje, los servicios de Amadeus no están sujetos a los requerimientos señalados en este indicador.	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No					
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Parcial	pg. 86	Resultados de encuestas midiendo la satisfacción de clientes.	No disponible	Actualmente Amadeus no dispone de un procedimiento sistemático para obtener estos datos. Amadeus está actualmente trabajando para empezar a reunir este tipo de información para los próximos años.	2014
<b>Comunicaciones de marketing</b>							
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No			No material	Las políticas de marketing de Amadeus no incluyen la adhesión a códigos voluntarios en relación a comunicaciones de marketing.	

Indicador	Descripción	Reportado	Página / Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No			No material	Las políticas de marketing de Amadeus no incluyen la adhesión a códigos voluntarios en relación a comunicaciones de marketing.	
<b>Privacidad de clientes</b>							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	En 2011 no se registraron quejas relacionadas con el respeto a la privacidad y la pérdida de datos personales de clientes.				
<b>Cumplimiento normativo</b>							
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	En 2011 Amadeus no recibió ninguna multa relacionada con el incumplimiento de leyes o regulaciones sobre el suministro y uso de productos y servicios.				



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011

A la Dirección de Amadeus IT Holding, S.A. (en adelante Amadeus):

### Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011, para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1), así como la validación de aseguramiento limitado de los indicadores de desempeño reportados, correspondientes al año 2011.

La preparación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Amadeus, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)* y con la Guía de Actuación para los trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Amadeus que han participado en la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Amadeus para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad, de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011, en función del entendimiento de Amadeus de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011 a lo señalado en la Guía G3.1 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Amadeus.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable y, por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants* (IFAC).

### **Conclusión**

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de Responsabilidad Corporativa Amadeus 2011 contiene errores significativos o no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1 (G3.1).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ramón Abella', written in a cursive style.

Ramón Abella  
Socio  
21 Mayo 2012