



**Habib Ragelhassi**

País de origen: Marruecos  
Oficina: Niza (Francia)

**Monica Jowah**

País de origen: Zimbabue  
Oficina: Sudáfrica



**Stefano Boero**

País de origen: Italia  
Oficina: Niza (Francia)

**Juliane Benete**

País de origen: Brasil

Oficina: Sídney



Info

07

# Responsabilidad Social Corporativa

**Lauren Moment-Walker**

País de origen: Reino Unido

Oficina: Bangkok (Tailandia)



## Responsabilidad Social Corporativa



Fotografía realizada por France Grenot

La industria de los viajes y el turismo comprende sectores diversos e interdependientes que, juntos, representan el 9% del PIB mundial y de los puestos de trabajo en todo el mundo<sup>(17)</sup>. En su condición de nexo de unión para el complejo ecosistema de vendedores y compradores de viajes, Amadeus está en una posición privilegiada para impulsar actividades de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) aprovechando sus recursos tecnológicos, su especialización y sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

Aunque el número y la calidad de los proyectos de RSC impulsados por Amadeus siguió creciendo, el 2012 fue también un año de revisión y autoevaluación. Hemos examinado nuestra estrategia de RSC desde su establecimiento formal en 2008 con el objetivo de evaluar los resultados y el impacto de nuestro programa actual para, posteriormente, determinar cómo podemos mejorar nuestra contribución. El resultado de esta evaluación indicó que si bien el programa de RSC de Amadeus tenía cimientos sólidos, había un considerable margen para mejorarlo y desarrollarlo de forma más específica.

Con este enfoque renovado, los proyectos se agrupan en seis áreas:

### **Acción Social:**

#### **1 Transferencia de conocimientos y aptitudes**

- › Proyectos formativos y educativos

#### **2 Technology for good**

- › Componentes concretos de la tecnología de Amadeus empleados en proyectos sociales

#### **3 Apoyo a las comunidades**

- › Proyectos benéficos locales y voluntariado

### **Sostenibilidad medioambiental:**

#### **1 Sistema de Gestión Medioambiental**

- › Para medir evaluar, mejorar y realizar un seguimiento del consumo de energía y recursos naturales en nuestras operaciones

#### **2 Evaluación del rendimiento medioambiental de los productos de Amadeus**

- › Identificar y potenciar las ventajas medioambientales de nuestros productos

#### **3 Alianzas por la sostenibilidad**

- › Cooperación con otros actores del sector en proyectos conjuntos en materia de sostenibilidad

**Nuevo marco general de Responsabilidad Social Corporativa de Amadeus**



A través de una combinación de programas globales voluntarios e iniciativas locales y regionales en estas seis áreas, podemos llevar a cabo un programa de RSC de forma flexible y adaptada a los contextos y necesidades de los diferentes mercados de todo el mundo.

### Una estructura de gestión reforzada

Para impulsar el nuevo programa de RSC, se ha creado una nueva estructura de gestión con directivos sénior que descentraliza el control y facilita la plena implicación de todos los integrantes de Amadeus, así como el impulso y la gestión local de los proyectos. Esta estructura facilitará esa implicación desde los estratos inferiores hacia los superiores, que es tan necesaria para ampliar el alcance geográfico cualitativo de nuestro programa de RSC, y un enfoque común más específico en todo el Grupo Amadeus.

La estructura de gestión de la RSC en Amadeus



## Acción Social

Nuestra aspiración es mejorar nuestra contribución a la sociedad, de forma gradual y visible, movilizandolos recursos que hacen única a Amadeus:

**1 Nuestro equipo humano y su talento**

**2 Nuestras capacidades tecnológicas**

**3 Nuestra experiencia y conocimientos en el sector mundial de los viajes**

- › Participar en proyectos que abordan desafíos reales de nuestra sociedad es una vía para reforzar la implicación, la lealtad y el sentimiento de orgullo de nuestros empleados
- › Mediante la colaboración en proyectos, podemos tener relaciones más dinámicas con nuestros socios y clientes
- › Como consecuencia de los positivos resultados de nuestras actividades de Acción Social, podemos reforzar la reputación de Amadeus entre sus grupos de interés en todo el mundo

El programa de Acción Social de Amadeus parte de una voluntad de conseguir que nuestra contribución a la sociedad vaya más allá de la expansión comercial. Como empresa cívica con dimensión internacional, tenemos el deber de interactuar de forma responsable desde una perspectiva comercial, social y medioambiental. En este contexto, una de las preguntas que Amadeus quiere responder es: ¿Cómo mejoran nuestras actividades la calidad de vida de las comunidades que nos acogen?

Además, tiene sentido empresarial a largo plazo. Cuando se gestiona bien, la Acción Social también puede facilitar la consecución de objetivos estratégicos importantes para Amadeus:

### El programa de Acción Social de Amadeus aborda desafíos sociales reales

**Escasez de personal local cualificado en el sector de los viajes de los países en vías de desarrollo**

Los **proyectos de transferencia de conocimiento y aptitudes** de Amadeus benefician a estudiantes, licenciados universitarios y profesionales del sector en 22 países. Estos proyectos de capacitación profesional pretenden reducir la brecha entre los estudios generalistas y las necesidades empresariales reales

**«Aunque el número de personas viviendo en la pobreza más extrema ha disminuido durante las últimas tres décadas, sigue habiendo más de 1.000 millones de personas en esta situación»**  
(fuente: PNUD: *Fast Facts: Poverty Reduction*, enero de 2013)

Las iniciativas de **apoyo a las comunidades** de Amadeus recaudaron más de 150.000 euros en donaciones para cubrir necesidades básicas en diferentes regiones de todo el mundo

**En 2012, cada día murieron 19.000 niños por causas evitables**  
(fuente: UNICEF)

**Alianza mundial de Amadeus con UNICEF** para solicitar donaciones de los consumidores cuando compran sus viajes en Internet. Las aportaciones se reunirán y ayudarán a financiar proyectos para niños desfavorecidos de todo el mundo



*Amadeus Leadership Conference 2012:* Los responsables nacionales de Amadeus en un taller de RSC para evaluar el impacto de la estrategia y la actividad de RSC en todo el mundo

### El proceso de remodelación de nuestro programa de Acción Social

A partir de los resultados de nuestros proyectos sociales y las impresiones de nuestros socios en estos proyectos, hemos confirmado nuestra creencia de que nuestro singular conjunto de aptitudes y tecnologías, junto con el alcance de nuestra red comercial, se traducen en recursos sostenibles con una considerable capacidad para impulsar cambios sociales en muchas comunidades locales en las que estamos presentes. En este contexto, hemos sentado las bases para seguir avanzando con pasos manejables y visibles —a partir de 2013— para garantizar la implicación de todos los niveles de la empresa, desde los inferiores hacia los superiores, el incremento constante del alcance geográfico y un enfoque común en el Grupo Amadeus en todo el mundo.

### Primer paso: Evaluar nuestro planteamiento y nuestra actividad

Como primer paso, se evaluó el programa de Acción Social mediante un análisis interno del tipo de actividad llevada a cabo hasta 2012, y sus resultados. Durante este proceso, que duró seis meses, la dirección de Amadeus en todas nuestras delegaciones nacionales, los socios de proyecto de todo el mundo y la Comisión Ejecutiva de Amadeus realizaron su propia evaluación sobre el impacto del planteamiento general y los proyectos en marcha.

En 2013-2014, ampliaremos el proceso de revisión para incorporar más puntos de vista de nuestros principales grupos de interés externos.

**2012**

Rediseño de la estrategia de RSC

**2013**

Comienza a ejecutarse el plan estratégico

**Segundo paso:  
Definir un conjunto de directrices  
comunes para toda la empresa**

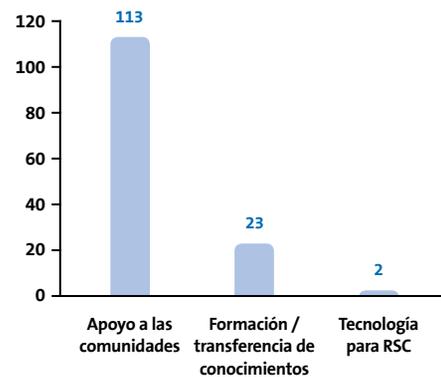
Para garantizar el nivel adecuado de coordinación y unos resultados adecuados, se pone a disposición de toda la compañía un conjunto de directrices comunes y flexibles a través de un portal dedicado específicamente a la RSC. Estas directrices, junto con el marco de RSC, apoyan el desarrollo de la política de Acción Social de la compañía en todo el mundo. Además, se realizan labores de coordinación a través de reuniones semestrales de la red internacional de gestión de la RSC, así como reuniones trimestrales de revisión entre la organización central y el equipo gestor de RSC de cada región.



El portal interno de Acción Social de Amadeus



**Proyectos de Responsabilidad Social Corporativa en 2012**



Principales indicadores de rendimiento	2012
Número de países con proyectos en curso	45
Número de alianzas activas (proyectos e iniciativas)	138
Número de empleados participantes	1.628
Gestores de RSC en los diferentes países y delegaciones	84
Empleados voluntarios	1.544
Horas de voluntariado registradas	4.670
Inversión en iniciativas en beneficio de la comunidad (valor en euros)	
Donaciones en especie	194.880
Donaciones en efectivo	156.083

### Resultados de la estrategia de Acción Social de Amadeus en 2012

La estrategia de Acción Social de Amadeus cubre todos los proyectos e iniciativas sociales en los que participan las personas que integran Amadeus y que fomentan el desarrollo social, la capacitación profesional y la ayuda humanitaria en las comunidades locales. Se puede encontrar una panorámica completa del ámbito y el alcance de las actividades en 2012 en [www.amadeus.com/csrmapp](http://www.amadeus.com/csrmapp)

En 2012, las personas que forman Amadeus demostraron una vez más su voluntad de seguir contribuyendo a resolver los desafíos sociales de las comunidades en las que viven. Se desarrollaron un total de 138 iniciativas en 45 países, número que representa el 62% de las oficinas nacionales de Amadeus en todo el mundo.

#### Programa de apoyo a las comunidades de Amadeus

Nuestro programa de apoyo a las comunidades cubre los proyectos sociales que las oficinas y el personal de Amadeus llevan a cabo en el lugar donde residen a beneficio de sus comunidades locales y en colaboración con ellas.

Actualmente, esta actividad se desarrolla en todo el Grupo Amadeus mediante una combinación de programas plurinacionales y proyectos nacionales.

En 2012, más del 80% de la actividad de nuestro programa de Acción Social se centró en el apoyo a las comunidades coincidiendo con el 25º aniversario de la compañía, durante el cual diversos mercados optaron por compartir la celebración con los más desfavorecidos de sus regiones. Durante la semana de celebraciones en el mes de octubre, los empleados de Amadeus de todo el mundo eligieron hacer de la RSC una parte real y visible del aniversario de la empresa.

Los empleados de más de 20 de nuestros centros, que representan más del 80% de nuestra plantilla, realizaron contribuciones personales en sus comunidades locales. A través de diversas actividades, dedicaron su tiempo y realizaron donaciones materiales —como alimentos, material escolar, ropa y juguetes— destinadas a personas necesitadas.

*“En las celebraciones de nuestro 25º aniversario, primó menos el nosotros y más lo que 25 años de éxitos nos pueden animar a conseguir para los demás...”*



Empleados de Miami limpiando el bosque



Personal de Tailandia compartiendo las celebraciones con el Centro para la Protección y el Desarrollo de la Infancia



Costa de Marfil. Donación a la organización sin ánimo de lucro centrada en la infancia AREEA-La Page Blanche



Ceremonia de servicios a la comunidad en Hong Kong



Empleados estadounidenses durante un almuerzo para recaudar fondos para los niños necesitados, organizado con motivo de la celebración del 25º aniversario



Sudáfrica. Paseo en avión y jornada al aire libre para la Casa de Niños de St. Lawrence

Además de las actividades en torno a la celebración del aniversario, nuestros proyectos a largo plazo de apoyo a las comunidades siguieron prosperando.

Algunos ejemplos son:

**Latinoamérica:** Segunda edición del Día del Voluntario de Latinoamérica, en el que **12 oficinas nacionales de Amadeus** en toda la región organizaron y coordinaron a los empleados que querían hacer voluntariado y contribuir al desarrollo de las comunidades locales necesitadas. Un elemento nuevo y muy importante de esta edición fue la participación de los clientes junto con los voluntarios de Amadeus.

**Norteamérica:** Entrega oficial del proyecto Amadeus Haiti Orphanage a la entidad sin ánimo de lucro Great Commission Alliance.

En 2010, **Amadeus Norteamérica** y Great Commission Alliance (GCA) unieron sus fuerzas para construir un orfanato para 100 niños. El personal de Amadeus recaudó 194.000 dólares para construir la primera planta del orfanato. Una vez finalizadas las obras, Great Commission Alliance asumió la gestión diaria y el desarrollo futuro del orfanato.

### Resultados del Amadeus Haiti Orphanage Project

Para financiar la construcción del orfanato, que comenzó en 2011, Amadeus Norteamérica, en estrecha colaboración con el personal local, creó un programa de recaudación de fondos mediante patrocinios y un programa de donaciones mediante deducciones en las nóminas de los empleados. Para potenciar estos esfuerzos, los empleados participaron en actos para recaudar fondos y organizaron una rifa para clientes y empleados. Se necesitaron nuevas captaciones de fondos para cubrir los costes adicionales de la construcción, debido a los incrementos de precios tras el terremoto.

El orfanato GCA/Amadeus House of Hope cuenta con un equipo completo de profesionales que ofrecen un entorno de cariño y cuidados. El personal del orfanato House of Hope está formado por un director, un vicedirector, cuidadoras, cocina, lavandería, limpieza y seguridad a tiempo completo.

Los fondos necesarios para el funcionamiento del orfanato GCA/Amadeus House of Hope ascienden a 175 dólares por niño al mes (50 dólares para cuidados, 100 dólares para alimentación [tres comidas al día], 25 dólares para

educación). GCA tiene intención de solicitar estos fondos a través de su programa «Apadrina un huérfano». Entretanto, GCA está cubriendo los costes directamente gracias a actos anuales de recaudación de fondos que cubren los costes administrativos.



Orfanato de Haití

**Europa:** Donación mensual de alimentos en Madrid para la organización sin ánimo de lucro Cáritas. En la primera semana de cada mes, el personal de Amadeus dona alimentos diversos no perecederos, incluida comida para bebés y pañales. Las donaciones las recogen voluntarios de Cáritas que después las entregan a las familias necesitadas de Madrid. En los primeros seis meses del proyecto, se han donado más de 2.000 kilos de comida a más de 400 familias.

Laurence Haven en Sudáfrica, Mnazi Mmoja Primary School en Tanzania, Angels Centre for Abandoned Children en Kenia, Malaika Babies Home en Uganda, SOS Village en Camerún, Dzorwulu Special School en Ghana, Fondation Espoir en Costa de Marfil y Village Pilote Centre en Senegal.

**Asia-Pacífico:** Amadeus Cares, un programa de tres pilares en Amadeus Asia-Pacífico (nuestra oficina regional en Bangkok) que se ocupa de las personas más vulnerables de Tailandia.



**África:** La actividad se centra fundamentalmente en apadrinar y ayudar a los niños sin hogar. Los empleados y directivos de Amadeus trabajaron en estrecha colaboración con las entidades e instituciones benéficas locales, como St.



Monitor y niños de SOS Douala con el equipo de Amadeus en Camerún



Día de la Solidaridad en Costa de Marfil. Actividad lúdica con niños del Orfanato de Bingerville en el Centro Doraville

### **Amadeus Cares: Una mayor atención a la Responsabilidad Social Corporativa en Asia**

En Amadeus Asia-Pacífico, la Responsabilidad Social Corporativa es una herramienta estratégica que pretende apoyar el desarrollo social y económico de las comunidades más desfavorecidas.

*“Amadeus Cares es el paraguas bajo el que estamos desarrollando nuestras actividades de responsabilidad social, centrándonos especialmente en la educación y la infancia”*

Dentro de Amadeus Cares, tenemos tres áreas de proyectos que replican nuestro marco corporativo de RSC: Build to give, Run to give y Educate to give. El objetivo de estos proyectos es ofrecer apoyo a las comunidades más desfavorecidas, especialmente en Tailandia.

**Build to give** se lleva a cabo en colaboración con la entidad sin ánimo de lucro Habitat

for Humanity, que identifica familias de la zona que necesitan una vivienda.

Hasta la fecha, más de 100 empleados de la oficina regional de Amadeus han trabajado con profesionales de la construcción y han ayudado a poner los cimientos, y a levantar y pintar las paredes de las casas de los beneficiarios. En 2012, el personal de Bangkok ayudó a pintar y limpiar una escuela afectada por las inundaciones. Esta es la tercera edición de Build to give y cada año el número de empleados aumenta.

**Run to give** se diseñó como un acontecimiento solidario en el que se animaba a los empleados de la oficina regional de Amadeus a participar en carreras benéficas para recaudar fondos para la educación de estudiantes tailandeses que no cuentan con recursos económicos. En 2012, los fondos recaudados se destinaron a financiar un laboratorio de informática en International Support Group Foundation y becas para estudiantes universitarios. También en este caso, el número de empleados no deja de crecer año a año.

**Educate to give** se centra en mejorar la educación de la infancia en áreas desfavorecidas de Bangkok. En 2012, en

colaboración con la entidad sin ánimo de lucro Worldvision y la empresa de seguros de viaje ACE Travel, 40 empleados voluntarios pasaron un fin de semana con 100 niños de áreas muy pobres de Tailandia, disfrutando de diferentes actividades educativas. En una segunda ocasión, 30 empleados de Amadeus acompañaron a 100 niños a visitar el Planetario de Bangkok.

#### **Extractos de los comentarios de los empleados**

*“El fin de semana que pasamos con los niños fue memorable. Me encantó participar y ver cómo se iluminaban sus sonrisas. ¡No me perderé la próxima! BIEN HECHO”*  
Ploy Srirathum

*“Muchas gracias por la gran actividad que realizamos juntos. Todo fue fenomenal y será un bonito recuerdo. Me gustaría disfrutar de este tipo de actividades más a menudo para poder relacionarnos con los chavales y conocernos...”*  
Korakod Sangmala

Otra de las actividades que se realizó en todo el mundo fueron carreras deportivas y maratones en los que los empleados participaron con el fin de recaudar fondos para las entidades benéficas de su elección en diversos mercados como el Reino Unido, Alemania, Tailandia y Australia.

Una fórmula recurrente para recaudar fondos fueron los mercadillos solidarios, como el Charity Village de Amadeus Italia. Este proyecto, realizado en colaboración con la entidad sin ánimo de lucro Telefono Azzurro Onlus, tiene como objetivo recaudar fondos a través del esfuerzo y las habilidades de la plantilla, como la venta de alimentos, libros usados, etc.



La plantilla de Italia organizó el mercadillo solidario Charity Village para recaudar fondos destinados a diferentes iniciativas sociales

### **El programa Technology for good**

En el marco de nuestro compromiso para reforzar nuestro papel como actor del desarrollo social en todo el mundo, Amadeus ha formalizado una alianza mundial con UNICEF para mejorar las vidas de los niños en todo el mundo a través de los viajes.

A través de este programa internacional, pondremos nuestra tecnología al servicio de UNICEF instalando una solución para el pago de donaciones en los portales de viajes. Así, los viajeros de todo el mundo tendrán la posibilidad de hacer donaciones para proyectos de UNICEF cuando hagan sus reservas de viaje en Internet.

Para alcanzar nuestro objetivo con el programa, Amadeus y UNICEF se pondrán en contacto con distribuidores de viajes en determinados mercados con vistas a captarlos para la iniciativa y que faciliten las donaciones de los viajeros en sus portales de comercio electrónico.

Los equipos técnicos de Amadeus alojarán, administrarán y harán el mantenimiento de la solución de donaciones sin coste para UNICEF ni los distribuidores de viajes.

Esta alianza tiene como objetivo sentar las bases para una colaboración más amplia mediante el uso de la innovación tecnológica e implicar a todo el sector de los viajes y los viajeros para que hagan pequeñas aportaciones individuales que, una vez reunidas, pueden convertirse en una fuente de recursos económicos importante y sostenible para proyectos relacionados con la infancia en todo el mundo.



Día de la solidaridad en Senegal: El equipo de Amadeus en el Centro Village Pilote de Sangalkam. Fotografía realizada por Mariatou Ouattara

### **Programa de transferencia de conocimientos y aptitudes**

En 2012, los proyectos encuadrados en el programa de transferencia de conocimientos y aptitudes de Amadeus también siguieron creciendo y ofreciendo la capacitación y la visión sobre el mundo de los viajes que necesitan los licenciados y profesionales del sector en 23 países. Los proyectos de capacitación profesional tienen como finalidad reducir la brecha entre las instituciones académicas generalistas y las necesidades empresariales reales y para ello recurren a cursos que tratan desde conocimientos básicos de informática hasta gestión empresarial general, pasando por cómo realizar reservas de viajes. Los proyectos del Observatorio de Turismo de Amadeus también están ofreciendo unas perspectivas útiles sobre los flujos turísticos en Argentina, Cuba, Uruguay y Chile.

### Colaboración en América a través de Business Corps

En el marco de un esfuerzo colaborativo en múltiples mercados para desarrollar habilidades profesionales en organizaciones sin ánimo de lucro, Amadeus Norteamérica y Amadeus Brasil ayudaron a mejorar los procesos de gestión de negocio en tres organizaciones no gubernamentales (ONG): Bola Pra Frente, Saúde Criança y CDI. El proyecto fue una iniciativa piloto de Business Corps, una alianza empresarial liderada por una red de socios del sector privado de la que Amadeus Norteamérica es miembro fundador y presidente de turno en 2012-2013. La contribución de Amadeus Brasil sobre el terreno, junto con DOW Chemical, HP e IBM trabajando directamente con las tres ONG, es un resultado tangible de los objetivos de Business Corps.



Empleados de Amadeus en una sesión de planificación con responsable de la ONG CDI en Brasil

### Extractos de los resultados conseguidos con las tres ONG:

*“...Toda la plantilla de CDI en Rio y Sao Paulo empezó a usar un único sistema de correo electrónico, lo que mejoró la eficiencia organizativa un 200% y aumentó el espacio de almacenamiento un 25.500% (de 100 MB a 25 GB). Además, el número máximo de cuentas de correo de CDI pasó de 200 a 300 y el nuevo sistema es más estable y menos restrictivo para los usuarios. El tiempo necesario para configurar y reparar cuentas también se ha reducido espectacularmente, lo que ha optimizado las operaciones del departamento informático y les ahorra otras 4 horas al mes...”*

*“...Se tradujeron 30 documentos al español para Saúde Criança, lo que les ha permitido llegar a una audiencia más amplia en toda Latinoamérica.*



Bola Pra Frente

*También se ha iniciado el desarrollo de una nueva plataforma de donaciones en línea que está fomentando el conocimiento del programa y facilitando la recepción de donaciones internacionales...”*

*“...para Bola Pra Frente, se realizó una evaluación de los sistemas informáticos de la entidad y un proceso de migración del correo electrónico. Amadeus también colaboró con un servidor informático y un proyecto de copias de seguridad de software que se espera que mejore la eficiencia organizativa, la seguridad y las comunicaciones. Bola Pra Frente también recibió capacitación en planificación empresarial y estrategias de marketing para sus actos y sus actividades de recaudación de fondos”*

Más información en el informe [Rio Impact Report](#), publicado por Business Corps

**AmadeusFans:  
Reducción de la brecha entre el  
aprendizaje universitario y las  
necesidades del mercado laboral**

AmadeusFans es una asociación benéfica fundada por empleados de Amadeus Egipto con el objetivo de capacitar a licenciados universitarios para que adquieran los conocimientos y la experiencia que necesitan y después postularlos como candidatos a cubrir vacantes en agencias de viajes y aerolíneas en Egipto. El programa de formación impartido a estos jóvenes demandantes de empleo busca reducir la brecha entre su experiencia de aprendizaje y las necesidades del mercado laboral.



Programa de formación AmadeusFans para demandantes de empleo en las regiones de El Cairo y Alejandría

*“...En julio de 2011, AmadeusFans quedó inscrita en el registro del Ministerio de Solidaridad Social con el número 8200. Nuestro objetivo es desarrollar las capacidades de los licenciados y los demandantes de empleo con el fin de ayudarlos a encontrar buenos trabajos en el sector de los viajes y el turismo. El objetivo de AmadeusFans es dar anualmente becas de formación a 100 licenciados universitarios egipcios. El primer paquete formativo comenzó en marzo de 2012. Desde entonces, 24 estudiantes han completado su beca, que incluye formación en servicio al cliente, aspectos concretos de la distribución mundial de viajes y conocimientos básicos sobre aerolíneas. AmadeusFans también ofrece formación subvencionada para mejorar las aptitudes de los agentes de viajes locales”.*



Formación en distribución de viajes con la Aga Khan Foundation y la entidad sin ánimo de lucro Om Habiba en la región de Asuán.

Sobre la base del éxito cosechado, en 2012 Amadeus Egipto formalizó acuerdos con la Aga Khan Foundation, la entidad sin ánimo de lucro Om Habiba y la Asociación de Agentes de Viajes Egipcios por los que ofrece licencias de formación para cursos certificados sobre distribución mundial de viajes en 8 provincias diferentes: El Cairo, Alejandría, Mansoura, Asuán, Luxor, Zagzig, Sharm El Sheikh y Hurgada. En el marco de este acuerdo de colaboración de dos años de duración, también se donarán ordenadores. El objetivo es apoyar a las agencias de viajes de cada región a través de la capacitación.

Entre los patrocinadores de AmadeusFans, están actores locales del sector de los viajes como Carlson Wagonlit, Thomas Cook, East West, Red Sea Tours, Astra Travel, Excel y Blue Sky.

Con el fin de promover la educación superior entre los estudiantes de zonas desfavorecidas, el personal de Amadeus también participó en actividades deportivas solidarias. Un ejemplo destacado fue el Maratón Bangkok Post, donde participaron 130 empleados con el fin de recaudar fondos para becas universitarias para estudiantes necesitados.



**Donaciones de ordenadores**

En relación con los proyectos de transferencia de conocimientos y aptitudes, también siguió creciendo la demanda de donaciones de ordenadores de Amadeus para facilitar la formación virtual y la creación de laboratorios de informática en los colegios. Se donaron más de 250 ordenadores para crear aulas informatizadas en varios países, como Jordania, Ucrania, Alemania, Francia, China, Malasia, Cuba, Filipinas, Panamá y Tanzania.



Orfanato UAC de Ucrania con ordenadores



Empleados acondicionando ordenadores



Inauguración del aula de informática en la Universidad de Camagüey

## Sostenibilidad medioambiental

Durante más de veinte años, Amadeus ha disfrutado de un continuo crecimiento y ha brindado beneficios económicos y sociales a sus empleados, accionistas, clientes y socios. Por otro lado, y en comparación con empresas de otros sectores, Amadeus tiene un impacto medioambiental relativamente bajo. No obstante, con más de 10.000 empleados, presencia en más de 190 mercados y operaciones en un sector de alto consumo energético, Amadeus es consciente de la necesidad de reducir al mínimo el impacto medioambiental de la empresa y, al mismo tiempo, de ayudar al sector de los viajes en sus esfuerzos en pro de la sostenibilidad.

En el marco de su programa de RSC revisado, las iniciativas medioambientales de Amadeus pueden dividirse en tres grandes áreas de actividad o contribución. **En primer lugar**, nuestra responsabilidad más directa y clara consiste en abordar **el impacto medioambiental de nuestras operaciones**. Nuestro **Sistema de Gestión Medioambiental** mide los recursos que consumimos, identifica áreas de mejora, implanta especificaciones y revisa los resultados conseguidos. Durante 2012, nuestro principal avance en esta área ha sido la mejora del sistema de elaboración de informes sobre consumo de recursos

en nuestras diez instalaciones más importantes por número de empleados, que se ha traducido en informes más precisos. En algunos casos, este ejercicio conllevó corregir cifras que habían sido incluidas en anteriores informes y esta circunstancia se indica en la sección correspondiente. En líneas generales, se ha mejorado la eficiencia en todas las partidas (electricidad, papel, emisiones de CO<sub>2</sub>, agua y residuos). En los párrafos e imágenes que figuran a continuación, se ofrece información más detallada.

Como en años anteriores, solemos encontrar un interés económico y medioambiental común que facilita nuestra actuación a la hora de reducir el consumo de recursos y de minimizar nuestro impacto medioambiental. En muchos casos, las acciones para reducir el consumo implican una inversión nula o muy reducida (como las iniciativas que fomentan cambios de hábitos) y en la mayoría de los casos, la inversión se ha amortizado en menos de un año (como la sustitución de bombillas incandescentes por bombillas LED).

**En segundo lugar**, ponemos mucho interés en evaluar e identificar de forma continua los **beneficios medioambientales**

que nuestra **innovación** y nuestras **capacidades tecnológicas** aportan a nuestros clientes y al sector en general. A este respecto, la reducción del consumo de combustible que ha demostrado nuestra solución Altéa Departure Control System Flight Management (DCS FM) para aerolíneas<sup>(18)</sup> se ha visto ampliada: a finales de 2012, 58 compañías aéreas ya habían implantado la solución y 104 más la han contratado y la implantarán a corto plazo. En 2013, hemos planificado evaluar los beneficios medioambientales potenciales de los productos que se lanzarán durante el año. El capítulo dedicado a la investigación, el desarrollo y la innovación contiene más información sobre las áreas en las que Amadeus está invirtiendo y realizando proyectos.

Las emisiones de gases de efecto invernadero y el cambio climático son una cuestión de máxima importancia para la industria del viaje, debido sobre todo a la elevada intensidad energética de los medios de transporte en general. Los **riesgos asociados con el cambio climático en lo que respecta a Amadeus** están relacionados con la demanda de viajes. Ello se debe en parte al hecho de que los mayores costes medioambientales se traducen al cabo de cierto tiempo

<sup>18</sup> Véase el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Amadeus, página 102. Una única aerolínea evitó la emisión más de 300 toneladas de CO<sub>2</sub> tras la implantación de Altéa DCS FM. Se puede suministrar información más detallada previa petición.

en mayores costes económicos y, si se mantienen inalteradas el resto de variables, un incremento de los costes se traduce en una menor demanda de viajes. Además, los consumidores podrían buscar alternativas a los viajes con el fin de evitar perjuicios medioambientales.

**Por otro lado**, en lo que respecta a las **oportunidades** relacionadas con el cambio climático, en Amadeus estamos en una posición privilegiada para ayudar a tomar conciencia medioambiental en el sector. Debemos tener en cuenta que Amadeus participa de diversas formas en los viajes de más de un millón de personas todos los días. Los servicios relacionados con el medio ambiente incluidos en nuestras plataformas de distribución o en nuestras soluciones tecnológicas son una forma en la que Amadeus puede reforzar la fidelidad

del cliente, realzar su reputación en el sector de los viajes, conseguir nuevos clientes y conservar los actuales, mejorar nuestra red y nuestras relaciones con los grupos de interés del sector y, lo que es más importante, desempeñar nuestro papel para contribuir a la sostenibilidad de la industria.

**En tercer lugar, trabajamos al unísono con otros integrantes del sector** para hacer frente a los retos medioambientales del conjunto de nuestra actividad. Por ejemplo, desde 2009 Amadeus y la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO) mantienen un acuerdo por el cual Amadeus utiliza la calculadora de emisiones de carbono de la ICAO en nuestra herramienta de reservas corporativas, de forma que las empresas y los viajeros pueden estar informados sobre las emisiones de gases de efecto

invernadero liberadas en sus viajes. La calculadora de emisiones de carbono de la ICAO tiene ventajas como la neutralidad, un enfoque internacional y la legitimidad, ya que la ICAO es la agencia de las Naciones Unidas que regula la aviación civil.

**La contribución del programa medioambiental de Amadeus a la sostenibilidad de la industria del viaje**



**Alianza de la ICAO y Amadeus**

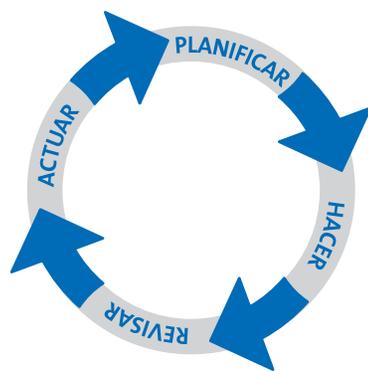
**Calculadora de emisiones de carbono**

- > Legitimidad
- > Neutralidad
- > Alcance internacional

**Mayor concienciación medioambiental en el sector**

**Presencia en el sector de los viajes**

- > Más de 400 millones de reservas aéreas
- > Operaciones en más de 195 países



### Principales indicadores de eficiencia medioambiental

El Sistema de Gestión Medioambiental (SGM) de Amadeus supervisa el consumo de energía y recursos en nuestras diez instalaciones más importantes por número de empleados, que en 2012 representaron el 75% de la plantilla total. Las instalaciones incluidas en los informes medioambientales son:

1. Amadeus S.A.S. Sophia Antipolis (Francia)
2. Amadeus Data Processing Gmbh Erding (Alemania)
3. Amadeus North America, Inc. Miami (EE.UU.)
4. Amadeus IT Group, S.A. Madrid (España)
5. Amadeus Germany Gmbh. Bad Homburg (Alemania)
6. Amadeus Services Ltd. Londres (Reino Unido)
7. Amadeus Asia Ltd. Bangkok (Tailandia)
8. Amadeus IT Pacific Pty Ltd. Sídney (Australia)
9. Amadeus France SNC. París (Francia)
10. Amadeus Soluciones Tecnológicas, S.A. Madrid (España)

Las partidas incluidas en el SGM son el consumo eléctrico, las emisiones de CO<sub>2</sub>, el papel, el agua y los residuos. Contamos con un proceso de mejoras continuas basado en la medición de los consumos, la identificación de buenas prácticas, la puesta en marcha de acciones de mejora y el seguimiento de los resultados.

Además, en 2013 implantaremos objetivos más específicos, tanto en términos absolutos como de eficiencia, que pueden ajustarse dependiendo del crecimiento de la compañía. También en 2013, utilizaremos nuestra base de datos de informes centralizada para compartir buenas prácticas y fomentar una participación activa de todos los centros de trabajo.

Los siguientes párrafos ofrecen una perspectiva general de nuestro desempeño, una explicación de las principales medidas adoptadas y nuestros planes y objetivos para el futuro.

## Consumo eléctrico

El consumo eléctrico constituye nuestro principal impacto medioambiental directo y, por lo tanto, merece una atención especial. Aproximadamente la mitad del consumo eléctrico de Amadeus procede de nuestro centro de procesamiento de datos en Erding (cerca de Múnich, Alemania).

**En 2012, el centro de datos de Amadeus procesó más de 400 millones de reservas de viaje y más de 550 millones de pasajeros embarcados. La fiabilidad y la eficiencia energética son objetivos prioritarios.**

En 2012, el centro renovó la certificación de eficiencia energética de TÜV SÜD, concedida inicialmente en 2010. El proceso de certificación implica una revisión en profundidad de las operaciones del centro de datos, así como recomendaciones de mejora. Además, continuamos con nuestras auditorías medioambientales periódicas, realizadas tres veces al año por Bureau Veritas, en las que se llevan a cabo verificaciones de seguridad, higiene y mantenimiento.

Durante el año, entraron en funcionamiento las nuevas instalaciones eléctricas anexas, que prácticamente duplican la capacidad de generación

eléctrica y refrigeración para las secciones de incendio del centro del datos, amplían la capacidad de refrigeración mediante ventilación natural y reducen los costes optimizando el uso del abastecimiento de agua fría de nuestro propio pozo.

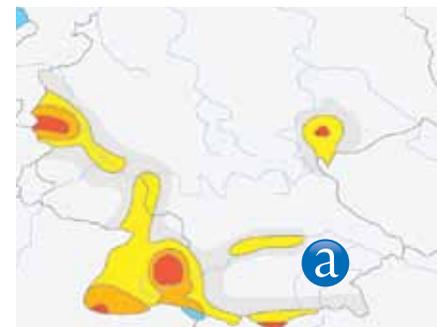
Otras medidas para mejorar la eficiencia que se han implantado o registrado durante el año son la sustitución de las máquinas de refrigeración más antiguas, que daban servicio al puente de mando en el edificio del centro de datos. Por otro lado, el paso de lámparas fluorescentes a LED en las tres secciones de incendio del centro de datos (aprox. 700 luces) se tradujo en un ahorro energético de más de 270.000 kWh al año.



Centro de datos de Amadeus en Erding, con las nuevas instalaciones eléctricas anexas que mejoran la refrigeración. Fotografía realizada por Stefan Halmagyi-Fischer



TÜV SÜD renovó la certificación de eficiencia energética



Emplazamiento seguro con poco riesgo de desastres naturales y una elevada capacidad de generación hidroeléctrica para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>

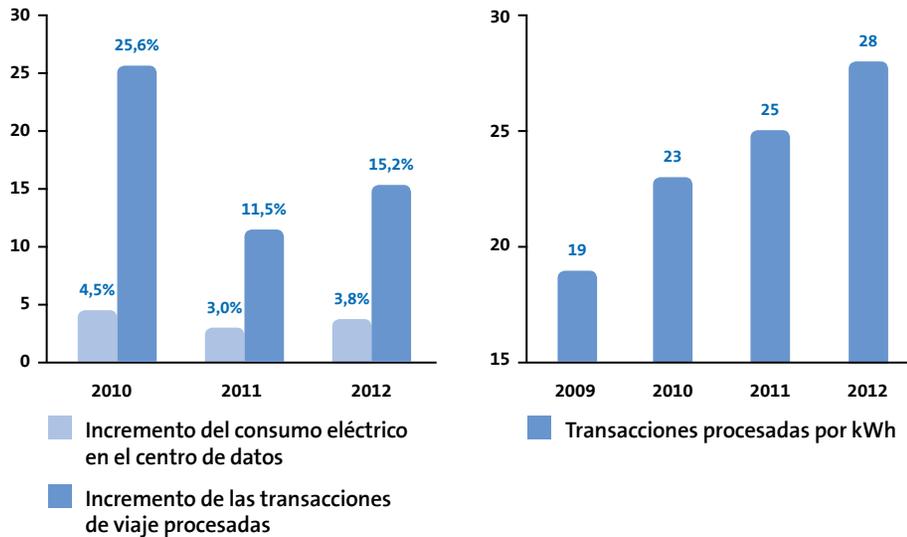
**“La ratio media anual de eficacia en el uso de la electricidad\* del centro de datos en 2012 fue 1,39”**

\* La eficacia en el uso de la electricidad (PUE, por sus iniciales en inglés) se define así:  
PUE = Electricidad total de las instalaciones / Electricidad de los equipos informáticos.  
Electricidad total de las instalaciones: incluye todo lo que alimenta los equipos informáticos, como por ejemplo:

- Componentes de suministro eléctrico, como sistemas de suministro de emergencia (UPS, del inglés Uninterrupted Power Supply), conmutadores, generadores, unidades de alimentación, baterías y pérdidas de distribución fuera de los equipos informáticos.
- Componentes del sistema de refrigeración, como enfriadores, aparatos de aire acondicionado para las salas de ordenadores, unidades de acondicionamiento de aire de expansión directa, bombas y torres de refrigeración.
- Nodos de ordenadores, redes y almacenamiento.
- Otras cargas de componentes diversos, como la iluminación del centro de datos.

Por otro lado, la electricidad de los equipos informáticos incluye la carga asociada con todos los equipos físicos, como ordenadores, unidades de almacenamiento y unidades de red, junto con equipos suplementarios como conmutadores KVM, monitores y estaciones de trabajo/portátiles utilizados para supervisar o controlar el centro de datos.

### Evolución de la eficiencia energética del centro de datos de Amadeus



Fotografía realizada por Joachim Raffin

Las cifras que figuran a la izquierda muestran los resultados conseguidos. El crecimiento del consumo eléctrico total fue considerablemente menor que el incremento del volumen total de transacciones procesadas<sup>(19)</sup>. Por lo tanto, Amadeus ha conseguido mejorar de forma constante la eficiencia energética procesando más transacciones por kWh. También es importante tener en cuenta que la metodología para calcular las transacciones no ha cambiado aunque la complejidad de cada transacción

sigue aumentando, ya que los avances tecnológicos permiten procesar un creciente volumen de datos por transacción. En otras palabras, las mejoras de la eficiencia son mayores de lo que ilustra el gráfico. Aparte del centro de datos, las otras fuentes de consumo eléctrico son nuestras oficinas por todo el mundo. Medimos y controlamos nuestro consumo en nuestras diez primeras instalaciones, tanto en cifras absolutas como en términos de eficiencia eléctrica por empleado, como indica el gráfico en la página siguiente.

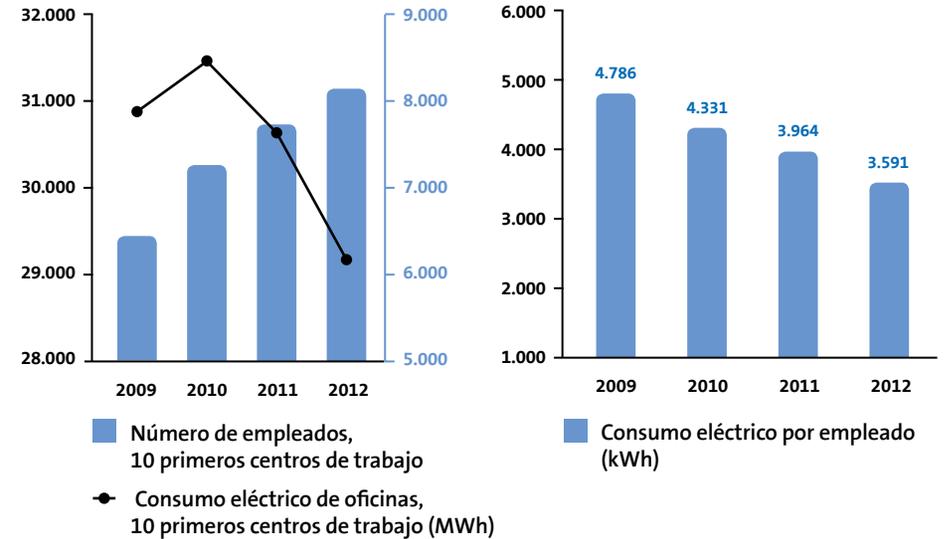
<sup>19</sup> Las transacciones de negocio procesadas son las operaciones básicas ligadas directamente a nuestro negocio, como reservas o pasajeros embarcados.

Estos son algunos ejemplos de iniciativas específicas implantadas en diferentes países durante 2012 con el fin de optimizar la eficiencia:

- > **Londres (Reino Unido).** Durante 2012, se rubricó un nuevo contrato con nuestro suministrador eléctrico en el que se estipularon reducciones del consumo.
- > **Niza (Francia).** Sustitución de bombas de calor por equipos más eficientes y uso de un gas refrigerante que no afecta a la capa de ozono. Implantación de iluminación eficiente experimental en cooperación con el proveedor. Se firmó un contrato con un suministrador eléctrico para identificar acciones que reduzcan el consumo eléctrico e intercambiar los resultados con otras empresas para beneficio mutuo.
- > **Miami (EE.UU).** Se construyeron unas nuevas oficinas pensando en la eficiencia. Creamos espacios diáfanos para que la luz natural penetrara en el edificio de un lado al otro. Además, elegimos iluminación indirecta eficiente, sensores de presencia en todas las oficinas y áreas diáfanos. Los aseos también tienen sensores de presencia e inodoros y grifos con sensores de movimiento.

> **Sídney (Australia).** Formalizamos un acuerdo con el arrendador para cumplir ciertos compromisos tomados del Green Lease Schedule y recibimos un incentivo de sostenibilidad para financiar controles de iluminación de ahorro energético.

La tabla que figura a la derecha resume el consumo eléctrico y la tendencia que muestran a lo largo de los últimos años las operaciones de Amadeus en todo el mundo, incluidas nuestras instalaciones y nuestro centro de datos.



Consumo eléctrico	2009	2010	2011	2012
Número de empleados (diez primeras instalaciones de Amadeus)	6.452	7.265	7.728	8.130
Consumo eléctrico de oficinas (diez primeras instalaciones de Amadeus) (GJ)	111.166	113.275	110.276	105.086
Consumo eléctrico por empleado y año (GJ)	17	16	14	13
Consumo eléctrico del centro de datos (GJ)	125.438	131.057	135.044	140.113
Número de transacciones procesadas por el centro de datos (millones)	676.7	849.9	947.6	1.091.3
Energía necesaria por cada millón de transacciones (GJ)	185	154	143	128
<b>Total de consumo eléctrico de las 10 primeras instalaciones de Amadeus, incluyendo el centro de datos (en GJ)</b>	<b>236.604</b>	<b>244.332</b>	<b>245.320</b>	<b>245.199</b>

Generación de electricidad	Contenido energético por tipo de combustible utilizado (GJ)*						Total
	Carbón	Fueloil	Gas natural	Biomasa	Residuos	Otros**	
Diez primeras instalaciones de Amadeus	59.879	5.555	50.264	4.364	2.413	64.542	187.018
Centro de datos (Erding)	171.298	7.598	62.185	16.351	6.076	49.957	313.466

\* Fuente: Agencia Internacional de la Energía y SGM de Amadeus. Datos calculados por país.

\*\* Incluye: nuclear, hidroeléctrica, geotérmica, fotovoltaica, termosolar, eólica y mareomotriz.

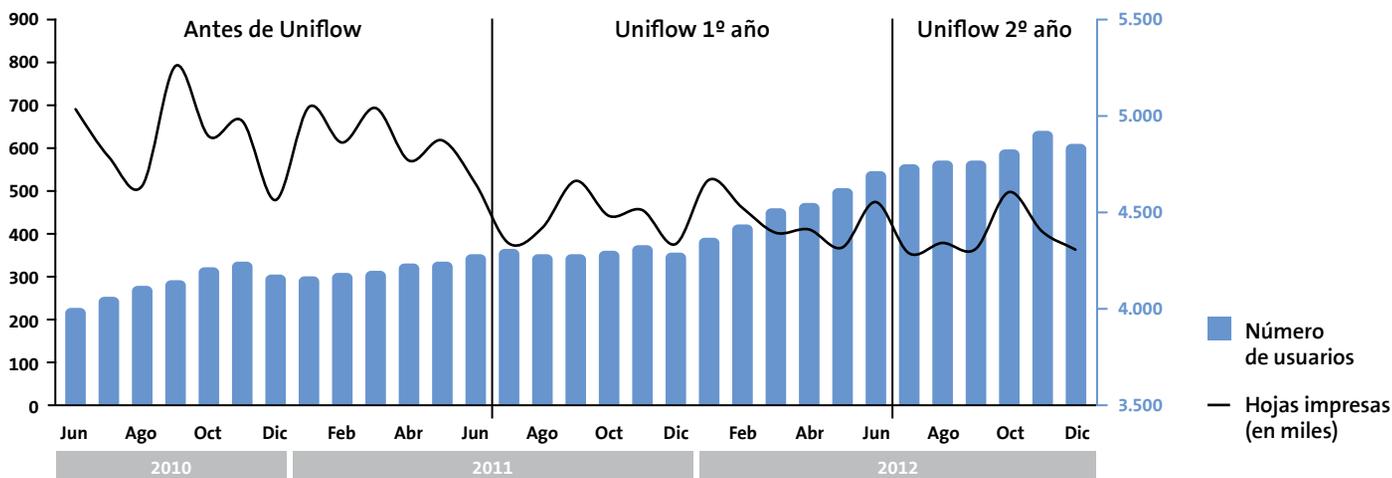
## Consumo de papel

Durante 2012, el sistema de impresión Uniflow siguió utilizándose en nuestra sede central de Sophia Antipolis en Francia.

Uniflow es un sistema de impresión por tarjetas de identificación con el que los usuarios envían un trabajo de impresión a una cola y el trabajo sólo se imprime cuando el usuario se acerca a la impresora y lo confirma. Esto reduce el consumo de papel, ya que se elimina la necesidad de imprimir portadas y se evita imprimir documentos que no han sido confirmados.

Los resultados son muy alentadores, ya que estamos viendo no sólo un descenso en la cantidad de papel impreso antes y después de la implantación, sino también un cambio de actitud por el cual, incluso después de un año completo desde su implantación y a pesar del incremento del número de usuarios, el consumo total de papel sigue descendiendo.

### Evolución del consumo de papel antes y después de la implantación del sistema Uniflow en Amadeus SAS Sophia Antipolis



**El número de páginas impresas se redujo considerablemente con Uniflow en el primer año y sigue descendiendo en el segundo**

Dado que Sophia Antipolis representa más de la mitad de la plantilla total, la implantación del sistema de impresión Uniflow en ese centro ha tenido un impacto muy positivo en el consumo general de las diez primeras instalaciones. Además, cada instalación sigue aplicando sus propias medidas de mejora.

Por otra parte, en el marco de nuestros esfuerzos por mejorar continuamente la precisión del proceso de recopilación de datos, hemos identificado errores previos en la información registrada en algunos centros, especialmente en Madrid, donde los datos correspondientes a años anteriores eran incorrectos por un error detectado en la suma de la información, y ahora hemos incluido los datos correctos. Esto explica la diferencia entre los datos comunicados en los años anteriores y los datos incluidos en la tabla que figura a la derecha.



Fotografía realizada por Stanislav Fajkus

Consumo de papel	2009	2010	2011	2012
Consumo de papel (diez primeras instalaciones de Amadeus)(kg)	116.595	118.928	118.997	106.436
Número de empleados (diez primeras instalaciones de Amadeus)	6.452	7.265	7.728	8.130
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	16,4	14,9	14,0	11,9

## Combustibles fósiles y emisiones de CO<sub>2</sub>

En lo que se refiere a combustibles fósiles, nuestras oficinas de Erding, Fráncfort y Londres utilizan diésel y gas natural para la calefacción y para garantizar un suministro eléctrico ininterrumpido. Durante 2012, uno de los tanques de diésel del centro de datos fue sustituido y el programa periódico de pruebas se vio alterado; eso explica el consumo de diésel considerablemente menor en 2012 comparado con años anteriores. Por otro lado, el invierno de 2012 fue marcadamente más frío que el de 2011 en el sur de Alemania y esa es la razón fundamental del incremento en el consumo de gas natural observado en 2012.

Siguiendo las normas de *Greenhouse Gas Protocol*, a continuación figura una explicación del ámbito de cada categoría:

► El **Alcance 1** incluye el diésel y el gas natural utilizados en nuestras instalaciones en Fráncfort, Erding y Londres para calefacción y para garantizar un suministro eléctrico ininterrumpido.

► El **Alcance 2** incluye la electricidad comprada de nuestras diez primeras instalaciones en todo el mundo, incluido el centro de datos de Erding<sup>(20)</sup>.

► El **Alcance 3** incluye las emisiones estimadas derivadas del consumo de papel y las emisiones de aviones relacionadas con viajes de negocios gestionados desde nuestros primeros siete centros de trabajo en todo el mundo. Para las estimaciones de las emisiones de aviones, hemos utilizado la calculadora de carbono de la Organización Internacional de Aviación Civil, que, como se ha explicado anteriormente de forma breve, ofrece una estimación neutral, internacional y precisa de las emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero que se puede personalizar para cualquier par de ciudades cubiertas por servicios de aviación civil.

Durante 2013, nuestra oficina de París llevará a cabo un proyecto piloto para compensar las emisiones derivadas de su funcionamiento normal.

Combustibles fósiles	2009	2010	2011	2012
Gas natural (GJ)	22.553	23.517	19.959	22.287
Tendencia del gas natural		4%	-15%	12%
Diésel (GJ)	1.713	1.802	1.743	1.239
Tendencia del diésel		5%	-3%	-29%

Todas las cifras son toneladas de emisiones de CO <sub>2</sub> , a menos que se indique lo contrario	2009	2010	2011	2012
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)	1.310	1.367	1.175	1.263
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad comprada	18.493	19.470	18.924	18.291
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes	3.642	4.043	5.192	5.493
Gas natural (m <sup>3</sup> )	590.185	615.416	522.307	583.221
Diésel (L)	44.388	46.673	45.147	32.087

<sup>20</sup> Para calcular las emisiones de CO<sub>2</sub> por kWh, aplicamos el siguiente proceso:

> Cuando la empresa eléctrica incluye información en su factura sobre emisiones de CO<sub>2</sub> por kWh, utilizamos esta cifra.

> Si no, usamos las medias de los últimos tres años disponibles, publicadas para todos los países por la Agencia Internacional de la Energía. (<http://www.iea.org/co2highlights/co2highlights.pdf>) (Página 111 y siguientes). Durante 2012, el proveedor que suministra a nuestro centro de trabajo con mayor consumo nos informó de que la forma de calcular las emisiones ha cambiado (según la normativa alemana §42 EnWG), lo que se traduce en importantes diferencias en las estimaciones. Por lo tanto, en 2012 y 2011 hemos aplicado el nuevo factor de conversión, es decir, 274 g de CO<sub>2</sub> por kWh, frente a los 171 g de CO<sub>2</sub> por kWh comunicados el año pasado. Por este motivo, las cifras contenidas en este informe no cuadran con las del año pasado.

## Agua

El cambio principal en el consumo de agua se debe al mayor uso de agua de nuestro pozo en Erding para alimentar el sistema de refrigeración. Este incremento del agua de pozo está directamente relacionado con la puesta en servicio de nuestras instalaciones eléctricas anexas, que albergan otras dos máquinas de refrigeración con una capacidad total de 3.000 kW. Este incremento del consumo de agua se compensa parcialmente por las mejoras de la eficiencia energética.

El sistema de refrigeración adicional funciona como se preveía y los resultados en términos de eficiencia energética son muy prometedores, aunque todavía no se ha cumplido un año completo para poder realizar comparaciones. La cifra de rendimiento actual, es decir, la comparación entre la energía eléctrica suministrada y la energía de refrigeración conseguida es 6,09, frente a 5,52 en 2009.

A pesar del incremento general explicado más arriba, algunas oficinas han registrado importantes mejoras, como nuestro nuevo

edificio de Miami, donde el consumo total descendió más de un 50% gracias a las nuevas tecnologías que incorpora, como grifos con sensor y riego mínimo. Nuestra oficina de Sídney también ha experimentado importantes mejoras debido a las nuevas medidas ecológicas puestas en marcha durante el año, como alcachofas que ahorran agua en las duchas.

## Residuos

En nuestros esfuerzos por mejorar nuestros informes sobre consumo de recursos, ahora hemos incluido los residuos, ya que consideramos importante vigilar y mejorar los resultados en esta área.

Aunque los datos suministrados por algunos centros de trabajo como Londres y Bangkok están basados en estimaciones, sigue siendo información valiosa para crear referencias y objetivos.

Nuestros principales centros de trabajo tienen contenedores de reciclaje para plásticos, papel, materia orgánica y vidrio. Además, todas las plantas de nuestras instalaciones en Madrid tienen contenedores para pilas, de forma que

los empleados pueden desechar los residuos peligrosos con seguridad sin tener que buscar contenedores específicos fuera de las oficinas. Nuestra división norteamericana se ha adherido a un nuevo programa creado por el ayuntamiento de Miami denominado **Single Stream Waste Management**. Este programa permite a los ocupantes de los edificios desechar toda la basura en los cubos tradicionales. Estos cubos son recogidos por el personal de limpieza y colocados en un contenedor suministrado por el ayuntamiento. El ayuntamiento recoge el contenedor y lo lleva a una planta de separación de última generación, donde los residuos se clasifican mediante un proceso manual y automatizado para su posterior reciclaje.

Consumo de agua	2009	2010	2011	2012
Consumo de agua (diez primeras instalaciones de Amadeus) (m <sup>3</sup> )	180.202	180.818	168.869	191.799
Residuos	2009	2010	2011	2012
Residuos totales estimados (diez primeras instalaciones de Amadeus) (kg)	169.228	189.500	181.996	177.357