



Johan Nordqvist

País de origen: Suecia

Oficina: Bangkok (Tailandia)

Brenda Mpavaenda

País de origen: Zimbabue

Oficina: Sudáfrica



Dave Timothy

País de origen: Trinidad y Tobago

Oficina: Miami (Estados Unidos)

Shibu T. George

País de origen: La India

Oficina: Dubái (EAU)



ANEXO

**Acerca de
este informe**

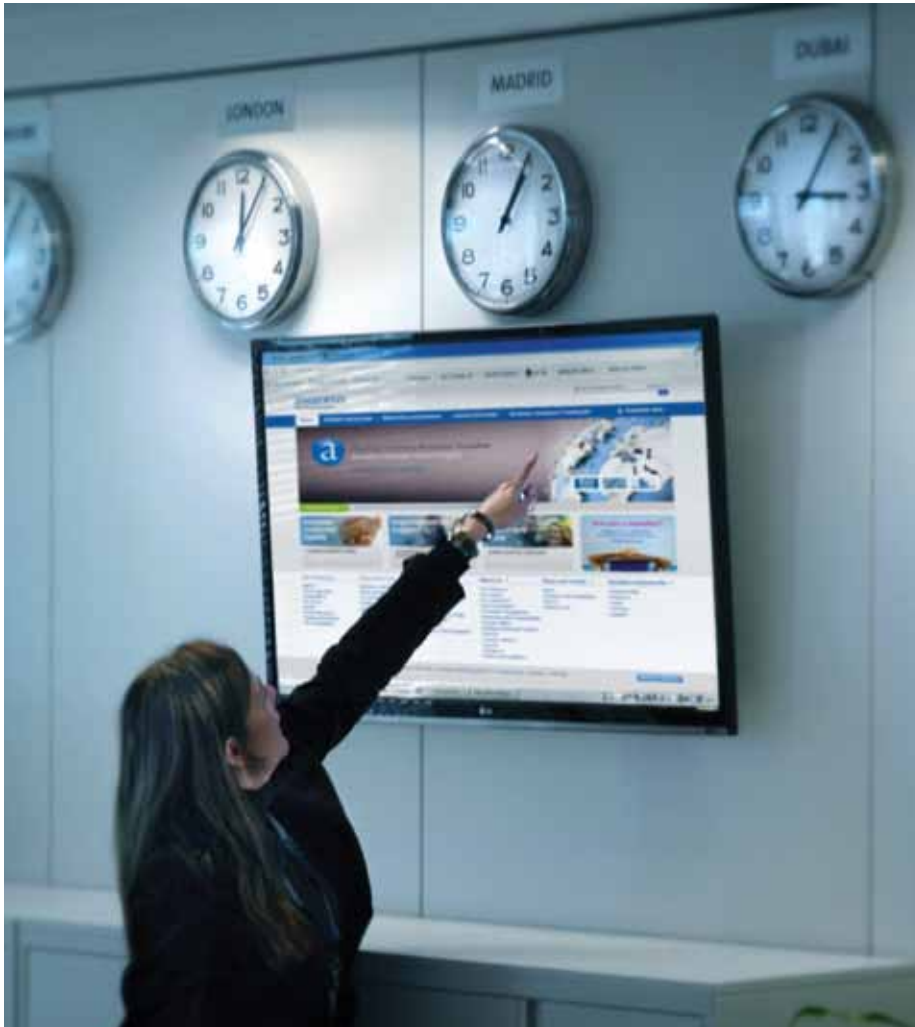


Claudia Haverbeck

País de origen: Brasil

Oficina: Madrid (España)

Acerca de este informe



Fotografía realizada por el equipo Employee & Brand Engagement

Metodología y materialidad

1. Ámbito, objetivos y metodología

El Informe de Sostenibilidad de Amadeus hace un repaso al negocio de Amadeus y su evolución en 2012 desde el punto de vista de la sostenibilidad. El documento tiene en cuenta el impacto económico, medioambiental y social del negocio de Amadeus, así como su contribución para ayudar a conseguir objetivos de sostenibilidad.

Las directrices sobre elaboración de informes de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative*⁽²²⁾ (GRI) han sido una referencia clave a la hora de identificar temas y parámetros para su inclusión en este informe. También hemos incorporado en esta edición nuestras reflexiones sobre el concepto de sostenibilidad, su integración en la estrategia de la compañía y nuestra forma de pensar cuando nos enfrentamos al reto que supone la sostenibilidad de nuestro sector a largo plazo.

Por último, el informe se centra en nuestra relación con nuestros principales grupos de interés, a saber, empleados, accionistas, clientes, proveedores, socios comerciales, autoridades y, de forma más general, con el medio ambiente y la sociedad.

2. Análisis de materialidad

En su condición de sistema de procesamiento de transacciones y desarrollador de *software* para el sector mundial de los viajes y el turismo, Amadeus tiene un impacto medioambiental directo relativamente bajo. No intervenimos en ningún proceso físico de fabricación y nuestra fuente principal de energía y consumo de recursos naturales es nuestro centro de procesamiento de datos en Erding, Alemania. Además, uno de los objetivos fundamentales de las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes es mejorar la eficiencia operativa y, a menudo, eso implica reducir el consumo de energía y recursos naturales. Cada vez estamos más enfocados hacia la evaluación y potenciación de las ventajas medioambientales de nuestras soluciones, sobre todo a tenor de la intensidad energética de la industria del viaje.

La amplia mayoría de nuestros empleados posee educación superior, por lo que tenemos una exposición relativamente baja a riesgos relacionados con los derechos humanos que afecten a nuestros empleados. En lo que respecta a la cadena de suministro, la mayor parte de nuestros proveedores externos puede encuadrarse en una de las siguientes categorías:

²² Global Reporting Initiative (GRI) es una entidad sin ánimo de lucro que promueve la sostenibilidad económica, medioambiental y social. GRI ofrece a todas las compañías y organizaciones un completo marco para la elaboración de informes de sostenibilidad que se usa de forma general en todo el mundo.

- Servicios de consultoría y *marketing*
- Proveedor de *hardware*
- Proveedores de *software*
- Proveedores de comunicaciones para datos

Aproximadamente el 80% de nuestro gasto total en proveedores externos se concentra en 30 empresas y eso facilita el control y el acceso a la información dentro de nuestra cadena de suministro.

En 2012, hemos ampliado nuestro proceso de revisión relativo a los proveedores y ahora examinamos sus iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa y su ética empresarial.

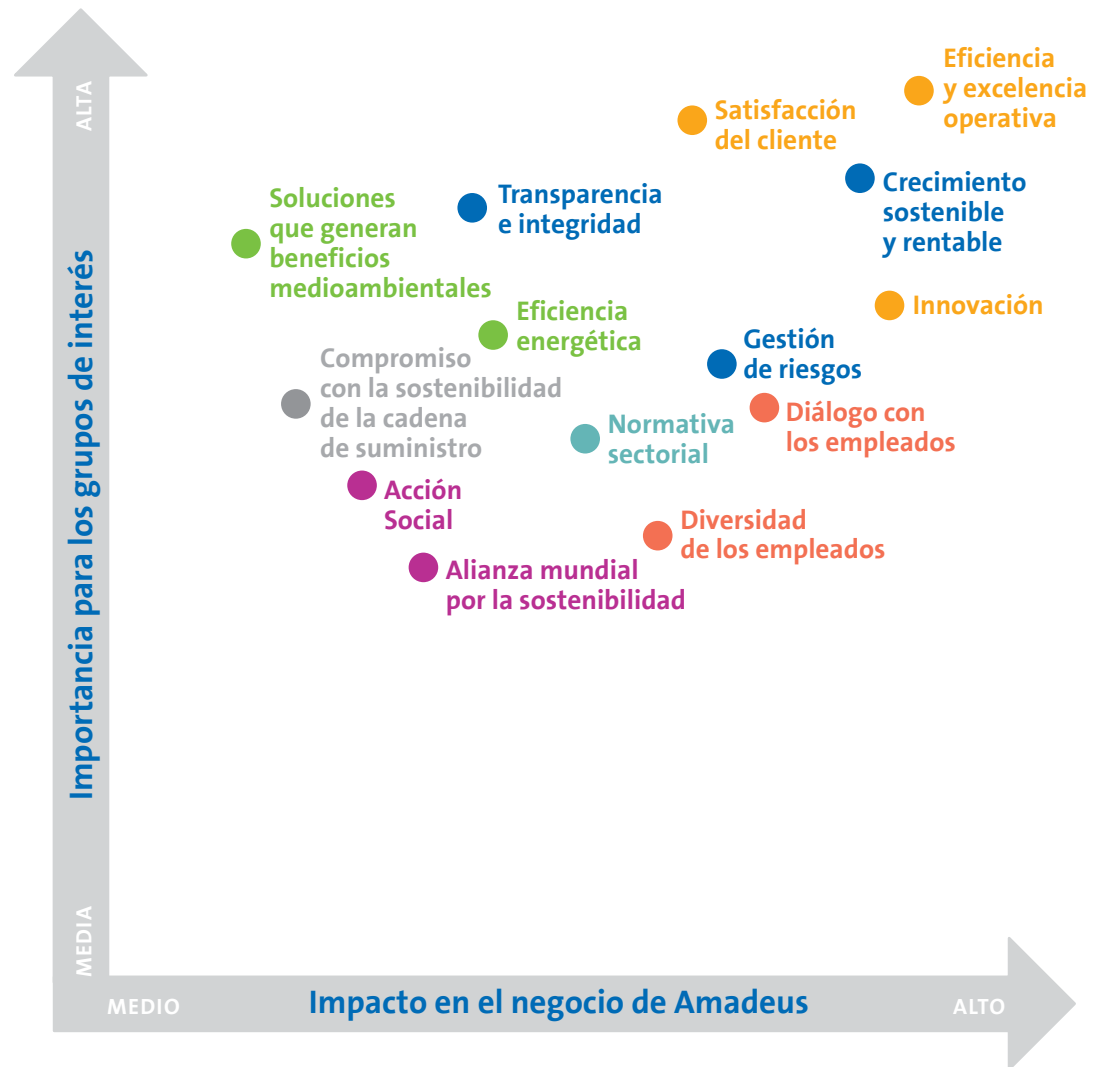
La matriz de materialidad de la página siguiente registra aquellos temas que consideramos más importantes para nuestros grupos de interés, así como los que tienen más repercusión para el negocio de Amadeus en sentido amplio y, en especial, desde el ángulo de la sostenibilidad.

- Los colores indican los grupos de interés más afectados por cada cuestión, si bien todos los elementos **afectan a más de un grupo de interés**.
- Esta matriz de materialidad es una evaluación a **corto-medio plazo**.
- Todas las cuestiones incluidas en la matriz forman parte de la gestión cotidiana del negocio y nuestras relaciones con grupos de interés y, por lo tanto, **no pueden considerarse de forma aislada**.
- Finalmente, el gráfico no pretende ser una representación precisa, sino una forma de indicar los **factores principales en los que incidimos**.



Fotografía realizada por Marine Heilmann

Matriz de materialidad de Amadeus



Grupos de interés de Amadeus

- Clientes
- Accionistas
- Empleados
- Proveedores
- Otros grupos de interés del sector
- Medio ambiente
- Sociedad

3. Elaboración del Informe de Sostenibilidad

Más de 30 personas pertenecientes a unas 15 unidades de negocio de Amadeus han tenido una participación directa en la definición y delimitación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad de Amadeus. El esquema que figura en esta página ilustra el proceso seguido en la producción de este informe.

En lo que respecta a la recogida de datos y el ámbito del informe, hemos ponderado la materialidad de la información con el esfuerzo que implica recopilar los datos. Como resultado de ello, en algunos casos no hemos cubierto el 100% del ámbito del negocio. Por ejemplo, para la información medioambiental de nuestras operaciones, hemos recogido datos de las diez primeras

instalaciones de Amadeus en todo el mundo y calculamos que esos centros representan más del 80% del consumo total de energía y recursos naturales del Grupo Amadeus. En cualquier caso, el ámbito cubierto por los datos se explica en cada caso, bien en el cuerpo del documento o mediante referencias o notas al pie.

4. Informes externos de Amadeus

Los informes externos de Amadeus tienen como objetivo garantizar una comunicación clara y transparente en relación con la evolución de la empresa. El Informe de Sostenibilidad de Amadeus se publica al mismo tiempo que el Informe Anual 2012. Estos informes son complementarios y, juntos, ofrecen una imagen completa de la evolución de Amadeus en 2012. Además de estas

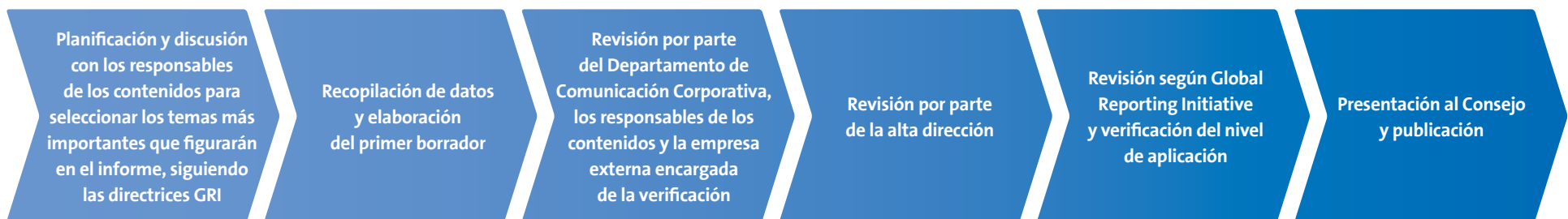
publicaciones, se puede encontrar más información sobre la actividad empresarial de Amadeus en otros documentos:

- › El Informe Anual de Gobierno Corporativo
- › Los anuncios trimestrales de resultados, las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión (incluido como anexo a las Cuentas Anuales).
- › Se puede encontrar información detallada sobre Amadeus en <http://www.investors.amadeus.com>. A través del Departamento de Relaciones con Inversores, la compañía mantiene un diálogo constante con la comunidad financiera, incluidos analistas, inversores actuales y potenciales —tanto grandes accionistas institucionales como accionistas minoritarios—, bonistas, agencias de calificación crediticia

y otros actores del mercado como la CNMV, el regulador del mercado bursátil español⁽²³⁾. La función principal del Departamento de Relaciones con Inversores es aumentar la visibilidad de Amadeus en mercados de capitales, así como mantener a las diferentes partes al corriente de la información más relevante de la compañía y del sector, de la dinámica competitiva y de la evolución operativa y financiera de la empresa.

- › Las actualizaciones de nuestros blogs y espacios en las redes sociales en www.amadeus.com ofrecen información adicional sobre las noticias de Amadeus.

Proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad de Amadeus



²³ La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el organismo encargado de la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles y de la actividad de cuantos intervienen en ellos.



**INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON THE
2012 CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT**

To the Management of Amadeus IT Holding, S.A. (here on Amadeus)

Scope of our work

We have been engaged by Amadeus to review whether the contents of its 2012 Corporate Sustainability Report, for the year ended 31 December 2012, are in line with the Sustainability Reporting Guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI) version 3.1 (G3.1), and provide a limited assurance review of the performance indicators reported corresponding to the year 2012.

The Management of Amadeus is responsible for the preparation of the 2012 Corporate Sustainability Report and the information included therein, and the design, implementation and maintenance of the management and internal control systems from which the information has been obtained. Our responsibility is to issue an independent report based on the procedures applied in our review.

We have undertaken our work in accordance with Standards ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) of the International Federation of Accountants (IFAC) and the new Guidelines on reviews for Corporate Sustainability Reports issued in September 2008 by the Spanish Institute of Chartered Accountants (*Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España*).

Our review has consisted of posing questions to Management and various units of Amadeus that participated in the preparation of the 2012 Corporate Sustainability Report, as well as the application of certain analytical procedures and sample-based testing, which, in general, are described below:

- Interviews with the personnel of Amadeus in order to ascertain the management approaches applied to obtain the necessary information for the external review.
- Analysis of the processes used in compiling and validating the indicators presented in the 2012 Corporate Sustainability Report.
- Revision of activities related to identifying and considering stakeholders during the year, as well as the coverage, relevance and integrity of the information included in the 2012 Corporate Sustainability Report, based on Amadeus' understanding of its stakeholder requirements.
- Analysis of whether the contents of the 2012 Corporate Sustainability Report are in line with the GRI-G3.1.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Castellana, 259, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 915 684 175 www.pwc.com/es

El M. 04/04/13, N.º 07/2013 - Colección de Leyes, Ley 13/2013, de 11 de septiembre, por la que se crea el R.O.A.C. con el número 00142 -CF- 8/79/01/2013

