

Informe Global 2015

Análisis de la actividad empresarial,
financiera y de sostenibilidad

A photograph of a sailboat's deck and rigging, viewed from a low angle looking towards the horizon. The boat is white with wooden deck planking. The sea is blue and slightly choppy. The sky is light blue with some clouds. The text is overlaid on the left side of the image.

6. Sostenibilidad ambiental

6.1 Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

6.2 Ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus

6.3 Participación en iniciativas ambientales del sector

6.4 Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

6.5 Índices de sostenibilidad

6.1 Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

La estrategia ambiental de Amadeus se basa en tres pilares:

_ Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus

Medimos el impacto ambiental de nuestras operaciones, identificamos aspectos por mejorar, implantamos soluciones y seguimos vigilando nuestros resultados para alcanzar una mejora continua de la eficiencia ambiental.

_ Identificación y fomento de las ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus


Ayudamos a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos ambientales.

_ Participación en iniciativas ambientales conjuntas del sector

Colaboramos con otros grupos de interés del sector en proyectos para mejorar la sostenibilidad del sector de los viajes.

En las siguientes páginas describiremos nuestras iniciativas y haremos un repaso de la situación y las prioridades de cada uno de esos tres elementos que componen nuestra estrategia ambiental.

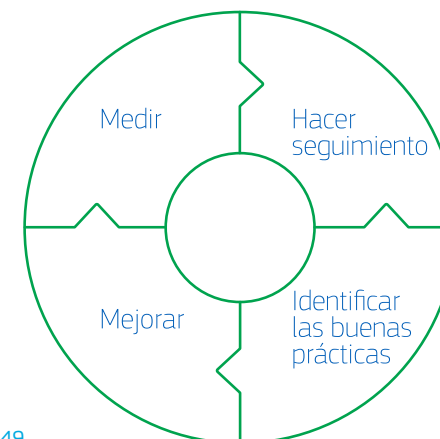
El uso de edificios de oficinas en todo el mundo y el consumo eléctrico en el Centro de Datos de Amadeus han sido identificados en nuestro análisis de materialidad como los principales contribuidores al impacto ambiental de las operaciones de Amadeus.

El equipo de gestión de infraestructuras del Centro de Datos trabaja para la mejora continua de la eficiencia energética de estas instalaciones esenciales.  Nuestras iniciativas en este aspecto se basan en las recomendaciones de consultores externos y en los análisis de nuestros propios expertos.

Por otra parte, los equipos de Building & Facilities se ocupan a nivel local de la optimización del uso de los recursos en los edificios de oficinas. Cuentan con el apoyo en determinados casos de equipos técnicos que, por ejemplo, proporcionan indicadores clave del rendimiento (KPI) acerca del uso de los recursos.

Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

Utilizamos el EMS de Amadeus para medir, hacer seguimiento e identificar las buenas prácticas, así como mejorar continuamente los resultados ambientales de las operaciones en nuestros edificios de oficinas y en el Centro de Datos.



 Para más información, consulte "Amadeus Global Operations", pág. 49.



Aspectos materiales

El EMS ayuda a gestionar los cinco principales factores relativos al impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Estos factores se identificaron en un ejercicio de materialidad en el cual consultamos a nuestros propios expertos internos y realizamos una evaluación comparativa con otras empresas de sectores económicos similares. Estos factores se describen a continuación:

_Consumo energético: El componente más importante de nuestro consumo energético es la electricidad. Medimos el consumo eléctrico por separado en el Centro de Datos y en nuestros edificios de oficinas. Comunicamos también el consumo de gas natural, utilizado normalmente para la calefacción en algunos de nuestros edificios, así como de gasóleo, utilizado sobre todo en nuestro Centro de Datos para garantizar el sistema de alimentación ininterrumpida.

_Emisiones de CO₂: Para medir las emisiones de CO₂ seguimos las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero¹:

- En el alcance 1 incluimos las emisiones procedentes del gas natural y el gasóleo.
- En el alcance 2 incluimos las emisiones vinculadas al uso de electricidad en nuestros edificios de oficinas en todo el mundo y en el Centro de Datos. Los factores de conversión aplicados (la cantidad de CO₂ emitida por kWh utilizado) se han tomado de los últimos promedios actualizados para cada país publicados por la Agencia Internacional de la Energía (AIE)².

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

- En el alcance 3 incluimos las emisiones procedentes del consumo de papel y los viajes de negocios. Reunimos información sobre viajes de negocios de nuestro proveedor de agencias de viajes y utilizamos la calculadora de carbono de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para estimar las emisiones por pasajero. Las emisiones se calculan, por tanto, por cada trayecto.

_Consumo de papel: Declaramos el consumo de papel en nuestras instalaciones en todo el mundo sumando la cantidad de papel adquirido durante el año o, si se encuentran disponibles, a través de sistemas de impresión automatizados mediante distintivo. Estos sistemas automatizados permiten un control más exacto y facilitan la identificación de aspectos por mejorar.

_Uso del agua: El uso del agua en Amadeus se divide en tres categorías:

- Agua utilizada en los edificios de oficinas en cocinas, aseos, etc.
- Agua utilizada para el riego, en aquellos casos en que tenemos jardines, y los medios para medir por separado el consumo correspondiente al riego
- Agua utilizada para la refrigeración de servidores, especialmente en el Centro de Datos

_Generación de residuos: Esto afecta a los residuos generados en nuestras instalaciones por las cocinas y por el uso general de oficina. Los residuos resultan difíciles de medir, ya que en algunos casos no disponemos de los medios ni la documentación para declarar parte de los residuos. Las principales fuentes de información para declarar los residuos en Amadeus son las empresas de reciclaje, que incluyen en sus informes y facturas los residuos recogidos para el reciclaje. Por otra parte, los residuos generados por actividades extraordinarias, como las obras realizadas en los edificios, generalmente sí se miden, pero a efectos de comparabilidad se declaran por separado de los residuos habituales.

² Agencia Internacional de la Energía (2015). *CO₂ emissions from fuel combustion – edición de 2015*. París, IEA Publications, pág. 122–124.

Alcance geográfico

En cuanto al alcance geográfico, el EMS incluye las 11 oficinas principales de Amadeus por número de empleados:

- _ Niza, Francia
- _ Bangalore, la India
- _ Miami, EE. UU.
- _ Erding, Alemania
- _ Madrid, España (sede principal)
- _ Londres, Reino Unido
- _ Bad Homburg, Alemania
- _ Bangkok, Tailandia
- _ Sídney, Australia
- _ París, Francia
- _ Madrid, España (Organización Comercial de Amadeus)

Desde 2009, el alcance geográfico del EMS se ha mantenido estable, salvo la inclusión de nuestro centro en Bangalore (la India) en 2013, que se ha convertido en la segunda mayor oficina de Amadeus por número de empleados.

En lo relativo a la cobertura, Amadeus cuenta con más de 70 organizaciones comerciales en todo el mundo, algunas de las cuales son muy pequeñas. Por este motivo, no resulta eficiente declarar los datos de todas nuestras oficinas. Adoptamos un enfoque pragmático e incluimos en el ejercicio de información medioambiental nuestras mayores instalaciones, medidas por el número de empleados. La declaración del EMS incluye cerca del 80% de todos los empleados y un 90% estimado del consumo total de recursos de Amadeus en todo el mundo. No obstante, compartimos las buenas prácticas entre todas las oficinas y animamos a todas ellas a aplicar medidas para reducir el consumo.

De la recogida de datos a la gestión de la información: los resultados ambientales en una única cifra

Los resultados ambientales de nuestras operaciones se resumen en una única cifra que corresponde a nuestros resultados en comparación con el año anterior. El proceso para resumir los resultados se realiza siguiendo una metodología detallada, que facilita la declaración a la alta dirección sin perder la visibilidad de los resultados propios de cada centro geográfico o factor ambiental.

El cálculo de nuestros resultados ambientales globales (recogidos en el gráfico de la página siguiente) tiene en cuenta los siguientes factores:

1_ Debido a su diferente tipo de actividad, distinguimos entre el **Centro de Datos** y el consumo en los **edificios de oficinas**. En función del consumo total de recursos y de nuestra capacidad de influir en los resultados, asignamos el 40% del impacto ambiental global al Centro de Datos y el 60% a los edificios de oficinas.

En el caso del Centro de Datos, evaluamos el impacto o los resultados en función del consumo energético. En el caso de los edificios de oficinas, tenemos en cuenta los cinco factores mencionados anteriormente: consumo energético, papel, emisiones de CO₂, agua y residuos.

2_ Medimos tanto el **consumo total** como el **coeficiente de eficiencia**:

- En el Centro de Datos la eficiencia se mide en términos de electricidad consumida por cada transacción³ procesada
- En los edificios de oficinas la eficiencia se mide en términos de consumo por empleado y año

³ En este contexto, las transacciones procesadas en el Centro de Datos se definen como operaciones básicas relacionadas directamente con nuestra actividad. Las transacciones incluyen reservas, pasajeros embarcados (PB) y registros de nombres de pasajero (PNR) de comercio electrónico procesados.

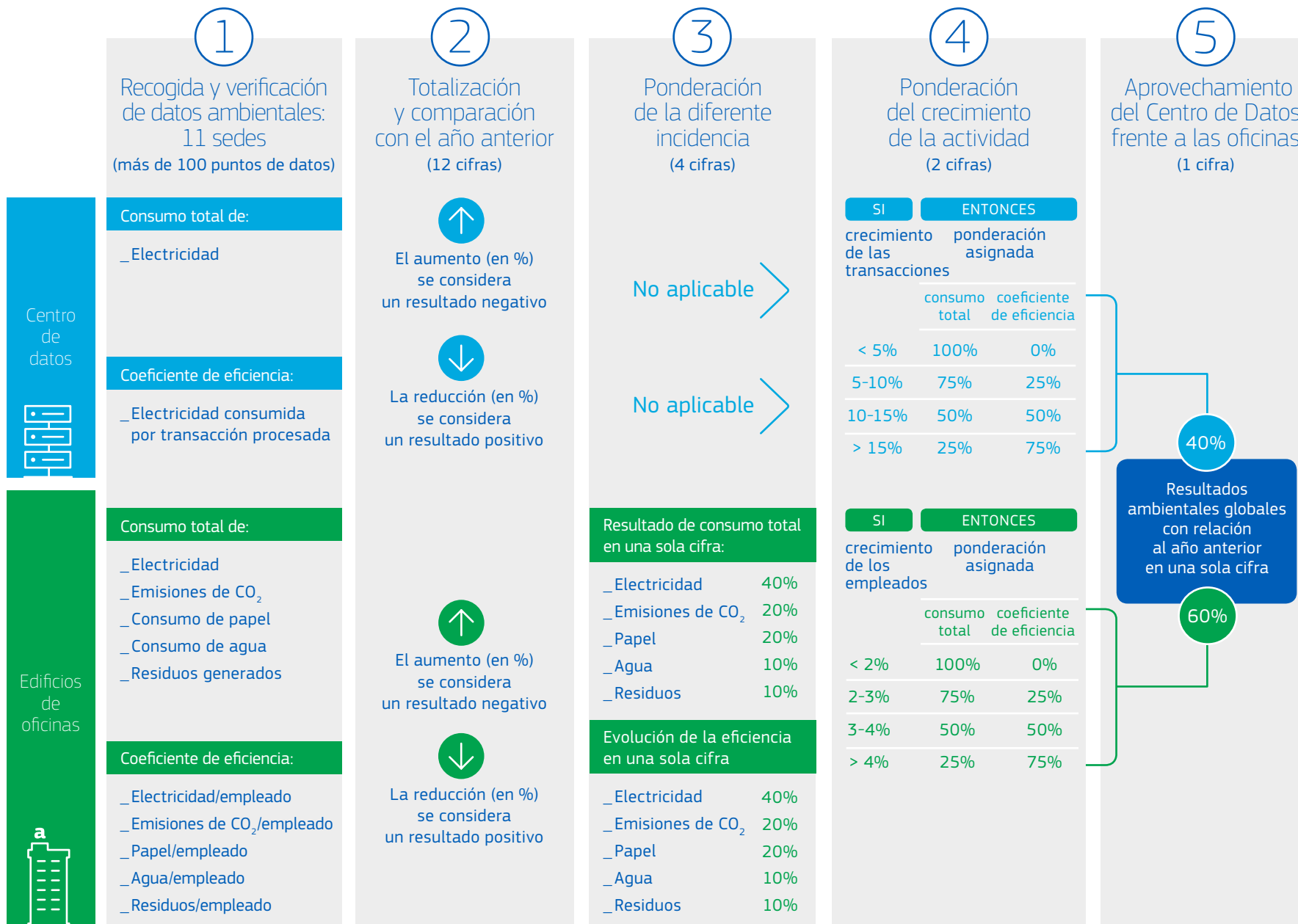
3_ Por cada factor analizado en el EMS, comparamos los **resultados con el año anterior**. Los resultados se calculan como la variación porcentual respecto al año anterior, donde un aumento de consumo se considera negativo y una reducción se considera positiva.

4_ **Asignamos una determinada ponderación** a cada factor incluido en el EMS en función del consumo total y de nuestra capacidad para controlar cada factor. Por ejemplo, tenemos un uso relativamente alto de electricidad, pero generamos bajas cantidades de residuos. Por este motivo, el peso de la electricidad es mayor que el de la generación de residuos. La ponderación asignada es la siguiente:

- Consumo eléctrico 40%
- Emisiones de CO₂ 20%
- Consumo de papel 20%
- Consumo de agua 10%
- Generación de residuos 10%

5_ **Tenemos en cuenta el crecimiento de la empresa**. Evidentemente, resulta más fácil reducir el consumo de recursos y el impacto ambiental en un contexto de recesión que en una situación en la cual la empresa está alcanzando un crecimiento de dos cifras. A la hora de evaluar nuestros resultados ambientales, otorgamos mayor importancia al coeficiente de eficiencia (el consumo de recursos por empleado o por transacción procesada) cuando la empresa está creciendo rápidamente, mientras que en un contexto de recesión o bajo crecimiento asignamos mayor peso al consumo total de recursos. La evaluación de los resultados se adapta al crecimiento de la empresa, pero nunca se pierde de vista el consumo total, ya que la ponderación mínima asignada a este es del 25% tanto para el Centro de Datos como para los edificios de oficinas.

De la recogida de datos a la gestión de la información: los resultados ambientales en una única cifra

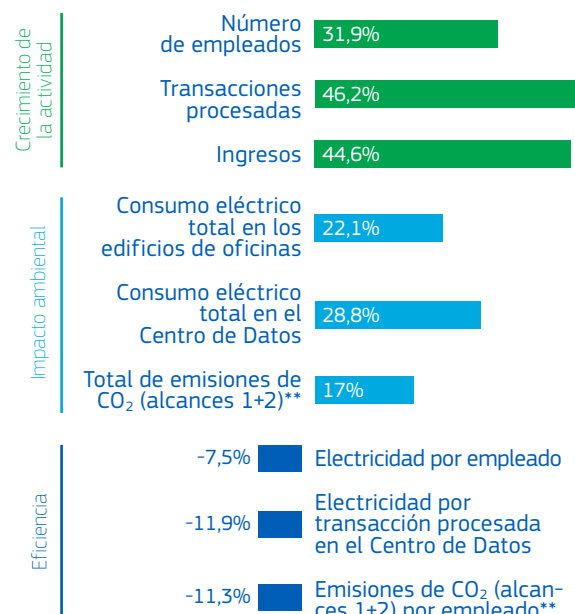


Para garantizar la mejora continua y unos objetivos realistas, nuestra estrategia se basa en mejorar los resultados ambientales tomando como referencia los datos del año anterior. Los resultados ambientales globales en 2015 descendieron un 5,88% respecto al año anterior. Esto se debió principalmente al efecto negativo único del traslado a un nuevo edificio en Niza, que afectó a 1.300 empleados y generó un consumo duplicado durante varios meses, incrementando de manera significativa el consumo eléctrico y de agua en Niza.

Si excluimos este efecto, teniendo en cuenta las medidas de ahorro energético, como la mayor eficiencia del edificio de Bad Homburg (Alemania), estimamos que el ahorro energético total en 2015 se situó entre 1,5 y 2 GWh, es decir, en torno al 3,5% de nuestro consumo energético total en los edificios de oficinas. Asimismo, el aumento continuo de las transacciones procesadas afectó de forma negativa a nuestros resultados en el Centro de Datos, si bien esto se ha visto contrarrestado parcialmente por la compensación de carbono del crecimiento de las emisiones (2.364 toneladas de CO₂) en 2015.

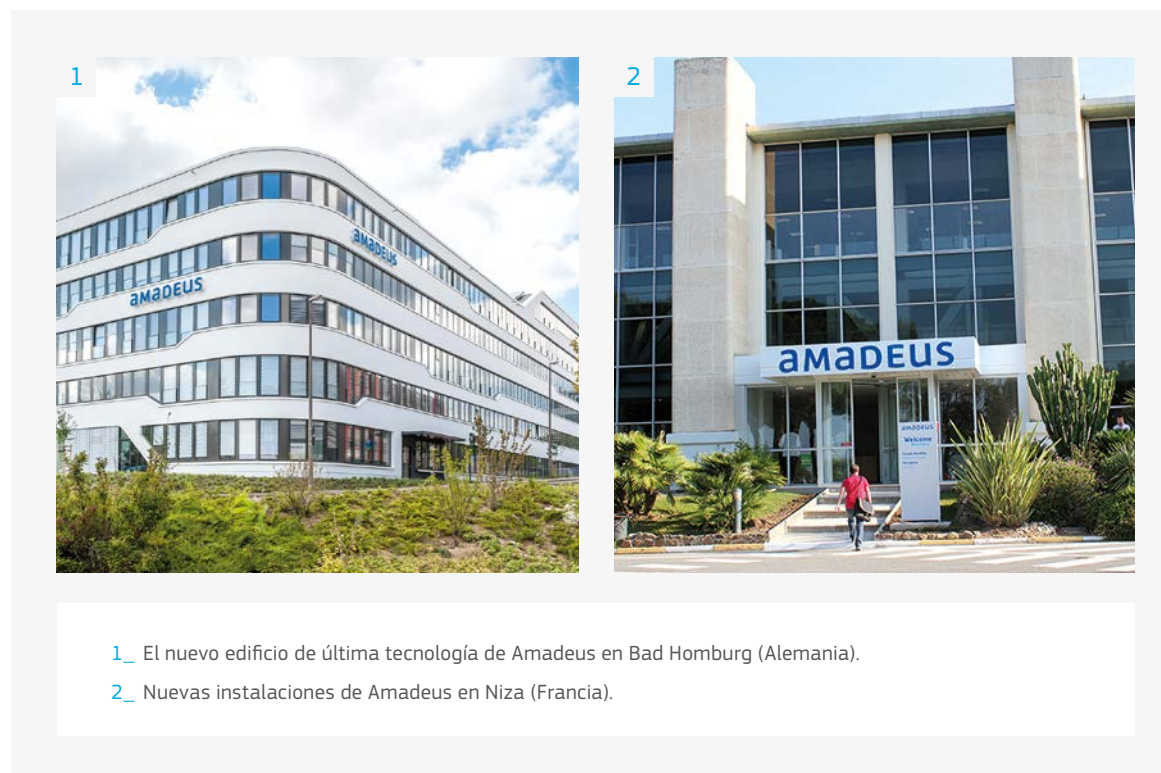
La tendencia global a largo plazo de los resultados ambientales es positiva, tal como muestra el gráfico de esta página donde se comparan los resultados entre 2011 y 2015.

2015 frente a 2011 - Crecimiento de la actividad y resultados ambientales*



* Alcance: sedes incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus, excepto transacciones e ingresos, que incluyen datos de toda la empresa.

** Incluye la compensación de carbono.



1_ El nuevo edificio de última tecnología de Amadeus en Bad Homburg (Alemania).

2_ Nuevas instalaciones de Amadeus en Niza (Francia).

Resultados ambientales en los edificios de oficinas

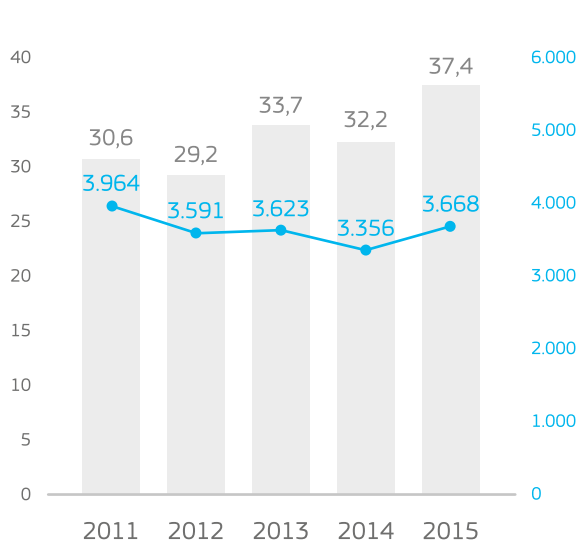
Uno de los hitos en 2015 para el Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS) fue la inauguración de un nuevo edificio en nuestras instalaciones de Bad Homburg. Este edificio de última tecnología está certificado por el Consejo Alemán de Construcción Sostenible y está equipado, entre otras muchas características, con calefacción por gránulos de madera, una central

de calefacción combinada alimentada por gas, y paneles solares. El edificio, con 15.800 metros cuadrados de espacio de oficinas, ayudará a reducir las emisiones de CO₂ y el impacto ambiental global de nuestras operaciones en Alemania. Desde el punto de vista informativo, el nuevo edificio es propiedad exclusiva de Amadeus y está ocupado únicamente por Amadeus, lo cual contribuirá a la exactitud en las declaraciones. Al mismo tiempo, incorporamos una segunda sede principal a nuestras instalaciones en Niza, en

sustitución de una serie de edificios que solo se utilizaban parcialmente. Esta novedad supondrá también un mejor control y gestión del consumo de recursos.

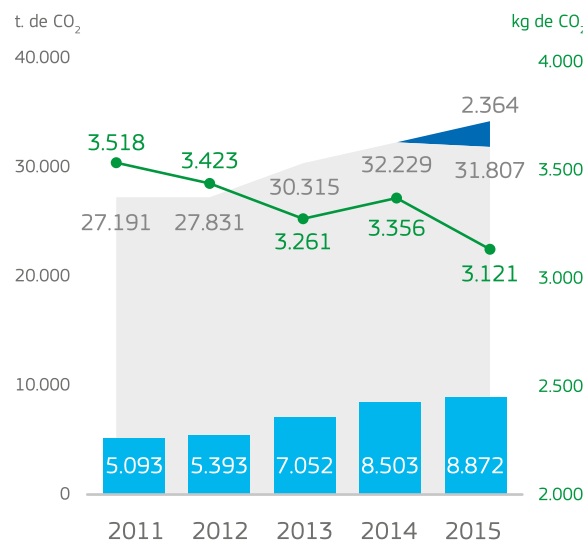
El nuevo edificio se sitúa a unos 10 kilómetros de la sede principal. Se ha establecido un servicio de lanzadera con un horario regular o por solicitud para un traslado cómodo y ecológico entre ambas sedes. La nueva sede ocupa más de 23.600 metros cuadrados y está equipada con 1.400 puestos de trabajo.

Electricidad *



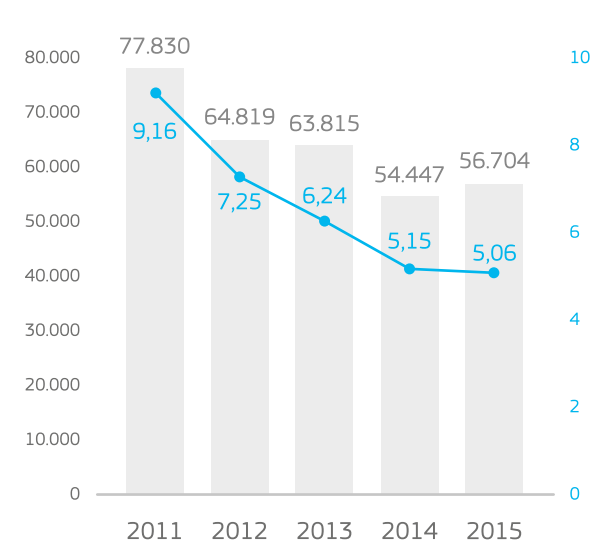
Consumo eléctrico total (GWh)
Electricidad por empleado (kWh)

Emisiones de CO₂**



Alcances 1 y 2
Alcance 3
Compensación de carbono
Alcances 1 y 2 por empleado

Papel**



Consumo total de papel (kg)
Consumo de papel por empleado (hojas por día laborable)

* Alcance: 11 oficinas principales de Amadeus, excepto el Centro de Datos. Sede de Bangalore incluida desde 2013.

** Alcance: 11 oficinas principales de Amadeus, incluido el Centro de Datos. Sede de Bangalore incluida desde 2013.

Buenas prácticas

Un objetivo importante del EMS es reunir información sobre buenas prácticas y ponerla a disposición de cualquier sede de Amadeus en todo el mundo. Esto se hace mediante el uso de la Intranet de la compañía. A continuación se ofrecen algunos ejemplos de buenas prácticas por cada uno de los cinco factores ambientales incluidos en el EMS.

_ Consumo eléctrico

- Sustitución de bombillas incandescentes por LED
- Interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento
- Planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor
- Apagado automático de las luces a determinadas horas
- Apagado de los ordenadores al concluir el horario laboral
- Aprovechamiento de la luz natural
- Adaptación de la temperatura ambiente a la meteorología

_ Reducción de las emisiones de CO₂

- Adaptación de la temperatura ambiente a la meteorología
- Fomento del uso del coche compartido o del transporte público
- Compra de papel neutro en carbono

_ Consumo de papel

- Implantación de sistemas de impresión mediante distintivo
- Uso de papel neutro en carbono
- Configuración por defecto de todas las impresoras para impresión a doble cara en blanco y negro
- Concienciación de los usuarios acerca del coste ambiental y económico de la impresión
- Uso de papel reciclado
- Envío del papel usado para su reciclaje

_ Uso del agua

- Uso de sistemas de irrigación por goteo y plantas con bajo consumo de agua
- Instalación de grifos con sensor de movimiento en los aseos
- Uso de electrodomésticos eficientes en el uso del agua en las cocinas

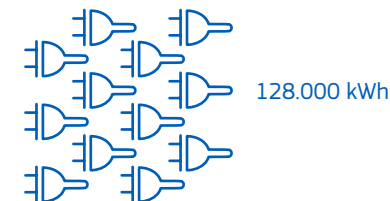
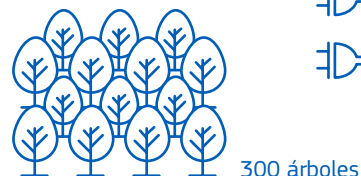
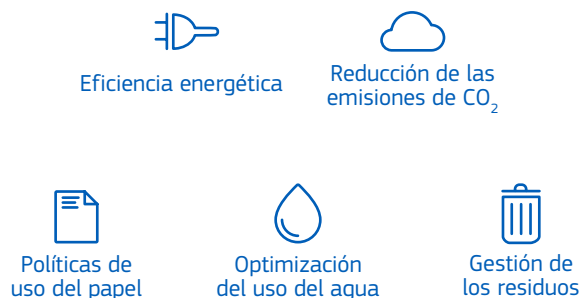
_ Generación de residuos

- Instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos
- Concienciación de los empleados para minimizar los residuos
- Colaboración con proveedores externos para mejorar la medición y gestión de los residuos

Buenas prácticas

Reducción del papel conseguida tras la implantación de un sistema de impresión mediante tarjeta identificativa

Resultados en Amadeus en un año



Resultados ambientales en el Centro de Datos de Amadeus

Durante 2015, el Centro de Datos de Amadeus siguió trabajando para la mejora de sus resultados ambientales mediante una vigilancia y revisión constantes y con el asesoramiento de consultores externos.

La evolución de nuestro indicador de efectividad del uso energético (PUE)⁴ demuestra la mejora continua que hemos conseguido en los últimos seis años. Durante 2015 seguimos utilizando nuestro propio pozo para reducir la energía de refrigeración. Se está realizando también un esfuerzo especial para retirar los equipos obsoletos.

El amplio uso de Internet y de múltiples dispositivos para enviar consultas al Centro de Datos (respuestas obtenidas en el sistema) se ha incrementado enormemente en los últimos años, y el número de transacciones y su complejidad por unidad de ingresos han crecido exponencialmente. Esto supone un reto esencial a la hora de seguir mejorando los resultados ambientales. Con el fin de dar respuesta a la demanda de servicios y garantizar el máximo nivel de servicio al cliente, durante 2015 incorporamos a la red y a las áreas de almacenamiento potentes equipos destinados a ser cada vez más eficientes que los modelos anteriores.

El Centro de Datos de Amadeus se compromete a un crecimiento neutro en carbono

En términos del alcance 2 de emisiones de CO₂ vinculadas al Centro de Datos, hemos establecido un objetivo de crecimiento neutro en carbono. Por primera vez, Amadeus ha compensado esas emisiones por encima de los niveles de 2014. Para ello, colaboramos con la CMNUCC (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático) para invertir en proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio en la India.

Centro de Datos de Amadeus: resultados ambientales

Eficiencia energética del Centro de Datos de Amadeus*

	2011	2012	2013	2014	2015
Efectividad del uso energético	1,41	1,39	1,38	1,36	1,35
kWh requeridos para 1.000 transacciones**	39,6	35,7	33,6	34,8	34,9
Consumo total de GWh del Centro de Datos**	37,5	38,9	39,4	44,8	48,3

* Mejora de la eficiencia energética en términos de kWh requeridos para 1.000 transacciones.

** En 2015 comunicamos el consumo eléctrico según la medición facilitada por nuestros proveedores de electricidad y no mediante el uso de contadores internos. Creemos que esta es una medida más exacta. Ese es el motivo por el cual algunas de las cifras indicadas para el año pasado no coinciden con el Informe Global 2014.

⁴ La efectividad del uso energético (PUE) es un parámetro habitual para medir la eficiencia energética de los centros de datos. Cuanto más se aproxime a 1 la PUE, más eficiente será el centro de datos.



6.2 Ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus

La capacidad de gestión de datos, el alcance mundial y las soluciones de última tecnología de Amadeus ayudan a mejorar los resultados ambientales de sus clientes en todas las fases de su experiencia de viaje.

Las principales fases de la experiencia de viaje y las ventajas ambientales de las soluciones correspondientes de Amadeus son las siguientes:

_Motivación


En algunas plataformas de distribución de Amadeus se incluye una estimación de las emisiones de CO₂ producidas por cada vuelo. Los clientes tienen también la posibilidad de comparar los efectos ambientales de distintos itinerarios.

_Reserva

Durante la fase de reserva, algunas de las soluciones de Amadeus ofrecen la posibilidad de compensar las emisiones producidas a consecuencia del viaje reservado. En la actualidad estamos trabajando en la ampliación de este tipo de soluciones.

_Previaje

Algunas de nuestras soluciones, como Airport Sequence Manager, ayudan a los aeropuertos a reducir el impacto ambiental de sus operaciones minimizando el tiempo de rodaje del avión por la pista. Si este tipo de soluciones se implantase en los principales aeropuertos de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), las estimaciones conservadoras de la Unión Europea⁵ calculan un ahorro de más de 120 millones € y una reducción

de las emisiones de CO₂ superior a las 250.000 toneladas. Otro ejemplo es Airport Common Use Service, que ayuda a los aeropuertos a reducir sus costes energéticos. 




_Viaje

Amadeus Departure Control - Flight Management ayuda a las aerolíneas a calcular con exactitud el combustible que necesitan para un determinado vuelo por medio de sofisticados algoritmos y datos históricos. El cálculo preciso del peso del avión antes de repostar (peso estimado sin combustible) permite un importante ahorro de combustible, emisiones y costes económicos.

Un estudio realizado por Amadeus junto con su cliente Finnair, durante el cual se analizaron más de 40.000 vuelos, concluyó que una aerolínea de tamaño medio puede ahorrar un mínimo de 100 toneladas de combustible y más de 315 toneladas de emisiones de CO₂ al año. Partiendo de un nivel de ahorro similar por parte de todos nuestros clientes con la misma solución de gestión de vuelos, la cantidad de emisiones de CO₂ reducida de este modo superaría el total de las emisiones asociadas a las operaciones de Amadeus (alcances 1 y 2).

Otra solución ecológica es Amadeus Schedule Recovery, que ayuda a las aerolíneas a tomar decisiones rápidas en caso de incidencias en las operaciones. Amadeus Schedule Recovery permite a las aerolíneas mejorar la eficiencia en sus operaciones y el servicio al cliente, minimizando al mismo tiempo el impacto ambiental negativo.

Amadeus Common Use Services (ACUS) ahorra consumo energético en los edificios del aeropuerto.  Estimamos un ahorro anual de 630 MWh en el uso de equipos y periféricos en los aeropuertos para los clientes de ACUS. Estas estimaciones están basadas en las salas habituales de uso común en los aeropuertos.

_Posviaje

Tras los resultados de la COP21⁶, cabe esperar por parte de las empresas un aumento de la demanda de soluciones que ayuden a medir de manera homogénea las emisiones relacionadas con los viajes, con la capacidad añadida de compensar las emisiones inevitables de los viajes de negocios.

En general, nuestra mayor contribución a la sostenibilidad del sector y al medio ambiente es nuestra inversión en innovación y el modo de incorporar esa innovación a las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes.

 Para más información, consulte "Aeropuertos", pág. 36.

 Para más información, consulte "Aeropuertos", pág. 37.

⁵ Eurocontrol (Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea) (2008). *Análisis de la rentabilidad de la CDM para aeropuertos*.

⁶ Conferencia de las Partes número 21 de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), celebrada en París entre el 30 de noviembre y el 12 de diciembre de 2015.

6.3 Participación en iniciativas ambientales del sector

Consideramos que la sostenibilidad ambiental del sector de los viajes ha de ser un objetivo común para todos los grupos de interés del sector y que poco se puede conseguir de manera aislada. Un buen ejemplo de cómo ponemos en práctica esa estrategia es nuestra colaboración con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Con el fin de concienciar acerca de las emisiones de carbono en la aviación, fomentar el uso de una metodología común para calcular las emisiones de carbono por pasajero y propiciar las acciones de mitigación de las emisiones, Amadeus y la OACI han alcanzado un acuerdo por el cual Amadeus utiliza la calculadora de carbono de la OACI en su herramienta de reservas de empresas para informar a las empresas y viajeros durante el proceso de reserva sobre las emisiones de gases de efecto invernadero liberadas en sus viajes. La participación de la OACI aporta

las ventajas de la neutralidad, legitimidad y alcance mundial, dado que la OACI es la agencia de las Naciones Unidas encargada de la aviación civil.

Nuestro acuerdo con la OACI ha impulsado también el desarrollo de iniciativas locales para fomentar el uso de la calculadora de carbono de la OACI y la compensación de las emisiones relacionadas con los viajes. En este sentido, Amadeus Japón ofrece a las agencias de viajes *online* del mercado japonés la posibilidad de indicar las emisiones relacionadas con el viaje y la opción de compensar esas emisiones durante el proceso de reserva.

Durante 2015 ampliamos también nuestra relación con otros organismos, como la OMT (Organización Mundial del Turismo) e instituciones académicas, principalmente a través de esfuerzos conjuntos de medición y vigilancia de la sostenibilidad en el turismo.

Colaboración entre la OACI y Amadeus



Calculadora de carbono

- _ Legitimidad
- _ Neutralidad
- _ Alcance mundial



Alcance en el sector de los viajes

- _ Contacto con más de 2 millones de viajeros al día
- _ Operaciones en más de 195 países

amadeus

6.4 Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

Contexto

La emisión de gases de efecto invernadero y el cambio climático constituyen una gran preocupación para el sector de los viajes debido a la alta intensidad energética de los distintos medios de transporte. El cambio climático es uno de los principales riesgos a los que se enfrenta nuestro planeta hoy en día y se prevé que sus efectos se intensifiquen en las próximas décadas, tal como ha señalado el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC)⁷. Además, algunos de los lugares más vulnerables al cambio climático son destinos turísticos situados en los países en vías de desarrollo, cuya economía depende en gran parte del empleo y los ingresos derivados del turismo.

La mayoría de las asociaciones y organizaciones del sector de los viajes está abordando el cambio climático como una cuestión prioritaria. La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), por ejemplo, han establecido planes y objetivos específicos para la reducción de las emisiones a medio y largo plazo. Para poder alcanzar esos objetivos será necesario, entre otras cosas, transformar los fundamentos del sector de los viajes, tal y como lo conocemos en la actualidad.

Amadeus participa en la experiencia del viaje de más de dos millones de pasajeros cada día. Somos un nombre importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático.


⁷ IPCC (2014). *Cambio climático 2014, Informe de síntesis – Resumen para responsables de políticas*. Ginebra, IPCC.

Riesgos y oportunidades


Los riesgos relacionados con el cambio climático a los que se enfrenta Amadeus se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Riesgos físicos

_ Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos

Amadeus trabaja en más de 195 países. Por ello, el riesgo de que las consecuencias del cambio climático o las incidencias meteorológicas afecten a cualquiera de esas sociedades es muy alto. Como parte de nuestra labor de responsabilidad social  que, entre otras cosas, coordina las respuestas de emergencia en caso de desastres naturales en los mercados donde trabajamos.

_ Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes

El riesgo de exposición en este caso es limitado y el impacto tiende a ser local. Como medida de mitigación, nuestra red de servicio ininterrumpido al cliente Follow-the-sun  está preparada para prestar asistencia adicional en caso de necesidad.

 Para más información, consulte “Compromiso social”, pág. 83.

 Para más información, consulte “Servicio al cliente”, pág. 61.



_Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus

Las operaciones de Amadeus dependen de dos tipos básicos de infraestructuras: (1) organizaciones comerciales y auxiliares, con oficinas en todos los continentes; y (2) el Centro de Datos de Amadeus.

La probabilidad de que alguna incidencia meteorológica grave afecte a cualquiera de nuestras numerosas oficinas en todo el mundo es relativamente alta, pero, por fortuna, las consecuencias negativas de este tipo de acontecimientos están mitigadas por la tecnología de comunicaciones, que permite el servicio ininterrumpido al cliente en la mayoría de los casos. Además, nuestra oficina de Risk and Compliance gestiona directamente todos los riesgos relacionados con la infraestructura para el Centro de Datos, donde se aplican estrictas medidas de prevención.

Riesgos reglamentarios

Desde que entró en vigor el Protocolo de Kioto en 2005 y, especialmente, desde la reunión de la Convención Marco de la ONU sobre el Cambio Climático en París en diciembre de 2015, muchos países han introducido o están a punto de introducir reglamentos relativos al cambio climático. Un elemento central de esa reglamentación es la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, especialmente de CO₂, así como la promoción de las fuentes energéticas renovables. Por el momento, identificamos dos tipos de reglamentos ambientales que pueden representar una oportunidad –o un riesgo– para Amadeus:

_Reglamentos de declaración de las emisiones de carbono

Algunos países, como Francia, han aprobado ya una legislación que obliga a las empresas a elaborar y notificar inventarios de su huella de carbono. En el sector concreto del transporte⁸ se pide

a los proveedores de viajes que informen a los viajeros sobre las emisiones producidas en sus viajes. Amadeus puede ayudar a esas empresas a reunir los datos necesarios para este tipo de declaración.

No obstante, existe también el riesgo de que esa reglamentación se vuelva demasiado compleja o heterogénea, haciendo costoso para Amadeus ayudar a las empresas a declarar sus emisiones. El equipo de Amadeus Industry Affairs está trabajando junto con diversas entidades interesadas,  como la Unión Europea y la OACI, en la promoción de una metodología estándar para el sector destinada a calcular las emisiones relacionadas con los viajes.

_Reglamentos que imponen gravámenes sobre las emisiones o que imponen una reducción de las emisiones

Un ejemplo de este tipo de reglamentos es el Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la UE (RCDE). El RCDE se introdujo en 2005 y se extendió al sector de la aviación en 2012. La presencia de un mercado regional de emisiones dentro de un sector mundial como la aviación puede generar competitividad y alteraciones políticas, provocando incertidumbre en el sector de los viajes y los costes adicionales que esto implica, al menos a corto plazo.

Por el momento, no esperamos que esta reglamentación tenga una repercusión significativa para Amadeus, debido al coste relativamente bajo de cumplimiento del programa (que no parece susceptible de reducir la demanda), así como la diversidad geográfica de las operaciones de Amadeus.


⁸ Decreto n.º 2011 – 1336 (Francia), 24 de octubre de 2011.

 Para más información, consulte “Relaciones institucionales de Amadeus”, pág. 122.

Además, cualquier solución tecnológica que incluya en su propuesta de valor una reducción del consumo de combustible y las emisiones resulta al instante más atractiva para los clientes.

Riesgos para la reputación

Los viajeros y el público en general tienen cada vez más presentes los riesgos para el cambio climático y esperan por parte de las compañías unas operaciones responsables con el medio ambiente. Aunque la exposición de Amadeus al público en general es limitada, debemos priorizar el cumplimiento de las normas ambientales del sector, asegurándonos de unos resultados impecables en este sentido.

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus  proporciona un registro sólido de la evolución de nuestros resultados y permite la identificación sencilla de aspectos por mejorar. Además, Amadeus ha sido incluida en índices externos de sostenibilidad, como el Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)⁹ y el Carbon Disclosure Project (CDP)¹⁰, que son un reconocimiento a las empresas que demuestran un compromiso con la sostenibilidad.

Las oportunidades para Amadeus relacionadas con el cambio climático se dividen en dos categorías:

 Para más información, consulte “Distribución”, pág. 22.

⁹ Los Índices Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), lanzados en 1999, son una familia de índices que evalúan el comportamiento en términos de sostenibilidad de las 2.500 principales empresas cotizadas en el Dow Jones Global Total Stock Market Index (Índice Dow Jones Total de los Mercados de Valores Mundiales).

¹⁰ CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project) es una organización internacional sin ánimo de lucro que ofrece a las empresas y municipios el único sistema mundial para medir, comunicar, gestionar y compartir información ambiental.

6.5 Índices de sostenibilidad


_ Oportunidades de nuevos productos y servicios

Tal como se ha mencionado anteriormente, las empresas están cada vez más implicadas en la declaración de las emisiones asociadas a sus operaciones, incluidas las emisiones relativas a los viajes de negocios de sus empleados. Aprovechando los datos y la información procesados por Amadeus en su negocio de distribución, Amadeus puede ofrecer soluciones que permitan: mostrar las emisiones durante el proceso de reserva (disponible actualmente en la herramienta de reservas para empresas de Amadeus); comparar alternativas de viaje para informar al viajero acerca del itinerario más ecológico; proporcionar informes posviaje a las empresas para que estas puedan medir, declarar y actuar en función de su impacto; y facilitar medidas de mitigación, tales como programas de compensación de carbono.

_ Oportunidades de una propuesta de valor más atractiva


Las soluciones tecnológicas de Amadeus están diseñadas para mejorar la eficiencia de nuestros clientes. Esa eficiencia se traduce en muchos casos en unos mejores resultados ambientales, sobre todo en cuanto a la reducción del consumo de combustible y las emisiones para los clientes proveedores de viajes. Algunos ejemplos de ello son: Amadeus Altéa Departure Control, implantado para aerolíneas y empresas de servicios de asistencia en tierra; soluciones tecnológicas para aeropuertos como Sequence Manager, que reduce el tiempo de movimientos en tierra y filas de espera de los aviones; Amadeus Airport Common Use Service, que ayuda a los aeropuertos a reducir sus costes energéticos; y Amadeus Schedule Recovery, que ayuda a las aerolíneas a reaccionar de forma rápida y eficiente ante los contratiempos en sus operaciones provocados por incidencias como el mal tiempo y la congestión del tráfico aéreo.

Los índices de sostenibilidad ofrecen una referencia útil para valorar en qué punto se encuentra Amadeus en comparación con otras empresas y sectores en materia de sostenibilidad. Además, ayudan a concienciar acerca de este tema, tanto a nivel interno como externo, y a identificar aspectos por mejorar.

Gracias a su estrategia y su posición clara en los principales temas ambientales, Amadeus ha formado parte del Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)  durante cuatro años consecutivos. El DJSI evalúa los resultados de sostenibilidad en las dimensiones económica, social y ambiental. Solo acceden a este índice empresas con una puntuación situada en el 10% superior dentro de cada sector de actividad.

En 2015, la puntuación de Amadeus en el Carbon Disclosure Project (CDP) fue de 98 (en una escala de 0 a 100) en la declaración y transparencia de los datos de emisiones de carbono, y B en términos de resultados (puntuación desde E hasta A).

Aunque nos enorgullece recordar nuestros logros en este ámbito, somos conscientes de que queda mucho por hacer. La sostenibilidad ambiental para Amadeus es más un trayecto que un destino, y un componente fundamental en la estrategia de la empresa es la búsqueda de mejoras continuas.

 Para más información, consulte "Satisfacción y fidelidad del cliente", pág. 67, "El equipo humano de Amadeus", pág. 101, y "Nuestro compromiso con los accionistas", pág. 129.

