

Informe Global 2015

Análisis de la actividad empresarial,
financiera y de sostenibilidad

Anexo 1_Acerca de este informe

1. Alcance general y metodología
2. Comunicación con nuestros grupos de interés



1. Alcance general y metodología

Principios de elaboración del informe

El Informe Global 2015 resume las operaciones de Amadeus durante 2015 desde un punto de vista comercial, financiero y de sostenibilidad. Junto con nuestros resultados económicos, incluye también nuestras reflexiones sobre cómo afrontar los retos de sostenibilidad del sector a largo plazo.

Las directrices sobre la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) han servido de referencia principal para identificar los temas y parámetros adecuados. El Informe Global 2015 ha sido elaborado "De Conformidad" con la Guía G4 de GRI, opción Exhaustiva.

Tal como figura en el Anexo 3 de este informe, GRI ha confirmado que el Índice de contenidos GRI es exacto y que todas las declaraciones incluidas están identificadas correctamente en el propio informe. La verificación externa del informe por parte de una organización independiente (PwC) garantiza la exactitud de los datos cuantitativos y confirma las referencias adecuadas y el contexto para la información cualitativa (véase el Informe de Revisión Independiente de PwC al final de este Anexo).

Este informe reúne información acerca de todos los capitales¹ de Amadeus en un único documento corporativo. Para ello, se han tenido en cuenta a lo largo de todo el documento las directrices del International Integrated Reporting Council (IIRC) sobre la elaboración de informes integrados. El objetivo era elaborar un documento conciso para demostrar cómo la estrategia, el gobierno, los resultados y las perspectivas de Amadeus, en el contexto de su entorno externo, conducen a la creación de valor a corto, medio y largo plazo.

Análisis de materialidad

Junto con un equipo de expertos independientes, hemos llevado a cabo una evaluación para determinar cuáles son las cuestiones de sostenibilidad ambiental, social y económica más importantes para Amadeus y sus grupos de interés. Los capítulos de este informe abordan los aspectos más significativos identificados en el análisis de materialidad.

Todas las unidades de la compañía que gestionan relaciones con los diversos grupos de interés de Amadeus han aportado documentación para una selección inicial de los aspectos relevantes. Estos son los principales informes internos recopilados para ello:

- _ Informe general de evaluación de las noticias y las redes sociales
- _ Resultados de la encuesta sobre el ambiente de trabajo en las sedes de Niza (Francia) y Madrid (España)
- _ Resultados de la encuesta mundial sobre el compromiso de los empleados
- _ Mapa de riesgos para la reputación
- _ Estudio de medición de la marca Amadeus
- _ Encuestas de satisfacción del cliente por segmento de clientes a nivel regional y mundial: agencias de viajes, aerolíneas, hoteles, compañías ferroviarias, empresas, etc.
- _ Cuestionarios de DJSI y CDP
- _ Análisis de materialidad anterior

¹ IIRC explica en su Marco Internacional <IR> que todas las organizaciones dependen de diversas formas de capital para su éxito, como el financiero, manufacturado, intelectual, humano, social y relacional, y natural. Los capitales son un stock de valor que aumenta, disminuye o se transforma con las actividades y producción de la organización.

Con el fin de conocer mejor los aspectos materiales del análisis, se realizó una evaluación comparativa, así como entrevistas internas y externas, a cargo de expertos independientes. A nivel interno, estos expertos se reunieron con los responsables de las principales unidades de negocio (Human Resources, Environment, Social Responsibility e Industry Affairs, entre otras).

Los resultados del análisis de materialidad se reflejan en la matriz de materialidad de la página siguiente, en dos dimensiones: relevancia de los aspectos de sostenibilidad para Amadeus (dimensión horizontal) e influencia de estos aspectos en las decisiones de los grupos de interés (dimensión vertical). Esta matriz de materialidad representa aquellos aspectos con un grado de importancia como mínimo, medio o alto en ambas dimensiones. Hemos estudiado con atención los resultados de este análisis de materialidad para incluir la información más relevante con un mayor nivel de profundidad en este informe.

En el análisis del gráfico debemos tener en cuenta que:

- _ Representa una evaluación a corto o medio plazo
- _ Todos los temas incluidos en la matriz forman parte del funcionamiento regular del negocio y de la relación de Amadeus con los grupos de interés, por lo que no deben considerarse de forma aislada
- _ El gráfico no pretende ser una representación exacta, sino una indicación de los principales factores

Seguimos informando acerca de aspectos que presentan un bajo riesgo de sostenibilidad o incidencia en nuestra actividad, como el consumo de agua o la valoración de los proveedores, dada la importancia de la transparencia para los grupos de interés externos.

En términos del proceso de recogida de datos y del alcance del informe, hemos buscado un equilibrio entre la materialidad de la información, por una parte, y el esfuerzo de recopilación de datos, por otra. Así, en algunos casos no hemos cubierto el 100% del alcance de las actividades. En aquellos casos en que los datos son parciales, el alcance se explica en el cuerpo del documento o en notas a pie de página. Para la información medioambiental, por ejemplo, reunimos datos de las 11 principales sedes de Amadeus en todo el mundo, estimando que representan en torno al 90% del consumo total de recursos de las empresas de Amadeus en todo el mundo.

A continuación se ofrecen otras observaciones pertinentes acerca de algunos aspectos materiales:

_ Impacto ambiental de las operaciones de Amadeus

Como proveedor de tecnología para el sector mundial de los viajes, Amadeus tiene un impacto ambiental directo relativamente bajo. No llevamos a cabo procesos físicos de fabricación y nuestra principal fuente de consumo energético y de recursos naturales es nuestro Centro de Datos en Alemania. Además, uno de los objetivos principales de las soluciones que proporcionamos a nuestros clientes es mejorar la eficiencia en las operaciones y ello implica a menudo la reducción del consumo energético y de recursos naturales. Evaluar y maximizar los beneficios ambientales de nuestra tecnología tiene una enorme importancia para nosotros, dada la elevada intensidad energética del sector de los viajes.

_ Personal de Amadeus

La inmensa mayoría de nuestra plantilla posee un nivel educativo avanzado. Por consiguiente, la probabilidad de que nuestros empleados se enfrenten a riesgos relacionados con los derechos humanos es relativamente baja.

_ Proveedores de Amadeus

Desde el punto de vista de la cadena de suministro, Amadeus no es una fábrica ni una empresa manufacturera. Su actividad no está relacionada con ningún tipo de cadena de producción,

sino con procesos de transacciones a través de Internet y desarrollo de software. En este sentido, la exposición de Amadeus a terceros proveedores que puedan no cumplir los requisitos sociales o ambientales mínimos es muy limitada. La mayoría de nuestros proveedores externos se pueden agrupar en las siguientes categorías:

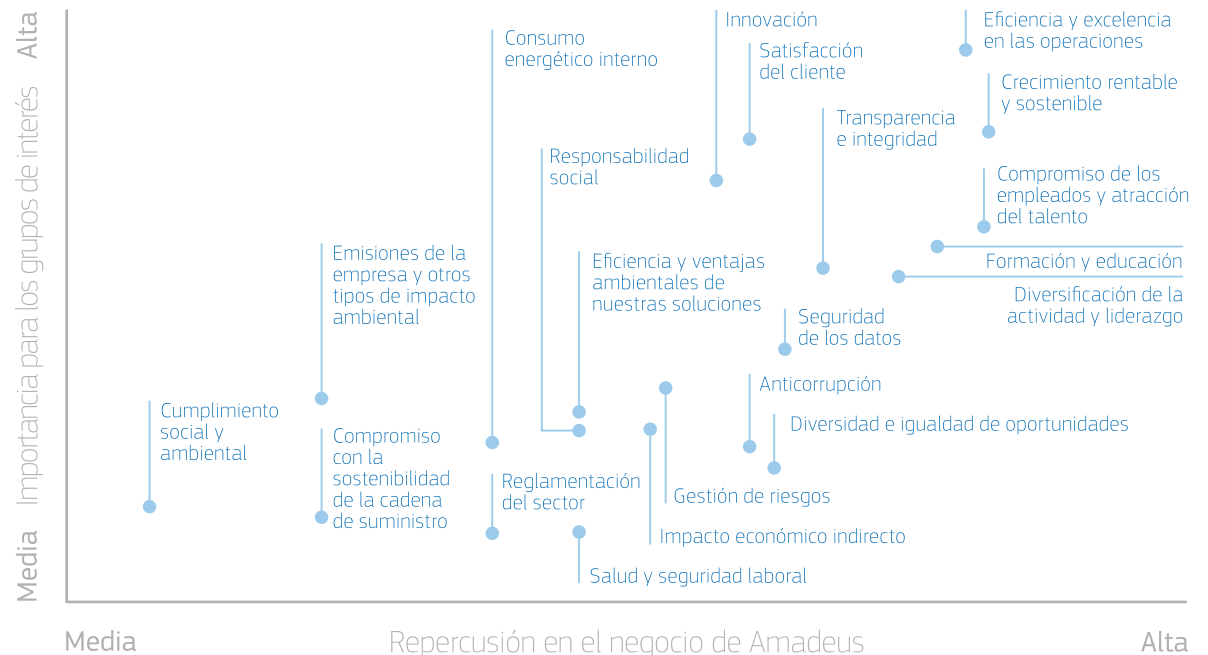
- Servicios de consultoría y marketing
- Proveedores de hardware
- Proveedores de software
- Proveedores de comunicaciones de datos

Aproximadamente el 53% de nuestro gasto total en proveedores externos se concentra en 50 empresas, lo que facilita nuestro control y el acceso a la información

en la cadena de suministro. Además, en términos de volumen de compra, nuestro gasto se concentra en nuestras tres sedes principales: Madrid, Erding y Niza.

La Política de Compras de la Empresa de Amadeus tiene por objetivo que todos los participantes en la adquisición de bienes y servicios tengan en cuenta el factor de la responsabilidad social y ambiental en sus decisiones de compra. En lo referente a la comunicación, la función de Purchasing divide sus canales entre las tres principales sedes y regiones. Un grupo formado por equipos de Purchasing locales, regionales y mundiales se encarga de gestionar las operaciones del lado de la cadena de suministro y de tratar con los grupos de interés internos, así como con los proveedores.

Matriz de materialidad de Amadeus



Elaboración del Informe Global

Año tras año, más de 90 personas de todo el mundo, en representación de unas 30 áreas de negocio y departamentos, participan directamente en la elaboración y producción del Informe Global. Nos aseguramos de que todos los equipos de Amadeus responsables de la relación con cada grupo de interés estén representados en el proceso de determinar y elaborar el contenido, lo cual requiere un esfuerzo constante para mejorar el diálogo dentro de la empresa.

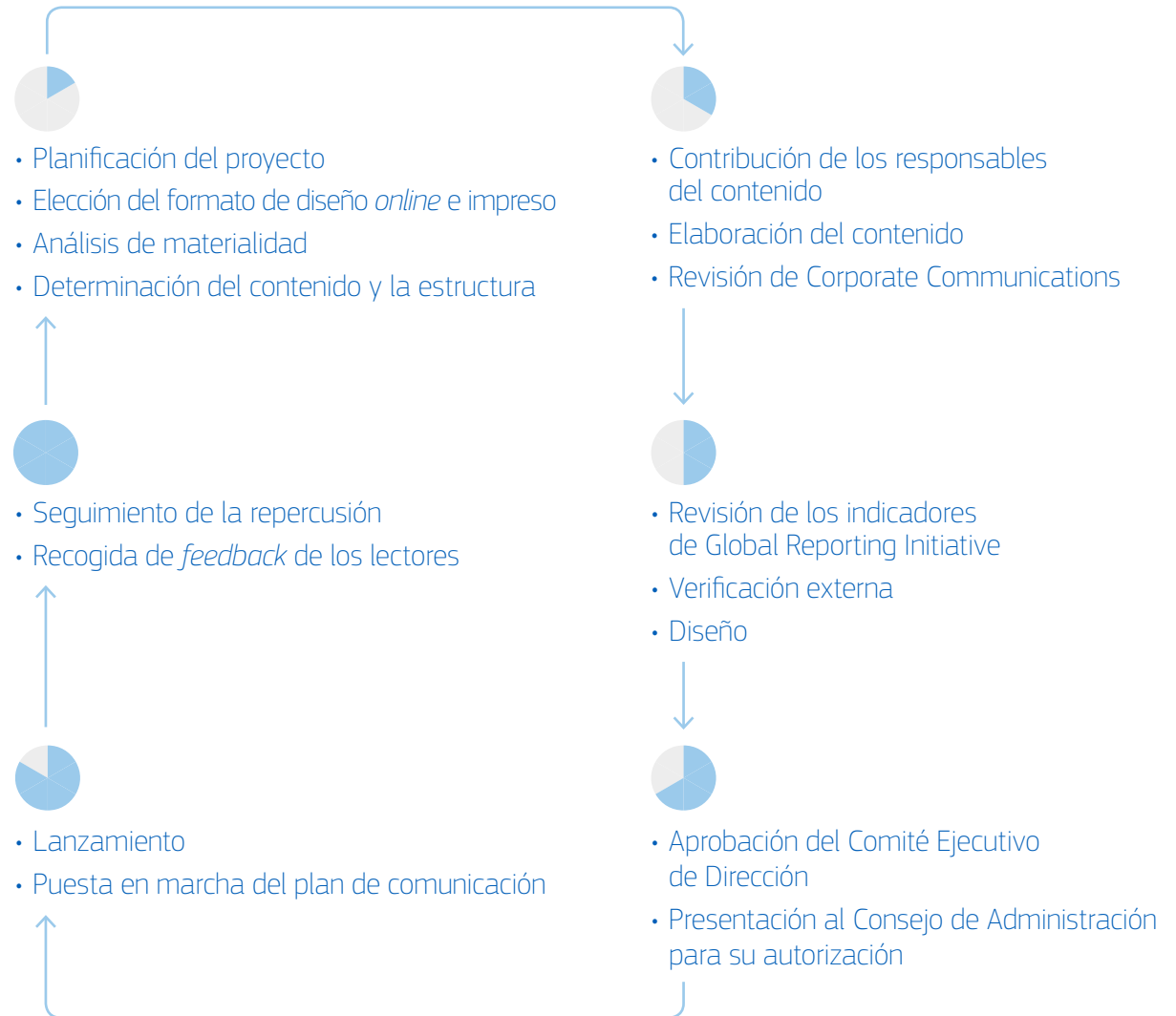
Siguiendo la Guía G4 de GRI relativa a los principios para determinar la calidad de los informes, el proceso de elaboración del informe se revisa y se perfecciona constantemente con el objetivo final de mejorar su equilibrio, comparabilidad, exactitud, actualización, claridad y fiabilidad².

El gráfico de la derecha ilustra el proceso seguido en la elaboración de este informe.

² Visite www.globalreporting.org/standards/g4/. Los principios para determinar la calidad de los informes según GRI son los siguientes:

- **Equilibrio:** el informe debe reflejar los aspectos positivos y negativos de los resultados de la organización con el fin de permitir una valoración razonada de su resultado general.
- **Comparabilidad:** la organización debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de manera sistemática. La información comunicada debe presentarse de tal manera que permita a los grupos de interés analizar los cambios en los resultados de la organización a lo largo del tiempo y haga posible el análisis con relación a otras organizaciones.
- **Exactitud:** la información comunicada debe ser lo bastante exacta y detallada para que los grupos de interés puedan valorar los resultados de la organización.
- **Actualización:** la organización debe elaborar sus informes con regularidad, de manera que la información se encuentre disponible a tiempo para que los grupos de interés puedan tomar decisiones fundamentadas.
- **Claridad:** la organización debe comunicar la información de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que consulten el informe.
- **Fiabilidad:** la organización debe reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos empleados en la elaboración del informe de tal manera que estos puedan ser objeto de análisis y se establezca la calidad y materialidad de la información.


Hoja de ruta del Informe Global:




2. Comunicación con nuestros grupos de interés

La información de Amadeus publicada externamente está destinada a garantizar una comunicación clara, así como la transparencia en las actividades de la empresa. Además de este informe, otras publicaciones ofrecen más información sobre los detalles de las actividades empresariales de Amadeus:

- _ Informe Anual de Gobierno Corporativo
- _ Cuentas Anuales Consolidadas y Revisión de la alta dirección
- _ Presentaciones de resultados trimestrales
- _ Amplia información sobre los resultados de Amadeus en www.investors.amadeus.com
- _ Información adicional actualizada sobre Amadeus en los blogs y canales de la empresa y en las redes sociales

Aparte de la información externa y las iniciativas de comunicación específicas descritas a lo largo de este informe,  utilizamos una amplia gama de herramientas para facilitar el diálogo con nuestros grupos de interés. La tabla de la derecha muestra nuestros principales medios para comunicarnos con cada categoría de grupos de interés. La frecuencia de comunicación varía pero, en todos los casos, tiene lugar al menos una vez al año y su regularidad depende del tipo y la necesidad de comunicación en cada caso.

 Para más información, consulte “Satisfacción y fidelidad del cliente”, pág. 58, “El equipo humano de Amadeus”, pág. 94, “Gobierno corporativo: transparencia e integridad”, pág. 108, “Relaciones institucionales de Amadeus”, pág. 120, y “Nuestro compromiso con los accionistas”, pág. 128.

Grupo de interés	Canal de comunicación
Empleados y candidatos externos	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través de los equipos locales, regionales y mundiales de Human Resources _ Encuestas sobre compromiso en todas las oficinas _ Buzón de empleados _ Intranet _ www.amadeus.com/careers
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través del equipo de Investor Relations e informes regulares _ Giras de presentación y conferencias _ www.investors.amadeus.com _ Buzón de Investor Relations
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través de ventas locales, regionales y mundiales, así como de los equipos de gestión del cliente en todo el mundo _ Programa de Fidelidad del Cliente _ Servicio local de atención al cliente _ Centros de servicio al cliente de Amadeus
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> _ Contacto directo a través del departamento de Corporate Purchasing de Amadeus, de otras unidades internas y de los equipos locales de las distintas oficinas en todo el mundo _ Encuestas de responsabilidad social y ambiental
Socios del sector	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector _ Blog de Amadeus
Gobiernos, autoridades y organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> _ Contacto directo a través de nuestro equipo de Industry Affairs y de los directores generales locales de Amadeus _ Participación en reuniones y actos relacionados _ www.amadeus.com (páginas específicas para relaciones institucionales)
Sociedad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación directa a través del equipo de Industry Affairs y de diversos foros integrados por múltiples grupos de interés _ Comunicados de prensa _ Redes sociales _ Buzón de Industry Affairs _ Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y ambiental



[Traducción sobre el Informe de Aseguramiento Limitado Independiente de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el Informe Global 2015 de Amadeus IT Holding S.A, originalmente publicado en inglés. En el caso de discrepancia, prevalece la versión inglesa]

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Amadeus IT Holding, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el anexo 3 referido al Índice GRI G4 del Informe Global 2015 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Amadeus IT Holding, S.A. (en adelante, "Amadeus") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4).

Responsabilidad de la Dirección de Amadeus

La Dirección de Amadeus es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Global 2015 de acuerdo con la Guía GRI G4, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Amadeus es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas unidades de Amadeus involucradas en la elaboración del Informe Global 2015.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87 250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.D.A.C. con el número 30242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Amadeus a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información utilizada para la determinación de los indicadores de RSC de Amadeus. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Amadeus.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Amadeus correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Amadeus, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Amadeus.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

8 de abril de 2016