





05

Nuestra gente

DATOS MÁS DESTACADOS

Una compañía internacional comprometida con sus empleados.

- > Plantilla de más de 10.000 personas.
- > 41% de mujeres.
- > Equipo diverso con representación de 123 países.
- > 41 nacionalidades representadas en nuestra sede central en España (un 42% de los empleados no son españoles).
- > 77% con contrato indefinido.

El éxito de Amadeus es fruto de la contribución de cada uno de los miembros de nuestra plantilla. Desde la publicación de nuestro anterior informe, hemos seguido centrando nuestros esfuerzos en hacer de Amadeus un gran lugar donde trabajar, un gran entorno en el que se reconoce el talento, los conocimientos y el éxito profesional, un lugar donde se promueve la innovación y donde a los empleados se les concede la confianza necesaria para que alcancen sus objetivos profesionales.

Entre los hechos más destacados de 2011 se encuentran:

- > La creación de Expert career path y el nombramiento de expertos en diferentes materias.
- > La captación de los mejores profesionales de los sectores aeroportuario, hotelero y ferroviario a la división de reciente creación Nuevos Negocios, que nos están enriqueciendo con su inigualable experiencia en la industria del viaje.
- > La calificación como segunda empresa más atractiva para trabajar en el sudeste de Francia, donde se concentra un 30% de nuestros empleados.

Equipo humano por tipo de contrato de trabajo	2009	2010	2011
Plantilla con contrato indefinido	7.521	7.852	7.901
Plantilla con contrato temporal	108	108	87
Recursos humanos externos (incluidas contratistas y personal de otras empresas en comisión de servicio)	1.759	2.310	2.234
TOTAL	9.388	10.270	10.222

Ámbito: Todas las compañías del Grupo Amadeus. Datos sobre ETC.

Número de empleados por categoría profesional	2009	2010	2011
Vicepresidentes y Directores	2%	2%	2%
Mandos intermedios	23%	24%	25%
Personal	75%	74%	74%

Ámbito: Todas las compañías del Grupo Amadeus. Incluye empleados con contrato indefinido.

Rotación de empleados	2009	2010	2011
Índice de rotación	5,7%	5,3%	5,8%

Ámbito: Sólo la plantilla con contrato indefinido.

Nuestra gente —con sus competencias, habilidades y actitudes— y nuestra cultura corporativa constituyen activos únicos para Amadeus que nos permiten diferenciarnos en lo que aportamos a nuestros clientes y en nuestra forma de relacionarnos con ellos. Un modelo de negocio sólido y sostenible, junto con la línea de continuidad mantenida en la dirección, la gestión y la plantilla han hecho posible que la compañía siga creciendo y cosechando éxitos.

Nuestra orientación hacia las personas ha permitido a la empresa aplicar sus soluciones en 195 países. Nuestra presencia mundial se ha traducido en un especial aprecio por la diversidad dentro de Amadeus y constituye un motor para impulsar la innovación.

Gracias a nuestra inversión continua en prácticas integrales para la retención del talento, mantenemos un bajo índice de rotación de empleados: un 5.8%, lo que nos sitúa por debajo de la media del mercado tecnológico, cifrada en el 14,9%⁷ en 2010 según el Corporate Leadership Council. Debido al patrón de crecimiento de la empresa y a la prudencia en la gestión durante la crisis económica, no se han llevado a cabo programas de regulación de empleo importantes en los últimos años.

Diversidad cultural y geográfica en Amadeus

La multiculturalidad, el respeto y una mentalidad abierta son aspectos muy arraigados en nuestra cultura corporativa. Con empleados de 123 países y representación de más de 58 idiomas, la diversidad del personal de Amadeus enriquece a la empresa con sus distintas experiencias y bagajes personales. En nuestras oficinas centrales en España, Francia y Alemania están representadas

más de 80 nacionalidades. En la sede de Madrid (España), más de un 40% de nuestros empleados no son españoles.

La igualdad entre hombres y mujeres es otro aspecto clave para Amadeus, que centra sus esfuerzos en aumentar la concienciación e impulsar políticas en este ámbito. La diversidad, junto con la igualdad entre todos los empleados, es la fuente de nuestra increíble riqueza en capital humano, y el cimiento sobre el que se erige la cohesión y el progreso constante dentro de Amadeus.

Respecto a la diversidad de género, el 41% de los empleados con contrato indefinido en 2011 eran mujeres. De los 2.022 puestos de gestión de la compañía, 643 están ocupados por mujeres, lo que representa un 32% del total. Además, de los 136 cargos de dirección ejecutiva existentes, 15 están ocupados por mujeres. Hemos aumentado un 33% la representación femenina en el Comité Ejecutivo. Dentro de nuestro Consejo de Administración, es una mujer quien preside el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Empleados por región	2009	2010	2011
Europa	7.255	7.998	7.824
Norteamérica	743	725	737
Latinoamérica	485	508	532
Asia-Pacífico	752	873	947
Oriente Medio y África	152	166	182
Total	9.388	10.270	10.222

Ámbito: Cifras de todas las compañías del Grupo Amadeus hasta diciembre. Las cifras de 2011 no incluyen empleados de Opodo en Europa ni de Vacation.com en Norteamérica.

⁷ Corporate Executive Board, CLC Human Resources, Turnover Benchmarking Database Version 4.0, septiembre 2011.

Gestión del talento

La empresa más atractiva para trabajar

En 2011, Amadeus fue calificada como la segunda empresa más atractiva del sureste de Francia para trabajar. RegionsJob, uno de los portales de empleo y formación más destacados en el país galo, anunció los resultados de su encuesta anual que determina las mejores empresas en las diferentes zonas de Francia. Amadeus obtuvo el segundo puesto, destacando entre 1.000 empresas ubicadas entre Montpellier y Mónaco. La encuesta virtual fue realizada entre mayo y julio de 2011, en colaboración con L'Express, l'Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines (ANDRH) y le Journal des Entreprises; y fue auditada por OpinionWay.

Las empresas fueron evaluadas por una muestra de cerca de 1.000 participantes, integrada por empleados y trabajadores en busca de empleo, a los que se pidió que puntuaran 25 parámetros en una escala del 1 al 10. Entre los temas analizados, se encuentran el respeto a los empleados, la calidad de la gestión, el clima de trabajo, el potencial para desarrollar habilidades, la contratación de jóvenes talentos y la estabilidad laboral.

Búsqueda de talento

En Amadeus, buscamos trabajadores altamente cualificados y con un elevado rendimiento. En consonancia con nuestra filosofía, la estrategia de contratación de Amadeus descansa en el principio de que los trabajadores se desarrollen dentro de la compañía, por lo que fomentamos y apoyamos la movilidad interna. Es por ello que las vacantes son publicadas internamente antes de darles difusión externa.

Para contratar personal externo, Amadeus utiliza diversos canales para atraer talento de diferentes niveles. Los trabajadores con poca experiencia y los becarios son reclutados de forma activa en universidades, escuelas de negocio y bolsas de trabajo para estudiantes. El personal experimentado y los cargos directivos son generalmente identificados en cada país con el objetivo de cubrir las necesidades de empleo locales y regionales. Siempre que sea posible, preferimos contratar trabajadores locales. Los cazatalentos tienen instrucciones de presentar varios candidatos.

Asimismo, Amadeus ha incrementado las fuentes de búsqueda de talento en el sector apostando por las redes sociales. El objetivo de esta nueva iniciativa es aumentar la eficacia de la búsqueda llegando a una base más amplia de candidatos con talento y reducir el tiempo del proceso de contratación, lo que contribuye a minimizar las interrupciones de nuestra actividad.

Los mejores talentos del sector

En octubre de 2011, anunciamos la contratación de un destacado ejecutivo de la industria del transporte ferroviario para el cargo de *Director of Rail*, que aporta su amplio conocimiento del sector del viaje. En su último puesto, nuestro nuevo *Director of Rail* ocupó el cargo de *Vice President of Sales* en Deutsche Bahn, donde desempeñó diversas funciones comerciales durante los últimos ocho años. Anteriormente, trabajó en el área de *Online Sales* de la división de Lufthansa y en el departamento de *Corporate Development and Strategy* de Start Amadeus (actualmente Amadeus Germany).

En noviembre de 2011, informamos del nombramiento estratégico de un conocido ejecutivo en el sector de la tecnología para aeropuertos, para liderar la división *Airport IT*. El último cargo del nuevo referente de nuestra división *Airport IT* fue el de director general de EMS Aviation en EMS Technologies. Tras comenzar su carrera en Texas Instruments, durante muchos años ocupó varios cargos ejecutivos en el sector de la tecnología aeroportuaria, entre las que se encuentran la de Sales Director de la división de Airport Systems en EDS, *Senior Vice President* del área de *Airport Services* en SITA —durante diez años— y *General Manager* de *Air Traffic Systems* en Sensis Corporation.

Mediante la incorporación de los mejores talentos para la recién creada división Nuevos Negocios de Amadeus, hemos completado la contratación de un gran elenco de expertos que aportan valiosos conocimientos y experiencia en la industria del viaje, lo que supondrá un gran apoyo al esfuerzo de la compañía por diversificar su negocio.

Creación de compromiso

Tras la primera encuesta *Global Engagement Survey* realizada por Gallup en noviembre de 2010 con una alta participación que llegó al 80%, instruimos a nuestros directivos acerca de cómo crear compromiso, para lo que contaron con el apoyo de los diferentes equipos de Recursos Humanos. Un total de 1.268 ejecutivos, *Directors* y *Vicepresidents* con equipos a su cargo recibieron una formación de 85 sesiones durante el mes de febrero de 2011.

Una de las diversas actividades que llevamos a cabo en 2011 para aumentar el nivel de compromiso fue la redefinición de nuestros valores corporativos, comenzando con sesiones de grupo con empleados y la definición de la evolución experimentada por los valores y comportamientos de Amadeus.

Capacitación y desarrollo

Amadeus realiza esfuerzos permanentes para el desarrollo y crecimiento de su equipo humano. En 2011, continuamos con nuestra inversión en formación asignando alrededor del 0,2% de nuestros ingresos.

Un aspecto clave de nuestra actividad formativa este año ha sido el desarrollo de contenidos relacionados con factores externos que influyen en la forma en la que trabajamos:

- › Lanzamiento mundial del módulo formativo *online* «Trabajar en una compañía cotizada: Tus responsabilidades».
- › Hemos formado a grupos específicos acerca de la normativa legal sobre Privacidad y Seguridad de datos.

Los empleados son el epicentro de la organización, se les apoya y se les facilita un entorno de trabajo adecuado para ayudarles a obtener resultados satisfactorios y conseguir sus metas profesionales.

- › Los empleados recibieron 155.057 horas de formación en 2011.
- › La inversión en formación ascendió a 6,3 millones de euros.
- › Más de 450 cursos de formación *online* disponibles para nuestros empleados.

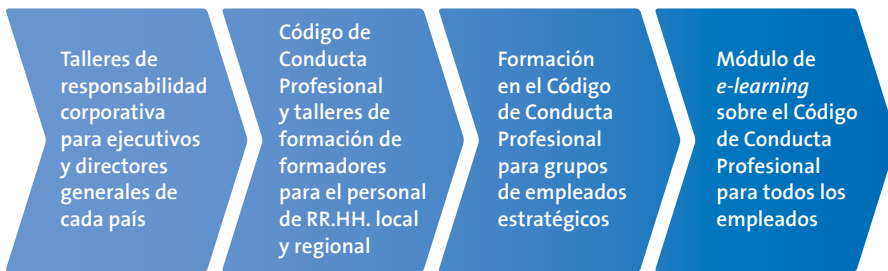


Comportamiento ético

La formación de los empleados en cuestiones deontológicas se inició en 2008 y, desde 2009, Amadeus incluye el Código de Conducta Profesional de Amadeus en su programa formativo para garantizar que cada empleado comprende la importancia de nuestros valores y como debemos trabajar juntos.

La formación sobre aspectos éticos y el Código de Conducta Profesional se han incorporado de forma gradual a las actividades de la empresa en cuatro fases:

Las cuatro fases de la formación ética



Todos los empleados tienen la obligación de realizar el módulo de formación *online* (actualmente disponible en inglés, español y alemán) desde el momento de su publicación en su país de trabajo. Asimismo, este módulo es obligatorio para todos los trabajadores nuevos desde la publicación a nivel local.

En algunas filiales del grupo, la lectura y firma de una copia del Código de Conducta Profesional —traducido al idioma del país en cuestión en caso de que éste no sea inglés, español, alemán o francés— es de obligado cumplimiento.

Expert Career Path

Expert Career Path es una nueva vía de desarrollo profesional para parte de los empleados de Amadeus en Sophia Antipolis (áreas de desarrollo de *software*) que han demostrado su liderazgo en un área de conocimiento determinada. Tras el *Professional Path* y el *Management Path*, *Expert Path* reconoce los conocimientos técnicos en un área muy específica, identificados mediante la evaluación de nuestras necesidades estratégicas y operativas. Esta iniciativa constituye una oportunidad para los empleados con un alto grado de especialización, con el objetivo de que saquen el máximo partido a su conocimiento y lo aprovechen como parte de su desarrollo profesional. Además, representa también una oportunidad para que la empresa optimice su competitividad y promueva un entorno que favorezca la innovación.

Un experto es una persona que cuenta con una amplia experiencia y conocimientos técnicos en un campo determinado, alguien que tiene la motivación necesaria para compartir sus conocimientos con los compañeros, clientes y con los mejores profesionales del sector.

Un experto actúa como un consultor, participa en debates en torno a temas estratégicos y contribuye al desarrollo de proyectos, además de desempeñar un papel estratégico a la hora de compartir y transmitir conocimiento sobre su campo, tanto en el ámbito de la empresa como en el exterior.

Compensaciones y beneficios

En Amadeus ofrecemos beneficios competitivos a nuestros empleados que son acordes con las necesidades específicas del mercado y que cumplen con la legislación local.

Buscamos incentivar a nuestros empleados a través de planes de remuneración variable ligados al rendimiento individual y colectivo. Creemos que este enfoque integral destinado a recompensar el esfuerzo de nuestros empleados refuerza nuestros valores corporativos y nos ayuda a mantener nuestro liderazgo en el sector.

Un paquete de remuneración integral resulta clave para atraer y retener a los mejores profesionales y, por este motivo, Amadeus ofrece completos paquetes de beneficios (de acuerdo con la legislación sobre Seguridad Social, legislación fiscal y las mejores prácticas de mercado en cada país). La mayoría de nuestros empleados con contrato indefinido tiene derecho a un plan de jubilación de aportación definida, a un seguro de vida e incapacidad, a un seguro médico y a un completo seguro de viajes para sus desplazamientos de negocio; además, todos los empleados que viajan por trabajo o que participan puntualmente en proyectos internacionales, tienen cobertura para urgencias médicas y de seguridad.

Bienestar de los empleados

En materia de seguridad y salud, Amadeus cuenta con un bajo índice de lesiones y accidentes laborales, dado que sus actividades se desarrollan en un entorno de oficina. No obstante, desarrollamos iniciativas de forma proactiva para mejorar las condiciones de salud y bienestar de los empleados en el lugar de trabajo; y asumimos nuestro «deber de protección» como parte de nuestra enfoque por incrementar la satisfacción y calidad de vida de los empleados. En 2011, se registraron 80 accidentes, de los cuales 37 tuvieron lugar durante desplazamientos hacia o desde el trabajo.

	2011
Índice de lesiones	1,73
Índice de pérdida de días de trabajo	0,03
Índice de bajas por enfermedad común (expresado en porcentaje)	2,13
Índice de absentismo laboral (expresado en porcentaje)	2,38

Ámbito: Las cifras representan un 90% del personal de Amadeus y no incluyen algunas filiales.

> **Índice de lesiones:** número de accidentes con resultado de pérdida de días de trabajo por millón de horas trabajadas.

> **Índice de pérdidas de días de trabajo:** número de días de trabajo perdidos debido a accidentes por cada mil horas trabajadas.

> **Índice de baja por enfermedad común (%):** número de horas de trabajo perdidas debido a enfermedad común por total teórico de horas trabajadas al año.

> **Índice de absentismo (%):** número de horas de trabajo perdidas por absentismo, expresado como porcentaje del total teórico de horas trabajadas al año.

El propósito de la Política de Salud y Seguridad es garantizar que todas las empresas del Grupo Amadeus cumplan las normativas locales en materia de salud y seguridad.