



Leadership  
*Shape the future*



# 02

## El compromiso de Amadeus con la sostenibilidad



*“El desarrollo sostenible es el que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para cubrir sus propias necesidades”*

COMISIÓN MUNDIAL  
SOBRE MEDIO AMBIENTE  
Y DESARROLLO DE LA ONU,  
1987<sup>(1)</sup>

## 2.1 El compromiso de Amadeus con la sostenibilidad

El compromiso de Amadeus con la sostenibilidad reposa sobre **tres pilares** y se materializa fundamentalmente mediante nuestra **apuesta por la innovación**, que es el epicentro de la cultura empresarial de Amadeus.

**En primer lugar**, no se podrían alcanzar objetivos de sostenibilidad sin un respeto estricto y sincero de la **ética empresarial** y de nuestros derechos y obligaciones ante todos los grupos de interés con los que trabajamos: clientes, empleados, accionistas, proveedores, socios, participantes del sector, etc.

El Código de Conducta Profesional (CCP) de Amadeus es nuestra referencia principal para preservar el desarrollo adecuado en este campo. Todos los empleados tienen que recibir una formación obligatoria en el CCP y supervisamos en toda la compañía los resultados que produce a través de varios mecanismos: desde las encuestas de satisfacción a clientes hasta el estudio de nuestras actuaciones en el área de contratación de personal, pasando por el análisis que realizan evaluadores externos. La inclusión de Amadeus en el índice Dow Jones Sustainability durante el año 2012 marca un importante hito a este respecto. Sin embargo, el trabajo en este ámbito nunca termina y nuestro objetivo es seguir siempre alerta y mejorando.

**En segundo lugar**, asumimos nuestra responsabilidad en materia de **sostenibilidad medioambiental** y para ello reducimos al mínimo el uso de recursos naturales, aportamos soluciones a nuestros clientes que les ayudan a optimizar su impacto en el entorno y trabajamos de forma conjunta con otros actores del sector para alcanzar objetivos medioambientales comunes.

Aunque nuestras actividades empresariales implican algún tipo de huella ecológica que resulta inevitable, es fundamental entender nuestros consumos más importantes para después medirlos, identificar buenas prácticas, aplicar planes de mejora y realizar un seguimiento de nuestro desempeño para no dejar de progresar.

Desde 2009, nuestro Sistema de Gestión Medioambiental (SGM) ha registrado sistemáticamente nuestras áreas de actuación principales:

- › Consumo eléctrico
- › Emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de la electricidad, los combustibles fósiles, los viajes de negocio (ámbitos 1, 2 y 3 del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero)
- › Consumo de papel
- › Consumo de agua
- › Residuos

El alcance actual del SGM de Amadeus cubre nuestras diez principales instalaciones en todo el mundo por número de empleados, lo que representa en torno al 80% de nuestra huella total.

Además, nuestro objetivo es identificar sistemáticamente todos los impactos medioambientales asociados con el uso que hacen los clientes de nuestros productos. Algunos ejemplos son el papel que se ahorra con el uso del billete electrónico o el estándar de comunicación electrónica EMD y la reducción del consumo de combustible que consiguen las aerolíneas con la implantación de nuestro módulo de control de salidas de vuelos. Creemos que la tecnología avanzada debe brindar ventajas tanto operativas como medioambientales.

<sup>1</sup> Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU, 1987. *Our Common Future*. Oxford University Press.



La cooperación con otros actores del sector también es fundamental. Una entidad sola no puede conseguir muchos logros y por eso trabajamos para alcanzar objetivos comunes en colaboración con asociaciones sectoriales como el Consejo Mundial de los Viajes y el Turismo (WTTC, por sus iniciales en inglés), el Consejo Mundial del Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) y sus miembros asociados.

**En tercer lugar**, tenemos que asegurarnos de que nuestras actividades empresariales **aumentan el valor para el accionista mediante una contribución positiva a la sociedad**. La industria del viaje comprende sectores diversos e interdependientes que, juntos, representan el 9% del PIB mundial y de los puestos de trabajo en todo el mundo<sup>(2)</sup>. Trabajamos en un sector que tiene un impacto enorme en el bienestar de las sociedades que están en contacto con él. Nuestra aspiración es mejorar nuestra contribución a la sociedad, de forma gradual y visible, y pretendemos alcanzarla haciendo más hincapié en movilizar los recursos que hacen única a Amadeus: nuestros profesionales y sus aptitudes, nuestros recursos tecnológicos, y nuestra experiencia y conocimientos en el sector mundial del viaje.

En 2012, hemos evaluado los resultados conseguidos hasta ahora y hemos imprimido un nuevo giro a nuestra estrategia de **Acción Social**. Con este enfoque renovado, los proyectos con carácter social se agrupan en tres áreas:

- > Proyectos formativos y educativos
- > Technology for good: componentes concretos de la tecnología de Amadeus empleados en proyectos sociales
- > Proyectos benéficos locales y voluntariado

Creemos que, con esta orientación, multiplicaremos las oportunidades y aprovecharemos nuestra presencia mundial para llegar hasta las áreas donde nuestra contribución genere más ventajas. Como consecuencia de los positivos resultados de estas actividades de Acción Social, podemos reforzar la reputación de Amadeus en la industria del viaje.



Fotografía realizada por Carolina de Caso

<sup>2</sup> Fuente: World Travel & Tourism Council (WTTC), febrero de 2013. *Economic impact of travel and tourism 2013. Annual update.*

## Innovación

Un somero repaso a la Historia muestra con claridad la importancia que ha tenido la innovación en la industria del viaje. A lo largo de los últimos 50 años, la innovación ha hecho posible un desarrollo muy poco frecuente en otros sectores: desde la aparición de la aviación comercial, hasta la fabulosa mejora de las infraestructuras de transporte terrestre en muchas partes del mundo, pasando por el desarrollo y despliegue reciente del tren de alta velocidad, etc. El mundo de los viajes ha experimentado una transformación inmensa y ha contribuido a operar valiosos cambios en todos los aspectos de la economía y la sociedad. La innovación ha sido el catalizador de estos espectaculares cambios en la industria del viaje.

El eslogan de Amadeus, *Your technology partner*, no podía ser una expresión más clara de nuestra ambición innovadora. Nuestro apoyo constante a las nuevas tecnologías se materializa en las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes. El equipo de I+D de Amadeus cuenta con más de 4.500 personas que trabajan en 16 centros de desarrollo por todo el mundo. Sólo en 2012, nuestra inversión en I+D alcanzó los 414 millones de euros y desde 2004 hemos invertido en cerca de 2.400 millones de euros. En otras palabras: nuestros clientes saben que por cada 100 euros del precio de nuestros productos y servicios, Amadeus reinvierte 14,2 en I+D para garantizar que estos mejoran la eficiencia y siguen dando forma al futuro de los viajes.

Los ejemplos de proyectos de innovación de Amadeus que contribuyen a la sostenibilidad en general son muy diversos y van desde la sustitución de sistemas tradicionales por sistemas abiertos hasta innovaciones en todas las áreas del viaje, siempre buscando mejorar nuestro desempeño en beneficio de las aerolíneas, los aeropuertos, los operadores ferroviarios, los hoteles, las agencias de viajes y, en última instancia, de los viajeros.

En el capítulo dedicado a la investigación, el desarrollo y la innovación podrá encontrar más información al respecto.

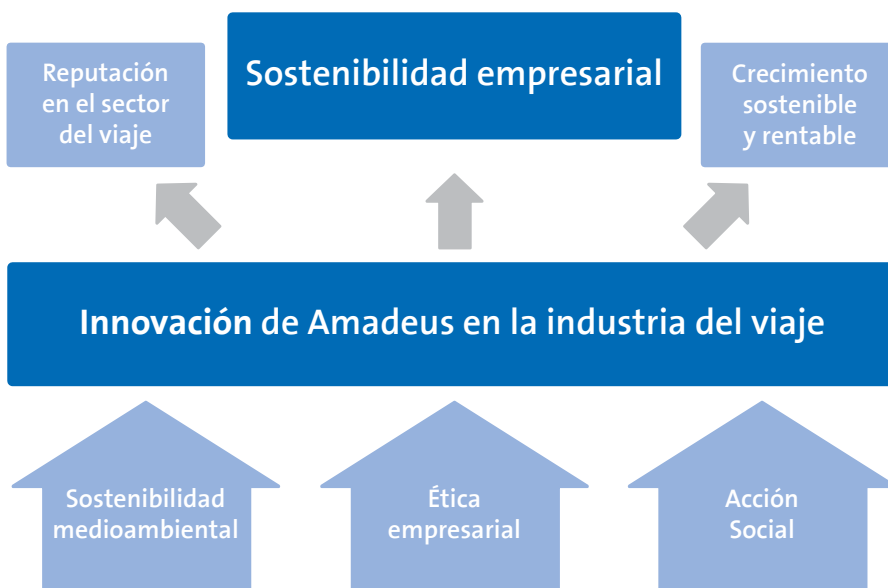
## Informe de Sostenibilidad Corporativa

Si desea más información acerca de la Responsabilidad Corporativa en Amadeus, puede consultar el Informe de Sostenibilidad Corporativa ([www.amadeus.com/msite/corporate/responsibility/annual-reports/2012/es/home.html](http://www.amadeus.com/msite/corporate/responsibility/annual-reports/2012/es/home.html)), que ha sido preparado según las Directrices G3.1 de *Global Reporting Initiative* (GRI), y que ha sido certificado con el Nivel de Aplicación A+.

Este informe proporciona una perspectiva general sobre cómo Amadeus concibe la Responsabilidad Corporativa. El informe contiene información acerca de:

- › Nuestro modelo y estructura de responsabilidad corporativa.
- › Nuestros diversos grupos de interés y cómo interactuamos con ellos, en particular, cuál es el compromiso con nuestros accionistas, empleados, clientes y proveedores.
- › Nuestro acercamiento a la sociedad y las comunidades a través de la Responsabilidad Social Corporativa, así como nuestro compromiso con el medio ambiente.

### Contribución de Amadeus a la sostenibilidad del sector de los viajes



## 2.2 Gobierno Corporativo

Las políticas y los procedimientos de gobierno corporativo que aplicamos están diseñados para ayudar a la compañía a conseguir sus objetivos generales y proteger los intereses de los accionistas. La normativa legal que atañe al Grupo en materia de gobierno corporativo fue redactada o adaptada con arreglo a la legislación aplicable con ocasión de la salida a bolsa de la compañía en el mercado español en abril de 2010. La normativa legal es la siguiente:

- Estatutos de la Sociedad(\*).
- Reglamento del Consejo de Administración(\*\*).
- Reglamento de la Junta General de Accionistas(\*).
- Reglamento interno de conducta en los mercados de valores.

(\*) Estos documentos societarios fueron objeto de revisión para adecuarlos a la nueva legislación mercantil española, en virtud de la resolución adoptada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2012.

(\*\*) Este documento societario fue objeto de revisión para adecuarlo a la nueva legislación mercantil española, en virtud de la resolución adoptada por el Consejo de Administración el 19 de abril de 2012 y trasladada a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2012.

Los principales órganos de gobierno de Amadeus son los siguientes:

La **Junta General de Accionistas** es el principal órgano de representación del capital social del Grupo Amadeus y ejerce los poderes que le confieren la legislación societaria y los estatutos sociales. Según estos reglamentos, los accionistas deberán celebrar una junta al menos una vez al año, en el primer semestre de cada ejercicio, con el propósito de debatir y adoptar acuerdos relativos a sus deberes exclusivos, que son aquellos de mayor relevancia económica y legal. Entre estos se incluyen el nombramiento

de los miembros del Consejo, la revisión y aprobación de las cuentas anuales, la aplicación de resultados, la designación de auditores externos, la gestión de la autocartera y la supervisión de las actividades del Consejo. Tanto la legislación como los estatutos sociales reservan a la Junta General de Accionistas poder exclusivo para adoptar otros acuerdos importantes tales como: modificación de los estatutos, emisión de bonos, fusiones, etc.

El **Consejo de Administración** es el más alto órgano de representación, administración, dirección, gestión y control de la empresa, y su misión es definir las directrices generales y los objetivos económicos. El Consejo asume y lleva a cabo la estrategia de la compañía (dirigiendo y aplicando las políticas de la compañía), la supervisión (controlando la gestión) y la comunicación (sirviendo como vínculo con los accionistas).

Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2012

José Antonio Tazón García	Presidente	Consejero independiente <sup>(1)</sup>
Guillermo de la Dehesa Romero	Vicepresidente	Consejero independiente
Dame Clara Furse	Miembro	Consejera independiente
Bernard Bourigeaud	Miembro	Consejero independiente
David Webster	Miembro	Consejero independiente
Francesco Loredan	Miembro	Consejero independiente
Stuart McAlpine	Miembro	Consejero independiente
Christian Boireau	Miembro	Consejero dominical (Air France)
Enrique Dupuy de Lôme Chavarri	Miembro	Consejero dominical (Iberia)
Stephan Gemkow	Miembro	Consejero dominical (Malta Pension Investments) <sup>(2)</sup>
Pierre Henri Gourgeon	Miembro	Otros
Tomás López Fernebrand	Secretario (no consejero)	
Jacinto Esclapés Díaz	Vicesecretario (no consejero)	

(1) El Consejo de Administración de la Sociedad, en sesión celebrada el día 23 de febrero de 2012 y a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento del Consejo y demás normativa y recomendaciones de gobierno corporativo, ha clasificado al Presidente del Consejo de Administración D. José Antonio Tazón García, bajo la categoría de "Consejero independiente".

D. José Antonio Tazón García fue Director General del Comité Ejecutivo de Dirección del Grupo Amadeus hasta el 31 de diciembre de 2008, incorporándose al Consejo de Administración bajo la categoría de "otros".

(2) Malta Pension Investments es una compañía independiente y no vinculada a Deutsche Lufthansa AG y su grupo empresarial. Forma parte del grupo de compañías propiedad de "Lufthansa Pension Trust e.V." y es la entidad a la que Deutsche Lufthansa AG realiza aportaciones para financiar las futuras prestaciones de jubilación de sus empleados en Alemania y el extranjero.

El 1 de marzo de 2012, Société Air France procedió a la venta del 7,5% del capital social de Amadeus IT Holding S.A., a través de una colocación acelerada entre inversores cualificados institucionales, conservando una participación que representa el 7,7% de la compañía. Como resultado y de conformidad con las disposiciones del pacto parasocial del 29 de abril de 2010, Air France-KLM (a través de su filial Société Air France), después de haber reducido su participación en Amadeus por debajo del 10%, renunció a uno de los dos puestos en el Consejo de Amadeus a los que tenía derecho. Como consecuencia, el consejero dominical Don Pierre-Henri Gourgeon puso su cargo a disposición del Consejo de Amadeus, el cual, en su reunión celebrada el 19 de abril de 2012, le ratificó en su puesto y le reclasificó en la categoría de "otros", retirándole su condición de "dominical". Don Pierre-Henri Gourgeon no ha mantenido ninguna relación laboral o mercantil con Société Air France desde octubre de 2011.

El 7 de diciembre de 2012, Deutsche Lufthansa AG transfirió su participación del 4% de Amadeus IT Holding, S.A. a Malta Pension Investments. Simultáneamente, Deutsche Lufthansa AG y Malta Pension Investments suscribieron un Acuerdo por el que Deutsche Lufthansa AG se reserva la facultad de ejercer los derechos contractuales de los accionistas firmantes del Acuerdo de Accionistas de Amadeus IT Holding, S.A. del 29 de abril de 2010; fundamentalmente, el nombramiento de un Consejero en el Consejo de Administración de Amadeus IT Holding, S.A., dentro de los términos y condiciones del Acuerdo de Accionistas. Como resultado de dicho acuerdo, Stephan Gemkow fue nombrado consejero dominical en representación de Malta Pension Investments.

El Consejo de Administración celebró 6 reuniones durante 2012, con la presencia del presidente en todas ellas.

De acuerdo con los estatutos sociales, el Consejo de Administración ha creado comisiones especializadas para garantizar el cumplimiento de sus deberes en materia de asesoramiento a la dirección. Estas comisiones son:

**Comisión de Auditoría:** Está formada en la actualidad por cinco consejeros independientes. La Comisión de Auditoría asesora al Consejo principalmente en lo relativo al conocimiento y análisis del balance anual y de los informes periódicos elaborados para los mercados financieros difundidos a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo regulador de las bolsas españolas. También se ocupa de revisar los sistemas internos de control y gestión del riesgo, con el fin de garantizar la correcta identificación, gestión y comunicación de los riesgos más importantes. También verifica que el departamento de auditoría interna es independiente y eficiente; propone la selección, designación, reelección y despido del responsable del departamento de auditoría interna; propone el presupuesto de este departamento; recibe información periódica de sus actividades; y se asegura de que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones contenidas en sus informes.

Comisión de Auditoría	
<b>Presidente</b>	David Webster*
<b>Miembros</b>	Christian Boireau
	Dame Clara Furse
	Guillermo de la Dehesa Romero
	Enrique Dupuy de Lôme Chavarri**

\* El Sr. Webster sustituyó al Sr. de la Dehesa en la presidencia por decisión adoptada por la Comisión de Auditoría el 8 de mayo de 2012.

\*\* El Sr. McAlpine fue reemplazado por el Sr. Dupuy por resolución del Consejo de Administración el 19 de abril de 2012.

La Comisión de Auditoría celebró cuatro reuniones durante 2012.

**Comisión de Nombramientos y Retribuciones:** Está formada por cinco consejeros independientes. Esta Comisión evalúa las exigencias en materia de competencias, conocimientos y experiencia de los miembros del Consejo de Administración; propone el nombramiento de consejeros independientes; informa al Consejo en materia de paridad de sexos; propone al Consejo de Administración el sistema y el importe de remuneración anual de los Consejeros y las políticas de remuneración de los miembros del equipo directivo; formula y revisa los programas de remuneración; supervisa el cumplimiento de las políticas de remuneración; asiste al Consejo en la elaboración del informe sobre las políticas de remuneración de los consejeros y presenta al Consejo cualesquiera otros informes sobre retribuciones establecidos en los reglamentos.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones celebró dos reuniones durante 2012.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones	
<b>Presidente</b>	Guillermo de la Dehesa Romero*
<b>Miembros</b>	Bernard Bourigeaud
	Francesco Loredan
	Dame Clara Furse
	Stephan Gemkow**

\* El Sr. de la Dehesa sustituyó a Dame Clara Furse en la presidencia por decisión adoptada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones el 12 de diciembre de 2012.

\*\* El Sr. Dupuy fue sustituido por el Sr. Gemkow por acuerdo del Consejo de Administración el 19 de abril de 2012, tras el nombramiento del primero como miembro de la Comisión de Auditoría.

## Acuerdo de Accionistas

A fecha de 31 de diciembre de 2012, estaba en vigor un Acuerdo de Accionistas.

El propósito de este acuerdo consiste en (i) regular la composición del Consejo y de sus Comisiones en función del porcentaje de participación en el capital; (ii) regular el marco de aplicación en relación con la transferencia de acciones de la empresa en periodos de bloqueo (*lock-up*), así como en procedimientos de venta ordenada, entre otros; y (iii) elaborar pactos de no competencia y otras cuestiones relacionadas. El acuerdo fue originalmente firmado por Société Air France, Amadelux Investments, S.  r.L. (posteriormente escindida en Amadecin S.  r.L. e Idomeneo S.  r.L.), Iberia Líneas Aéreas de España, S.A., Lufthansa Commercial Holding GmbH, Deutsche Lufthansa AG y Amadeus IT Holding, S.A. el 8 de abril de 2010 (efectivo desde el 29 de abril de 2010, fecha de salida a bolsa de Amadeus IT Holding, S.A.). A 31 de diciembre de 2012, tras la realización de varias operaciones con acciones de Amadeus en 2011 y 2012 por parte de los firmantes originales del Acuerdo de Accionistas, la Compa  a, Iberia, Lufthansa y Air France siguen estando vinculadas por dicho acuerdo. La relación entre Lufthansa y Malta Pension Investments, en lo que concierne al Acuerdo de Accionistas, se describe en más detalle a lo largo de este capítulo.