



amadeus

Amadeus IT Group, S.A. y
Sociedades Dependientes

Estado de Información No
Financiera e información
sobre sostenibilidad 2024

(Este documento forma parte del Informe de Gestión
consolidado aprobado por el Consejo de Administración en
sesión del 27 de febrero de 2025)

Amadeus IT Group, S.A. y
sociedades dependientes

Estado de Información No
Financiera e información sobre
sostenibilidad 2024

(Este documento forma parte del Informe de Gestión
consolidado aprobado por el Consejo de Administración
en sesión del 27 de febrero de 2025)

Índice

NEIS 2 · Divulgaciones generales	1
Bases para la preparación	1
Gobernanza	6
Estrategia	22
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	34
Información medioambiental	53
Divulgación de información de conformidad con el Reglamento sobre Taxonomía	53
NEIS E1 – Cambio climático	72
NEIS 2 GOV-3 - E1 Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	72
E1-1 Plan de transición para la mitigación del cambio climático	72
NEIS 2 SBM-3 E1 IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	75
NEIS 2 IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima	80
E1-2 Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	81
E1-3 Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	84
E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	87
E1-5 Consumo y combinación energéticos	90
E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	93
E1-7 Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	99
E1-8 Sistema de fijación del precio interno del carbono	100
Información social	101
NEIS S1 - Personal propio	101
NEIS 2 SBM-3 - S1 IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	101
S1-2 Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	103
S1-3 Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	104
Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	105
S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	105
S1-4 Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	108
S1-5 Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	110
S1-6 Características de los asalariados de la empresa	110
S1-7 Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	112
S1-8 Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	112
S1-10 Salarios adecuados	113
S1-17 Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	113
Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	114
S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	114
S1-4 Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	118
S1-5 Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	121
S1-14 Parámetros de salud y seguridad	122

S1-15 Parámetros de conciliación laboral	122
Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	123
S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	123
S1-4 Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	126
S1-5 Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	128
S1-9 Parámetros de diversidad	130
S1-12 Personas con discapacidad	130
S1-16 Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	131
Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento	133
S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento	133
S1-4 Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento	134
S1-5 Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento	138
S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	138
Información sobre la gobernanza	140
NEIS G1 - Conducta empresarial	140
NEIS 2 GOV-1 El papel de los órganos de Administración, dirección y supervisión en relación con la conducta empresarial	140
NEIS 2 IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial	142
G1-1 Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa	143
G1-2 Gestión de las relaciones con los proveedores	153
G1-3 Prevención y detección de la corrupción y el soborno	157
G1-4 Casos confirmados de corrupción o soborno	160
G1-5 Influencia política y actividades de los grupos de presión	160
Competencia justa	164
Específico de la entidad - Prácticas fiscales justas y transparentes	167
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - IROs materiales relacionados con prácticas justas y transparentes....	167
MDR-P - Políticas adoptadas para gestionar asuntos materiales de sostenibilidad - Prácticas fiscales justas y transparentes	167
NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes	170
NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes	173
NEIS 2 - MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Prácticas fiscales justas y transparentes	175
Específico de la entidad - Ciberseguridad	176
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - IROs materiales relacionados con ciberseguridad	176
MDR-P - Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad	176
MDR-A - Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad	178
MDR-M - Parámetros relacionados con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad	180
MDR-T - Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Ciberseguridad	180
Específico de la entidad: Protección de datos	181
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - IROs materiales relacionados con la protección de datos	181
MDR-P - Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos	181

MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos.....	184
MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos.....	186
MDR-T - Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Protección de datos.....	186
Anexo - Información adicional sobre sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)	188
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	211
Informe de verificación limitada independiente del Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad	222

1. INFORMACIÓN GENERAL

NEIS 2 - DIVULGACIÓN GENERAL

A través de este documento -Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024- Amadeus cumple con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera, y el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. El documento se ha elaborado siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), y las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS, por sus siglas en inglés). Este informe se ha completado con determinados elementos requeridos por la ley 11/2018¹, incluidos en el *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de la Información No Financiera)* de este documento. Para la elaboración de este Anexo se ha utilizado el mismo formato, metodología y marcos de reporte -principalmente el Global Reporting Initiative (GRI)- aplicados en años anteriores para la elaboración del Estado de Información No Financiera.

Bases para la preparación

NEIS 2 BP-1: Base generales para la preparación

El Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad de Amadeus IT Group, S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, Amadeus, el “Grupo Amadeus”, “la compañía”, o “el Grupo”)² correspondiente al ejercicio terminado a 31 de diciembre de 2024, ha sido elaborado en cumplimiento con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre estados de información no financiera, y de acuerdo con la CSRD y las NEIS.

Esta declaración describe los principales aspectos del modelo de negocio del Grupo Amadeus y su gestión de riesgos corporativos, así como su modelo de gobierno y desempeño en relación con temas de sostenibilidad relevantes, incluyendo algunos indicadores de desempeño (métricas de sostenibilidad). La sección *Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre Taxonomía)* de este documento incluye la información correspondiente para dar respuesta a los requerimientos del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía de la EU. El Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 es parte del Informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024.

Para la elaboración de este informe se ha tenido en cuenta el mismo perímetro de consolidación aplicado para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas de Amadeus. En consecuencia, el alcance de la información para cada aspecto material incluye Amadeus IT Group, S.A. y sus

¹ La CSRD debería haber sido transpuesta al ordenamiento español antes del 6 de julio de 2024. Sin embargo, a 31 de diciembre, la norma no ha sido transpuesta en la legislación nacional.

En este contexto, el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publicaron el 27 de noviembre un comunicado en relación a los informes de sostenibilidad. En su opinión, un emisor que prepare su informe anual de sostenibilidad para el ejercicio 2024 de acuerdo con la CSRD y las NEIS estaría cumpliendo al mismo tiempo con la ley 11/2018, si se tienen en consideración ciertas cuestiones (diferencias entre la ley 11/2018 y las NEIS).

Guiándose por esta declaración, Amadeus ha elaborado el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 en cumplimiento con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018 sobre estados de información no financiera, y de acuerdo con la CSRD basándose en las Normas Europeas para la presentación de información de sostenibilidad como marco de reporte. Este informe se ha completado con determinados elementos de la ley 11/2018, incluidos en el *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)* de este documento.

² Amadeus IT Group es la empresa matriz del Grupo Amadeus (“el Grupo”).

sociedades dependientes, listadas en el Anexo de las cuentas anuales consolidadas 2024 de Amadeus IT Group, S.A., a menos que se indique lo contrario.

Durante el proceso de evaluación de la doble materialidad, se han tenido en consideración las partes principales de la cadena de valor, en sus fases anteriores y posteriores (*upstream, downstream, por su denominación en inglés*) de Amadeus, tal y como se describe en la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*. En relación a las entidades no consolidadas, incluida la cadena de valor de Amadeus, las bases para la preparación de la información de sostenibilidad está claramente identificada como tal, en su caso³.

El presente Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 se ha elaborado utilizando diferentes fuentes, sistemas y herramientas del Grupo, y de acuerdo a los principios de:

- **Relevancia.** Este informe se centra en los temas materiales para Amadeus, identificados a través de un enfoque de doble materialidad. Pretende facilitar, de forma objetiva, información relevante relacionada con el desempeño de sostenibilidad de Amadeus. Véase la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa* para más detalles.
- **Imagen fiel.** Este documento contiene información completa y precisa, incluyendo descripciones y explicaciones apropiadas. Se incluye información neutral, evitando cualquier tipo de sesgo.
- **Comparabilidad.** El presente documento incluye información comparable a la presentada por aquellas empresas sujetas a la CSRD⁴ o por aquellas empresas que, voluntariamente, hayan elaborado su correspondiente Estado de la Información no Financiera e información de sostenibilidad en base a las NEIS como marco de referencia. Dado que este es el primer año en el que Amadeus informa voluntariamente con arreglo a las NEIS, en el documento no se incluye información comparativa de periodos anteriores⁵. No obstante, para garantizar la comparabilidad de la información requerida por la Ley 11/2018, el documento incluye el *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)*.
- **Verificabilidad.** La información incluida en este informe ha sido verificada por un tercero independiente. Los datos utilizados para su obtención han sido verificados (véase apartado *Informe de Verificación Limitada Independiente*).
- **Comprensibilidad.** Este documento contiene información clara y concisa, lo que facilita su comprensión por parte de los usuarios. Para su elaboración, Amadeus ha evitado información genérica y posibles duplicaciones.

En aquellos casos en los que se haga referencia a alguna unidad o área de Amadeus a lo largo de este documento, salvo escasas excepciones, se referenciará al mismo por su nombre oficial en la compañía (generalmente en inglés). En consecuencia, en estos casos se evitará cualquier tipo de traducción, a fin de garantizar la trazabilidad de la información. Este mismo criterio se ha seguido para nombrar otros aspectos claves de la compañía, por ejemplo, la estrategia de sostenibilidad, conocida en Amadeus como *ESG Ambition*.

Para su elaboración no se ha omitido ninguna información correspondiente a propiedad intelectual, *know-how* o resultados de innovación. No obstante, no se ha incluido cierta información clasificada

³ Amadeus trabajará por incorporar en los próximos ejercicios más información de la cadena de valor, según las disposiciones de introducción paulatina de acuerdo con el Apéndice C de la NEIS 1.

⁴ En aquellos países en los que la directiva ya ha sido transpuesta.

⁵ Amadeus planea facilitar información comparable en futuros informes.

como interna por parte de Amadeus. En este caso, se ha identificado claramente como tal, cuando corresponde.

NEIS 2 BP-2: Información relativa a circunstancias específicas

Horizontes temporales

Amadeus ha considerado los horizontes a corto, medio y largo plazo para la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades materiales (IROs), de acuerdo a lo siguiente:

- Corto plazo: 2024
- Medio plazo: desde 2025 hasta 5 años después
- Largo plazo: más de cinco años

Se han considerado diferentes horizontes temporales cuando corresponde, por ejemplo, para la evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático⁶.

Estimación de la cadena de valor

En las secciones correspondientes se describe en qué medida se han estimado las métricas/datos relativos a la cadena de valor, en sus fases anteriores y/o posteriores. Véase la sección E1-6: *Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales*.

En futuros ejercicios, Amadeus trabajará para obtener datos directos de la cadena de valor. Véase, por ejemplo, la sección E1-3: *Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático* para más detalles.

Fuentes de estimación e incertidumbre de los resultados

Amadeus se basa en determinadas estimaciones para reportar algunas métricas incluidas en el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024. En general, en estos casos la fuente de información proviene de consideraciones internas.

A estos efectos, por ejemplo, se han calculado métricas relacionadas con el cambio climático midiendo directamente los impactos de las 14 sedes principales de Amadeus (que representan el 68 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo) y, posteriormente, se realiza una estimación del impacto de las sedes restantes, basada en los factores de consumo promedio de estas 14 sedes.

En los requisitos de información relacionados, se proporcionan más detalles sobre las fuentes de estimación y la incertidumbre de los resultados, cuando procede.

Cambios en la preparación o presentación de la información de sostenibilidad

El Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 relativo al ejercicio 2024 se ha estructurado en base a las NEIS. Como se ha indicado previamente, el informe ha sido completado con ciertos elementos requeridos por la ley actualmente en vigor, ley 11/2018. Los principales aspectos a destacar son:

- Evaluación de doble materialidad. En 2024, Amadeus ha llevado a cabo una actualización de su análisis de materialidad, siguiendo el principio de doble materialidad, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG, por sus siglas en inglés) en la guía de implementación sobre doble

⁶ Véase la sección NEIS 2 IRO-1: *Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*.

materialidad⁷. Esta actualización se ha llevado a cabo a fin de considerar los diferentes pasos descritos por el EFRAG en la citada guía y, en particular, incluir la cadena de valor en el proceso. Véase la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa* para más detalles.

- Reestructuración de la información sobre sostenibilidad en base a las NEIS. En concreto, se incluye:
 - La NEIS 2, para desarrollar esta sección con información general.
 - Estándares temáticos NEIS para cada tema material de sostenibilidad, incluida la descripción de los IROs materiales y las políticas, acciones, métricas y objetivos relacionados para su gestión. Se han considerado los requisitos mínimos de divulgación, tal y como se recogen la NEIS 2, para informar de aquellos aspectos específicos de la entidad.
- Se han utilizado marcos de reporte de información de sostenibilidad reconocidos a nivel mundial, como el *Global Reporting Initiative* (GRI) para reportar aquella información requerida por la ley 11/2018 y no cubierta o parcialmente cubierta por las NEIS. Véase la sección *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)*.
- En vista de la inclusión de nuevos desgloses y métricas (véase el punto anterior), se han presentado cifras comparativas únicamente para aquellas métricas exigidas por la Ley 11/2018, como se puede observar en el *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)*. Este enfoque se alinea con las disposiciones transitorias descritas en el NEIS 1 para la presentación de información comparativa, así como con el requisito obligatorio de proporcionar información comparable según lo estipulado por la Ley 11/2018.

Se han realizado algunas actualizaciones menores en algunos requisitos de divulgación o métricas particulares:

- Se ha actualizado la evaluación de riesgos y oportunidades relacionados con el clima, tal y como se describe en la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima*.
- En 2024, se ha revisado el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y se han realizado ciertos ajustes de acuerdo a los requerimientos de *Science Based Targets Initiative* (SBTi). En junio de 2024, SBTi validó los objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas basados en la ciencia de Amadeus. Véase la sección *NEIS E1 - Cambio climático* para más detalles.

Estos cambios se describen en las notas correspondientes, incluidas en los apartados en los que se presentan las métricas/información respectiva.

[Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad](#)

El Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 incluye información requerida por otras normativas⁸:

⁷ EFRAG (2024). *Guía de implementación de la evaluación de materialidad* (EFRAG IG 1), disponible en https://www.efrag.org/Assets/Download?assetUrl=%2Fsites%2Fwebpublishing%2FSiteAssets%2FIG%201%20Materiality%20Assessment_final.pdf

⁸ Véase, por ejemplo, la sección *NEIS 2 IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa*.

- Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 de la Comisión del 17 de julio de 2020 por el que se complementa el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los estándares mínimos aplicables a los índices de referencia de transición climática de la UE y los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París.
- Reglamento (UE) 2021/1119 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de junio de 2021 por el que se establece el marco para lograr la neutralidad climática y se modifican los Reglamentos (CE) n.º 401/2009 y (UE) 2018/1999.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión de 30 de noviembre de 2022 por el que se modifican las normas técnicas de ejecución establecidas en el Reglamento de Ejecución (UE) 2021/637 en lo que respecta a la divulgación de información sobre los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.
- Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión de 17 de julio de 2020 por el que se complementa el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a la explicación incluida en la declaración sobre el índice de referencia del modo en que cada índice de referencia elaborado y publicado refleja los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

Referencia a otras informaciones incluidas

Algunos de los requisitos de divulgación de información requeridos por las NEIS están estrechamente vinculados a otros requerimientos de reporte que aplican a Amadeus. No obstante, esta información también se ha incorporado en el presente documento (por ejemplo, la integración de la sostenibilidad en los esquemas de incentivos (GOV-3), que se describen también en el informe sobre remuneraciones de los consejeros).

Además, cuando corresponde se han introducido referencias cruzadas al apartado relativo en las cuentas anuales consolidadas.

Utilización de disposiciones de introducción paulatina

Amadeus ha optado por acogerse a ciertas disposiciones de introducción paulatina para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024, tal y como contempla la NEIS 1 (disposiciones transitorias y de introducción paulatina). En particular:

NEIS	Requisito de divulgación	Nombre completo del Requisito de Divulgación	Uso de disposiciones de introducción paulatina
NEIS 2	SBM-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	Amadeus reportará el desglose de los ingresos totales por sectores significativos de las NEIS cuando la Comisión Europea adopte el correspondiente acto delegado.
NEIS 2	SBM-3, pár 48	Impactos materiales, riesgos y oportunidades y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Los efectos financieros previstos de los riesgos y oportunidades de importancia relativa de Amadeus se presentarán en futuros informes.

NEIS	Requisito de divulgación	Nombre completo del Requisito de Divulgación	Uso de disposiciones de introducción paulatina
NEIS E1	E1-9	Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y posibles oportunidades relacionadas con el clima	En relación a los requerimientos de información acerca de los efectos financieros derivados de los riesgos físicos y de transición, y las oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático, Amadeus ha optado por ejercer el derecho de introducción paulatina, dada la complejidad y la incertidumbre asociada. No obstante, en este documento la compañía proporciona información cualitativa asociada. Véanse as secciones <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> y <i>NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
NEIS S1	S1-11	Protección social	Amadeus divulgará esta información en futuros informes.

Actualización de la información sobre eventos ocurridos después del final del período de presentación de informes

El Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 no incluye información acerca de eventos críticos o materiales ocurridos a partir del 1 de enero de 2025 y hasta la fecha de su publicación.

Gobernanza

NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, administración, gestión y control de Amadeus. Es el encargado de fijar las directrices generales y los objetivos económicos (financieros y no financieros) de la empresa, así como de determinar su estrategia (a través de la dirección y aplicación de las políticas de la sociedad). Asimismo, lleva a cabo actividades de supervisión (control del equipo de dirección) y desempeña funciones de comunicación (sirve de nexo con los accionistas).

La Ley española de Sociedades de Capital también confiere otras facultades al Consejo de Administración, algunas de las cuales son indelegables. En este sentido, el Consejo de Administración es el órgano responsable de, entre otras, las políticas de:

- Responsabilidad Social Corporativa.
- Dividendos.
- Gestión y control de riesgos (incluidos los riesgos fiscales).
- Gobierno corporativo.
- Estrategia fiscal.
- Operaciones vinculadas (salvo las reservadas para la Junta General de Accionistas), con facultades de delegación en determinadas circunstancias.

Además, es responsable de la determinación de la política de sostenibilidad (en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, entre otras) de la sociedad y del Grupo; su

organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio reglamento.

Adicionalmente, entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de riesgos, que comprenden los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático, y otros riesgos relacionados con la sostenibilidad. El Consejo también revisa y aprueba la estrategia de Amadeus en materia de sostenibilidad.

Amadeus es consciente de los beneficios de contar con un Consejo diverso. Una mayor diversidad de conocimientos, experiencia y género en el Consejo resulta esencial para lograr una mejora continua de su eficacia. En este sentido, el Consejo incluye y aprovecha las diferentes aptitudes de sus consejeros, las distintas experiencias a nivel regional y en el sector, así como las diferencias en cuanto a raza, género y de otros aspectos diversos. Todo ello se tendrá en cuenta a la hora de decidir la composición óptima del Consejo y se ponderarán apropiadamente todos los factores. Todas las designaciones para el Consejo se hacen valorando la aptitud, la experiencia, la independencia y los conocimientos en la medida en que puedan contribuir a conformar un Consejo más eficaz.

El Consejo de Administración de Amadeus está compuesto por un mínimo de cinco (5) y un máximo de quince (15) miembros. A 31 de diciembre de 2024, está formado por un total de once miembros. El consejero ejecutivo, D. Luis Maroto Camino, Presidente y Consejero Delegado de Amadeus, y diez consejeros externos no ejecutivos, todos ellos independientes (90,9 %) ⁹. NEIS 2-GOV-1 p. 21 e

- Las consejeras representan el 45,45 % de los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2024. NEIS 2-GOV-1 p. 21 d
- Seis (6) nacionalidades están representadas en el Consejo de Administración.
- La edad de los miembros del Consejo de Administración oscila entre 50 y 70 años.

Los miembros del Consejo de Administración son designados mediante resolución de la Junta General de Accionistas por un período inicial de tres años. Una vez transcurrido este periodo, pueden ser reelegidos por periodos adicionales de un año, sin límite.

Amadeus dispone desde 2016 de una Política de Selección de Consejeros, que se actualizó en 2022 de acuerdo con las recomendaciones de junio de 2020 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Este proceso de selección tiene en cuenta diversos factores, entre los que se incluyen, sin ánimo exhaustivo:

- La estrategia empresarial actual;
- La composición del Consejo, en particular la experiencia de sus miembros en el sector, en el cargo y en el ámbito geográfico;
- La diversidad del Consejo, en particular, aunque no exclusivamente, la diversidad de género.

La experiencia y formación en asuntos financieros y en el sector, la capacidad para la gestión y la dedicación de los Consejeros, han contribuido de manera significativa a la calidad y a la eficiencia de las operaciones y Comisiones del Consejo. Entre los miembros del Consejo existe una diversidad de experiencias profesionales, competencias y trayectorias profesionales, como queda evidenciado en la autoevaluación anual que el Consejo de Administración lleva a cabo cada año ¹⁰.

Por tanto, la mayoría de los miembros del Consejo poseen conocimientos, competencias y/o experiencia relativa a los sectores en los que opera Amadeus, en materia de sostenibilidad y en

⁹Amadeus no cuenta con representación de los empleados en el Consejo de Administración, no siendo este requerimiento aplicable en la legislación española.

¹⁰Ningún miembro del Consejo de Administración, de la Dirección Ejecutiva del grupo o del equipo directivo de Amadeus ha desempeñado funciones en la administración pública o en organismos reguladores en los dos años anteriores al periodo de presentación de este informe (2024).

materia de conducta empresarial. Dichas habilidades y conocimientos son fundamentales para supervisar y controlar adecuadamente las cuestiones de sostenibilidad.

Adicionalmente, los miembros del Consejo desarrollan y actualizan continuamente sus conocimientos mediante sesiones formativas. A este respecto, en 2024 se llevó a cabo un plan de formación de cuatro (4) sesiones, que incluyeron cuestiones de sostenibilidad. En particular, se realizó una sesión acerca de la Directiva relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés) en octubre de 2024. Asimismo, durante el año también tuvieron lugar sesiones sobre inteligencia artificial y ciberseguridad. Además, el Consejo supervisa constantemente las cuestiones en materia de sostenibilidad (con carácter anual), así como en materia de riesgo y cumplimiento, y de ciberseguridad (con carácter semestral), entre otras.

Asimismo, el Consejo de Administración o sus Comisiones pueden contar con la ayuda de expertos en la materia, internos o externos, para tratar determinados asuntos (de cierta importancia y complejidad) en sus reuniones (véase apartado *NEIS 2 GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos*).

Composición del Consejo de Administración

Nombre del Consejero	Tipología del Consejero	Cargo en el Consejo	Miembro de Comisiones ¹	Diversidad		
				Género	Nacionalidad	Distribución por edad
D. William Connelly	Externo Independiente	Presidente		Masculino	Francés	>65
D. Stephan Gemkow	Externo Independiente	Vicepresidente	AUDITORÍA (Presidente)	Masculino	Alemán	60-65
D. Luis Maroto Camino	Consejero ejecutivo	Consejero Delegado		Masculino	Español	60-65
Dña. Pilar García Ceballos- Zúñiga	Externo Independiente	Consejera	AUDITORÍA, CNR	Femenino	Español	60-65
D. Peter Kürpick	Externo Independiente	Consejero	CNR	Masculino	Alemán	55-60
Dña. Xiaoqun Clever-Steg	Externo Independiente	Consejera	CNR	Femenino	Alemán	50-55
Dña. Jana Eggers	Externo Independiente	Consejera		Femenino	EEUU	55-60
Dña. Amanda Mesler	Externo Independiente	Consejera	AUDITORÍA, CNR (Presidenta)	Femenino	EEUU	60-65
Dña. Eriikka Söderström	Externo Independiente	Consejera	AUDITORÍA	Femenino	Finlandés	55-60
D. David Vegara Figueras	Externo Independiente	Consejero	AUDITORÍA	Masculino	Español	55-60
D. Frits Dirk van Paasschen	Externo Independiente	Consejero	CNR	Masculino	EE.UU./Holandés	60-65

¹ AUDITORÍA: Comisión de Auditoría; CNR: Comisión de Nombramientos y Retribuciones

El Consejo de Administración cuenta con el apoyo de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (integradas por cinco consejeros no ejecutivos cada una), ambas con responsabilidades en materia de sostenibilidad. En este sentido, la Comisión de Auditoría supervisa el cumplimiento de la estrategia de Amadeus en materia de sostenibilidad y las políticas

relacionadas, incluido el desempeño de la compañía. Este proceso se lleva a cabo de forma recurrente.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Comisión de Auditoría de Amadeus IT Group, S.A, las responsabilidades fundamentales de la Comisión de Auditoría son las de asesoramiento al Consejo de Administración y las de supervisión, sin intervención en la ejecución o gestión propias de la dirección y de los órganos ejecutivos de la sociedad. En este sentido, la Comisión de Auditoría ostenta, entre otras, las siguientes competencias¹¹:

- la “supervisión de la información financiera y no financiera” (que incluye, entre otros, supervisar el reporte de sostenibilidad y la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos, evaluando el progreso y grado de avance de los planes y objetivos de sostenibilidad establecidos por el Consejo de Administración, tanto operativos como estratégicos).
- la “supervisión de la gestión y control de los riesgos financieros y no financieros” (que incluye, entre otros, supervisar la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos en su conjunto, financieros y no financieros, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, de sostenibilidad, políticos y reputacionales o los relacionados con la corrupción).
- la “supervisión de la auditoría interna” (que incluye, entre otros, supervisar el plan de actuación de auditoría interna, asegurándose que se cubren adecuadamente las principales áreas de riesgo, financiero y no financiero, con una adecuada coordinación con otras funciones de aseguramiento como la de gestión y control de riesgos o de cumplimiento normativo, así como con el auditor externo y el verificador de la información sobre sostenibilidad).
- la “relación con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad” (que incluye, entre otros, revisar con el auditor externo y el verificador el contenido del informe de verificación de la información de sostenibilidad, del informe de auditoría y del informe adicional al de auditoría de cuentas).
- Asimismo, es responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia de sostenibilidad, así como de los códigos internos de conducta.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones también incluye entre sus funciones algunas relacionadas con la sostenibilidad, entre las que se encuentran las siguientes¹²:

- favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género, y en este último aspecto, establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo;
- evaluar las competencias, conocimientos y experiencia que deben concurrir en los miembros del Consejo de Administración, analizar el resto de ocupaciones de cada Consejero y concretar el perfil y capacidades requeridas;
- elaborar una matriz con las competencias del Consejo, que será objeto de revisión con carácter periódico, en función de los retos y oportunidades que se estime se enfrentará la sociedad a corto, medio y largo plazo;
- establecer el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la compañía como parte de la remuneración variable de la dirección ejecutiva y de los empleados en general.

¹¹Véase el “Reglamento de la Comisión de Auditoría de Amadeus IT Group, S.A”, apartado 4, disponible en el sitio web de Amadeus (<https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/all-years/corporate-governance/reglamento-comision-auditoria.pdf>).

¹²Véase el Art. 6 del “Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Amadeus IT Group, S.A”, en relación con las funciones de la Comisión, disponible en la web de Amadeus (<https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/all-years/corporate-governance/regulation-remco-december23.pdf>).

El hecho de que el primer ejecutivo de la sociedad (CEO) sea Consejero Ejecutivo del Consejo de Administración refuerza la comunicación entre el Consejo y el Equipo Directivo de la sociedad, mejorando la eficiencia del proceso de toma de decisiones del Consejo. Desde febrero de 2022, el Presidente y Consejero Delegado de Amadeus asume, de forma provisional, la responsabilidad directa de las cuestiones en materia de sostenibilidad, con el apoyo de un equipo especializado que supervisa las iniciativas en materia de sostenibilidad de toda la compañía.

En este sentido, en 2024, Amadeus creó el Comité de Dirección de ESG (aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo por sus siglas en inglés, o ASG por sus siglas en castellano) para revisar el estado de la estrategia ESG de la compañía, hacer un seguimiento de su cumplimiento y tomar decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad. Este Comité es un órgano delegado de asesoramiento y toma de decisiones del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) de Amadeus, y está formado por 15 miembros, incluidos dos del Comité Ejecutivo. El *sponsor* del Comité, esto es, el Director de Asuntos Jurídicos (*Senior Vice President y General Counsel*) de Amadeus, reporta al Comité Ejecutivo y/o al Consejero Delegado sobre cualquier cuestión importante planteada durante las reuniones del Comité de Dirección de ESG. Por su parte, el Comité Ejecutivo actúa como validador final de todas las decisiones.

El Comité de Dirección de ESG se encarga de identificar impactos, riesgos y oportunidades, recomendar y validar acciones de mitigación, priorizar oportunidades y facilitar su ejecución. En lo que respecta a objetivos y metas a largo plazo, el Comité es responsable de recomendar los ajustes necesarios y monitorear los progresos hacia su consecución.

Por último, la *Sustainability Office* de Amadeus supervisa el progreso de la compañía, garantizando su alineamiento con los objetivos de Amadeus en materia de sostenibilidad, y adaptándose a las tendencias y peticiones del mercado. Es responsable de desarrollar la estrategia de sostenibilidad, de implementar proyectos clave, de gestionar los informes de sostenibilidad y de la toma de decisiones críticas en materia de sostenibilidad, con el fin último -tanto del Comité de Dirección de ESG como del Comité Ejecutivo- de impulsar las iniciativas de Amadeus en materia de sostenibilidad.

Responsabilidades en materia de sostenibilidad

Consejo de Administración • Revisa y aprueba la estrategia de Amadeus en materia de sostenibilidad. • Garantiza el cumplimiento de aquellos principios adicionales de sostenibilidad que la compañía decida aceptar. • Aprueba la política de sostenibilidad de la sociedad y del Grupo, su organización y funcionamiento y, en particular, aprueba y modifica su propio Reglamento. • Define la política en materia de control y gestión de riesgos, y de supervisión de los sistemas internos de información y control. • Gestión de riesgos (que comprenden los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático y otros riesgos relacionados con la sostenibilidad).	
Comisión de Auditoría • Supervisa la información financiera y no financiera (lo que incluye, entre otros, supervisar el reporte de sostenibilidad y la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos, evaluando el progreso y grado de avance de los planes y objetivos de sostenibilidad establecidos por el Consejo de Administración, tanto operativos como estratégicos). • Supervisa la gestión y control de los riesgos financieros y no financieros (lo que incluye, entre otros, supervisar la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos en su conjunto, financieros y no financieros, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, de sostenibilidad, políticos y reputacionales o los relacionados con la corrupción). • Supervisa la auditoría interna (lo que incluye, entre otros, supervisar el plan de actuación de auditoría interna, asegurándose que se cubren adecuadamente las principales áreas de riesgo, financiero y no financiero, con una adecuada coordinación con otras funciones de aseguramiento como la de gestión y control de riesgos o de cumplimiento normativo, así como con el auditor externo y el verificador de la información sobre sostenibilidad). • Es responsable de la "relación con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad" (lo que incluye, entre otros, revisar con el auditor externo y el verificador el contenido del informe de verificación de la información de sostenibilidad, del informe de auditoría y del informe adicional al de auditoría de cuentas). • Supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia de sostenibilidad, así como de los códigos internos de conducta.	Comisión de Nombramientos y Retribuciones • Favorece la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género y, en este último aspecto, establece un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo y elabora orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo. • Evalúa las competencias, conocimientos y experiencia que deben concurrir en los miembros del Consejo de Administración, analiza el resto de ocupaciones de cada consejero y concreta el perfil y capacidades requeridas. • Elabora una matriz con las competencias del Consejo, que será objeto de revisión con carácter periódico, en función de los retos y oportunidades que se estime se enfrentará la sociedad a corto, medio y largo plazo. • Establece el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la compañía como parte de la remuneración variable de la dirección ejecutiva y de los empleados en general.
Presidente y Consejero Delegado (CEO): Ostenta el nivel más alto de responsabilidad dentro del equipo directivo de Amadeus, en materia de sostenibilidad, incluyendo las cuestiones relacionadas con el cambio climático.	
Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) Actúa como validador final de las decisiones adoptadas por el Comité de Dirección de ESG.	
Comité de Dirección de ESG • Toma razón de la regulación y estándares aplicables, y valida la acciones de mitigación, facilitando su ejecución. • Toma razón de novedades en materia de gestión de riesgos, recomienda y valida acciones de mitigación y facilita la ejecución. • Aprueba las políticas pertinentes. • Recomienda la evolución de los objetivos y metas a largo plazo. • Prioriza las oportunidades de inversión y aboga por la asignación de presupuesto. • Revisa propuestas para la estructura de gobernanza en materia de ESG. • Influye en la comunicación.	
Sustainability Office • Define la ambición y la estrategia de Amadeus en materia de sostenibilidad y propone objetivos. • Identifica y analiza la regulación y los estándares aplicables. • Identifica brechas y propone acciones de mitigación. • Elabora políticas y propone los procesos de aprobación de las políticas que correspondan. • Prepara y coordina la información en materia de sostenibilidad. • Define objetivos y supervisa la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y el progreso hacia los objetivos. • Identifica oportunidades para elevar las metas de Amadeus y califica oportunidades.	
Áreas/Unidades de Amadeus • La sostenibilidad se integra en toda la organización: los responsables de las acciones en Amadeus son los encargados de su ejecución.	

NEIS 2 GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, corresponde al Consejo en pleno aprobar la estrategia de la sociedad, la organización para su puesta en práctica, así como la supervisión y control de la dirección de la sociedad en aras a asegurar que aquella cumple los objetivos marcados y respeta el objeto e interés social.

La estrategia de Amadeus se define a partir de un conjunto de pilares estratégicos para la compañía, guiados por los asuntos relevantes y los valores de Amadeus, y se basa en una serie de pilares operativos, entre los que se incluye la sostenibilidad (véase el apartado *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, en la sección *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*, para más detalles). De esta manera, Amadeus integra los asuntos relacionados con la sostenibilidad, y las impactos, riesgos y oportunidades relacionados, en el centro de la estrategia, las operaciones y la cultura del Grupo. Asimismo, ello explica el mecanismo utilizado por el Consejo de Administración para considerar los aspectos relacionados con la sostenibilidad en el ejercicio de la función de supervisión de la estrategia de Amadeus.

Además, el Consejo de Administración supervisa y debate acerca de los avances en materia de sostenibilidad, al menos, una vez al año (mediante actualizaciones informativas), con la asistencia del responsable de la *Sustainability Office* a sus reuniones. Y ello, sin perjuicio de las actualizaciones de información adicionales que los responsables funcionales consideren oportunas. De esta manera, el Consejo proporciona información que influye en el desarrollo de las iniciativas en materia de sostenibilidad que correspondan y, en su caso, toma decisiones en la materia¹³.

En 2024, el Consejo abordó un amplio abanico de asuntos en materia de sostenibilidad, incluida una sesión de formación, que tuvo lugar en octubre de 2024, sobre la CSRD y las NEIS. Durante esta sesión, se debatió acerca del proceso de evaluación de doble materialidad y sus resultados, entre otros aspectos. Además, como se ha indicado previamente, el Consejo supervisa constantemente las cuestiones en materia de sostenibilidad (con carácter anual), así como en materia de riesgo y cumplimiento, y de ciberseguridad (con carácter semestral), entre otras. Asimismo, durante el ejercicio también se realizaron sesiones de formación en materia de inteligencia artificial y ciberseguridad.

Por su parte, a lo largo del año, la Comisión de Auditoría del Consejo ha supervisado el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad de Amadeus y las políticas relacionadas, incluyendo el desempeño de la compañía en la materia. En este sentido, en sus sesiones ordinarias también se han tratado asuntos en materia de riesgos y cumplimiento, tratando en detalle los riesgos, incluidos los riesgos en materia de sostenibilidad y los riesgos en materia de información no financiera y control, entre otros, con el fin de identificar los principales riesgos, tendencias y acciones de mitigación necesarias a poner en marcha, en su caso (véase la sección *NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad*, para más información acerca del marco para la gestión de riesgos de Amadeus). La Comisión de Auditoría también ha supervisado el cumplimiento de las políticas de Amadeus en materia de ética y conducta empresarial a lo largo del 2024.

En cuanto a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, también ha incluido en sus sesiones asuntos vinculados a la sostenibilidad. En particular, se han abordado principalmente asuntos relacionados con el análisis de la diversidad del Consejo de Administración (en lo que se refiere a conocimientos, experiencia, edad, género y competencias de sus miembros, entre otros) y temas relacionados.

¹³ Véase el apartado *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor* para más detalles.

La lista de los impactos, riesgos y oportunidades materiales abordados específicamente por el Consejo y/o sus Comisiones durante 2024 se detallan en la sección 4. *Gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades*.

NEIS 2 GOV-3 Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos

La remuneración del Consejo de Administración queda establecida en la Política de Remuneraciones de Consejeros 2022-2024, que ha sido actualizada para los ejercicios 2025-2027 y aprobada en la Junta General de Accionistas de 2024, con vigencia a partir del 1 de enero de 2025^{14,15}.

- Amadeus incluye métricas relacionadas con la sostenibilidad en el esquema de incentivos anuales para los consejeros ejecutivos¹⁶. La remuneración total de los consejeros ejecutivos se basa en elementos retributivos no relacionados con el rendimiento (retribución fija) y elementos retributivos relacionados con el rendimiento (es decir, retribución variable).

Retribución total del Consejero Ejecutivo		
Elementos no ligados al desempeño	Retribución variable	
Retribución Fija - Salario base - Acuerdos de pensiones - Beneficios - Honorarios de los consejeros	Incentivo a corto plazo – Bono anual Bonus anual liquidable en metálico o en una combinación de metálico y acciones que puede estar sujeto a condiciones de diferimiento.	Incentivo a largo plazo Planes liquidables en acciones, metálico o en una combinación de ambos, que se consolidan en función del tiempo de servicio prestado y el desempeño.
Ligado al nivel de responsabilidad, liderazgo y desempeño dentro de la organización, promueve la retención y atracción del personal clave, y facilita independencia económica para equilibrar la importancia de otros elementos de remuneración.	Ligado a la consecución de resultados financieros y no financieros, que sean consistentes con la estrategia y estén alineados con los intereses de los grupos de interés.	Vinculado a métricas alineadas con las prioridades a largo plazo de Amadeus (principalmente indicadores financieros y de creación de valor). Período mínimo de desempeño de 3 años.

Los objetivos de desempeño de 2024 para el incentivo a corto plazo (bonificación anual) incluían objetivos financieros y no financieros (véase imagen anterior), ponderando en un 88% los objetivos financieros y un 12% los de sostenibilidad. Estos últimos consistían en métricas relacionadas con objetivos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo en Amadeus.

- Financiero: ingresos, EBITDA, ganancias básicas por acción (EPS, por sus siglas en inglés).
- Sostenibilidad. Selección de métricas relevantes entre los objetivos definidos en materia de sostenibilidad, asegurando su alineación con la estrategia de sostenibilidad de Amadeus¹⁷.

¹⁴Esta información es coherente con lo reportado en el informe de remuneraciones, de acuerdo a lo previsto en los artículos 9a y 9b de la Directiva 2007/36/CE sobre el ejercicio de determinados derechos de los accionistas de sociedades cotizadas.

¹⁵En consecuencia, la Política actualizada no influye en las decisiones en materia de retribuciones para el ejercicio 2024. Para elaborar dicha Política, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones solicitó a dos consultoras, Willis Towers Watson y Deloitte, la realización de un análisis en la materia, incluyendo tanto las prácticas de empresas similares como las últimas recomendaciones publicadas. Además de lo anterior, Amadeus ha tenido en consideración, las mejores prácticas del mercado. Por último, se han tenido en cuenta las directrices y recomendaciones de los inversores institucionales junto con las necesidades de la compañía.

¹⁶A 31 de diciembre de 2024, el único Consejero que ostenta funciones ejecutivas es el Consejero Ejecutivo de la compañía.

¹⁷Estas métricas fueron discutidas por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en su sesión de diciembre de 2023.

- Consumo de electricidad por trabajador equivalente a tiempo completo.
- Emisiones de alcance 1 y 2 en línea con el objetivo de neutralidad de carbono en 2025.
- Inversión en la comunidad.
- Horas de formación y desarrollo por empleado.
- Formación en ciberseguridad.

Las métricas seleccionadas por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son cuantitativas, auditables y promueven el alineamiento con los objetivos definidos en la estrategia de sostenibilidad de Amadeus. Así, las medidas de rendimiento acordadas están alineadas con los objetivos a corto plazo de la compañía y las métricas se han establecido de acuerdo con estas prioridades.

A finales de 2024 y principios de 2025, la Comisión de Nominaciones y Retribuciones ha revisado el desempeño en relación con los objetivos y determinado la adecuación de su retribución en base al nivel de consecución de los mismos¹⁸.

- La remuneración de los Consejeros no ejecutivos está compuesta exclusivamente por una retribución fija. El Presidente y los Consejeros no ejecutivos no participan en ningún incentivo vinculado al desempeño de la compañía ni en planes de pensiones, ni tienen derecho a dietas. No obstante, se reembolsan los gastos de viaje y alojamiento en que incurran para asistir a las reuniones del Consejo y/o de sus comisiones.

Amadeus incluye el desempeño en materia de sostenibilidad en el plan de retribuciones de sus empleados. En particular, las métricas de sostenibilidad contempladas en la retribución anual de los Consejeros Ejecutivos forman parte de la retribución variable de la plantilla.

NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida

En 2023, Amadeus comenzó a actualizar su proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos y medio ambiente con el apoyo de un experto externo, siguiendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y las líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

El objetivo de este proceso es prevenir y mitigar los posibles impactos ambientales y sobre los derechos humanos en los que Amadeus y su cadena de valor, con especial atención a terceros, puedan verse involucrados, al tiempo que se cumplen las expectativas y requisitos de los grupos de interés, incluida la regulación aplicable al respecto¹⁹.

Esta primera aproximación incluyó lo siguiente:

- Identificación de los impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos y el medio ambiente de las operaciones propias de Amadeus y su cadena de valor, y priorización de áreas generales en las que resulta más probable que se produzcan impactos adversos, atendiendo también a su gravedad.
- Evaluación de la efectividad de las medidas de control implementadas.
- Recomendaciones de mejoras y próximos pasos.

¹⁸La Comisión de Nombramientos y Retribuciones aprueba e informa al Consejo de Administración sobre el cumplimiento de los objetivos y su definición. El Consejo de Administración supervisa estos aspectos a través de los informes de la Comisión y aprueba la propuesta del Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros para votación consultiva de la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en el artículo 541.4 de la Ley de Sociedades de Capital. Este informe forma parte del Informe de Gestión individual y consolidado.

¹⁹Directiva (UE) 2019/1937 (Directiva sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad empresarial), aprobada por el Parlamento Europeo en abril de 2024. Esta Directiva entró en vigor el 26 de julio de 2024, tras ser formalmente refrendada por el Consejo, firmada y publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Durante 2024, Amadeus continuó este proceso de evaluación y priorización de posibles impactos negativos sobre los derechos humanos mediante, introduciéndolo y alineándolo con el proceso de doble materialidad. Además, a finales de 2024 se ha iniciado un proyecto para evaluar y reforzar la integración de los grupos de interés en la evaluación de impactos y riesgos, incluidos los relacionados con los derechos humanos. Por otra parte, el marco de gestión de riesgos de Amadeus incluye los relacionados con los derechos humanos.

La tabla a continuación muestra cómo Amadeus aplica los elementos básicos de la diligencia debida. Además, se incluye información sobre el proceso de diligencia debida de Amadeus en las secciones correspondientes de este documento, cuando corresponde.

Elementos básicos de la debida diligencia en materia de sostenibilidad
NEIS 2-GOV-4 p. 30

Integración la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio Más información en: NEIS 2 GOV-2 NEIS E1-1 NEIS S1-1 NEIS G1-1 NEIS G1-2	El procedimiento de diligencia debida se incorpora a los procesos de la compañía a través de las políticas y normas de Amadeus, incluyendo, entre otras: • Política de Sostenibilidad, • Política de Derechos Humanos, • Política Medioambiental, • Política de Personas, • Política Antisoborno y Anticorrupción, • Código de Ética y Conducta Empresarial, • Política de Impacto en la comunidad y contribuciones benéficas, • Política de compras del Grupo. • Código de Ética y de Conducta Empresarial para terceros de Amadeus. • Política de Gestión de Riesgos Empresariales, • La Estrategia de Sostenibilidad – “ESG Ambition”, que desarrolla la estrategia ESG de Amadeus para los años 2023-2025. En 2024 se ha renovado la Política de Derechos Humanos. Esta Política toma como referencia el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Carta Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los Principios Rectores de las Naciones Unidas y la Carta Social Europea, y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. La Política establece los principales compromisos de Amadeus en materia de derechos humanos, para con sus empleados, la sociedad y las comunidades locales, la cadena de suministro y terceros: • En particular, la política actualizada reconoce una serie de compromisos hacia la sociedad y las comunidades locales en materia de: ◦ Privacidad y ciberseguridad, ◦ Medio ambiente limpio, saludable y sostenible, ◦ Derechos de las minorías y de las comunidades, ◦ Lucha contra la corrupción y el soborno, • Amadeus también ha reforzado su compromiso por el respeto de los derechos humanos en su cadena de suministro por parte de sus terceros, a quienes se les requiere que cumplan con los principios de la Política de Derechos Humanos, junto con los principios del Código de Ética y Conducta Empresarial para los terceros. Además, la Política también incluye el compromiso de la compañía de llevar a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos, tanto interna como externamente. Por último, establece las consecuencias por incumplimientos, conflictos con leyes y regulaciones locales, y los mecanismos de gobernanza y rendición de cuentas. La Política de Derechos Humanos ha sido aprobada por el Comité de Dirección de ESG. Por su parte, el Consejo, a través del Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas y normas de la compañía en materia ambiental, social y de gobierno corporativo, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y las políticas establecidas.
Colaboración con las partes interesadas afectadas en todas las etapas clave de la diligencia debida Más información en: NEIS 2 SBM-2 NEIS 2 IRO-1 NEIS S1-2 NEIS G1-2 Anexo - Información social Anexo - Servicios al cliente	Los grupos de interés tienen acceso a información actualizada sobre la compañía, principalmente a través de publicaciones y canales que contienen información financiera y no financiera, disponibles en la web de Amadeus. Además, Amadeus mantiene una comunicación periódica con sus grupos de interés, en función de sus necesidades, utilizando diferentes canales de comunicación. Como se indicó anteriormente, a finales de 2024 se inició un proyecto para profundizar en el mapeo de los grupos de interés y los canales de comunicación de Amadeus, con el objetivo de mejorar la participación de las partes interesadas en la evaluación de impactos y riesgos, incluidos los relacionados con los derechos humanos.

Identificación y evaluación de las incidencias adversas Más información en: NEIS 2 IRO-1 NEIS 2 SBM-3 NEIS 2 - SBM-3-E1 NEIS 2 - SBM-3-S1 NEIS 2 - IRO 1 - G1 NEIS 2 - SBM-3 - G1 - Transparencia fiscal NEIS 2 - SBM-3 - G1 - Ciberseguridad NEIS 2 - SBM-3 - G1 - Privacidad de datos NEIS G1-2	A través del proceso de diligencia debida, se lleva a cabo el análisis de los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos y el medio ambiente derivados de las propias actividades de Amadeus y de su cadena de valor. Este comienza con una identificación inicial de los impactos, clasificados en seis materias que cubren los aspectos descritos en las NEIS: • Cambio climático, • Gestión ambiental, • Trabajo, incluyendo diversidad, equidad e inclusión, • Ciberseguridad, • Ética e integridad, • Responsabilidad social. Como resultado, se han identificado tres tipos de impactos adversos, incluidos aquellos derivados de las relaciones de Amadeus: impacto causado, contribución y vínculo con el impacto en cuestión. Posteriormente, unos consultores externos realizaron una primera evaluación de los impactos negativos en función de su escala, alcance, naturaleza remediable y probabilidad. Como resultado de esta evaluación y priorización, se obtuvo una matriz de priorización preliminar de los temas potenciales vinculados a los impactos adversos identificados. Como se ha indicado previamente, sobre esta base, durante 2024, Amadeus continuó evaluando y priorizando los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos introduciendo y alineando la evaluación de los impactos en el proceso de doble evaluación de materialidad. Adicionalmente, es importante mencionar que Amadeus utiliza herramientas específicas para realizar el ejercicio de debida diligencia sobre posibles proveedores y terceros, así como realizar un seguimiento continuo y una evaluación de sanciones, incluyendo una evaluación de riesgos en materia de derechos humanos de las contrapartes de alto riesgo. Tanto el proceso y como la herramienta de gestión de riesgos de terceros está en proceso de adaptación y mejora para analizar periódicamente las cuestiones de derechos humanos y medioambientales que son aplicables a su actividad e introducir, en su caso, mecanismos que permitan evaluar el riesgo de incumplimiento de las mismas en el contexto en el que opera. El compromiso con los derechos humanos es también un aspecto que Amadeus integra en procesos de fusiones y adquisiciones. Por último, es importante mencionar que los derechos humanos siguen formando parte del marco de gestión de riesgos de Amadeus.
Adopción de medidas para hacer frente a incidencias adversas Más información en: NEIS 2 MDR-A (incluida información específica de la entidad) NEIS E1-3 NEIS S1-4 NEIS G1-1 NEIS G1-2 NEIS G1-3	Basándose en el análisis y las evaluaciones de impacto regulares, Amadeus diseña, implementa y monitorea medidas concretas para prevenir y mitigar posibles impactos negativos identificados sobre los derechos humanos y el medio ambiente, derivados tanto de las operaciones del Grupo como de toda la cadena de valor. Esto puede incluir: • Medidas de prevención, como las normas y políticas internas de la compañía. En este sentido, las unidades internas de Amadeus velan por el cumplimiento de las normas y procedimientos internos, así como de la normativa externa. Además, identifican áreas de mejora. Estas políticas y normas se complementan con acciones específicas (por ejemplo, actividades de formación y concienciación, acciones de seguimiento, etc.). • Procedimientos de detección y/o mitigación de riesgos, que determinan la información necesaria y la forma de actuar ante situaciones de incumplimiento y/o prácticas contrarias a los valores y principios de Amadeus. Estas medidas de prevención y mitigación están integradas en los procesos de la compañía. En relación a terceros (proveedores, contratistas), las principales herramientas para prevenir la materialización de riesgos son: • El Código de Ética y Conducta Empresarial para terceros establece los compromisos que deben asumir los socios comerciales de Amadeus en materia de derechos humanos y medio ambiente. Además, la Política Medioambiental, la Política de Derechos Humanos y la Política Antisoborno y Anticorrupción de Amadeus incluyen obligaciones que resultan de aplicación directa. • Gestión de la cadena de suministro basada en la evaluación de riesgos, de acuerdo con procedimientos de debida diligencia de Terceros. La evaluación de proveedores incluye cuestiones relacionadas con prácticas ESG, incluidos aspectos de derechos humanos, ambientales y anticorrupción, que pueden dar lugar a la exclusión de los terceros, cuando procede. • Imposición de obligaciones a proveedores y otros terceros en materia de temas de sostenibilidad.
Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación Más detalles en: NEIS S1-3 NEIS G1-1 NEIS S1-17	Amadeus cuenta con un canal de denuncia (<i>Speak Up</i>) disponible en la web corporativa y la intranet. Este canal permite recibir comunicaciones de los empleados y otras partes interesadas de Amadeus, y está regulado por la Política de comunicaciones internas (<i>Speak Up</i>). Las comunicaciones recibidas a través de este canal pueden (i) ser investigadas por Amadeus; (ii) ser remitidas a un tercero externo (bufete de abogados o consultor); o (iii) ser remitidas a las autoridades públicas. Al concluir una investigación, si Amadeus determina que se ha producido una infracción, se tomarán las medidas disciplinarias o legales pertinentes, en función de la severidad de la infracción. Amadeus ha designado a la unidad <i>Corporate Compliance and Investigations</i> como departamento imparcial, libre de conflictos de intereses, competente para recibir y dar seguimiento a las denuncias recibidas a través del canal <i>Speak Up</i>. Para garantizar el uso adecuado de este canal, se ofrece formación online a los empleados de Amadeus. Además, se facilitan actividades de formación y concienciación a los empleados en otros cuestiones relacionados con la sostenibilidad. En relación a la accesibilidad de la información, a través de la Estado de la Información no financiera e información sobre sostenibilidad y del Informe Anual Global de Amadeus, ambos disponibles en la página web, la compañía informa sobre las principales denuncias recibidas a través del canal de denuncias durante el año en curso. Durante 2024, no hay registro de casos confirmados de derechos humanos recibidos a través del canal <i>Speak Up</i> o a través de otro medio, por lo que no fueron aplicadas acciones de remediación en esta materia.

Cara al futuro, Amadeus seguirá mejorando la implementación sistemática de la debida diligencia en materia de derechos humanos y medio ambiente en sus procesos, de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas y las líneas directrices de la OCDE.

NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

La dirección de Amadeus ha adoptado un Marco de Gestión de Riesgos para identificar los principales riesgos del Grupo, los controles efectivos para su mitigación y los sistemas de información para su seguimiento periódico. Este marco se ha desarrollado teniendo en cuenta los principios establecidos en los marcos de gestión de riesgos COSO ERM e ISO 31000, así como las mejores prácticas para garantizar una identificación, análisis, evaluación, gestión, control y supervisión de riesgos de forma sistemática.

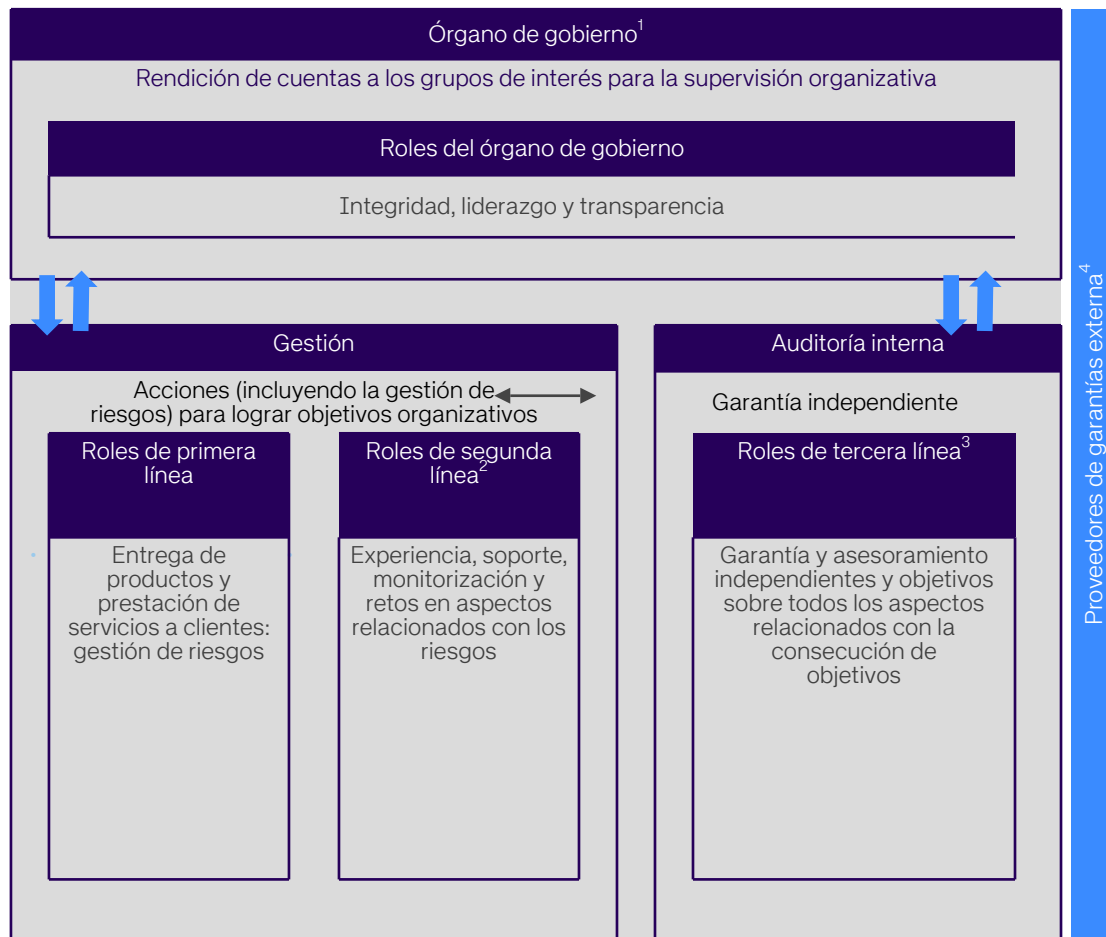
La Política de Gestión de Riesgos de la compañía, aplicable a todas las empresas controladas mayoritariamente por el Grupo Amadeus en relación con todas sus actividades, procesos, proyectos, productos y servicios, establece los principios básicos del marco de gestión de riesgos y se centra en:

- Alcanzar los objetivos a largo plazo;
- Otorgar el máximo nivel de seguridad a los accionistas y clientes para la defensa de sus respectivos intereses;
- Proteger los beneficios del Grupo;
- Proteger la imagen y reputación del Grupo;
- Mantener la estabilidad de la compañía y su solidez financiera a lo largo del tiempo, involucrando a todos los miembros del Grupo.

El objetivo último de la Política de Gestión de Riesgos es disponer de un registro y un mapa de aquellos riesgos que puedan comprometer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Este análisis de riesgos es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones del Grupo, tanto en el ámbito de los órganos de gobierno como en el de la gestión del negocio, siendo la alta dirección la responsable de evaluar y monitorizar de forma recurrente los riesgos más críticos.

Amadeus adoptó formalmente el modelo de tres líneas de defensa (“Modelo de Tres Líneas”) que ha sido ratificado por el Consejo de Administración y por el Comité Ejecutivo de Dirección.

Modelo de tres líneas



↑ Rendición de cuentas, elaboración de informes

↓ Delegación, dirección, recursos, supervisión

↔ Alineación, comunicación, coordinación, colaboración.

¹ Funciones del Consejo de Administración

² Roles presentes de forma habitual, aunque no exclusiva, en las siguientes funciones: Enterprise Risk Management, Compliance, Business Resilience and IT Controls Governance, Corporate Information Security Office, Data Privacy, Legal, Group Internal Control y People & Culture. Estas funciones también pueden contar con roles de primera línea y ofrecer dirección y supervisión sobre roles de primera línea.

³ Roles de Group Internal Audit.

⁴ Auditores externos, reguladores, etc.

En relación a los roles y responsabilidades en materia de gestión de riesgos:

- El Consejo de Administración es responsable de aprobar la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, financieros y no financieros, así como del seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- La Comisión de Auditoría:
 - Valora la efectividad e integridad de la función de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, para lo cual, la Comisión de Auditoría ha de recibir informes periódicos de la dirección de la Sociedad sobre el funcionamiento de los sistemas establecidos, conclusiones alcanzadas, y pruebas realizadas sobre dichos sistemas por el auditor interno o terceros externos.

- Supervisa la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos en su conjunto, financieros y no financieros (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, de sostenibilidad, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), fijando puntos en el orden del día de las reuniones de la Comisión que permitan analizar a lo largo del año todos los riesgos significativos de cualquier naturaleza, financieros y no financieros, reevaluando la lista de riesgos, el nivel de tolerancia establecido para cada uno, riesgos emergentes, manteniendo al menos, con carácter anual, una reunión con los responsables de la unidad de riesgo y cumplimiento, para analizar el mapa de riesgos.
- Supervisa la función de auditoría interna.
- Supervisa la relación con el auditor de cuentas y con el verificador de la información sobre sostenibilidad.
- Supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia de sostenibilidad, así como de los códigos internos de conducta.
- *Risk Steering Committee* es un órgano de toma de decisiones autorizado por el Comité Ejecutivo de Dirección para supervisar y orientar las actividades y asuntos relacionados con la gestión de riesgos en el Grupo, incluida la evaluación y priorización de riesgos, las estrategias de mitigación de riesgos y las respuestas en eventos de crisis.
- *Risk Assessment Group* es un grupo de toma de decisiones colegiado ad hoc, bajo los términos de referencia aprobados por el Comité de Dirección de Riesgos, que puede ser convocado para evaluar asuntos específicos y escalarlos al Comité de Dirección de Riesgos, en su caso.
- Por su parte, las unidades de negocio (equipo directivo, de gestión y resto del personal) evalúan, controlan y mitigan los riesgos y reportan las evaluaciones de riesgos realizadas en su ámbito de actividad.
- La unidad de *Enterprise Risk* supervisa y facilita la implementación de prácticas efectivas para la gestión de riesgos por parte de la primera y segunda línea de defensa, y ayuda a los responsables de riesgos a comunicar la información correspondiente a toda la organización. Esta unidad es responsable de, anualmente, realizar el mapa de riesgos para identificar los principales riesgos que puedan afectar a la compañía (Mapa de Riesgo Corporativo), con el fin de revisar los controles e implementar planes de acción adecuados.
- *Group Internal Audit* apoya a la Comisión de Auditoría en la evaluación de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, proporcionando a la Comisión de Auditoría y a la Dirección aseguramiento, prospectivas y previsiones de manera independiente, objetiva y basada en riesgos. Esta unidad informa sobre exposiciones significativas a riesgos y problemas de control, incluidos los riesgos de fraude, problemas de gobierno y otras áreas de enfoque para la Comisión de Auditoría, relativas a todo tipo de actividades, activos y colaboradores del Grupo Amadeus..

Los riesgos se clasifican en las siguientes categorías:

- Estratégicos: Riesgos relacionados con los objetivos de Amadeus.
- Financieros: Riesgos financieros de mercado, crédito, tipo de interés, liquidez, reporte, sistemas internos, planificación o financiación.
- Legal y cumplimiento: Riesgos producidos como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones, códigos de conducta o estándares.

- Operacionales: Riesgos resultantes de procesos inadecuados, personal, incluyendo talento, y sistemas, u otros eventos externos o fallos en servicios de TI.
- Sostenibilidad: Riesgos relacionados con aspectos ambientales, sociales y de personas, conducta empresarial y éticos no incluidos en la categoría de riesgos legales y de cumplimiento.

Los riesgos relacionados con sostenibilidad están integrados en los procesos y sistemas generales de control interno y de gestión de riesgos. Por su parte, las actividades de control están integradas en las áreas internas.

Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

En 2024, el área de *Group Internal Control* de Amadeus ha comenzado a desarrollar un modelo de entorno de control interno -matriz de Control Interno sobre Informes de Sostenibilidad (ICSR, por sus siglas en inglés)-, basado en COSO (de sus siglas en inglés, *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)²⁰. El modelo de control abarca el mismo perímetro de consolidación de las cuentas anuales consolidadas de Amadeus y, por tanto, del Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024.

La matriz de riesgos y controles, desarrollada bajo el modelo ICSR de Amadeus, abarca los temas materiales, incluyendo las cuestiones específicas de Amadeus, identificados a través del análisis de doble materialidad (véase la sección *NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio*). Dicha matriz incluye los objetivos de los controles, los riesgos relacionados, las descripciones de los controles y las evidencias asociadas.

El proceso de evaluación de riesgos de Amadeus, tal y como se describe en la sección anterior, tiene como objetivo establecer y mantener un proceso eficaz para identificar, analizar y gestionar los riesgos, incluyendo los relativos a sostenibilidad. A través de este proceso, Amadeus ha concluido que su exposición a los riesgos de información no financiera podría dar lugar a fraudes, *greenwashing* y falta de divulgación de información relevante. Para mitigarlos, el Grupo ha implementado varias acciones²¹.

Entre las principales medidas, cabe destacar, tal y como ha sido indicado, el desarrollo del ICSR. Por su parte, *Internal Control* utiliza una metodología que parte del análisis de la doble materialidad. Una vez identificados los riesgos en la información de sostenibilidad, se han identificado las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, segregación de funciones y responsabilidades de la información proporcionada.

En este sentido, se ha adoptado un modelo de gobernanza para definir los roles y responsabilidades en la elaboración de informes de sostenibilidad. De esta manera, cada unidad conoce su rol en materia de reporte de sostenibilidad y facilita la información relevante.

La *Sustainability Office* de Amadeus es la encargada de elaborar el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad, utilizando un software de reporte de sostenibilidad

²⁰ Para ello, se ha establecido el modelo de las tres líneas de defensa. En este caso, la *Sustainability Office*, y las áreas de *Group Internal Control* y *Enterprise Risk & Compliance* (funciones de gobernanza interna) ocupan los roles de segunda línea más relevantes. Además de lo anterior, el verificador de la información sobre sostenibilidad proporciona una evaluación independiente de los procesos y prácticas de sostenibilidad de la compañía, y verifica que cumple con las regulaciones y estándares de sostenibilidad aplicables.

²¹ Es importante mencionar que Amadeus cuenta con principios internos que guían la elaboración y el reporte de información financiera y de sostenibilidad. En particular, la Política en materia de comunicación de información económica, financiera, no financiera y corporativa y en materia de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto se basa, entre otros principios:

- Responsabilidad, diligencia y transparencia en la provisión de información.
- Tratamiento igualitario y protección de los derechos e intereses legítimos del mercado en general.
- Adecuación y proporcionalidad de la información a las necesidades e intereses de los grupos de interés.
- La información económica-financiera, no financiera y corporativa deberá ser clara, objetiva, comprensible y simultánea, sin que pueda dar lugar a errores o equívocos.
- La información se presentará de forma concisa, racional y organizada.

específico a tal fin. Para ello, se han llevado a cabo diversas acciones desde el inicio del proceso, de acuerdo con el plan interno establecido (*workshops* con las unidades implicadas, definición del proceso para la recopilación de la información requerida, etc.). Este proceso facilita transparencia y trazabilidad en la información y la estandarización de términos, métricas, fórmulas e indicadores clave.

La *Enterprise Risk Unit* supervisa y facilita la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos, incluidos los riesgos relacionados con la sostenibilidad. Estos se consolidan posteriormente en el modelo de riesgos de la compañía (ver apartado anterior). Los resultados del Mapa de Riesgo Corporativo anual son utilizados por la *Sustainability Office* en el análisis de materialidad (materialidad financiera) (ver sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa* para más detalles).

Además, apoyando a la *Sustainability Office* en esta función, el equipo de *Sustainability Financial Compliance* y *Group Internal Control*, ambos bajo la Dirección Financiera, también contribuyen al cumplimiento de los requisitos de reporte en materia de sostenibilidad. Además de supervisar, mantener y actualizar la matriz del modelo de control de la ICSR por parte de *Group Internal Control* (ver párrafos anteriores), el área de *Sustainability Financial Compliance* vela por el cumplimiento en la divulgación de la información financiera, el alineamiento con los estados financieros, y el cálculo y estimaciones fiables de las implicaciones financieras de los asuntos de sostenibilidad, que pudieran tener algún impacto en las cuentas anuales y en el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024.

Los responsables de las diferentes áreas funcionales y los empleados facilitan a la *Sustainability Office* la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos de información de sostenibilidad. En el proceso de recopilación de la información, cualitativa y cuantitativa, así como para el cálculo de métricas, se utilizan herramientas específicas y/o bases de datos. En este sentido, Amadeus ha comenzado a incorporar medidas enfocadas a la mejora de la consistencia y calidad de la información y la mitigación de posibles errores asociados a la manualidad del proceso.

Por último, la *Sustainability Office* es responsable del análisis, seguimiento, actualización y revisión periódica de las políticas y guías relevantes y aplicables al Grupo, en relación a la elaboración del Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad. En este sentido, Amadeus monitorea el desarrollo regulatorio para asegurar que la compañía tienen implementadas las políticas y directrices necesarias enfocadas a su cumplimiento.

Notificación periódica de las conclusiones a los órganos de administración, dirección y supervisión

Amadeus ha establecido un marco de gobernanza para la presentación de informes de sostenibilidad, similar a la implementada para la información financiera. De esta manera, los órganos de gobierno de Amadeus reciben información periódica sobre los avances en la materia.

- Como parte de sus funciones y para alcanzar los objetivos del Consejo, la Comisión de Auditoría recibe y revisa la información financiera y no financiera puesta a disposición de los mercados y organismos reguladores. En este sentido, la Comisión de Auditoría supervisa el proceso de elaboración del informe de verificación de la información de sostenibilidad; revisa el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios aplicables, la adecuación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de las políticas.
- La Comisión de Auditoría es informada periódicamente por Group Internal Auditor, así como otros responsables internos²², de las debilidades más relevantes detectadas, los planes de remediación y las acciones ya emprendidas.

²²Consulte las secciones *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* y *NEIS 2 GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos* para más detalles.

- *Group Internal Audit*, que depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y administrativamente (es decir, en su actividad cotidiana) del Secretario del Consejo de Administración, también supervisa la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos del Grupo en relación con la divulgación de información sobre sostenibilidad. Su plan para la evaluación de la eficacia del ICSR se presenta a la Comisión de Auditoría para su aprobación antes de su ejecución, con el fin de garantizar que incluye las consideraciones de la Comisión a este respecto²³.
- Además, el verificador de la información sobre sostenibilidad comunica a la Comisión de Auditoría las conclusiones de sus procesos de verificación. Adicionalmente, mantiene una comunicación regular con dicha Comisión de Auditoría para compartir, discutir o informar sobre aquellos aspectos que considere necesarios o relevantes.
- Por último, el Comité de Dirección ESG supervisa las principales funciones de la *Sustainability Office* y el progreso en la estrategia de sostenibilidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas por parte de Amadeus, incluidos los requerimientos normativos, como los relacionados con la información sobre sostenibilidad, entre otros. Este Comité actúa como órgano delegado de asesoramiento y toma de decisiones del Comité Ejecutivo de Dirección (ExCom) de Amadeus (véase la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*).

Estrategia

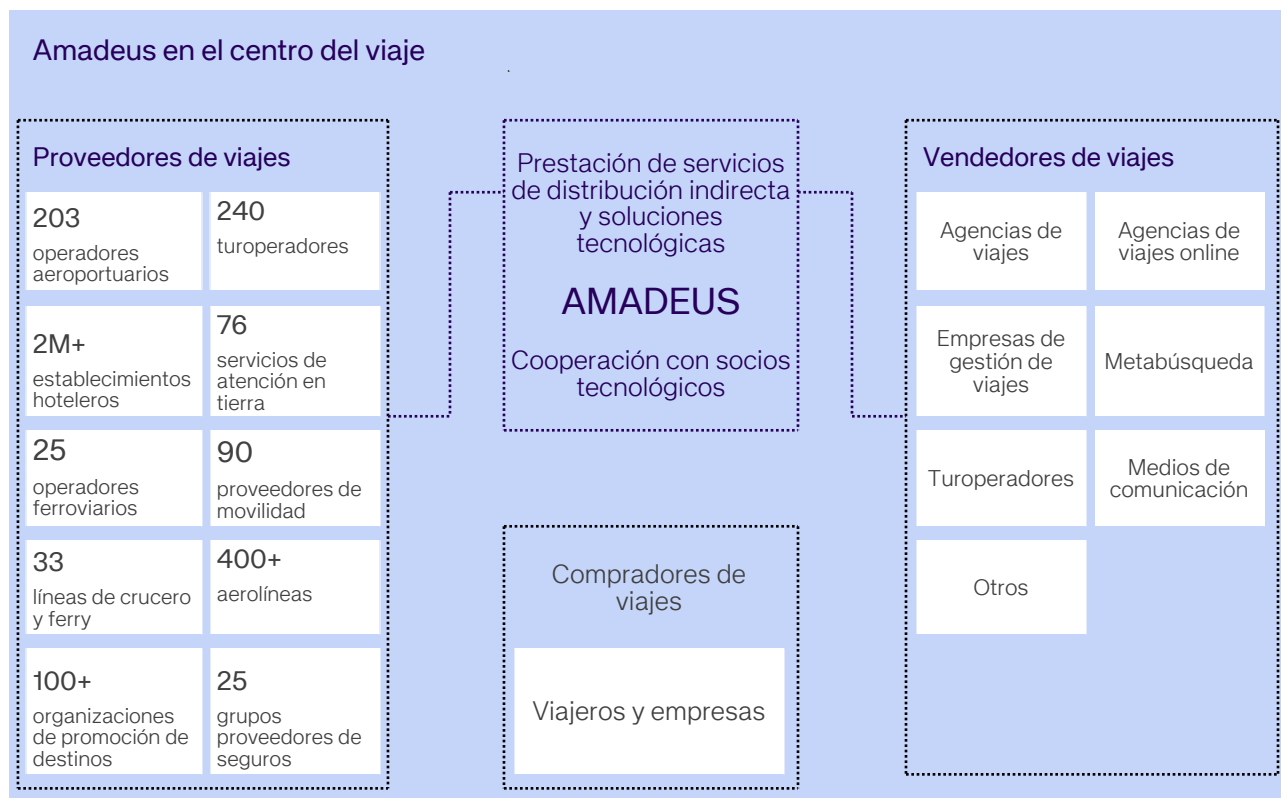
NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

Productos y servicios, modelo de negocio y cadena de valor de Amadeus

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada a la industria de los viajes. El Grupo opera principalmente en el sector de las tecnologías de la información (TI). La compañía ofrece soluciones y servicios tecnológicos para la industria de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, servicios de asistencia en tierra, agencias de alquiler de coches, empresas, operadores de cruceros y ferris, hoteles y centros de congresos, aseguradoras, distribuidores de viajes, oficinas de turismo, los propios viajeros, etc. A través de sus operaciones en más de 190 países, Amadeus facilita transacciones complejas entre proveedores de viajes y distribuidores de viajes, y proporciona soluciones tecnológicas esenciales para los proveedores de viajes.

Amadeus genera valor a través de su modelo de negocio situándose en el centro del viaje y ayudando a ofrecer a los viajeros experiencias excelentes con más información, opciones y autonomía. El propósito de Amadeus es hacer que la experiencia del viaje sea mejor para todos, inspirando innovación, colaboración y responsabilidad hacia las personas, los lugares y el planeta. A través de la tecnología, Amadeus impulsa el sector de los viajes y el turismo a nivel mundial, inspirando formas de trabajar más abiertas y formas de pensar más conectadas, siempre con la mirada puesta en la evolución de la industria y en la mejora de los servicios que sus clientes prestan a los viajeros, y cómo la compañía contribuye a la sociedad y al medio ambiente. Por ello, la sostenibilidad es clave para la compañía.

²³Para la evaluación de este primer ejercicio, el alcance se presentó a la Comisión de Auditoría en julio de 2024. Previsiblemente, los resultados se entregarán en febrero de 2025.



Destacan tres características principales del negocio de Amadeus que sirven como elementos fundamentales para la creación de valor de la compañía. En primer lugar, la compañía opera un negocio global en el que el alcance geográfico es un elemento crítico de su propuesta de valor, ya que Amadeus ayuda a los proveedores de viajes a llegar a clientes de todo el mundo, incluso si no operan en algunas regiones. En segundo lugar, su sólida posición financiera y las relaciones establecidas desde hace mucho tiempo en la industria ayudan a Amadeus a embarcarse en importantes inversiones en I+D que se traducen en resultados que proporcionan al sector soluciones tecnológicas de vanguardia, que mejoran el desempeño operativo y de sostenibilidad del sector al conseguir que los viajes sean más eficientes. Por último, una plantilla diversa, con talento y experiencia, centrada en cuestiones críticas, que consigue que los esfuerzos de desarrollo de Amadeus resulten exitosos. Para ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas que hagan que el sector sea más eficiente, la compañía también cuenta con recursos y proveedores externos, fundamentalmente proveedores de *hardware* y consultoría que contribuyen a mantener su alcance global y facilitar las operaciones a nivel mundial.

Amadeus opera varias líneas de negocio complementarias con importantes sinergias comerciales y tecnológicas. A través de ellas, la compañía ofrece soluciones tecnológicas de vanguardia que ayudan a los actores clave del sector de los viajes a alcanzar el éxito.

- Distribución aérea (*Air Distribution*)

Integrado por clientes de viajes donde el producto principal es la plataforma de GDS de Amadeus. Dicha plataforma genera ingresos principalmente a través de las comisiones por reservas (*booking fees*, en inglés) que el Grupo cobra al proveedor del viaje por las reservas realizadas, así como otros ingresos no relacionados con las reservas, pero excluye los proveedores de hoteles y automóviles. A través de la línea de negocio de Distribución Aérea, el Grupo opera como una red internacional que proporciona soluciones integrales de búsqueda, cálculo de precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para los proveedores y agencias de viajes de su base de clientes.

Amadeus ofrece una gama completa de servicios comerciales y tecnologías complementarias que:

- Conectan a los distribuidores, compradores y socios dentro y fuera de la industria global del viaje.
- Crean oportunidades para aumentar los ingresos maximizando los canales de venta actuales y nuevos.
- Aportan economías de escala y una eficiencia inigualable a la hora de ofrecer reservas de viaje de elevada rentabilidad.
- Soluciones tecnológicas aéreas (*Air IT Solutions*)

Soluciones tecnológicas aéreas, también centrado en los clientes de viajes, incluidos los resultados de los negocios tecnológicos para aerolíneas y aeropuertos. El Grupo ofrece una cartera de soluciones de tecnología (principalmente Altéa Passenger Service System (PSS Altéa) y New Skies), que automatizan procesos críticos para los proveedores de viajes. Este segmento de operación genera principalmente ingresos por las transacciones procesadas en la plataforma, así como por otros servicios tecnológicos.

- Soluciones tecnológicas para aerolíneas (*Airline IT*)

Amadeus ayuda a las aerolíneas —independientemente de que ofrezcan un servicio integral, o sean híbridas o de bajo coste— a alcanzar sus objetivos de negocio. Las soluciones de Amadeus ayudan a las aerolíneas a ser más rentables, a operar con mayor eficiencia y a ofrecer experiencias diferenciadas para sus viajeros. Amadeus apoya a las aerolíneas para que puedan proporcionar a los viajeros una experiencia del cliente homogénea y personalizada en cada etapa del viaje. Ofrece a las aerolíneas un Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS) integrado, software autónomo, un servicio de análisis y unas soluciones de consultoría que:

- Aumentan los ingresos ayudando a las empresas de viajes a llegar a un mayor número de clientes potenciales de manera más rentable a través de las ventas directas y el *merchandising*.
- Optimizan los costes perfeccionando las operaciones de marketing, ventas y comerciales.
- Aumentan la fidelización del cliente gracias a una mejor diferenciación de la marca y personalización a través de la gestión de datos.
- Soluciones tecnológicas para aeropuertos (*Airport IT*)

La propuesta de Amadeus para el sector aeroportuario se centra en ayudar a los aeropuertos a adaptar rápidamente las operaciones, costes y modelos comerciales. Amadeus permite superar las limitaciones de las soluciones heredadas y proporciona la flexibilidad de la tecnología en la nube moderna. Amadeus también ofrece soluciones para servicios de gestión de pasajeros y operaciones básicas en aeropuertos, ambos reforzados gracias al intercambio de datos integrado.

- Hoteles y otras soluciones (*Hospitality & Other Solutions*)

Centrado principalmente en clientes de hoteles, incluidos los servicios de distribución y soluciones tecnológicas, y que está compuesto por distribución de hoteles y medios de pago, soluciones tecnológicas para hoteles y medios de pago, servicios de movilidad, seguros, ferry y publicidad de viajes.

Además de las líneas de negocio mencionadas, los equipos técnicos de Amadeus impulsan la innovación de productos con iniciativas de I+D. También ofrecen apoyo a los clientes para garantizar la seguridad de datos y la estabilidad del sistema. Por último, las unidades de negocio de Amadeus ayudan a la implantación y al desarrollo de la estrategia corporativa de Amadeus.

Fases anteriores (*Upstream*)

Entre los principales proveedores (por volumen de gasto) que componen la cadena de suministro de Amadeus (*upstream*) se encuentran las siguientes categorías:

- Servicios de consultoría y marketing.
- Proveedores de *hardware*.
- Proveedores de *software*.
- Proveedores de comunicación de datos.

Desde el punto de vista de la cadena de suministro, la principal actividad de Amadeus está relacionada con el procesamiento de transacciones a través de internet y el desarrollo tecnológico.

La mayor parte del gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente fabricantes de *hardware* (servidores) y empresas de consultoría. Con 50 proveedores principales que representan más del 64 % del gasto total, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores.

Fases posteriores (*downstream*)

Como empresa B2B (*Business to Business*), las fases posteriores de la cadena de valor de Amadeus se refiere, principalmente, a los servicios prestados a empresas del sector del viaje a nivel global. Así, Amadeus ha establecido relaciones comerciales con partes interesadas de la industria, incluyendo aerolíneas, agencias de viajes, hoteles y aeropuertos, entre otros²⁴.

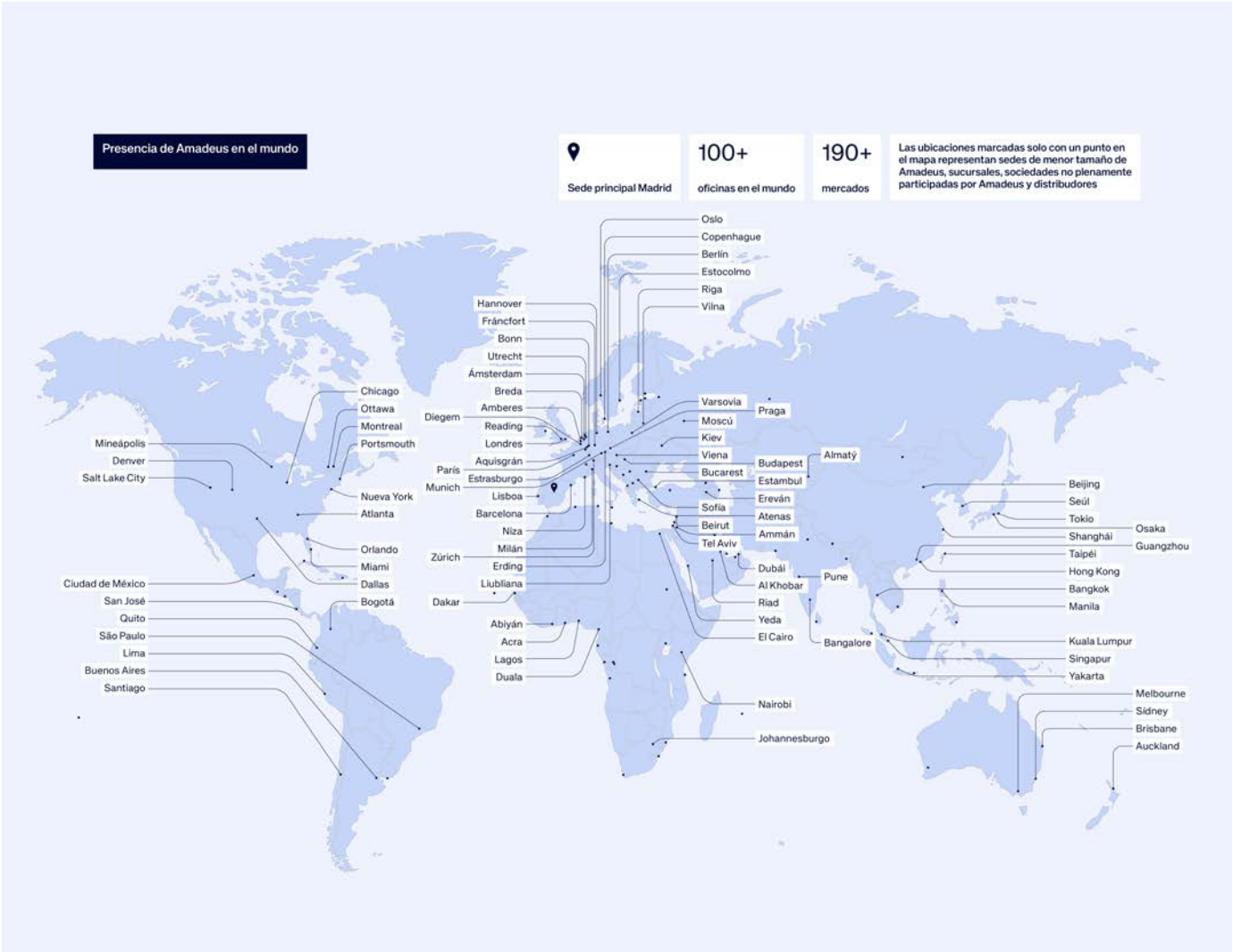
Los clientes con los que opera el Grupo incluyen proveedores de productos y servicios de viajes, como las aerolíneas (de bandera, domésticas, de bajo coste y operadoras de vuelos chárter), aeropuertos, hoteles (incluyendo desde propiedades independientes hasta grandes cadenas), turoperadores (desde los que ofrecen productos generalistas, hasta los más especializados, así como aquellos que están integrados verticalmente), compañías de seguro, empresas de transporte por tierra y por mar (compañías de alquiler de coches, compañías ferroviarias, de cruceros y ferry), compañías en la industria de la comercialización directa de viajes o intermediarios (agencias de viaje por internet o tradicionales), y consumidores de servicios de viaje (empresas y viajeros individuales). Los clientes están presentes en más de 190 países de todo el mundo.

Además, Amadeus invierte en empresas para ampliar su red global, conocimiento del sector y su tecnología. El objetivo es fomentar y nutrir la innovación aplicable al sector de los viajes.

²⁴ Amadeus es una empresa B2B. Sus clientes son empresas, no usuarios finales ni consumidores, tal y como podría considerarse de la definición proporcionada en el Anexo del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se complementa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas de presentación de informes de sostenibilidad y la pregunta ID 1026 – Definición de usuarios finales, incluida en la Recopilación de explicaciones técnicas de la EFRAG. Estos documentos están disponibles en:

- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302772
- <https://www.efrag.org/sites/default/files/media/document/2024-12/Explanations%20January%20-%20November%202024.pdf>

Presencia de Amadeus en el mundo



Número de asalariados por zonas geográficas

A 31 de diciembre de 2024, la plantilla total de Amadeus en términos de número de empleados estaba formada por 20.643 empleados, 2.013 más que el año anterior. Esta plantilla está distribuida en más de 100 oficinas en todo el mundo.

Número de asalariados por áreas geográficas a diciembre de 2024 (Headcount)¹

	2024	2023
Francia	4.580	4.404
India	4.145	3.501
Estados Unidos	2.206	2.241
España	1.941	1.630
Alemania	1.219	1.251
Filipinas	788	717
Reino Unido	691	620
Colombia	552	398
Turquía	479	387
Australia	430	419
Portugal	404	19
Bulgaria	327	324
Tailandia	305	306
Costa Rica	253	233
Polonia	247	239
Singapur	227	242
Emiratos Árabes Unidos	192	152
Otras geografías	1.657	1.547
Total	20.643	18.630

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. Las cifras no incluyen las entidades consideradas como Joint Ventures y Asociadas. Número de empleados al final del periodo del informe.

Desglose de ingresos

De acuerdo a la Recopilación de Explicaciones vinculadas a las NEIS proporcionada por el EFRAG, dado que la Comisión Europea no ha adoptado un acto delegado que especifique la lista de sectores NEIS, Amadeus no está obligada a divulgar la información a la que se refiere el apartado 40 (b) de la NEIS 2²⁵.

Objetivos relacionados con la sostenibilidad

La estrategia de Amadeus se define a partir de un conjunto de pilares estratégicos para la compañía, guiados por los asuntos relevantes y los valores de Amadeus. Para promover su éxito, se han definido pilares operativos como elementos facilitadores para la ejecución de la estrategia.

²⁵ Véase la pregunta ID 39 SBM-1 Desglose por sectores sectorial e introducción paulatina (en inglés): <https://www.efrag.org/sites/default/files/media/document/2024-07/Compilation%20Explanations%20January%20-%20July%202024.pdf>



Al objeto de lograr una correcta integración de la sostenibilidad en todas las unidades de negocio y funciones corporativas, Amadeus aprobó en 2023 su estrategia de sostenibilidad, la “*ESG Ambition*”. La estrategia se estructura en torno a cuatro áreas:

- Medio ambiente – fomentar la sostenibilidad ambiental: mejorar la eficiencia ambiental del negocio, desarrollar e invertir en tecnologías para ayudar a los viajeros a tomar decisiones más sostenibles, y a los proveedores de viajes a gestionar mejor su impacto ambiental, además de trabajar con actores clave de la industria en proyectos de sostenibilidad.
- Social (externo) – impulsar el impacto social: fomentar la responsabilidad social y maximizar el impacto positivo que el sector del viaje puede generar sobre la sociedad, a través de la promoción del desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades, fomentando viajes inclusivos, e impulsando la digitalización y la innovación en la industria.
- Social (interno) - potenciar la trayectoria de los talentos: fomentar una cultura con propósito, inclusiva y comprometida en la que los empleados de Amadeus puedan llegar a ser mejores en su trabajo. La compañía busca crear un entorno del cuidado, ofrecer oportunidades de desarrollo para todos y atraer a personas con talento de diferentes orígenes.
- Gobernanza - ser un referente en materia de confianza e integridad: adoptar los más altos estándares de ética, integridad y respeto dentro de Amadeus y en toda la cadena de valor. La compañía logra este objetivo protegiendo los datos de los clientes, manteniendo las mejores

prácticas de gobernanza, seguridad y calidad, e informando de forma transparente a los grupos de interés.

La compañía es consciente de la importancia de la colaboración con terceros para la consecución de sus compromisos. Así, Amadeus colabora activamente en tres áreas de influencia:

- Operaciones propias, transformando el negocio para integrar la sostenibilidad.
- Partes interesadas, apoyando a sus clientes directos y a los clientes de sus clientes a alcanzar sus objetivos de sostenibilidad.
- Socios industriales, aprovechando la experiencia colectiva para abordar los desafíos globales de sostenibilidad.

Amadeus aborda estas tres áreas para cada uno de los cuatro compromisos, a través de 12 líneas estratégicas. A través de cada una de estas líneas estratégica se persiguen una o varias metas a largo plazo:

- Cada meta se mide a través de uno o varios objetivos. Para su definición, se adoptó un enfoque *bottom-up* (ascendente), contando con la participación de las unidades de negocio de Amadeus. En particular, en el proceso se involucraron expertos internos responsables a nivel corporativo con gran conocimiento de los grupos de interés afectados, así como del contexto en el que opera la compañía. Además, según corresponde, se realizaron análisis de otras prácticas ejemplares para tenerlas en consideración en su definición.

Estos objetivos son monitorizados por el Comité de Dirección de ESG, que se reúne al menos trimestralmente, actuando el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) como validador final de todas las decisiones. Por su parte, el Consejo de Administración supervisa y discute los avances en materia de sostenibilidad, al menos anualmente, a través de las actualizaciones correspondientes (ver *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* para más detalles).

- Además, se han definido un conjunto de acciones para la consecución de cada objetivo. A fin de evaluar su eficacia, la *Sustainability Office* y las unidades de negocio involucradas realizan un seguimiento periódico de las mismas. Además, se presenta una actualización al Comité de Dirección de ESG, cuando corresponde.

Tanto los objetivos como las acciones son ejecutados por los empleados de Amadeus²⁶.

²⁶A fin de facilitar su comprensión y la trazabilidad de la información, los objetivos y acciones se describen en los apartados correspondientes del Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024.

ESG Ambition

Compromiso	Líneas estratégicas	Objetivos	Partes interesadas	Áreas geográficas
Fomento de la sostenibilidad ambiental	Operaciones responsables	- Lograr reducciones de emisiones en línea con los objetivos basados en la ciencia. - Construir y operar plataformas y aplicaciones tecnológicas energéticamente eficientes. - Garantizar la mejora continua en el uso de los recursos.	Empleados 	
	Facilitadores de soluciones ambientales	- Desarrollar y promover soluciones para concienciar y alentar a los viajeros a elegir opciones de viaje más sostenibles. - Desarrollar y promover soluciones tecnológicas para ayudar a los proveedores de viajes a reducir su impacto ambiental.	Clientes 	
	Colaboración en red	Promoverlos viajes sostenibles entre las partes interesadas de la industria turística y ganar influencia, reputación y red.	Industria 	
Impulsar el impacto social	Apoyo comunitario	Ayudar a las comunidades a prosperar aprovechando nuestra tecnología y experiencia	Asociaciones, alianzas y colaboraciones	
	Tecnología de los viajes inclusiva	- Garantizar soluciones y servicios inclusivos. - Desarrollar soluciones para permitir y promover una forma de viajar más inclusiva y consciente.	Sociedad y medioambiente 	
	Ecosistema de los viajes inclusivo	- Fomentar una industria de Viajes & Turismo inclusiva. - Promover un ecosistema de la innovación orientado a objetivos a través de la colaboración		
Potenciar el desarrollo de los talentos	Una cultura del compromiso para todos	- Integrar los criterios ESG en el centro de la cultura de Amadeus. - Proveer una experiencia flexible, saludable e inclusiva a los empleados, garantizando un trato, recompensas y beneficios justos.	Empleados 	
	Ser mejores en el trabajo	- Ofrecer oportunidades de desarrollo para los empleados. - Impulsar la diversidad a todos los niveles y profesiones.		
	Un imán para el talento	- Posicionarse como elección para posibles candidatos. - Garantizar prácticas de atracción de talento imparciales e inclusivas.		
Ser un referente de confianza e integridad	Gobernanza robusta	- Integrar la integridad, la transparencia y la diversidad en nuestros compromisos de gobernanza. - Ejercer la responsabilidad y la gestión de riesgos en nuestros empleados, socios y la cadena de suministro.	Empleados 	
			Clientes 	
	Calidad y seguridad	- Mantener los más altos estándares de seguridad y privacidad de datos para proteger nuestras operaciones, clientes y viajeros. - Mantener la calidad continua de productos y servicios y la satisfacción del cliente.	Industria 	
	Asesores de confianza	- Ser un asesor de confianza para orientar a los actores públicos y privados en las políticas de digitalización, transporte y turismo. - Promover mercados más transparentes y competitivos a través de políticas, asociaciones y relaciones institucionales sólidas. - Maximizar la transparencia de los informes ASG y la alineación con los marcos regulatorios.	Gobiernos, autoridades y organismos reguladores  Proveedores	

De acuerdo con la *ESG Ambition*, la sostenibilidad debe integrarse en las soluciones de Amadeus. A fin de hacerlo efectivo, la *ESG Ambition* incluye dos líneas estratégicas y cuatro objetivos centrados en el desarrollo de soluciones sostenibles (véase la imagen anterior). El objetivo es el desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a los clientes a mejorar su eficiencia medioambiental, accesibles y que faciliten un viaje más inclusivo y consciente. Las soluciones de Amadeus abarcan todas las etapas del viaje del cliente, desde el momento del booking (inspiración), la reserva, antes del viaje y durante el viaje (véase tabla a continuación para más detalles).

Desarrollos tecnológicos

Inspiración

- Amadeus Cytric
- Suite Cielo
- Travel impact suite data hub and explorer
- Hotel and mobility distribution

En esta fase del viaje del cliente, Travel Impact Suite proporciona información sobre las emisiones de CO₂ estimadas por vuelo de pasajero, habitación de hotel, alquiler de coche, viaje en tren, incluidas en la mayoría de las plataformas de distribución de Amadeus y disponible a través de API.

Otras soluciones como Sky Suite, mediante avanzados algoritmos que estiman la demanda y analizan los riesgos de alteración de los servicios, ayudan a las aerolíneas a tomar decisiones fundamentales relacionadas con las redes de aerolíneas, las frecuencias de vuelo y los equipos, reduciendo el uso de recursos (combustible, aeronaves, infraestructuras aeroportuarias, etc...) por pasajero.

Reserva

- Amadeus Cytric
- Delphi
- Hotel and mobility distribution
- HotSOS

Durante la fase de reserva, algunas de las soluciones de Amadeus ofrecen la posibilidad de obtener la estimación de las emisiones de CO₂ para diferentes itinerarios. Los viajeros pueden entonces incorporar las emisiones de CO₂ como un elemento adicional en su proceso de toma de decisiones durante la reserva, junto con los parámetros tradicionales como horarios, disponibilidad y precios.

Antes del viaje

- Amadeus Sequence Manager
- Airport cloud use service
- Sky suite
- Altéa departure control flight management
- Amadeus Cytric
- Volantio

A través de sus soluciones tecnológicas, Amadeus puede ayudar a aumentar la eficiencia y reducir las emisiones de CO₂: Amadeus Sequence Manager ayuda a los aeropuertos a reducir los tiempos de espera en la pista optimizando los tiempos de puesta en marcha de los aviones. Así, se reducen los tiempos de congestión y espera. Esto minimiza el consumo de combustible al reducir el tiempo en el que los motores se encuentran encendidos, reduciendo así las emisiones de CO₂. Con Amadeus Airport Cloud Use Service, los aeropuertos, las aerolíneas y los servicios de asistencia en tierra pueden reducir el consumo de energía trasladando las operaciones tecnológicas a la nube.

Volantio, socio de Amadeus, ofrece a las aerolíneas la posibilidad de aumentar los factores de carga de las aeronaves ajustando mejor la demanda a la capacidad de un vuelo existente. Para ello, reasigna a los pasajeros en vuelos de máxima demanda a otros con menor demanda en horarios menos concurridos. Volantio reduce el número de asientos vacíos, lo que permite optimizar las emisiones netas de carbono promedio por pasajero transportado.

Durante del viaje

- Delphi
- Airport cloud use service
- Amadeus Cytric
- Altéa departure control flight management
- HotSOS
- Flight operations controller
- Self-service check in kiosk and bag drop

Por ejemplo, Amadeus Altéa Departure Control - Flight Management ayuda a las aerolíneas a estimar con precisión el combustible (Zero Fuel Weight -o ZFQ) y la distribución óptima de la carga. Así, se reduce el consumo de combustible mediante un control preciso de la carga y un equilibrio de vuelo optimizado. Por su parte, Amadeus Flight operations controller ayuda a las aerolíneas a gestionar las interrupciones operativas optimizando los procesos de toma de decisiones ante imprevistos, como retrasos o cancelaciones. El quiosco de facturación de autoservicio y la entrega de equipajes están diseñados para funcionar tanto con pasajeros de pie como con problemas de movilidad, y proporciona a los aeropuertos soluciones de verificación biométrica de la identidad para agilizar la identificación de los pasajeros, mejorar la seguridad y aumentar la eficiencia del flujo de pasajeros.

Después del viaje

- Agency Manager
- Amadeus Cytric
- HotSOS
- Amadeus Cytric
- Agency insights productivity tracker
- Airport cloud use service
- Delphi
- Media solutions

Las empresas están demandando cada vez más soluciones que les ayuden a medir las emisiones relacionadas con los viajes. Algunas de las soluciones de Amadeus —como la herramienta de reservas corporativas, Cytric— hacen posible la obtención de informes de emisiones de CO₂ posteriores al viaje agregados a varios criterios, como la geografía, los departamentos o las fechas.

En Hospitality, la solución Delphi optimiza las ventas, el catering y la gestión de eventos. Con una documentación precisa de las preferencias de los huéspedes y actualizaciones en tiempo real de los planes de catering, los hoteles pueden minimizar el exceso de producción, reduciendo los residuos y las ineficiencias operativas. HotSOS ofrece a los hoteles soluciones integrales de optimización de servicios. Y les permite programar tareas de mantenimiento preventivo, ampliando la vida útil de los equipos, minimizando los residuos y optimizando la eficiencia operativa.

NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas

Amadeus mantiene un diálogo con las partes interesadas de forma periódica, al menos anual, en función de las necesidades y del tipo de *stakeholder*. Adicionalmente, a través de diferentes canales de comunicación, estos grupos de interés tienen fácil acceso a información actualizada sobre la compañía.

En el proceso de identificación de los asuntos materiales, Amadeus ha tenido en cuenta la opinión de diferentes grupos de interés utilizando diferentes mecanismos de comunicación, directos o indirectos (ver sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*).

Adicionalmente, como se ha mencionado anteriormente, en el proceso de definición de la *ESG Ambition* participaron expertos internos, responsables a nivel corporativo, con un conocimiento profundo de los grupos de interés afectados y del contexto en el que opera la compañía. De esta manera, se han tenido en cuenta las opiniones de las partes interesadas en la definición de la estrategia de sostenibilidad.

Participación de las partes interesadas

Parte interesada	Canales de comunicación	Propósito	Resultados
Empleados y candidatos externos 	- Comunicación directa a través de equipos locales, regionales y globales del equipo de Amadeus de People & Culture - Encuestas de compromiso - Convenios de negociación colectiva - Intranet y comunicaciones semanales internas - Participación en eventos externos para dar a conocer la experiencia de Amadeus y atraer nuevos talentos, comunicados a través de redes sociales. https://jobs.amadeus.com/ - Canal Speak Up https://amadeus.com/es/canal-speak-up	- Contribuir a un entorno de trabajo y una vida laboral saludable. - Atraer, desarrollar y comprometer a personas con talento. - Proporcionar una carrera productiva y estimulante en igualdad de condiciones. - Asegurar que los empleados se sienten valorados. - Fomentar la diversidad y la inclusión.	- Inclusión de las opiniones y perspectivas de los empleados en las acciones de Amadeus. - Mejora de las medidas de salud y bienestar. - Cultura de integridad empresarial. - Interés creciente en sostenibilidad. - Fomento de una cultura de pertenencia y trato justo, atrayendo candidatos y empleados de diferentes orígenes.
Accionistas, inversores, ratings ESG 	- Compromiso directo a través del equipo de Relaciones con inversores e informes periódicos. - Junta General de Accionistas. - Roadshows y conferencias. - Inbox de relación con inversores. - Sitio web para inversores (https://corporate.amadeus.com/) - Información financiera y no financiera (informes, etc). - Calificación ASG.	- Promover la comunicación bidireccional, informar sobre el desempeño financiero y no financiero de Amadeus. - Tener conocimiento de las principales áreas de interés de inversores, para incorporar mejoras en el desempeño. - Comprender las expectativas financieras y en ASG.	- Calificaciones financieras y ratings ESG. - Satisfacer las necesidades de información de los actores financieros en materia de datos financieros y de sostenibilidad - Obtención de financiación. - Responder a los intereses de los inversores.
Clientes 	- Comunicados de prensa periódicos. - Publicaciones de blog en las que clientes de Amadeus ofrecen su visión sobre la industria y su colaboración. - Participación directa a través de canales de venta y equipos de gestión de clientes. - Programa Voz del Cliente (entrevistas, encuestas). - Centros de atención al cliente locales y globales - Eventos centrados en el cliente.	- Monitorizar las experiencias de los clientes en diferentes etapas. - Transformar los comentarios en información útil que los equipos de Amadeus utilizarán para mejorar las experiencias de los clientes. - Generar confianza y seguridad. - Ofrecer soluciones sostenibles	- Alineación con los valores de los consumidores. - Mejoras de productos/ servicios, según las necesidades y expectativas de los clientes, especialmente aquellos relacionados con la sostenibilidad.

Participación de las partes interesadas

Parte interesada	Canales de comunicación	Propósito	Resultados
 Proveedores y vendedores	• Contacto directo a través del departamento Amadeus Corporate Purchasing, así como con unidades internas y equipos locales en oficinas de todo el mundo. • Portal de proveedores de Amadeus. • Cuestionario ASG. • Canal Speak Up https://amadeus.com/es/canal-speak-up	• Identificar candidatos para relaciones estratégicas, facilitar la comunicación con proveedores potenciales y garantizar que los nuevos proveedores cumplen con los estándares de calidad, gestión y seguridad de toda la empresa. • Cumplimiento de los principios de Amadeus. • Proteger los derechos humanos y laborales de los trabajadores y descarbonizar la cadena de suministro.	• Fomentar mejoras en los estándares de los proveedores, incluidos los criterios ESG. • Aumentar la conciencia en la industria sobre la importancia de la sostenibilidad e identificar riesgos potenciales y áreas de mejora. • Optimizar las expectativas de los proveedores.
 Asociaciones, alianzas y asociaciones industriales	• Compromiso directo a través de la participación en las principales asociaciones del sector. • Publicaciones de blogs, firmas y otros compromisos con los medios a través de los cuales Amadeus ofrece sus opiniones sobre temas de actualidad en la industria.	• Tener conocimiento de las prácticas y tendencias del mercado. • Aumentar la visibilidad y la reputación de Amadeus. • Promover la competencia leal y la transparencia en el mercado de distribución de viajes.	• Creación de alianzas para garantizar valor compartido. • Mejorar el desempeño de la industria en materia de sostenibilidad, en especial en relación al cambio climático. • Mejorar los estándares de la industria.
 Gobiernos, autoridades y organismos reguladores	• Contacto directo. • Participación en reuniones, eventos e iniciativas relacionadas. • Correo electrónico de <i>Industry and Government Affairs</i>.	• Obtener actualizaciones de los reguladores y otras autoridades públicas relevantes. • Proporcionar feedback sobre cuestiones de viajes y tecnología.	• Garantizar que Amadeus cumple con la normativa que resulta de aplicación en los mercados en los que opera. • Creación de valor y mitigación de riesgos desde el cumplimiento. • Mejorar la eficiencia de la regulación de la industria.
 Sociedad y medio ambiente	• Participación directa en workshops, talleres, etc. • Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y sostenibilidad. • Publicaciones en el blog reflejando el compromiso en estas áreas. • https://corporate.amadeus.com/es/sostenibilidad	• Aumentar el impacto positivo de los viajes y el turismo en la sociedad permitiendo una industria más inclusiva. • Desempeñar un papel activo en las redes sociales. • Abordar la eficiencia ambiental de las operaciones. • Promover un ecosistema innovador orientado a objetivos. • Abordar las preocupaciones de la comunidad.	• Empoderar a las comunidades locales y crear impactos positivos en la sociedad en la que opera el Grupo. • Apoyar las necesidades de las comunidades. • Reducir la huella/impacto ambiental de Amadeus. • Contribuir a una industria de viajes más sostenible.

Como se menciona en el apartado *NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida*, a finales de 2024 se ha puesto en marcha un proyecto para definir un marco y mejorar la interacción con las partes interesadas y los canales de comunicación de Amadeus. El objetivo de Amadeus es seguir manteniendo y fortalecer la relación con las diferentes partes interesadas.

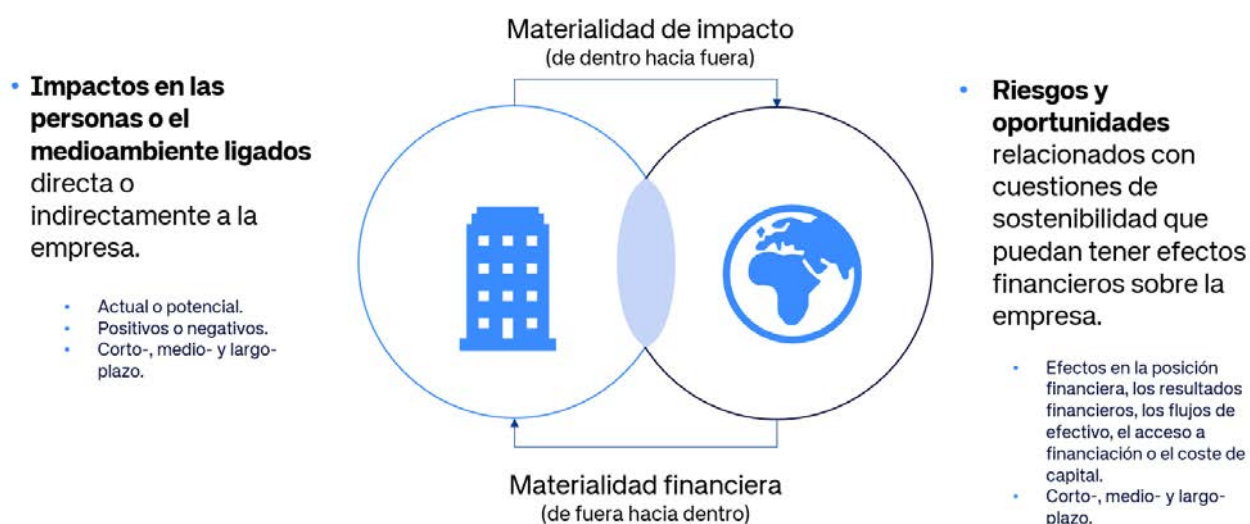
El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, recibe periódicamente información de los empleados y otras partes interesadas, como parte del procedimiento y comunicación del canal Speak Up. Además, como parte de la formulación del Estado de la Información no Financiera Consolidado e información de sostenibilidad 2024 por parte del Consejo y su supervisión por parte de la Comisión de Auditoría, los órganos de gobierno de la compañía reciben información de los intereses y opiniones de los principales grupos de interés, y de los IROs de Amadeus.

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

En 2024, Amadeus ha actualizado su análisis de materialidad siguiendo los principios de doble materialidad de acuerdo con los requisitos de las NEIS 1 y NEIS 2, y lo establecido por el EFRAG en la *Guía de implementación - Análisis de materialidad IG 1*²⁷.

Este enfoque ha permitido al Grupo identificar los asuntos materiales de sostenibilidad, considerando sus dos dimensiones: materialidad del impacto y materialidad financiera. Ambas están interrelacionadas y se han considerado sus interdependencias.



Así, una cuestión de sostenibilidad puede ser material desde la perspectiva de materialidad de impacto, la perspectiva de la materialidad financiera o ambas.

El alcance de la doble materialidad de Amadeus incluye los impactos reales o potenciales, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad asociadas a sus operaciones propias y su cadena de valor ascendente y descendente incluyendo, por tanto, sus productos y servicios, y sus relaciones comerciales.

El análisis se ha desarrollado en las siguientes fases:

²⁷Disponible en https://www.efrag.org/sites/default/files/sites/webpublishing/SiteAssets/IG%201%20Materiality%20Assessment_final.pdf

	Comprensión del contexto	• Actividades, relaciones comerciales y áreas geográficas. • Cadena de valor, fases anteriores y posteriores. • Partes interesadas afectadas. • Otra información contextual.
	Identificación de los impactos, riesgos y oportunidades	• Referencia a la lista de temas, subtemas y subsubtemas establecidos en la NEIS 1 (AR 17). • Impactos: alineados con el proceso de debida diligencia • Riesgos y oportunidades: considerando el Catálogo de Riesgos Corporativos y la ESG <i>Ambition</i>
	Evaluación y determinación de los IROs materiales	• Materialidad del impacto: considerando la magnitud, el alcance, carácter irremediable y la probabilidad. • Riesgos y oportunidades: siguiendo el marco y la metodología de Gestión de Riesgos, y el Mapa de Riesgos Corporativo. • También se ha considerado la opinión de analistas ASG.
	Reporte	• Sobre el proceso. • Sobre el resultado.

Comprensión del contexto

Esta primera fase tiene como objetivo comprender el modelo de negocio, las actividades, la cadena de valor y los principales grupos de interés de Amadeus, tal y como se explica en los apartados *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor* y *NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas*. Para ello, se han analizado diversas fuentes de información, tanto internas como públicas.

- También se ha realizado un análisis de las áreas geográficas en las que está presente Amadeus, así como de las actividades de sus empresas filiales, para comprender el alcance de las operaciones propias y toda su cadena de valor.
- Se ha revisado la clasificación de los principales grupos de interés de Amadeus, así como los principales canales de comunicación.
- Respecto a las fases anteriores de la cadena de valor (*upstream*), la compañía ha evaluado a sus proveedores, analizando sus industrias e identificando temas y áreas geográficas críticas relacionadas con la sostenibilidad.
- Además, se ha realizado una revisión de la cadena de valor descendente (*downstream*) identificando los productos e inversiones relevantes.
- Por último, se ha analizado otra información relevante del contexto, como el entorno regulatorio relevante que afecta a la compañía, y *benchmarks* sectoriales específicos, entre otros.

Identificación de IROs reales y potenciales²⁸

Para la identificación de los IROs se han tomado como punto de partida las referencias mencionadas en el punto anterior. A continuación, se ha considerado la lista de temas, subtemas y subsubtemas definidos en la NEIS 1²⁹ para predefinir una lista de impactos, riesgos y oportunidades,

²⁸ Pueden consultarse más detalles sobre el proceso, en particular el enfoque seguido para identificar los riesgos relacionados con el clima, incluido el uso de escenarios, en la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima*.

²⁹ Apéndice A: Requisitos para la aplicación de la NEIS 1 – Requisitos generales, específicamente en AR 16.

reales y potenciales, analizando cada uno de los asuntos englobados por las NEIS. Adicionalmente, se han identificado algunos temas y subtemas específicos de la entidad.

- En cuanto a la materialidad de impacto, se ha tomado como punto de partida el procedimiento de diligencia debida en materia de derechos humanos y medioambiente de Amadeus, considerando tanto los impactos en materia de sostenibilidad derivados de las operaciones propias como de la cadena de valor.

Además, para centrarse en factores críticos que podrían dar lugar a impactos adversos críticos, Amadeus ha evaluado las diferentes actividades de negocio y las áreas geográficas en las que opera el Grupo³⁰. Asimismo, se han analizado las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor como continuación del análisis realizado en la fase anterior (ver párrafos anteriores, *Comprensión del contexto*).

Por último, en este proceso de identificación de impactos, también se han tenido en consideración las opiniones de las partes interesadas³¹.

- Para la materialidad financiera, Amadeus ha tenido en cuenta el Catálogo de Riesgos Corporativos, identificando los riesgos ESG emergentes de sus propias operaciones y su cadena de valor³². Para la identificación de oportunidades, se ha considerado la *ESG Ambition*. Además, se han analizado fuentes independientes externas, como analistas ESG, inversores o estándares de informes de sostenibilidad³³. También se han considerado las conexiones y dependencias entre los impactos, y riesgos y oportunidades que pueden derivar de los primeros.

Evaluación y determinación de los IROs materiales

En esta fase se han evaluado los IROs identificados en el paso anterior, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los impactos reales o potenciales³⁴ se han evaluado considerando los siguientes factores:
 - Magnitud: Cómo de grave es el impacto para las personas o el medio ambiente.
 - Alcance: cuál es la amplitud del impacto.
 - Carácter irremediable (sólo para impactos negativos reales y potenciales): Medida en la que se puede remediar el impacto.
 - Probabilidad (sólo para impactos potenciales): Posibilidad de que un impacto se materialice, en el corto, medio o largo plazo.

Amadeus ha definido las escalas relacionadas, que van desde menor a crítica, de acuerdo a procedimientos internos y considerando la opinión de expertos externos para salvaguardar la objetividad en el proceso de evaluación.

En relación con la evaluación, se ha propuesto una primera evaluación por parte de consultores externos. Posteriormente, expertos internos a nivel corporativo han validado

³⁰ En este sentido, Amadeus ha asumido que las actividades relacionadas con los servicios tecnológicos generan impactos semejantes en las diferentes geografías en la que desarrollan la actividad.

³¹ Encuestas de clima laboral de Amadeus y encuesta a clientes de Amadeus.

³² El Mapa de Riesgos Corporativos de Amadeus incorpora riesgos ESG.

³³ *Enterprise Risk function* de Amadeus está involucrado, tanto en el proceso de identificación como en el de evaluación, para velar por la alineación de los procesos internos.

³⁴ A corto, medio o largo plazo.

dicha evaluación³⁵. Finalmente, se han aplicado los umbrales establecidos para diferenciar los impactos materiales³⁶.

- Por otra parte, los riesgos y oportunidades a corto, medio o largo plazo se han evaluado siguiendo el marco y la metodología de Gestión de Riesgos de Amadeus (ver apartado *NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad*). Para ello se ha tenido en cuenta:
 - Efectos financieros y no financieros, incluidos los reputacionales, operativos y legales, que puedan afectar al negocio de Amadeus.
 - Probabilidad: Posibilidad de que se materialice un riesgo o una oportunidad.

Para la evaluación de los riesgos ESG se ha tenido en consideración la última versión del Mapa de Riesgos Corporativos, según las escalas establecidas³⁷. Además de lo anterior, se han tenido en cuenta las aportaciones de grupos de interés externos (analistas/proveedores ESG, *proxy advisors*), integrándolas en la evaluación.

En relación a las oportunidades, al no estar incluidas en el mapa de riesgos corporativo, se ha realizado una evaluación interna.

Amadeus ha realizado un análisis cualitativo de los efectos financieros previstos sobre la posición financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste del capital de los riesgos y las oportunidades.

Una vez evaluados, se han considerado los umbrales establecidos -de menor a crítico- para determinar los riesgos y oportunidades materiales, tomando como referencia la metodología del Mapa de Riesgos Corporativos (ver nota al pie 37).

Durante el proceso se han aplicado controles internos:

- Alineamiento entre el análisis de materialidad y los procedimientos internos (véase *Identificación de IROs reales y potenciales y Evaluación y determinación de los IROs relevantes*). En concreto, los umbrales y horizontes temporales utilizados se basaron en el Marco de Gestión de Riesgos Corporativos de Amadeus.
- Además, el método utilizado para la puntuación de los IROs está alineado con los requisitos de las NEIS y las directrices del EFRAG.
- Finalmente, se ha documentado todo el proceso, incluyendo una descripción detallada de las diferentes partes del proceso y las evidencias relacionadas.

Tanto el proceso en sí como los resultados obtenidos han sido supervisados y/o aprobados por:

- El Comité de Dirección ESG, que ha supervisado todo el proceso, incluyendo la aprobación de los resultados finales.
- Miembros del equipo directivo que, en su caso, han revisado y aprobado los resultados finales.

³⁵ Para evaluar los IROs, se designaron como representantes de las partes interesadas a expertos internos responsables a nivel corporativo con profundo conocimiento de las partes interesadas afectadas y de los usuarios de los informes de sostenibilidad como representantes de los grupos de interés -se revisó cada IRO con el experto asociado-. Estos expertos reciben información de las diferentes sedes en las que opera Amadeus, teniendo en cuenta la ubicación y el contexto específico en los que operan.

³⁶ Siguiendo la metodología del Mapa de Riesgos Corporativos, se han considerado materiales los impactos, riesgos y oportunidades evaluados como altos y críticos. En particular, Amadeus considera:

- Los umbrales de impactos materiales en base al porcentaje estimado de partes interesadas que pudieran verse afectadas por dichos impactos, y/o el perímetro geográfico de la ubicación en la que se producen los impactos, y cómo estos impactos pueden afectar a la calidad de vida de las personas y/o a la funcionalidad de los servicios ecosistémicos, en su caso,
- Riesgos y oportunidades materiales basados en la probabilidad de que se produzcan y sus efectos.

Traducción realizada con la versión gratuita del traductor DeepL.com

³⁷ También teniendo en cuenta que los riesgos relacionados con la sostenibilidad se han alineado con el marco y la metodología de gestión de riesgos de Amadeus.

- El Consejo de Administración ha refrendado los resultados.

Próximos pasos

Como se ha indicado previamente, en 2024 Amadeus ha actualizado la evaluación de materialidad para alinearla con los requisitos de las normas NEIS 1 y NEIS 2 y los pasos establecidos por el EFRAG en la *Guía de implementación de la evaluación de materialidad*. Además, se ha tenido en cuenta la cadena de valor durante el proceso.

Amadeus tiene el objetivo de revisar el proceso de doble materialidad para identificar, evaluar y priorizar los IRO, teniendo en cuenta posibles cambios de tendencia, los aspectos subyacentes, el contexto y los cambios regulatorios, en su caso.

Además, los resultados obtenidos de este análisis se considerarán, cuando sea aplicable, al desarrollar planes de acción futuros.

NEIS 2 IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa

La siguiente tabla *Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE* enumera los requisitos de divulgación de la NEIS 2 y las normas temáticas materiales para Amadeus, que han guiado la preparación de este informe. A lo largo del documento, se han omitido los requisitos de divulgación de las normas temáticas E2, E3, E4, E5, S2, S3 y S4, al no superar los umbrales establecidos en el análisis de materialidad.

Además, en relación con los puntos de datos que son requeridos por otras normativas que resultan de aplicación en la UE, como se enumera en el apéndice B de la NEIS 2:

- Se han incluido en la siguiente tabla *Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que derivan de otra legislación de la UE*, indicando la ubicación de los mismos a lo largo de este documento. Los puntos de datos que derivan de otra legislación de la UE pero que no han resultado materiales, incluyendo los relativos a los estándares E2, E3, E4, E5, S2, S3 and S4 se han incluido también en la tabla indicando, de forma expresa, que no han resultado materiales (marcados en color gris).

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
NEIS 2 · Divulgaciones generales								
NEIS 2 BP-1: Base generales para la preparación	No aplica	1						
NEIS 2 BP-2: Información relativa a circunstancias específicas	No aplica	3						
NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	No aplica	6	\$21 (d) Diversidad de género del Consejo de Administración	■		■		7
			\$21 (e) Porcentaje de miembros del consejo que son independientes			■		7
NEIS 2 GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	No aplica	12						
NEIS 2 GOV-3 Integración del desempeño relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos	No aplica	13						
NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	No aplica	14	\$30 Declaración de diligencia debida	■				15
NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	No aplica	17						
NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	No aplica	22	\$40 (d) i Participación en actividades relativas a combustibles fósiles	■	■	■		No aplica
			\$40 (d) ii Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas	■		■		No aplica
			\$40 (d) iii Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas	■		■		No aplica
			\$40 (d) iv Participación en actividades relacionadas con el cultivo y producción de tabaco			■		No aplica
NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	No aplica	32						
NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	No aplica	50						

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa	No aplica	34						
NEIS 2 IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa	No aplica	38						
NEIS E1 · Cambio climático								
NEIS 2 GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	Material	72						
E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático	Material	72	\$14 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática en 2050				■	73
			\$16 (g) Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París		■	■		74
NEIS 2 SBM-3: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	75						
NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima	Material	80						
E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	Material	81						
E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	Material	84						
E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	Material	87	\$34 Metas de reducción de las emisiones de GEI	■	■	■		87
E1-5: Consumo y combinación energéticos	Material	90	\$38 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático)	■				No aplica
			\$37 Consumo y combinación energéticos	■				92
			\$40-\$43 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático	■				92

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	Material	93	\$44 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	■	■	■		97
			\$53-\$55 Intensidad de emisiones brutas de GEI	■	■	■		99
E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	Material	99	\$56 Absorciones de GEI y créditos de carbono				■	99
E1-8: Sistema de fijación del precio interno del carbono	Material	100						
E1-9: Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático	Material	No reportado - <i>phase in</i>	\$66 Exposición de la cartera de índices de referencia a riesgos físicos relacionados con el clima			■		No reportado - <i>phase in</i>
			\$66 (a); \$66 (c) Desagregación de los importes monetarios por riesgos físicos agudos y crónicos/ Ubicación de los activos importantes expuestos a riesgos físicos significativos		■			No reportado - <i>phase in</i>
			\$67 (c) Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética		■			No reportado - <i>phase in</i>
			\$69 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima			■		No reportado - <i>phase in</i>
NEIS E2 - Contaminación								
E2-4: Contaminación del aire, del agua y del suelo	No material	NA	\$28 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo	■				No material
NEIS E3 – Recursos hídricos y marinos								

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
E3-1: Políticas relacionadas con los recursos hídricos y marinos	No material	NA	\$9 Recursos hídricos y marinos	■				No material
			\$13 Políticas específicas	■				No material
			\$14 Gestión sostenible de los océanos y mares	■				No material
E3-4: Consumo de agua	No material	NA	\$28 c Total de agua reciclada y reutilizada	■				No material
			\$29 Consumo total de agua en m3 por ingresos netos de las operaciones propias	■				No material
NEIS E4 - Biodiversidad y ecosistemas								
NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROss de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas	No material	NA	1\$6 (a) i	■				No material
			\$16 (b)	■				No material
			\$16 (c)	■				No material
E4-2: Políticas relacionadas con la biodiversidad y los ecosistemas	No material	NA	\$24 (b) Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles	■				No material
			\$24 © Prácticas o políticas marinas u oceánicas sostenibles	■				No material
			\$24 (d) Políticas para hacer frente a la deforestación	■				No material
NEIS E5 – Uso de los recursos y economía circular								
E5-5: Salidas de recursos	No material	NA	\$37 (d) Residuos no reciclados	■				No material
			\$39 Residuos peligrosos y residuos radiactivos	■				No material

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE				
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima
NEIS S1 · Personal propio							
NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	32					
NEIS 2 SBM-3: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	101	\$14 (f) Riesgo de casos de trabajo forzoso	■			102
			\$14 (g) Riesgo de casos de trabajo infantil	■			102
S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	Material	105, 114, 123, 133	\$20 Compromisos políticos en materia de derechos humanos	■			105
			\$21 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo			■	106
			\$22 Procesos y medidas para prevenir la trata de seres humanos	■			105
			\$23 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo	■			114, 126
S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	Material	103					
S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	Material	104	\$32 (c) Mecanismos de gestión de quejas y reclamaciones	■			104
S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia	Material	108, 118, 126, 134					
S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	Material	110, 121, 128, 138					
S1-6: Características de los asalariados de la empresa	Material	110					
S1-7: Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	Material	112					
S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo	Material	112					

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE				
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima
S1-9: Parámetros de diversidad	Material	130					
S1-10: Salarios adecuados	Material	113					
S1-11: Protección social	Material	No reportado - <i>phase in</i>					
S1-12: Personas con discapacidad	Material	130					
S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	Material	138					
S1-14: Parámetros de salud y seguridad	Material	122	§88 (b) y c) Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales	■		■	122
			§88 (e) Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad	■			122
S1-15: Parámetros de conciliación laboral	Material	122					
S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	Material	131	§97 (a) Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar	■		■	131
			§97 (b) Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores	■			132
S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	Material	113	§103 (a) Casos de discriminación	■			114
			§104 (a) Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE	■		■	114
NEIS S2 · Trabajadores en la cadena de valor							
NEIS 2 SBM-3: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	No material	NA	§11 (b) Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor	■			No material

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor	No material	NA	§17 Compromisos políticos en materia de derechos humanos	■				No material
			§18 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor	■				No material
			§19 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y las directrices de la OCDE	■		■		No material
			§19 Políticas de debida diligencia en cuestiones abordadas por los Convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo			■		No material
S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones	No material	NA	§36 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor	■				No material
NEIS S3 - Comunidades afectadas								
S3-1: Políticas relacionadas con los colectivos afectados	No material	NA	§16 Compromisos políticos en materia de derechos humanos	■				No material
			§17 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, los principios de la OIT o las directrices de la OCDE	■		■		No material
S3-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los colectivos afectados y eficacia de dichas actuaciones	No material	NA	§36 Problemas e incidentes de derechos humanos	■				No material
NEIS S4 - Consumidores y usuarios finales								

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	No material	NA	§16 Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	■				No material
			§17 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y de las directrices de la OCDE	■				No material
S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	No material	NA	§35 Problemas e incidentes de derechos humanos	■				No material
NEIS G1 · Conducta empresarial								
NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de Administración, dirección y supervisión	Material	140						
NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa	Material	142						
G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial	Material	143	§10 (b) Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	■				144 Amadeus tiene en vigor políticas anticorrupción y antisoborno acordes con las Convenciones de la ONU contra la corrupción.
			§10 (d) Protección de los denunciantes	■				147 Amadeus tiene políticas en vigor sobre la protección de los denunciantes de irregularidades.
G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	Material	153						
G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	Material	157						

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE					
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Referencia de página/ Comentarios
G1-4: Casos confirmados de corrupción o soborno	Material	160	\$24 (a) Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el	■		■		160
			\$24 (b) Normas de lucha contra la corrupción y el soborno	■				160 Amadeus no ha tenido que hacer frente a ninguna infracción en materia de lucha contra la corrupción y el soborno en 2024.
G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	Material	160						
G1-6: Prácticas de pago	No material	No reportado - no material						
Específico de la entidad - Fiscalidad								
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales	Material	167						
MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	167						
MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	170						
MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	173						
MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	Material	175						
Específico de la entidad - Ciberseguridad								
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con ciberseguridad	Material	176						
MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad	Material	176						
MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa -	Material	178						
MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad	Material	180						

Índice de contexto: Requisitos de divulgación y puntos de datos materiales que se derivan de otra legislación de la UE

Requisito de divulgación	Material/ No material	Página	Puntos de datos derivados de otra normativa de la UE				
			Punto de datos (párrafo)	Referencia SFDR	Referencia del Pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima
MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Ciberseguridad	Material	180					
Específico de la entidad - Protección de datos							
NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con protección de datos	Material	181					
MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos	Material	181					
MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos	Material	184					
MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos	Material	186					
MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Protección de datos	Material	186					

Lista de requisitos de divulgación

Un tema de sostenibilidad se considera material si al menos un IRO identificado supera el umbral establecido, desde la perspectiva de materialidad de impacto, materialidad financiera o ambas. Durante el análisis de doble materialidad, se identificaron en total 153 IROs. De ellos, 33 se consideraron materiales:

- Se identificaron 86 impactos, de los cuales 22 han resultado materiales.
- Se identificaron 67 riesgos y oportunidades, de los cuales 11 han resultado materiales.

Los IROs se han consolidado y asociado a tres temas materiales de sostenibilidad y 2 específicos de la entidad³⁸, 9 subtemas³⁹ y 8 sub-subtemas.

			Temas y subtemas materiales	
Tema		Subtema	Materialidad de impacto	Materialidad financiera
NEIS E1	Cambio climático	Mitigación del cambio climático y energía		
NEIS S1	Personal propio	Condiciones de trabajo		
		Igualdad de trato y oportunidades para todos		
NEIS G1	Conducta empresarial	Cultura corporativa, incluida la protección de los denunciantes		
		Compromiso político y actividades de los grupos de presión		
		Corrupción y soborno, prevención		
		Protección de la propiedad intelectual y competencia		
		Gestión de las relaciones con los proveedores		
	Fiscalidad (específico de la entidad)			
	Ciberseguridad y privacidad de datos (específico de la entidad)			
Material				

Por lo tanto, en base a los resultados del análisis de materialidad realizado, los siguientes temas (NEIS 1 – AR 16) no resultan materiales para Amadeus. En consecuencia, no se reportan los requerimientos de información asociados:

- NEIS E2 Contaminación
- NEIS E3 Recursos hídricos y marinos
- NEIS E4 Biodiversidad y ecosistemas

³⁸ A efectos de reporte, los subtemas específicos de la entidad ciberseguridad y privacidad de datos, se reportan de forma separada para facilitar una información más completa.
³⁹ Se debe tener en cuenta que se han combinado mitigación del cambio climático y energía en uno al estar muy relacionados entre si.

- NEIS E5 Uso de recursos y economía circular
- NEIS S2 Trabajadores de la cadena de valor
- NEIS S3 Comunidades afectadas
- NEIS S4 Consumidores y usuarios finales

Para determinar los temas (NEIS) materiales, se ha seguido el proceso descrito en el apartado anterior *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*. Como resultado de este proceso de identificación y evaluación de IROs, destacan dos principales motivos por los que las NEIS no han resultado materiales. En primer lugar, no se ha determinado una relación entre Amadeus, a través de sus propias operaciones o su cadena de valor, con diferentes temas de NEIS (por ejemplo, recursos marinos) y, como consecuencia, no se han identificado impactos, riesgos y oportunidades asociados. En segundo lugar, tras evaluar los impactos, riesgos y oportunidades, el resultado obtenido no ha superado los umbrales de materialidad internamente definidos. *NEIS 2-IRO-2 p. 58*

En este sentido, como se ha indicado anteriormente, siguiendo la metodología del Mapa de Riesgos Corporativo, se consideran materiales aquellos impactos, riesgos y oportunidades que han sido evaluados como altos y críticos (véase más información en el apartado *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*).

A partir de los resultados obtenidos de este análisis de materialidad, Amadeus ha evaluado y determinado la información material y los puntos de datos a reportar. Para ello, se han tenido en consideración las recomendaciones facilitadas por la EFRAG y la guía de implementación IG3, relativa al listado de puntos de datos de las NEIS⁴⁰. *NEIS 2-IRO-2 p. 59*

NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

La tabla a continuación presenta información sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales de Amadeus como resultado del análisis de materialidad, incluyendo:

- Su relación con el tema o subtema relacionado, tal y como se define en la NEIS 1 - AR 16.
- Una descripción de dónde se concentran estos IROs.
- Cómo los impactos negativos y positivos materiales o los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad pueden afectar a las personas y/o al medio ambiente o al desempeño financiero de Amadeus, cuando corresponda.
- Los horizontes temporales de ocurrencia esperados, en caso de impactos potenciales u oportunidades.
- Su vinculación con la estrategia de Amadeus y, en concreto, con la estrategia de sostenibilidad de Amadeus (*ESG Ambition*) (ver secciones *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* y *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*, apartado *Objetivos relacionados con la sostenibilidad* para información adicional).
- Las secciones/referencias específicas de este informe en las que se proporcionan los requisitos de divulgación relacionados, en relación con cada tema material de sostenibilidad.

⁴⁰ Véase <https://www.efrag.org/sites/default/files/sites/webpublishing/SiteAssets/EFrag%20IG%20List%20of%20ESRS%20Data%20Points%20-%20Explanatory%20Note.pdf>

Impactos materiales, riesgos y oportunidades

Tema / Subtema / Específico de la entidad	Alcance/ Concentración	Horizonte temporal	Descripción de los IROs y sus efectos financieros	Estrategia y/o modelo de negocio	Referencias
NEIS-E1 Cambio climático - Mitigación del cambio climático - Energía - R O	Operaciones propias y cadena de valor	Medio plazo	Amadeus impacta negativamente sobre el medio ambiente por sus emisiones directas e indirectas de GEI, siendo estas últimas las más representativas. Las alteraciones en el suministro de energía podrían tener un efecto material en las operaciones, dependiendo de su magnitud y el momento en el que, en su caso, se produjeran. Por último, Amadeus participa y desarrolla proyectos que contribuyen a la reducciones de emisiones de GEI. La creciente demanda de productos y servicios relacionados con la mitigación del cambio climático es una oportunidad de negocio que podría tener efectos financieros en la compañía.	Amadeus aborda estos impactos, riesgos y oportunidades materiales a través de la <i>ESG Ambition</i> , en particular los compromisos y líneas de actuación asociadas a "Fomentar la sostenibilidad medioambiental", así como mediante el Plan de Transición Climática, entre otros.	Véase el capítulo NEIS E1 - Cambio climático, y el apartado SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor sección Objetivos relacionados con la sostenibilidad con detalles específicos.
NEIS-S1 Personal propio - Condiciones de trabajo - Igualdad de trato y oportunidades para todos + R O	Operaciones propias	Medio/largo plazo	Amadeus genera impactos positivos en sus empleados generando empleo seguro. La compañía promueve condiciones laborales beneficiosas para sus empleados, incluyendo aquellas relacionadas con salarios adecuados, la mejora del bienestar y la salud de los empleados, el desarrollo profesional y un entorno de trabajo inclusivo y diverso, entre otros. Amadeus también promueve la conciliación laboral, para facilitar un equilibrio entre la vida laboral y personal. Los principales riesgos y oportunidades derivan del refuerzo de la identidad de marca y de la posible pérdida de talento y la diversidad; lo que puede contribuir a la contratación exitosa de nuevos empleados, la reducción de las tasas de rotación y el aumento de los procesos de innovación, pudiendo tener potenciales efectos financieros en la compañía (desempeño financiero, flujo de caja, acceso a financiación o costes del capital).	Amadeus aborda estos impactos, riesgos y oportunidades materiales a través de los pilares Estratégicos de <i>People & Culture</i> (P&C), la propuesta de marca empleador, la estrategia de <i>Diversity, Equity and Inclusion</i> (DEI) y el compromiso "Empower Talent Journey" incluido en la <i>ESG Ambition</i> .	Véase el capítulo NEIS S1 - Personal propio y el apartado SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor sección Objetivos relacionados con la sostenibilidad con detalles específicos.
NEIS-G1 Conducta empresarial - Cultura corporativa, incluida la protección de los denunciantes - Compromiso político y actividades de los grupos de presión - Corrupción y soborno, prevención - Protección de la propiedad intelectual y competencia - Gestión de las relaciones con los proveedores + R	Operaciones propias y cadena de valor	Medio/largo plazo	Amadeus aplica prácticas empresariales responsables en sus operaciones. En este sentido, los principales impactos positivos de Amadeus surgen de la aplicación de medidas de cumplimiento y ética que protegen y generan confianza en las partes interesadas. Además, la compañía genera un impacto positivo al reforzar las prácticas de sostenibilidad entre los proveedores, a través de sus políticas y procedimientos de compras. Por su parte, unas actividades de lobby responsables, a través de colaboraciones con las partes interesadas clave del sector, así como el fomento de la competencia leal, también son impactos positivos destacables. Por otra parte, podría haber un potencial riesgo regulatorio, que podría potencialmente afectar económica (desempeño financiero, flujo de caja y acceso a financiación y coste del capital), derivada de posibles, en su caso, brechas de normas internas.	Amadeus aborda estos impactos y riesgos materiales a través del Programa de Cumplimiento Corporativo y el compromiso "Ser un referente de confianza e integridad", y las líneas de acción relacionadas incluidas en la <i>ESG Ambition</i> .	Véase el capítulo NEIS G1 - Conducta empresarial- y el apartado SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor sección Objetivos relacionados con la sostenibilidad con detalles específicos.

Impactos materiales, riesgos y oportunidades

Tema / Subtema / Específico de la entidad	Alcance/ Concentración	Horizonte temporal	Descripción de los IROs y sus efectos financieros	Estrategia y/o modelo de negocio	Referencias
Fiscalidad (específico de la entidad) +	Operaciones propias	-	Debido a las prácticas de fiscalidad y la aportación a los fondos públicos en los países en los que opera la compañía (más de 190), las contribuciones tributarias generan uno de los impactos positivos más relevante generado por Amadeus.	Amadeus aborda este impacto material a través de su Política Fiscal, sus prácticas y programas sobre gobernanza fiscal corporativa, y el compromiso “Ser un referente de confianza e integridad”, y la línea de acción “Asesores de confianza”, incluidos en la ESG Ambition.	Véase el capítulo <i>Prácticas fiscales justas y transparentes (específico de la entidad)</i> con detalles específicos.
Ciberseguridad y protección de datos (específico de la entidad) + - R	Operaciones propias y cadena de valor	Corto/Medio Plazo	Debido a la actividad de Amadeus, uno de sus impactos clave está asociado a la protección de la privacidad de sus grupos de interés, derivado del estado de sus prácticas de ciberseguridad. Esto puede afectar también a aquellos gestionados en la cadena de valor. Asimismo, los principales riesgos asociados podrían derivar del incumplimiento de las obligaciones en materia de ciberseguridad y protección de datos, lo que podría afectar, en su caso, a las operaciones, pérdidas financieras y daños a la reputación de Amadeus.	Amadeus aborda estos impactos y riesgos materiales mediante la implementación de una cultura y medidas de ciberseguridad adecuadas, el Programa de Privacidad y el compromiso “Ser un referente de confianza e integridad”, y la línea de acción “Calidad y seguridad”, incluida en la ESG Ambition.	Véanse los capítulos <i>Ciberseguridad (específico de la entidad)</i> y <i>Privacidad de datos (específico de la entidad)</i> con detalles específicos.

¹ El Consejo de Administración revisa y aprueba la estrategia de sostenibilidad de Amadeus. Por su parte, la Comisión de Auditoría supervisa el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad de Amadeus y las políticas relacionadas, incluido el desempeño de la compañía. El Comité de Dirección ESG revisa el estado de la estrategia ESG de la empresa, hace un seguimiento de su cumplimiento y toma decisiones estratégicas clave relacionadas con la sostenibilidad. Este Comité se reúne trimestralmente. El Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) actúa como validador final de todas las decisiones. Consulte las secciones “NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión” y la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad* incluida en NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor para más información.

+

 Impacto positivo

-

 Impacto negativo

R

 Riesgo

O

 Oportunidad

2. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre Taxonomía)

Contexto regulatorio

El Reglamento de Taxonomía es un elemento clave del plan de acción de la Comisión Europea para reorientar los flujos de capital hacia un crecimiento económico más sostenible. Representa un paso importante hacia la consecución de los objetivos del Pacto Verde Europeo, como alcanzar la neutralidad en carbono para 2050. La Taxonomía de la UE es un sistema de clasificación de actividades económicas medioambientalmente sostenibles, definido para ayudar a las empresas y a los inversores a tomar decisiones de inversión sostenibles.

La Taxonomía de la UE establece los siguientes seis objetivos medioambientales, y proporciona para cada uno de ellos una lista de actividades económicas, con la descripción y las condiciones para calificarlas como medioambientalmente sostenibles:

1. Mitigación del cambio climático (CCM).
2. Adaptación al cambio climático.
3. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos.
4. Transición hacia una economía circular.
5. Prevención y control de la contaminación.
6. Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

En este sentido, el marco regulatorio aplicable a 31 de diciembre 2024 es el siguiente:

- Reglamento (UE) 2020/852 (“Reglamento de Taxonomía”) relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.
- Acto Delegado (UE) 2021/2139 (“Acto Delegado sobre el Clima”), por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que una actividad económica puede considerarse que contribuye sustancialmente a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al cambio climático, y para determinar si dicha actividad económica no causa un daño significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales.
- Acto Delegado (UE) 2021/2178 (“Acto Delegado sobre Divulgación”), que especifica el contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas.
- Acto Delegado (UE) 2022/1214 (“Acto Delegado Complementario sobre el Clima”) y Acto Delegado (UE) 2023/2485 (que modifica el Acto Delegado sobre el Clima, con criterios técnicos de selección adicionales para determinadas actividades no contempladas anteriormente).
- Acto Delegado (UE) 2023/2486 (por el que se completa el reglamento para el resto de objetivos taxonómicos).

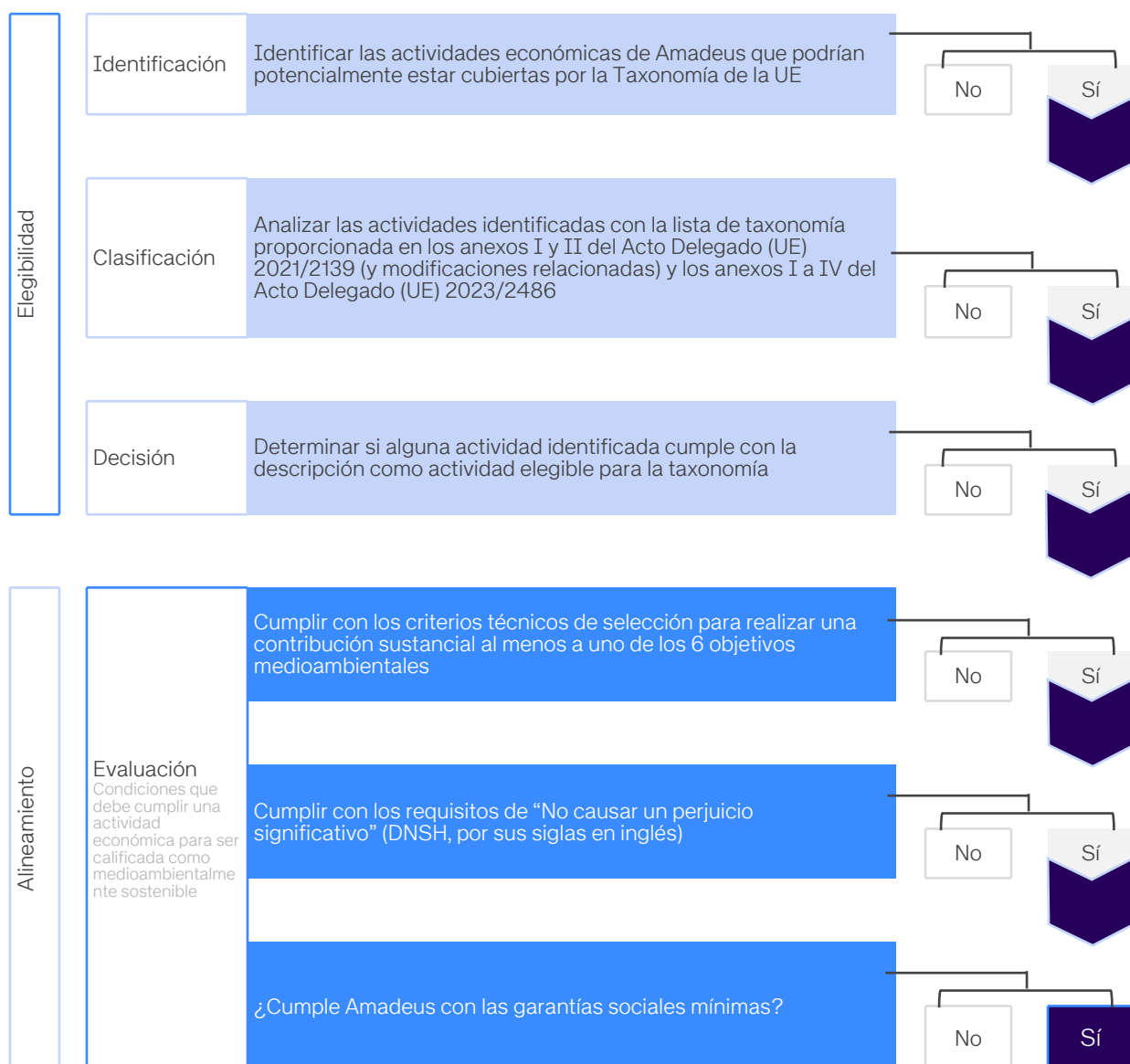
- Acto Delegado (UE) 2024/3215 que corrige ciertas versiones lingüísticas del Acto Delegado (UE) 2021/2139 ("Acto Delegado sobre el Clima").

En virtud de este marco regulatorio, las empresas están obligadas a informar sobre si sus actividades económicas se califican como elegibles y, en su caso, alineadas de acuerdo con criterios medioambientalmente sostenibles establecidos en las correspondientes normas anteriormente mencionadas. Para estas actividades económicas, las empresas deben informar sobre tres indicadores económicos, en particular, los siguientes indicadores claves de rendimiento: el porcentaje del volumen de negocios, inversiones en activos fijos (CapEx) y gastos operativos (OpEx) que dichas actividades representan sobre el total.

La Taxonomía es un marco dinámico que debería ampliar su ámbito de actividades con el paso del tiempo, en particular incluyendo nuevas actividades y sectores dentro de los Anexos de los Actos Delegados.

[Evaluación del cumplimiento del Reglamento \(UE\) 2020/852](#)

Amadeus ha llevado a cabo el siguiente proceso para identificar en qué medida sus actividades pueden clasificarse como actividades económicas elegibles, y de ellas cuáles cumplen con los criterios requeridos para considerarse actividades económicas alineadas según el reglamento de Taxonomía de la UE.



a) Naturaleza de las actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía

Durante 2024, siguiendo con el proceso de evaluación del año anterior, Amadeus ha realizado un análisis de la elegibilidad de las actividades económicas en relación con los seis objetivos medioambientales del Reglamento de Taxonomía de la UE. Como resultado, no se han identificado actividades elegibles adicionales, y por tanto, la misma actividad identificada en el ejercicio anterior, "8.1 Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas", sigue siendo la única actividad económica elegible de Amadeus según la taxonomía que contribuye al objetivo de mitigación del cambio climático^{41, 42}.

⁴¹ Tal y como se explica en el apartado a continuación, dadas las particularidades del negocio de Amadeus, ha resultado difícil relacionar sus actividades con la lista de actividades elegibles de la Taxonomía de la UE. Amadeus entiende que algunas de sus actividades significativas que contribuyen a la sostenibilidad medioambiental del sector de los viajes no están incluidas en la lista actual de actividades de la taxonomía. Además, una gran proporción de los beneficios para la sostenibilidad de sus soluciones está estrechamente relacionada con el resto de las funcionalidades de los productos y servicios de Amadeus. A menudo representan un elemento marginal de su propuesta de valor, del CapEx y del OpEx y no producen un volumen de negocios relevante. Por último, algunas de las actividades de Amadeus y su contribución a la sostenibilidad difícilmente pueden evaluarse independientemente del sistema más amplio en el que operan estas actividades. Véase apartado *Actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles* para más detalle, incluyendo algunos ejemplos particulares.

⁴² Según el análisis realizado, Amadeus no contribuye a los demás objetivos medioambientales mediante ninguna otra actividad contemplada en la Taxonomía.

La actividad 8.1 consiste en el almacenamiento, manipulación, gestión, circulación, control, visualización, conmutación, intercambio, transmisión o tratamiento de datos a través de centros de datos, incluida la computación perimetral (edge computing).

Esta actividad económica no genera ingresos independientemente de las demás actividades comerciales realizadas por Amadeus. Los ingresos de Amadeus proceden principalmente de una única obligación de servicio que consiste en poner servicios tecnológicos a disposición de un cliente para que los utilice como y cuando éste decida.

La actividad 8.1 es un componente de dicha obligación de servicio y no puede aislarse de las actividades de desarrollo, marketing y comercialización de Amadeus para el suministro de acceso a sus productos y servicios a través de sus propios centros de datos o de terceros.

Una vez identificada la actividad elegible para la taxonomía, Amadeus también ha evaluado el cumplimiento de los requisitos de alineamiento establecidos en el Reglamento de Taxonomía de la UE requeridos para el proceso de datos, hosting y actividades relacionadas para contribuir sustancialmente a la mitigación del cambio climático. Amadeus ha llevado a cabo un análisis cualitativo de los criterios de contribución sustancial, DNSH y garantías sociales mínimas para verificar el cumplimiento de las condiciones requeridas. El resultado de este análisis es que la actividad económica elegible de Amadeus no se considera alineada a la Taxonomía de la UE.

Las actividades de proceso de datos de Amadeus que se consideran elegibles se llevan a cabo fundamentalmente en el Centro de Datos principal de Amadeus ubicado en Alemania meridional y en la nube pública. La previsión de Amadeus es que esta migración de actividades de proceso de datos a una nube pública permitirá que esta actividad económica se alinee con los requisitos de la taxonomía en el futuro. Véase la sección "Evaluación del cumplimiento de los criterios de alineamiento de la taxonomía" con detalles adicionales sobre la evaluación realizada, así como de las conclusiones alcanzadas. Se puede consultar también la sección "Actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles", para obtener una visión completa del desempeño de Amadeus en materia de sostenibilidad.

b) Evaluación del cumplimiento de los criterios de alineamiento de la taxonomía

El análisis para evaluar si el proceso de datos, hosting y actividades relacionadas, que se ha identificado como actividad elegible para la taxonomía, contribuye sustancialmente a la mitigación del cambio climático y, por lo tanto, están alineadas con la taxonomía, requiere la verificación del cumplimiento de las condiciones incluidas en el artículo 3 del Reglamento 2020/852 y de los criterios técnicos de selección, incluidos en el Anexo I del "Acto Delegado sobre el Clima".

Por lo que respecta a los criterios técnicos del Anexo I del "Acto Delegado sobre el Clima", Amadeus ha llevado a cabo una evaluación de forma individualizada para cada uno de los distintos centros de datos con los que opera directamente o a través de un tercero.

1. Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático

Se deben cumplir dos criterios técnicos principales para contribuir sustancialmente a la mitigación del cambio climático a través de la actividad 8.1:

- En primer lugar, en cuanto a cumplimiento de las prácticas pertinentes esperadas establecidas en el Código Europeo de Conducta sobre la Eficiencia Energética de los centros de datos o en el documento CLC TR50600-99-1 de CEN-CENELEC, Amadeus ha renovado la certificación EN 50600. La certificación EN 50600 fue creada por el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC). Se trata de una norma europea para centros de datos que adopta un enfoque global para establecer especificaciones exhaustivas con respecto a la planificación, construcción y funcionamiento de centros de datos. Define los

requisitos para la planificación de operaciones, edificación, suministro eléctrico, aire acondicionado, cableado y sistemas de seguridad, y especifica los criterios para el funcionamiento de los centros de datos. Amadeus renovó la certificación EN 50600 en agosto de 2023 y es válida hasta agosto de 2026.

Asimismo, Amadeus obtuvo la nueva certificación adicional según la norma ISO/IEC 22237. La norma internacional ISO/IEC 22237 (Tecnología de la información - Instalaciones e infraestructuras de centros de datos) establece el requisito previo fundamental para garantizar que los centros de datos puedan planificarse, construirse y operarse conforme a los mismos principios en todo el mundo en el futuro. La ISO/IEC 22237, es una norma de ámbito internacional análoga a la EN 50600, que adopta un enfoque global que cubre aspectos de las instalaciones e infraestructuras de los centros de datos, incluidos los requisitos en cuanto a disponibilidad y seguridad, así como la eficiencia energética y la sostenibilidad de las infraestructuras físicas.

- En segundo lugar, en relación con el requisito de que el potencial de calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés) de los refrigerantes utilizados en el sistema de refrigeración de los centros de datos no exceda los 675, cabe señalar que más de la mitad de la actividad de proceso de datos de Amadeus se lleva a cabo en su Centro de Datos principal en Erding (Alemania). El refrigerante utilizado en este Centro de Datos tiene un potencial de calentamiento global (GWP) de 1.430. En consecuencia, no se ajusta al requisito de alineamiento con la taxonomía. En la mayoría del resto de centros de datos que utiliza Amadeus, la situación con respecto a los refrigerantes empleados es similar a la del Centro de Datos en Erding.

No se ha cambiado el refrigerante de este centro de datos a uno que se ajuste al requisito de la Taxonomía con respecto al índice GWP debido principalmente a los siguientes motivos:

- A diferencia de lo establecido en la normativa de Taxonomía de la UE, la regulación actual sobre gases fluorados de la UE no prohíbe hasta 2030 el refrigerante que utiliza Amadeus, que es técnicamente muy eficiente. De acuerdo con el entendimiento de Amadeus, no se conoce con certeza qué refrigerante será obligatorio utilizar después de la fecha límite que establece la normativa de la UE sobre gases fluorados.
- Amadeus considera que el GWP solo se materializa si se produce un escape de gas y se libera a la atmósfera. En consecuencia, los sistemas antifugas que se han instalado en el principal Centro de Datos de Amadeus adquieren una gran relevancia, y estas medidas no parecen estar contempladas en la Taxonomía de la UE.
- Un refrigerante con un GWP menor suele ser menos eficiente energéticamente y más inflamable. Por consiguiente, el hecho de sustituir el refrigerante probablemente requerirá una inversión en infraestructura para garantizar la seguridad y un mayor uso de electricidad con fines de refrigeración. Por tanto, en cierto modo hay que encontrar un equilibrio entre la eficiencia energética y un bajo GWP.
- Amadeus está migrando progresivamente todas las actividades de proceso de datos a la nube. En consecuencia, la cuantiosa inversión necesaria para la implementación de un refrigerante que se ajuste a la taxonomía (y que, en el caso de Amadeus, también requerirá la sustitución de una infraestructura de *hardware* muy significativa) implicará importantes emisiones de gases de efecto invernadero, tanto de forma directa como indirecta, y solo se utilizará durante un período de tiempo limitado e incierto.

Con respecto a las actividades de proceso de datos subcontratadas a Microsoft (nube pública), Microsoft ha informado a Amadeus de que no está en disposición de proporcionar un "desglose de actividades" según la definición establecida en la sección 8.1 del Anexo I del Acto Delegado sobre el

Clima, ni de informar sobre el "peso de cada actividad" relativo, tal y como ha sido solicitado por Amadeus. Las filiales de Microsoft en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo solo entrarán por primera vez en el ámbito de aplicación de las obligaciones de presentación de informes del Reglamento de Taxonomía para los ejercicios financieros que comiencen a partir del 1 de enero de 2025. Microsoft se ha comprometido a mantener informado a Amadeus regularmente en lo que respecta a las futuras resoluciones (y anuncios) sobre su compromiso con el Reglamento de Taxonomía y su criterio para centros de datos.

2. No causar un perjuicio significativo (DNSH, por sus siglas en inglés)

Los criterios del DNSH garantizan que la actividad económica no impida la consecución de los otros objetivos medioambientales recogidos en la taxonomía, es decir, que no tenga un impacto negativo significativo en ellos.

El artículo 17 del Reglamento de Taxonomía requiere que las actividades cumplan los criterios DNSH para los seis objetivos medioambientales. El Anexo I del Acto Delegado sobre el Clima establece los criterios técnicos específicos de selección para el cumplimiento de los criterios DNSH.

A continuación se resume el estado de la evaluación de Amadeus para cada uno de los otros objetivos medioambientales aplicables de la taxonomía ("Prevención y control de la contaminación" y "Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas" no son aplicables al proceso de datos, hosting y actividades relacionadas).

• Adaptación al cambio climático

En 2024, Amadeus ha actualizado el análisis de riesgos relacionados con el clima utilizando las directrices del TCFD. El propósito de este ejercicio ha sido actualizar y complementar la evaluación cualitativa realizada anteriormente, utilizando escenarios del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) y el Network for Greening the Financial System (NGFS, por sus siglas en inglés).

En particular, el análisis de los riesgos físicos relacionados con el cambio climático se ha basado en escenarios que incluyen proyecciones climáticas de corto y largo plazo:

- Escenarios de emisiones de GEI altas y muy altas (RCP 8.5, SSP3-7.0 y SSP5-8.522).
- El escenario intermedio de emisiones de GEI (RCP 4.5 y SSP2-4.5).
- Los escenarios de emisiones muy bajas y bajas de GEI (RCP 2.6, SSP1-1.9 y SSP1-2.6).

Se pueden encontrar más detalles en las secciones *NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio* y *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*.

• Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

Los requisitos establecidos en el Anexo I del "Acto Delegado sobre el Clima" relacionados con el consumo del agua no son aplicables a la actividad de Amadeus. Asimismo, el consumo de agua no se ha identificado como una cuestión material en el análisis de materialidad de Amadeus. Para el Centro de Datos ubicado en Erding, se han recibido todos los permisos para la extracción y el vertido de agua/aguas residuales. Las normativas locales se cumplen íntegramente en este ámbito. Véase más información disponible en el apartado *Consumo de agua* incluido en el *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)*.

• Transición hacia una economía circular

Dada la naturaleza del negocio de Amadeus como proveedor tecnológico, este asunto podría tener más relevancia para los proveedores de hardware que para las propias operaciones de Amadeus. En

todo caso, cabe destacar que en el ejercicio de evaluación de doble materialidad, Amadeus no ha identificado ningún impacto, riesgo u oportunidad material relacionado con el uso de recursos y la economía circular, asociado a sus operaciones propias o su cadena de valor ascendente y/o descendente.

3. Garantías sociales mínimas

En octubre de 2022, se publicó el “Informe final sobre garantías mínimas”⁴³ que ofrece recomendaciones a las empresas para evaluar el cumplimiento de las garantías sociales mínimas (salvaguardias mínimas).

El informe propone cuatro pilares (derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia leal) y varios criterios que deben cumplirse en cada uno de ellos. El incumplimiento de alguno de los criterios mencionados en cada pilar implicaría el incumplimiento de los requisitos de las salvaguardias mínimas.

Basándose en este informe, Amadeus ha considerado los siguientes aspectos para evaluar su cumplimiento aplicándolo a nivel de grupo.

- Derechos humanos⁴⁴

En 2023, Amadeus comenzó a actualizar su proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos y medio ambiente, siguiendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) sobre las Empresas y los Derechos Humanos y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, con el apoyo de un experto externo. Su finalidad es identificar adecuadamente los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos y priorizarlos, abordarlos y gestionarlos adecuadamente.

Tal y como recomiendan los PRNU sobre Empresas y Derechos Humanos, para trasladar de forma efectiva este compromiso a lo largo de su cadena de suministro, Amadeus promueve compromisos asociados a los ámbitos en los que puede tener mayor influencia. En este sentido, Amadeus ha renovado su política de Derechos Humanos en 2024. Esta política toma como referencia el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Carta Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los PRNU y la Carta Social Europea y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Además, durante 2024, Amadeus ha seguido evaluando y priorizando los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos introduciendo la evaluación de determinados impactos en el análisis de doble materialidad.

Por su parte, los derechos humanos siguen integrados en el marco de gestión de riesgos de Amadeus. La compañía evalúa los riesgos de vulneración de:

- Condiciones de trabajo justas y favorables (incluida tolerancia cero hacia el trabajo infantil o el trabajo forzoso).
- Salarios y compensación justa.
- Libertad de asociación/negociación colectiva.
- Diversidad, inclusión y no discriminación.
- Salud y seguridad (incluyendo la conciliación y el descanso).
- Protección de datos.

⁴³ https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards_en.pdf

⁴⁴ Ver más información en la sección GOV-4 – Declaración sobre debida diligencia.

Estos riesgos no están clasificados como altos en el Mapa de Riesgos Corporativo. No obstante, Amadeus ha implementado una serie de acciones de mitigación y seguimiento para su gestión, tanto internamente como con terceros.

En este marco, los incidentes de incumplimiento de la Política de Derechos Humanos de Amadeus pueden comunicarse a través del Sistema de Información corporativo denominado canal Speak Up, que es una herramienta segura, confidencial y anónima disponible tanto interna como externamente. Véase más información en las secciones *S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes y Canal Speak-Up de Amadeus e investigaciones*.

Por último, es importante mencionar que en 2024 no ha habido multas, sanciones ni indemnizaciones por daños y perjuicios como consecuencia de las denuncias recibidas a través de este canal. Además, no se comunicó ninguna denuncia (0) a través del Punto Nacional de Contacto para la Empresa Multinacional de la OCDE.

- Corrupción

Amadeus mantiene una política de tolerancia cero frente a los actos de soborno y corrupción cometidos por empleados o cualquier persona que actúe en nombre de Amadeus. Estos compromisos inspiran las políticas corporativas de Amadeus relacionadas con la prevención de actividades ilegales, como el soborno y la corrupción, en particular la Política Antisoborno y Anticorrupción, y se materializan a través de un conjunto de iniciativas y procesos de prevención, detección y mitigación.

Adicionalmente, en 2024, Amadeus no recibió ninguna condena ni multa por violación de las leyes anticorrupción o antisoborno.

Ver más información en las secciones *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*, y *G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno*.

- Fiscalidad

A través de la Política Fiscal Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración, Amadeus establece los principios fiscales del grupo, basados en garantizar el cumplimiento de la normativa fiscal aplicable, la excelencia y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas fiscales, adecuadas a la estructura corporativa y de gobierno del Grupo.

La compañía ha establecido diferentes estructuras e iniciativas para contribuir al logro de los compromisos de Política Fiscal. Entre otras, Amadeus ha definido un sistema de control y gestión de riesgos fiscales cuyo objetivo es aplicar estándares de cumplimiento fiscal en todas las empresas en las que opera el Grupo.

Adicionalmente, no existen condenas penales por aspectos relacionados con la evasión fiscal.

Ver más información en la sección *Prácticas fiscales justas y transparentes (específico de la entidad)*.

- Competencia justa

Tal como se refleja en la Política Antimonopolio y de Competencia, Amadeus considera que el cumplimiento de las leyes antimonopolio y de competencia aplicables y el mantenimiento de altos estándares éticos son una de sus prioridades. Esta Política está diseñada para establecer los principios generales relativos a antimonopolio y de la competencia, que resultan de aplicación a Amadeus a nivel global, y para ayudar a los empleados de Amadeus a comprender cómo afectan a su trabajo diario, para dar adecuado cumplimiento.

Los empleados de Amadeus, en sus distintos niveles, tienen la responsabilidad de conocer y evitar cualquier práctica anticompetitiva. El departamento de *Corporate & Legal Affairs* organiza con frecuencia sesiones de formación para los empleados acerca de la Política, trasladándole sus obligaciones y compartiendo prácticas ejemplares. En particular, durante 2024, Amadeus ha lanzado un curso de aprendizaje online sobre cumplimiento de las normas de antimonopolio y la defensa de la competencia.

En 2024, se presentó una demanda colectiva en un tribunal federal de Estados Unidos en Illinois contra Amadeus y varios hoteles por supuesta infracción de las leyes antimonopolio de Estados Unidos. Amadeus rechaza las acusaciones y se defiende enérgicamente ante esta demanda. Amadeus no está sujeta ni es parte de ninguna otra acción legal pendiente o finalizada relacionada con cualquier tipo de comportamiento anticompetitivo. No se ha identificado ninguna otra participación por parte de la compañía en cualquier violación de la legislación antimonopolio.

Ver más información en la sección *Competencia justa*.

Indicadores clave de rendimiento (KPIs, por sus siglas en inglés) y políticas contables

En las siguientes tablas se resumen los tres KPIs sobre los que se informa para los años financieros del 1.1.2024 al 31.12.2024 y del 1.1.2023 al 31.12.2023, respectivamente.

				31 de diciembre de 2024
	Total (M€)	Proporción de actividades económicas elegibles según la taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas alineadas con la taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas no elegibles según la taxonomía (en %)
Volumen de negocios	6.141,7	7,3 %	0 %	92,7 %
CapEx	1.079,4	1,7 %	0 %	98,3 %
OpEx	694,4	10,5 %	0 %	89,5 %

31 de diciembre de 2023				
	Total (M€)	Proporción de actividades económicas elegibles según la taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas alineadas con la taxonomía (en %)	Proporción de actividades económicas no elegibles según la taxonomía (en %)
Volumen de negocios	5.441,2	6,8 %	0 %	93,2 %
CapEx	658,0	2,0 %	0 %	98,0 %
OpEx	624,8	10,1 %	0 %	89,9 %

Las plantillas requeridas con arreglo al Anexo II del “Acto Delegado sobre Divulgación”, actualizadas por el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 de la Comisión, se incluyen en las Tablas I, II y III al final de esta sección.

Para el cálculo de los indicadores de volumen de negocios, CapEx y OpEx, todos los datos utilizados han sido extraídos de los sistemas informáticos de Amadeus, diseñados para recopilar y almacenar información de forma rigurosa. Estos sistemas se basan en procesos robustos y precisos, con controles internos eficientes que se revisan regularmente. Se han utilizado fuentes de información consistentes para evitar que un mismo concepto se considere bajo un mismo KPI. Esta información también se somete a un proceso de auditoría externa de forma periódica. Todo ello contribuye a evitar una doble contabilización.

Los KPIs elegibles según la taxonomía se han determinado de acuerdo con los requisitos legales del Anexo I del “Acto Delegado sobre Divulgación”. La actividad de Amadeus que cumple con los requisitos de elegibilidad de la taxonomía, no cumple con todos los criterios técnicos de selección para contribuir sustancialmente al objetivo de la taxonomía de mitigación del cambio climático; por consiguiente, no se ha divulgado nada al respecto en la descripción de las políticas contables de Amadeus que se enumeran a continuación. Para obtener detalles adicionales sobre la evaluación realizada, consulte la sección “Evaluación del cumplimiento de los criterios de alineamiento de la Taxonomía”.

El volumen de negocios, CapEx y OpEx considerados cubren todas las actividades del Grupo Amadeus IT y corresponden al alcance de consolidación descrito en la nota 2.3 *Perímetro de Consolidación* de las Cuentas Anuales consolidadas de Amadeus.

A. Indicador clave de resultados relativo al volumen de negocios

La proporción de actividades económicas elegibles según la taxonomía en el volumen de negocios total de Amadeus se ha calculado como la parte del volumen de negocios neto derivado de los productos y servicios asociados con actividades económicas elegibles según la taxonomía (numerador) dividido por el volumen de negocios neto total (denominador), en cada caso para los ejercicios comprendidos desde el 1.1.2024 hasta el 31.12.2024 y desde el 1.1.2023 hasta el 31.12.2023, respectivamente.

Los ingresos derivados de la obligación contingente de Amadeus de poner sus plataformas y software a disposición de los clientes se pueden conciliar con la nota 12.1 - *Desagregación de los ingresos procedentes de contratos con clientes* - de las cuentas anuales consolidadas de Amadeus. La clave de asignación no se concilia directamente con las cuentas anuales consolidadas, ya que tiene en cuenta los costes de los centros desarrollo, de datos y de distribución de Amadeus.

El numerador del KPI de volumen de negocios se define como el volumen de negocios neto derivado de los productos y servicios asociados con la actividad económica elegible según la taxonomía 8.1 “Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas”, la cual se puede conciliar con las cuentas anuales consolidadas de Amadeus, véase la nota 12.1. Como se ha explicado anteriormente en el apartado “Naturaleza de las actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía”, los ingresos netos derivados de la obligación contingente de Amadeus de poner a disposición de los clientes sus productos y servicios no pueden asignarse íntegramente a esta actividad económica. Para evaluar la cuantía del volumen de negocios que correspondería a esta actividad elegible según la Taxonomía, se ha utilizado una ratio basada en el peso relativo de los costes asociados con las operaciones de los centros de datos sobre los costes totales de las actividades de desarrollo, comercialización, venta y proceso de datos.

El denominador del KPI de volumen de negocios se basa en los ingresos netos consolidados de Amadeus reconocidos con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) 1.82(a). Para obtener más detalles sobre las políticas contables de Amadeus en relación con los ingresos netos consolidados, véase la nota 4.2.8 *Ingresos de contratos con clientes* de las cuentas anuales consolidadas para el año finalizado el 31 de diciembre de 2024. El volumen de negocios neto consolidado puede conciliarse con las cuentas anuales consolidadas de Amadeus, véase el estado de resultado global consolidado (ingresos).

Durante 2024, el volumen total de negocio elegible ha aumentado un 21,9%, superior a los ingresos totales de Amadeus, que han aumentado un 12,9%. Esto se debe al mayor peso del centro de datos en el cálculo del KPI.

B. Indicador clave de resultados relativo a las inversiones en activos fijos (CapEx)

Se define como KPI de CapEx aquellas inversiones en activos fijos (CapEx) elegibles según la taxonomía (numerador) dividido por el CapEx total de Amadeus (denominador).

El CapEx se compone de las adiciones al inmovilizado material y a los activos intangibles durante el ejercicio, antes de la depreciación, la amortización y las revalorizaciones, incluidas aquellas que se derivan de pérdidas de valor. Incluye las adquisiciones de inmovilizado material (NIC 16), activos intangibles (NIC 38), y activos por derecho de uso (NIIF 16). También se incluyen las adiciones resultantes de las combinaciones de negocios. El fondo de comercio no se incluye en el CapEx, ya que no se define como activo intangible de acuerdo con la NIC 38. Para obtener más detalles sobre las políticas contables de Amadeus con respecto al CapEx, véase la nota 4.2.4 “Activos intangibles”, la nota 4.2.5 “Inmovilizado material” y la nota 4.2.6 “Arrendamientos” de las cuentas anuales consolidadas.

El numerador está formado por el CapEx relacionado con activos o procesos asociados con actividades económicas elegibles según la taxonomía (“categoría a”). Amadeus considera que los activos y procesos están asociados con actividades económicas elegibles según la taxonomía cuando son componentes esenciales necesarios para poner en práctica una actividad económica.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, el CapEx total invertido directamente en los centros de datos asciende a 18,6 millones de euros. A pesar de la disminución prevista del CapEx resultante de la estrategia de migración a la nube, este aumento se debe principalmente a las renovaciones de los equipos necesarias en el Centro de Datos de Erding para garantizar la continuidad de las operaciones.

No se han incluido inversiones en activos fijos (CapEx) relacionadas con la adquisición de productos procedentes de actividades económicas elegibles según la taxonomía y medidas individuales que permitan que determinadas actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o que conduzcan a la reducción de gases de efecto invernadero. Estos también se consideran inversiones en activos fijos (CapEx) elegibles según la taxonomía cuando la producción adquirida/medida individual se ajusta a la descripción de su respectiva actividad económica. Dado que actualmente no hay disponibles datos fiables acerca de si la producción de nuestros proveedores se ajusta a la taxonomía y dado que no se trata de una cuantía significativa, no registramos ninguna inversión CapEx/OpEx para esta categoría.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, el CapEx total se puede conciliar con las cuentas anuales consolidadas de Amadeus, véase la nota 7.2 *Activos Intangibles*: “Adiciones €10,4 millones”, “Adiciones de Software desarrollado internamente €712,1 millones”, “Cambios en el perímetro de consolidación €217,6”, *nota 8 Inmovilizado Material* : “Adiciones €79,9 millones” y “Cambios en el perímetro de consolidación €4,9” y *nota 9 Arrendamientos*: “Adiciones €51,6 millones” y “Cambios en el perímetro de consolidación €2,9 millones”.

Para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, el CapEx total se puede conciliar con las cuentas anuales consolidadas de Amadeus, véase *nota 8 Activos Intangibles*: “Adiciones €5,0 millones”, “Adiciones de Software desarrollado internamente €554,1 millones”, *nota 9 Inmovilizado Material*: “Adiciones €66,2 millones” y *nota 10 Arrendamientos*: “Adiciones €32,7 millones”.

A 31 de diciembre de 2024 , la proporción total de CapEx elegible (1,7%) disminuyó ligeramente debido al impacto de las combinaciones de negocios durante el ejercicio.

C. Indicador clave de resultados relativo a los gastos operativos (OpEx)

Se define como KPI de OpEx aquellos gastos operativos (OpEx) elegibles según la taxonomía (numerador) dividido por el OpEx total (denominador).

El OpEx, con arreglo a la definición de la taxonomía, consiste en los costes directos no capitalizados relacionados con la investigación y desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como cualquier otro gasto directo relacionado con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material.

El OpEx incluye, específicamente:

- Los gastos de investigación y desarrollo reconocidos como gasto durante el período objeto del informe en el estado de resultado global consolidado de Amadeus (véase nota 4.2.4 Activos intangibles de las cuentas anuales consolidadas). Esto incluye todos los gastos no capitalizados que son directamente atribuibles a actividades de investigación o desarrollo, de acuerdo con las cuentas anuales consolidadas de Amadeus (NIC 38.126).
- Los gastos de mantenimiento y reparación y otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de los activos del inmovilizado material se determinan en función de los costes de mantenimiento y reparación asignados a los centros de costes internos de Amadeus. Las partidas de costes asociadas se pueden encontrar en varias partidas del estado de resultado global consolidado, entre las que se incluyen las retribuciones a los empleados y gastos asimilados (mantenimiento y reparación de sistemas tecnológicos e infraestructuras).

En lo que respecta al numerador, véase lo indicado en referencia al KPI de CapEx en el apartado *Indicador clave de resultado CapEx*. Únicamente se incluyen los gastos operativos (OpEx) correspondientes a la “categoría a”.

El OpEx total elegible a 31 de diciembre de 2024 y 2023 ascendía a a 73,3 millones de euros (10,5%) y 63,3 millones de euros (10,1%), respectivamente, superior al año anterior debido al crecimiento del negocio y al aumento en costes de mantenimiento de proveedores externos.

Actividades económicas analizadas más allá de las indicadas como elegibles

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes. Amadeus proporciona soluciones y servicios tecnológicos para el sector de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, servicios de asistencia en tierra, empresas de alquiler de coches, corporaciones, operadores de cruceros y ferris, hoteles y centros de congresos, aseguradoras, distribuidores de viajes, organismos de turismo, los propios viajeros, etc. Amadeus facilita transacciones complejas entre proveedores y distribuidores de viajes y ofrece soluciones tecnológicas esenciales para las empresas de viajes. Véase más información en el apartado anterior *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*.

Amadeus ha construido una red comercial y operativa en todo el mundo, que facilita la comercialización de productos a proveedores de viajes, reduciendo sus costes fijos de distribución y los riesgos asociados a los mismos, lo que permite que sus operaciones sean más flexibles y eficientes.

Además, la gran base de clientes tecnológicos de Amadeus respalda su inversión en I+D, liderando el desarrollo de las soluciones tecnológicas avanzadas, poniéndolas a disposición de sus clientes de forma flexible, reduciendo los riesgos y costes fijos asociados a la inversión interna en infraestructura y desarrollos tecnológicos. Esto resulta especialmente relevante y valioso en el contexto de frecuentes fusiones y adquisiciones en el sector.

La amplia red de clientes de Amadeus, su nivel de inversión en I+D y experiencia en viajes son elementos clave de la propuesta de valor de Amadeus y de su contribución para hacer que el sector de los viajes sea más eficiente desde los puntos de vista operativo y de sostenibilidad.

En general, el negocio de Amadeus tiene éxito en la medida en que ayuda a mejorar la eficiencia operativa, económica y medioambiental de los actores del sector de viajes.

Dadas las particularidades del negocio de Amadeus mencionadas anteriormente, ha resultado difícil relacionar las actividades de Amadeus con la lista de actividades elegibles de la Taxonomía de la UE. Amadeus entiende que algunas de sus actividades significativas que contribuyen a la sostenibilidad medioambiental del sector de los viajes no están incluidas en la lista actual de actividades de la taxonomía. Además, una gran proporción de los beneficios para la sostenibilidad de sus soluciones está estrechamente relacionada con el resto de las funcionalidades de los productos y servicios de Amadeus. A menudo representan un elemento marginal de su propuesta de valor, del CapEx y del OpEx y no producen un volumen de negocios relevante. Por último, algunas de las actividades de Amadeus y su contribución a la sostenibilidad difícilmente pueden evaluarse independientemente del sistema más amplio en el que operan estas actividades.

En los párrafos siguientes, se explica con más detalle en qué consisten los casos descritos anteriormente y se aportan ejemplos de los mismos. Algunas de las actividades de Amadeus pueden entrar dentro de más de una de estas categorías.

Otras actividades económicas con impacto sostenible positivo que todavía no se consideran en la taxonomía

Al margen de las actividades económicas actualmente incluidas en la taxonomía, Amadeus participa en otras actividades económicas que mejoran la eficiencia operativa de sus clientes, y esta eficiencia operativa también implica un mejor desempeño medioambiental, generalmente a través de una reducción en el consumo de combustible.

Por ejemplo, la solución Altéa Departure Control Flight Management fue desarrollada para optimizar la distribución de la carga en aeronaves con mayor eficiencia y precisión en comparación con las soluciones que existían anteriormente, impulsando así la productividad y centralizando las operaciones en un solo lugar. La solución ofrece una serie de beneficios para la aerolínea, entre los que se incluyen:

- Mejor control de las salidas de los vuelos.
- Mejor gestión de la capacidad con cálculo automático de la distribución y el equilibrio de la carga.
- Gestión eficiente del servicio de asistencia en tierra mediante la aplicación de las preferencias y procesos por operador
- Optimización de la gestión del personal mediante una planificación de turnos más sencilla, certificaciones de mercancías peligrosas y autorización y validación de los controladores de carga.

Todos los beneficios anteriores, y en particular la optimización de la estabilización horizontal de la aeronave, facilitan reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ liberadas a la atmósfera. Amadeus realizó un estudio con su cliente Finnair en 2011, analizando el rendimiento de aproximadamente 40.000 vuelos. El análisis concluyó que la solución de Amadeus ayudó a la aerolínea a mejorar la estimación del combustible necesario y redujo significativamente el consumo innecesario de combustible⁴⁵. En 2024, Amadeus y Accenture elaboraron un estudio similar. El estudio concluyó que el ahorro estimado de CO₂ obtenido gracias a la combinación de Amadeus Altéa DCS FM y Amadeus Sequence Manager, agregados a nivel de industria, puede suponer una reducción de emisiones equivalente a 0,6% de las emisiones totales anuales del sector de la aviación. Por consiguiente, a modo de ver de Amadeus, la contribución de las soluciones tecnológicas a la sostenibilidad es muy relevante.

⁴⁵Los principales resultados del estudio se publicaron en <https://amadeus.com/documents/en/airlines/case-study/amadeus-air-dispatch-case-study.pdf>

La actividad de creación e implementación de este *software* no se ha podido relacionar con ninguna de las actividades de la lista de actividades elegibles según la taxonomía, a pesar de que la solución es muy eficiente y reduce las emisiones en comparación con otras soluciones menos sofisticadas en el mercado.

Actividades que contribuyen directa o indirectamente a la sostenibilidad, con una baja relevancia en términos de volumen de negocios, CapEx u OpEx

En 2024, Amadeus procesó 471,2 millones de reservas de aerolíneas. Las plataformas de distribución de Amadeus, a través de las cuales se procesan las reservas, proporcionan a los usuarios tres datos fundamentales para ayudar al viajero a tomar su decisión de compra de viajes: horarios de las aerolíneas, disponibilidad de asientos y tarifas. Además, las plataformas de distribución de Amadeus proporcionan información, para ciertos itinerarios, sobre las emisiones de CO₂ estimadas por pasajero. Esta información acerca de las emisiones de CO₂ estimadas por pasajero la obtiene actualmente Amadeus gracias a su acuerdo con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas. Está previsto ampliar este servicio a otros medios de transporte y también a otras calculadoras que incluyan información más detallada relacionada con la sostenibilidad, al margen de las emisiones de gases de efecto invernadero. En este sentido, Amadeus se unió a la Coalición Travalyst en 2022. Travalyst es una coalición global constituida por algunas de las mayores empresas del sector de los viajes y la tecnología. Travalyst tiene como objetivo proporcionar información sobre sostenibilidad relacionada con los viajes al público en general para ayudar a los viajeros a tomar decisiones de viaje más sostenibles (véase más información en la sección *G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión*).

La finalidad de proporcionar esta información al viajero es ayudarle a integrar la sostenibilidad en sus decisiones de compra. Teniendo en cuenta que Amadeus proporciona esta información a millones de viajeros, se puede realizar una contribución relevante para generar conciencia sobre los impactos de la sostenibilidad y propiciar la selección de opciones de viaje más sostenibles.

Este componente informativo de la propuesta de valor de Amadeus es un complemento de sus plataformas de distribución que no genera ningún volumen de negocios directo, y sería difícil y más bien arbitrario estimar cualquier volumen de negocios indirecto basándose en el valor añadido que esto aporta a la plataforma de distribución de Amadeus. Además, la inversión requerida para implementar esta funcionalidad es mínima en comparación con CapEx y OpEx total de la compañía.

En conclusión, Amadeus entiende que informar a millones de viajeros acerca de las emisiones de CO₂ liberadas debido a sus viajes contribuye a influir en ellos para que elijan opciones de viaje más sostenibles. Sin embargo, esta actividad no está contemplada en la actual regulación de la Taxonomía de la UE y sería difícil medir su impacto en función del volumen de negocios obtenido o del gasto en CapEx y OpEx.

Actividades cuyo papel en la sostenibilidad difícilmente puede evaluarse de forma aislada

El sector de los viajes ha de considerarse como un sistema global en el que interactúan diferentes actores, y la eficiencia global del sistema depende del desempeño individual y también de la forma en que los diferentes actores cooperan.

Por ejemplo, el sector de las aerolíneas ha desarrollado a lo largo de los años determinados estándares respecto a aspectos esenciales tales como la seguridad, la mensajería, el uso de códigos que permiten operaciones combinadas como el acuerdo entre aerolíneas⁴⁶ o el uso compartido de

⁴⁶ Un acuerdo entre aerolíneas (interline, en inglés) hace referencia a un acuerdo comercial entre aerolíneas para gestionar pasajeros que viajan en itinerarios que requieren más de un vuelo y más de una aerolínea. A diferencia de las operaciones de código compartido, los acuerdos entre aerolíneas implican la participación de más de una aerolínea.

códigos⁴⁷, que han contribuido a alcanzar factores de carga⁴⁸ superiores al 80%, algo que sería muy difícil, si no imposible, de alcanzar por las aerolíneas individuales de forma aislada o por otros medios de transporte alternativos.

Del mismo modo, Amadeus ha desarrollado soluciones para ayudar a sus clientes a ser más eficientes, aunque la mejora de la eficiencia en muchos casos requiere la cooperación de muchos actores. Por ejemplo, Amadeus Sequence Manager es una herramienta implementada en aeropuertos como el de Múnich o Copenhague. Sequence Manager aporta un enfoque colaborativo para la optimización de los procesos de salidas de vuelos. Sequence Manager optimiza el orden de salida de vuelos desde sus plataformas de estacionamiento, lo que reduce el tiempo que los aviones pasan en la pista antes del despegue.

La solución permite un conocimiento común de la situación, compartido por todos los grupos de interés en el aeropuerto. La solución se basa en indicadores clave de rendimiento, preferencias y criterios predefinidos para maximizar el uso de todos los recursos aeroportuarios disponibles, minimizando los retrasos totales, reduciendo el consumo de combustible, las emisiones liberadas, la contaminación local por pasajero transportado y los costes económicos.

Sequence Manager aporta beneficios a todas las partes implicadas:

- Para los operadores aeroportuarios, ayuda a optimizar la capacidad general del aeropuerto con un mejor aprovechamiento de la infraestructura existente.
- Para los operadores de aviones, reduce los costes de combustible y mejora la puntualidad, dedicando menos tiempo a maniobras en pista y retrasos. La reducción del consumo de combustible implica menos emisiones de gases de efecto invernadero y menos contaminación local por pasajero transportado.
- Por último, mejora la experiencia del pasajero al disminuir la posibilidad de retrasos y pérdida de transbordos, lo que a su vez reduce el impacto medioambiental negativo de las alteraciones de servicio.

Sequence Manager se utiliza en los aeropuertos, pero precisa de la colaboración de otras partes interesadas aeroportuarias para alcanzar su máximo potencial. Como se ha explicado anteriormente, la solución aporta beneficios que van más allá de la relación comercial de Amadeus con el aeropuerto. Por lo tanto, las mejoras de sostenibilidad que aporta no se pueden medir únicamente en términos del cliente que utiliza la solución, sino en el sistema aeroportuario global en el que opera la solución. Por consiguiente, Amadeus no observa una gran correlación entre el volumen de negocios, CapEx u OpEx vinculados a la solución y los beneficios que su uso aporta a la sostenibilidad.

Dado que los principales beneficios de sostenibilidad están relacionados con muchos grupos de interés implicados en el funcionamiento de Amadeus Sequence Manager y con el sistema global en el que opera la solución, no se ha podido relacionar esta actividad con ninguna de las indicadas en el Reglamento de Taxonomía.

En base al razonamiento anterior, Amadeus está evaluando el cálculo de las emisiones de alcance 4, esto es, reducciones de emisiones que se producen fuera del ciclo de vida o cadena de valor de un producto, pero que ocurren a consecuencia del uso de dicho producto, de manera que se pueda dar visibilidad a los beneficios explicados en los puntos anteriores. Con base en el estudio encargado por Amadeus, los consultores externos estimaron un ahorro anual de CO₂ de 4.000 toneladas solo en uno de los aeropuertos en los que opera la solución. Este ahorro se estima en base a una

⁴⁷ El uso compartido de códigos es un acuerdo de comercialización entre dos o más aerolíneas mediante el cual una o varias aerolíneas venden billetes de un vuelo operado por otra aerolínea.

⁴⁸ El factor de carga en este caso se define como el número de pasajeros de una aeronave dividido por la capacidad total de asientos de la aeronave. Obviamente, cuanto mayor sea el factor de carga, más eficiente será el vuelo en términos de gasto de combustible y emisiones de gases de efecto invernadero por pasajero.

metodología desarrollada específicamente para evaluar el ahorro en comparación con otras soluciones existentes en el mercado pero, lamentablemente, hasta la fecha, no existe un mecanismo estándar reconocido para cuantificar este ahorro.

Teniendo en cuenta el amplio margen de interpretación que, a entender de Amadeus, permite la taxonomía, se está adoptando un enfoque prudente. Ante la duda, no se están incluyendo las actividades como elegibles. No obstante, Amadeus sigue supervisando diversas actividades que podrían ser consideradas como elegibles en los informes de ejercicios futuros.

[Anexo 2. Plantillas para KPIs - Actividades elegibles de la taxonomía](#)

Tabla I – Proporción de volumen de negocios de productos o servicios asociados a actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía

Proporción de volumen de negocios																					
Ejercicio financiero 2024		Año			Criterios de contribución sustancial					Criterios DNSH ('No causa perjuicio significativo')											
Actividades económicas (1)		Códigos (2)	Volumen de negocios (3)	Proporción del volumen de negocio año 2024 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), año 2023 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)	
Texto			Millones de Euros	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T	
Datos de alineación	A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																				
	Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)			0 %														0 %			
	De las cuales: actividades facilitadoras																				
Datos de elegibilidad	De los cuales : actividades de transición																				
	A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero medioambientalmente no sostenibles (actividades no alineadas con la taxonomía)																				
					EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL											
	Actividad 8.1 – Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	450,0	7,3 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									6,8 %		
	Volumen de negocios de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		450,0	7,3 %	7,3 %														6,8 %		
	A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		450,0	7,3 %															6,8 %		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la Taxonomía		5.691,7	92,7 %																		
Total		6.141,7	100 %																		

Tabla II – Proporción de CapEx de productos o servicios asociados con actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía

Proporción de CapEx																							
Ejercicio financiero 2024		Año			Criterios de contribución sustancial						Criterios DNSH ('No causa perjuicio significativo')												
Actividades económicas (1)		Código (2)	Gastos de capital (3)	Proporción de CapEx, año 2024 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción de CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), año 2023 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)			
Texto			Millones de Euros	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T			
Datos de alineación	A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																						
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																						
	CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)			0 %														0 %					
	De los cuales: facilitadoras																						
De los cuales : de transición																							
Datos de elegibilidad	A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades no alineadas con la taxonomía)																						
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL													
	Actividad 8.1 – Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas		CCM 8.1	18,6	1,7 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,0 %				
	CapEx de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)			18,6	1,7 %	1,7 %													2,0 %				
	A. CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)			18,6	1,7 %														2,0 %				
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																						
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía			1.060,8	98,3 %																			
Total			1.079,4	100 %																			

Tabla III – Proporción de OpEx de productos o servicios asociados con actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía

Proporción de OpEx																								
Ejercicio financiero 2024		Año			Criterios de contribución sustancial						Criterios DNSH ('No causa perjuicio significativo')													
Actividades económicas (1)		Códigos (2)	Gastos operativos (3)	Proporción de OpEx, año 2024 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Adaptación al cambio climático (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía circular (9)	Biodiversidad (10)	Mitigación del cambio climático (11)	Adaptación al cambio climático (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía circular (15)	Biodiversidad (16)	Garantías mínimas (17)	Proporción de OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.), año 2023 (18)	Categoría (actividad facilitadora) (19)	Categoría (actividad de transición) (20)				
Texto			Millones de Euros	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T				
Datos de alineación	A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																							
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																							
	OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)			0 %														0 %						
	De las cuales: facilitadoras																							
Datos de elegibilidad	De las cuales : de transición																							
	A.2 Actividades elegibles para la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades no alineadas con la taxonomía)																							
					EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL														
	Actividad 8.1 – Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	73,3	10,5 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									10,1 %					
	OpEx de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)			73,3	10,5 %	10,5 %													10,1 %					
	A. OpEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)			73,3	10,5 %														10,1 %					
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																								
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía			621,1	89,5 %																				
Total			694,4	100 %																				

NEIS E1 – CAMBIO CLIMÁTICO

La estrategia medioambiental de Amadeus se basa en tres pilares:

- **Responsabilidad.** Abordar el impacto medioambiental de las operaciones propias y, en la medida de lo posible, de la cadena de valor. Esto incluye medir, supervisar y mejorar continuamente la eficiencia de las operaciones de Amadeus.
- **Compromiso.** Ayudar a los clientes a reducir su propio impacto medioambiental. Amadeus desarrolla soluciones que ayudan a concienciar sobre el impacto medioambiental de los viajes, así como a identificar opciones que tengan un menor impacto. También desarrolla soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental.
- **Colaboración.** Con las partes interesadas de la industria en iniciativas conjuntas de sostenibilidad para abordar los desafíos globales vinculados a la sostenibilidad ambiental.

Esta estrategia de tres pilares se integra en la *ESG Ambition* de forma más amplia, siendo “*Fomentar la sostenibilidad medioambiental*” uno de los cuatro compromisos fundamentales que Amadeus se ha comprometido a mantener en el marco de su estrategia de sostenibilidad.

NEIS 2 GOV-3 - E1: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

Desde 2022, Amadeus incorpora dos métricas ambientales para el cálculo del Plan de desempeño de Amadeus (*Amadeus Performance Plan*), que forman parte de la remuneración variable de todos los empleados. Las dos métricas son:

- Consumo de electricidad por trabajador equivalente a tiempo completo (kWh por FTE)⁴⁹.
- Reducción de emisiones de alcance 1 y 2, en línea con el objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono en 2025.

Estas dos métricas, junto con otros tres objetivos de sostenibilidad adicionales relacionados con cuestiones sociales y de gobernanza, constituyen el 12% de la remuneración variable a corto plazo de todos los empleados de Amadeus (Bono Anual).

El Bono Anual es aplicable a todos los empleados de Amadeus, incluidos el Presidente y Consejero Delegado, así como a los miembros del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom). No obstante, no resultan de aplicación a los miembros del Consejo de Administración.

En Amadeus, la Comisión de Nominaciones y Remuneraciones revisa el desempeño en relación con los objetivos y determina la adecuación de su retribución en base al nivel de consecución de los mismos.

Véase la sección *NEIS 2 GOV-3 Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos* para más detalles.

E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático

En 2024, Amadeus ha elaborado su Plan de Transición Climática basándose en la estrategia, las iniciativas y los objetivos ya existentes, establecidos en años anteriores, y en los objetivos de reducción de emisiones validados por la iniciativa *Science Based Targets* (SBTi, de sus siglas en inglés). El Plan de Transición Climática (en adelante, también “el Plan”) ha sido aprobado por la *Sustainability Office*. Este Plan está alineado con el objetivo de limitar el calentamiento global a

⁴⁹ El equivalente a tiempo completo (FTE, por sus siglas en inglés Full-Time Equivalent) es el número de empleados convertido a una base de tiempo completo, por ejemplo, un empleado que trabaje a tiempo parcial cubriendo un 80 % de una jornada a tiempo completo se considerará un 0,8 FTE

1,5°C, en comparación con niveles preindustriales, en línea con el Acuerdo de París y los objetivos climáticos de la UE, para lograr cero emisiones netas a 2050.^{NEIS E1-1 p. 14}

Amadeus mide su emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), incluyendo las emisiones de alcance 1, 2 y 3, mediante el Sistema de Gestión Ambiental (EMS, de sus siglas en inglés “*Environmental Management System*”). Sobre esta base, y siguiendo los objetivos validados por SBTi, el Plan establece los siguientes objetivos:

- Reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 en un 42% en 2030, tomando 2022 como año base.
- Reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 25% en 2030, tomando 2022 como año base.
- Reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1, 2 y 3 en un 90% para 2050, tomando 2022 como año base, y neutralizar las emisiones residuales mediante la eliminación de carbono de la atmósfera.

Además de lo anterior, Amadeus ha establecido el objetivo interno de alcanzar la neutralidad en carbono en 2025, tras el compromiso asumido en 2017 de lograr un crecimiento neutro en emisiones de carbono al adherirse al Compromiso *Climate Neutral Now* de las Naciones Unidas. Este objetivo cubre las emisiones de alcance 1 y 2 con un enfoque de control operativo, y es independiente y adicional a los objetivos validados por SBTi.

Véase el apartado *E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo* para más información.

Para la consecución de estos objetivos, Amadeus seguirá implementando acciones en el corto, medio y largo plazo.

- Reducción. Amadeus implementa medidas para reducir o eliminar las emisiones de gases de efecto invernadero en las operaciones de Amadeus y, en la medida de lo posible, en cada parte de su cadena de valor.
 - Implementación de medidas de eficiencia energética para mejorar la eficiencia ambiental de las operaciones propias, aplicadas tanto en las oficinas propias de Amadeus como en las superficies alquiladas, así como en los centros de datos en propiedad.
 - Generación de energía renovable para autoconsumo en oficinas de Amadeus, cuando sea posible. Uso de instrumentos de mercado para promover el uso de energías renovables, como las garantías de origen.
 - Colaboración con las fases anteriores de la cadena de valor (*upstream*) para reducir las emisiones de alcance 3, a través de la implementación de criterios ambientales en los procesos de compra de Amadeus y desarrollo de acciones colaborativas con proveedores.
- Compensación. Amadeus seguirá invirtiendo en proyectos de compensación certificados que reduzcan, eviten o eliminen las emisiones de gases de efecto invernadero. Es importante señalar que la compensación no se contabiliza para la consecución de los objetivos validados por SBTi. Si bien, se tienen en cuenta para lograr la neutralidad en carbono en 2025 (ver párrafos anteriores).

Además de lo anterior, Amadeus ayuda a los clientes a descarbonizar su actividad mediante el desarrollo de soluciones tecnológicas.

Véase la sección *E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático*, para más detalles sobre las acciones clave de mitigación del cambio climático y las palancas para la descarbonización a desarrollar.

A fecha de publicación de este informe, Amadeus ha llevado a cabo un estudio preliminar para evaluar las inversiones necesarias para cumplir los objetivos del Plan de Transición Climática, así como su adecuación a los criterios establecidos en el Reglamento Delegado 2021/2139 de la Comisión. La volatilidad de los precios de la energía renovable y de los proyectos de compensación, así como la incertidumbre asociados a la validación de los instrumentos de mercado, incrementan la complejidad de este ejercicio y sus correspondientes márgenes de error.

En relación a las emisiones bloqueadas de activos y productos clave, Amadeus ha concluido que, a priori, estas emisiones no deberían impedir la consecución de los objetivos de reducción de emisiones de GEI, principalmente debido a los planes de migración a la nube⁵⁰.

Por último, en base a las actividades de Amadeus, cabe indicar que la compañía no está excluida de los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París. *NEIS E1-1 p. 16 g*

Plan de transición climática y estrategia de Amadeus

La estrategia general de Amadeus se ha definido a través de un conjunto de prioridades estratégicas, guiadas por los valores y temas materiales para Amadeus. En particular, “*Mantener los principios de sostenibilidad en el centro de nuestra forma de trabajar*” es uno de los pilares operativos sobre los que se basa la propia ejecución de la estrategia, cuya implementación efectiva se pretende llevar a cabo través de la *ESG Ambition*.

En el marco de la *ESG Ambition*, el cambio climático ocupa un lugar clave. Como parte del compromiso de “*Fomentar la sostenibilidad medioambiental*”, Amadeus tiene el objetivo de reducir sus impactos ambientales, incluyendo los de su cadena de valor, especialmente en relación con el cambio climático, y aspira a contribuir a la sostenibilidad de la industria mediante una propuesta de valor basada en el desarrollo de tecnología, en la medida de lo posible.

Uno de los principales objetivos está relacionado con la reducción de emisiones en línea con los objetivos del Acuerdo de París, y a un ritmo compatible con el aumento máximo de temperaturas de 1,5 grados Celsius en comparación con niveles preindustriales (véase más información en la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*). Este objetivo queda recogido en el Plan de Transición Climática de Amadeus, donde se describen sus objetivos climáticos, las acciones adoptadas y previstas para lograr dichos objetivos, y el modelo de gobernanza.

Como se ha indicado anteriormente, el Plan de Transición Climática de Amadeus ha sido aprobado por la *Sustainability Office*. Asimismo, el Consejo de Administración ha aprobado la *ESG Ambition* que incluye la meta de alcanzar la reducción de emisiones de carbono basados en la ciencia, en línea con los objetivos del Acuerdo de París. Véase más información en la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*.

⁵⁰Las oficinas en las que opera Amadeus son principalmente superficies arrendadas y las emisiones relacionadas con sus productos son residuales. En consecuencia, no se identifican emisiones bloqueadas relevantes.

NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

A través del análisis de doble materialidad y la evaluación de riesgos del cambio climático, Amadeus ha identificado los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la mitigación del cambio climático y la energía.

NEIS - E1 - Cambio climático		
Impactos, riesgos y oportunidades		
Subtemas	Horizontes temporales	Alcance
Mitigación del cambio climático y energía	Medio plazo	Operaciones propias y cadena de valor
- R O		
- Impacto negativo R Riesgo O Oportunidad		

Impactos

Amadeus impacta en el medio ambiente a través de sus emisiones de GEI, directas e indirectas, estando el inventario compuesto por:

- Alcance 1 son las emisiones directas derivadas del uso de gas natural, diésel y gases refrigerantes.
- Alcance 2 son las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad comprada y utilizada en las oficinas y el Centro de Datos de Amadeus.
- Alcance 3 son las emisiones que se producen en la cadena de valor, tanto en sus fases anteriores como posteriores. Las emisiones de alcance 3 de Amadeus suponen unas 10 veces la suma de los alcances 1 y 2.

Véanse más detalles en la sección E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales.

Como se ha indicado, debido a la naturaleza de las actividades de Amadeus, las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 son relativamente bajas en comparación con las emisiones totales de GEI. Sin embargo, dada la relevancia del cambio climático y la capacidad de Amadeus para influir en las emisiones de alcance 1 y 2, la compañía las considera relevantes a estos efectos.

Teniendo en cuenta que tanto las operaciones propias como las asociadas a la cadena de valor de Amadeus se desarrollan a nivel mundial, las emisiones de GEI se generan a la misma escala.

En consecuencia, Amadeus ha formulado su Plan de Transición Climática, basado en sus objetivos validados por SBTi. El Plan describe también las acciones adoptadas y planificadas para la consecución de estos objetivos. Véase más información en la sección anterior E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático.

Riesgos y oportunidades - Plan de resiliencia

En 2024, Amadeus ha actualizado el análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en base a las directrices del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, de sus siglas en inglés *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), los escenarios más recientes del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, de sus siglas en inglés *Intergovernmental Panel on Climate Change*) y la Red de Bancos Centrales y Supervisores para Enverdecer el Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés, *Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System*). A

estos efectos, se han considerado tanto los riesgos físicos como los de transición (véase la tabla a continuación). La metodología y las hipótesis consideradas, incluidos los horizontes temporales, se han descrito en la sección *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima*.

La evaluación abarca los activos y las actividades empresariales de Amadeus.

El análisis de resiliencia se ha llevado a cabo junto con la evaluación cualitativa de los riesgos, teniendo en cuenta las proyecciones climáticas. En base a los resultados obtenidos, Amadeus ha identificado las medidas de prevención y mitigación existentes, y ha proporcionado recomendaciones para abordar cada riesgo específico.

A estos efectos, cabe señalar que algunas de las cuestiones analizadas podrían considerarse tanto riesgos como oportunidades. Si bien, en el marco de este análisis, Amadeus las ha clasificado de acuerdo a los resultados de su evaluación, como riesgo o como oportunidad -en ningún caso, como ambos-.

La siguiente tabla ofrece un resumen de los principales riesgos físicos y de transición identificados, así como de las principales medidas de resiliencia implementadas por Amadeus para su gestión.

Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción y medidas de gestión	Evaluación de riesgos
Riesgos físicos, agudos y/o crónicos		
Al operar en más de 190 países en todo el mundo, Amadeus, a lo largo de la cadena de valor, está expuesta a riesgos físicos tanto crónicos como agudos que pueden afectar a las comunidades en las que la compañía, sus proveedores y/o clientes operan. Según las proyecciones consideradas, los cambios a corto plazo podrían ser pequeños comparados con la variabilidad natural, pero se podría esperar que los cambios acumulados a lo largo del tiempo pudieran tener un efecto transformador en algunas áreas.		
Riesgos físicos que afectan a las comunidades donde Amadeus opera	El riesgo de incremento de la severidad de los fenómenos meteorológicos extremos y de cambios en los patrones climáticos locales se ha evaluado, hasta la fecha, como no material, debido a la presencia global de Amadeus, que ayuda a minimizar/diversificar los riesgos locales. En relación con los clientes, el servicio ininterrumpido al cliente 24/7 de Amadeus está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario. Además, Amadeus ha creado un equipo global para coordinar respuestas en materia de responsabilidad social para afrontar acontecimientos adversos que puedan suceder en los mercados en los que trabaja la compañía.	Bajo a moderado
Riesgos físicos que afectan a los proveedores de viajes y/o clientes	A medio y largo plazo, la probabilidad de que se produzca algún impacto en alguna de las oficinas de Amadeus en todo el mundo es relativamente alta, sobre todo en escenarios de altas emisiones, debido a la presencia global de la compañía. Aunque el impacto es generalmente bajo, su prevención es relativamente sencilla, facilitando la mitigación a través de la tecnología de las comunicaciones, lo que permite mantener ininterrumpidamente las operaciones.	Bajo
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus	Además, se han implementado estrategias de continuidad empresarial que pueden hacer frente a los efectos de los fenómenos meteorológicos extremos locales. También se ha diseñado un programa de resiliencia empresarial para proteger a los empleados, activos e infraestructura y minimizar los posibles impactos a límites aceptables. En lo que respecta a los activos, los daños en los mismos como consecuencia de cambios en los patrones climáticos extremos serían a priori mínimos, dada la naturaleza del negocio (no fabricación, medidas de trabajo híbrido implementadas, y alquiler de oficinas). El riesgo más significativo podría estar relacionado con cualquier evento que afecte las operaciones habituales del centro de datos en Erding. Este riesgo se ve mitigado por el plan de Amadeus de transición a la nube en el próximo ejercicio. En cualquier caso, Amadeus tiene una póliza de seguro por daños a la propiedad e interrupción de negocios.	Bajo
Riesgos de transición		
Riesgos regulatorios: regulaciones relacionadas con la información climática	Se prevé que un número creciente de países, especialmente en Europa, estén sujetos a obligaciones cada vez más exigentes en materia de reporte de información relacionada con el cambio climático. Estas nuevas normativas, previsiblemente, resultarán de aplicación a Amadeus y a su cadena de valor. En cualquier caso, como resultado del análisis realizado y de los umbrales establecidos internamente, los riesgos relacionados serían calificados como bajos, a menos que éstas lleguen a ser demasiado complejas y heterogéneas. En este sentido, Amadeus está reforzando su diálogo activo con los representantes de la UE y otras partes interesadas e implementando medidas internas para cumplir con los requerimientos relacionados.	Bajo

Riesgos relacionados con el cambio climático	Descripción y medidas de gestión	Evaluación de riesgos
Riesgos regulatorios: regulaciones que imponen cargos y/o reducciones de emisiones	La implementación de mercados regionales de emisiones en una industria con orientación global como la de los viajes y el turismo, y en particular la de la aviación, podría inevitablemente generar disrupciones competitivas y políticas. Estas cuestiones generan incertidumbre e imponen costes adicionales a la industria, en particular en el corto y medio plazo. Aunque Amadeus tiene operaciones importantes en todo el mundo, no se espera que estas regulaciones tengan un impacto financiero o reputacional significativo. La diversificación geográfica de las actividades de Amadeus ayuda a mitigar este riesgo.	Moderado
Riesgos reputacionales	Los viajeros, y el público en general, son cada vez más conscientes de las amenazas del cambio climático y esperan y exigen que las compañías desarrollen sus operaciones en respeto con el medioambiente. El número de usuarios que demandan opciones de viaje sostenibles está aumentando significativamente y los movimientos sociales como "flygskam" (vergüenza de volar) se han expandido en ciertos mercados. Además, se espera que las empresas cumplan con los requerimientos ambientales de la industria y controlen su desempeño ambiental. Aunque Amadeus no es una empresa B2C y, por tanto, su exposición a los usuarios finales y consumidores y a la opinión pública es limitada, su reputación y marca podrían verse afectadas si no responde, o se percibe que no lo hace, de manera responsable y eficaz al cambio climático. Otro riesgo potencial podría surgir de la no consecución de los objetivos marcados, tanto a corto plazo como de cero emisiones netas, validados por SBTi en 2024. Además, tanto la cadena de valor ascendente como la descendente están particularmente expuestas a riesgos reputacionales. En este sentido, Amadeus implantó en 2009 su Sistema de Gestión Medioambiental (EMS, por sus siglas en inglés) -en proceso de mejora continua- y participa en reconocidos índices de sostenibilidad. Estas medidas permiten a Amadeus reportar con transparencia su rendimiento ambiental e identificar las mejores prácticas y áreas de mejora.	Moderado
Riesgos tecnológicos	Los desarrollos o innovaciones tecnológicas que apoyan la transición hacia un sistema económico de bajas emisiones de carbono y mayor eficiencia energética pueden tener un impacto significativo en las organizaciones. Como proveedor tecnológico para el sector de los viajes y el turismo, Amadeus debe promover soluciones que ayuden a los clientes a mejorar su eficiencia operacional y (por ejemplo, optimizando el consumo de combustible). Por su parte, si los proveedores y clientes no son capaces de desarrollar la tecnología adecuada en el medio y largo plazo, podrían enfrentarse a los riesgos asociados. No obstante, se espera que los principales proveedores y clientes de Amadeus inviertan, desarrollen y/o implementen avances y soluciones tecnológicas de bajas emisiones.	Moderado
Riesgos del mercado	Como empresa tecnológica que opera en el sector de los viajes, las actividades de proceso de datos de forma ininterrumpida es crucial para garantizar las operaciones diarias de Amadeus. En caso contrario, las alteraciones en el suministro energético pueden afectar a las operaciones, en función de su magnitud y el momento en el que se produzcan. En Amadeus, el rendimiento eficiente del centro de datos es importante para gestionar los costes y garantizar el suministro energético. Además, parte de la cadena de valor ascendente (upstream) de Amadeus podría estar especialmente expuesta a un mayor reclamo en la eficiencia energética de sus operaciones y las emisiones de GEI asociadas. En consecuencia, las empresas deberán anticiparse a dichos requisitos e incorporarlos en sus productos y servicios, y sus procesos de innovación. Por último, tanto Amadeus como su cadena de valor deben priorizar su propio desempeño ambiental para atraer y/o retener el talento de las generaciones más jóvenes.	Alto

Por otra parte, las oportunidades para Amadeus relacionadas con el cambio climático están ligadas al desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a informar a los viajeros sobre opciones de viaje sostenibles y contribuyan a que los proveedores de viajes mejoren la eficiencia ambiental de sus actividades. Estas soluciones permiten impulsar la conversión de clientes, la fidelización y la reputación en el mercado.

En este sentido, Amadeus desarrolla y promueve soluciones tecnológicas que pueden ayudar a los clientes a reducir sus emisiones de GEI. La creciente demanda de productos y servicios que ayuden a combatir el cambio climático genera oportunidades de negocio que podrían tener un potencial efecto financiero en Amadeus (resultados financieros y flujo de caja). Ver más información en la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, tabla *Desarrollos tecnológicos*.

Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
Nuevos productos y servicios	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Las soluciones de Amadeus pueden comparar las emisiones de diferentes itinerarios, utilizando calculadoras de carbono como la de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) o el Travel Impact Model de Travallyst.
	Reportar	Recopilar todas las emisiones liberadas en viajes de negocios por una organización.
	Compensar	Incluir la opción de compensar las emisiones de carbono liberadas durante un viaje.
Ventajas competitivas	Módulo Altéa Departure Control System Flight Management	Optimización de la distribución de la carga de las aeronaves, ayudando también a las aerolíneas a estimar mejor el combustible necesario en cada salida.
	Amadeus Sky Suite	Facilita la planificación de rutas y horarios para aerolíneas con sofisticados algoritmos que estiman la demanda de viajes, lo que ayuda a optimizar el uso de recursos como el combustible y las emisiones derivadas. La solución ayuda a las aerolíneas a decidir dónde volar, con qué tipo de avión y con qué frecuencia para optimizar el retorno y minimizar las emisiones por pasajero.
	Airport Sequence Manager	Facilitar la implementación de la Toma de Decisiones Colaborativa (CDM) en los aeropuertos, lo que supone reducciones de costes económicos, emisiones de CO ₂ , contaminación local, ruido por vuelo y aumento de la eficiencia en los aeropuertos y la satisfacción de los viajeros.
	Airport Cloud Use Service (ACUS)	ACUS permite a los agentes acceder fácilmente a cualquier sistema de aerolínea que necesiten para brindar un mejor servicio a los pasajeros. La solución está disponible en más de 100 aeropuertos en todo el mundo.
	Hotel solutions	Por ejemplo, Delphi, una solución que puede ayudar a los hoteles a abordar el desperdicio de alimentos al proporcionar una comunicación mejorada y operaciones optimizadas en todos los departamentos, centrándose específicamente en la previsión precisa, las actualizaciones en tiempo real y la gestión de los pedidos de eventos de banquetes, y la planificación precisa de las comidas, minimizando así el exceso de producción de alimentos.

Amadeus ha optado por acogerse a la posibilidad de introducir paulatinamente ciertos requerimientos de información para omitir el requisito relacionado con los efectos financieros de los riesgos físicos y de transición materiales y las oportunidades potenciales relacionadas con el clima, requeridos en el *E1-9: Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático*, dada la complejidad e incertidumbre asociados al cálculo de dichos efectos financieros.

NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa relacionados con el clima

Para identificar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático, se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones en el análisis de doble materialidad de Amadeus⁵¹:

- Evaluación del inventario de GEI. Inventario y análisis de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de Amadeus de conformidad con las normas y directrices de GHG Protocol⁵².
- Análisis cualitativo de Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático de Amadeus, actualizado en 2024.

En la sección a continuación se incluye una descripción más detallada de la evaluación de riesgos asociados al cambio climático.

Riesgos y oportunidades

En 2024, Amadeus ha actualizado el análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el clima utilizando las directrices del TCFD. El objetivo de este ejercicio ha sido actualizar y complementar la evaluación cualitativa realizada previamente, basándose en los escenarios más recientes del IPCC y NGFS.

- Riesgos físicos relacionados con el cambio climático. Este análisis se basa en los escenarios Trayectorias de Concentración Representativas (RCP) y Trayectoria Socioeconómica Compartida (SSP) del IPCC, que incluyen proyecciones climáticas de corto y largo plazo⁵³:
 - Escenarios de emisiones de GEI altas y muy altas (RCP 8.5, SSP3-7.0 y SSP5-8.522).
 - El escenario intermedio de emisiones de GEI (RCP 4.5 y SSP2-4.5).
 - Los escenarios de emisiones muy bajas y bajas de GEI (RCP 2.6, SSP1-1.9 y SSP1-2.6).

Se han examinado los activos y las actividades comerciales de Amadeus que podrían estar expuestos a peligros relacionados con el clima, incluyendo la cadena de valor. Como se ha indicado anteriormente, para evaluar los riesgos físicos se han utilizado fuentes oficiales, como el atlas climático interactivo⁵⁴. Amadeus ha considerado a estos efectos el corto, medio y largo plazo según lo definen las fuentes utilizadas⁵⁵.

En este sentido, han sido analizados los cambios en variables como la temperatura media, los días con temperaturas superiores a 40°C o los patrones de precipitaciones, entre otros, tanto en escenarios de bajas como de altas emisiones, y sus efectos relacionados (incluidos los impactos asociados al aumento de los costes energéticos debido al aumento de las temperaturas, la afectación en la seguridad de los empleados, etc.), identificando y evaluando los riesgos físicos tanto agudos como crónicos. Además, se han tenido en cuenta fuentes públicas de información publicadas por los principales proveedores de Amadeus o mapas de riesgos específicos del sector.

⁵¹Véase el apartado NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa para obtener más detalles.

⁵²Consultar GHG Protocol Corporate Standard (versión 2004) https://ghgprotocol.org/sites/default/files/2023-03/Scope3_Calculation_Guidance_0%5B1%5D.pdf

⁵³El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático establece varios escenarios de trayectorias de concentración representativas (RCP) y trayectorias socioeconómicas compartidas (SSP, por sus siglas en inglés). Ver más información en https://www.ipcc.ch/report/ar6/syr/downloads/report/IPCC_AR6_SYR_SPM.pdf

⁵⁴Por ejemplo, <https://climate.copernicus.eu/> y <https://interactive-atlas.ipcc.ch/>

⁵⁵Corto plazo (2021-2040), medio plazo (2041-2060), largo plazo (2081-2100).

- Para realizar un análisis cualitativo la exposición de Amadeus a los riesgos de transición a lo largo de las operaciones propias y/o su cadena de valor, se han considerado escenarios de transición ordenada, tal como se definen los escenarios NGFS. Esto supone la introducción de políticas climáticas en una fase temprana y de manera progresiva más estrictas para limitar el calentamiento global por debajo de 1,5 °C para 2050⁵⁶.

Se han evaluado cualitativamente los riesgos políticos, legales, de reputación, tecnológicos y de mercado sobre las operaciones propias de Amadeus y su cadena de valor, considerando el impacto potencial en sus actividades comerciales y la probabilidad a corto y/o medio plazo⁵⁷. En particular, se han considerado fuentes públicas de información de los principales proveedores de Amadeus o mapas de riesgos específicos del sector.

Seguendo la metodología de riesgos corporativos de Amadeus, cada riesgo identificado se ha evaluado en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia. Como resultado, no se ha identificado ningún activo de Amadeus que sea incompatible con la transición a una economía climáticamente neutra o que requiera esfuerzos significativos para que sea compatible. No obstante, en su caso, las alteraciones en el suministro de energía podrían tener en el futuro un efecto financiero en las operaciones, dependiendo de la magnitud y el momento de la interrupción (rendimiento financiero y flujo de caja).

Además, Amadeus participa y desarrolla proyectos que conducen a una reducción de las emisiones de GEI. La creciente demanda de productos y servicios que ayuden a combatir el cambio climático genera oportunidades de negocio con posibles potenciales efectos financieros en Amadeus (resultados financieros y flujo de caja).

La descripción de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificados se ha incluido en el apartado *NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio*, incluido el grado en que los activos y las actividades comerciales pueden estar expuestos a peligros identificados relacionados con el clima. Además, en las cuentas anuales consolidadas de Amadeus se ha incluido una breve mención a los riesgos de sostenibilidad, particularmente aquellos relacionados con el cambio climático, y los métodos mediante los cuales han sido identificados y evaluados. Para más detalles, véase la nota 22.5 Asuntos en materia de sostenibilidad.

E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

En la siguiente tabla se describen las políticas implementadas para gestionar los impactos materiales, riesgos y oportunidades relacionados con la mitigación del cambio climático y la energía:

⁵⁶Véase más información en: https://www.ngfs.net/sites/default/files/media/2024/11/20/ngfs_climate_scenarios_technical_documentation.pdf

⁵⁷Debido a la naturaleza de las actividades que realiza Amadeus y al plan de migración a la nube, los activos propios no parecen estar expuestos riesgos de transición.

Políticas clave: mitigación del cambio climático y energía

Política ambiental - Mitigación del cambio climático y energía

Descripción y objetivos	A través de esta política, Amadeus formaliza sus principios operativos y compromisos en materia ambiental para mejorar continuamente el desempeño ambiental de sus propias operaciones y las de su cadena de valor: • Identificar y evaluar los impactos ambientales, los riesgos y las oportunidades de las propias operaciones y la cadena de valor de Amadeus, incluidos, entre otros, los relacionados con el cambio climático. • Gestionar eficazmente los impactos, riesgos y oportunidades ambientales materiales, en particular los relacionados con la energía, la mitigación del cambio climático y la generación directa e indirecta de gases de efecto invernadero. • Reducir las emisiones de acuerdo con los objetivos del Acuerdo de París, a un ritmo compatible con el aumento máximo de 1,5 grados centígrados de las temperaturas, siguiendo la orientación del SBTi. • Promover medidas de eficiencia energética. • Ampliar el uso de energías renovables. • Analizar, cuantificar y mejorar, siempre que sea posible, el desempeño ambiental de los productos y servicios de Amadeus. Fomentar y desarrollar soluciones tecnológicas que ayuden a mejorar el desempeño ambiental de los clientes que utilizan dichas soluciones. • Colaborar con socios de la industria e instituciones públicas en el logro de objetivos ambientales comunes, para la industria de viajes en su conjunto. • Transferir eficazmente los principios contenidos en esta Política a los proveedores, contratistas y socios comerciales relevantes.
IROs materiales relacionados	Véase la sección <i>NEIS 2 SBM-3 - Et: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y política establecidas.
Alcance o sus exclusiones	La Política aplica a Amadeus IT Group S.A. y a todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política. Algunos de los principios de la Política, dependiendo de la materialidad de cada caso, se extienden a aquellos terceros del Grupo Amadeus que trabajan para, o proporcionan cualquier tipo de producto, servicio o bienes a Amadeus, incluidos, entre otros, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes. Por último, la política también se aplica a las empresas conjuntas, en función de su materialidad y al nivel de participación y control de Amadeus en la empresa conjunta en particular.
Máximo nivel responsable de su implementación	El Presidente y CEO de Amadeus asume la responsabilidad directa sobre los aspectos de sostenibilidad y es el responsable máximo de la definición y ejecución de la estrategia de sostenibilidad (ESG). El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de la Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), —que actuará como validador final de todas las decisiones— en materia de sostenibilidad y, en particular, ambiental. La <i>Sustainability Office</i> (ESG) es la responsable última de la definición de la estrategia medioambiental de Amadeus, el progreso del desempeño ambiental, la coherencia y la alineación con la <i>ESG Ambition</i> y, en particular, las cuestiones medioambientales en toda Amadeus, así como la adaptación continua a las tendencias y requerimientos del mercado, apoyándose en el Comité de Dirección ESG y el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom). El <i>Group Head of Environmental and ESG reporting</i> (ESG), dentro de la <i>Sustainability Office</i> (ESG), es directamente responsable de la medición, el seguimiento, la mejora y el establecimiento de objetivos relacionados con el cambio climático, así como de la política medioambiental de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Net-Zero estándar de SBTi. Leyes y regulaciones relacionadas con la sostenibilidad ambiental.
Intereses de las partes interesadas clave	Se han tenido en cuenta las partes interesadas sin representación.

Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-environmental-policy.pdf
----------------	--

Política de Sostenibilidad - Mitigación del cambio climático y energía

Descripción y objetivos	La Política de Sostenibilidad formaliza la <i>ESG Ambition</i> de Amadeus y su compromiso con el desarrollo sostenible a través de los principios ESG que rigen el resto de las políticas relacionadas con la sostenibilidad. En particular, el documento formaliza el compromiso de Amadeus por fomentar la sostenibilidad medioambiental, incluyendo: • Asumir la responsabilidad del impacto medioambiental de las operaciones de Amadeus e implementar iniciativas para mejorar el desempeño medioambiental de la compañía. • Medir el impacto medioambiental generado por Amadeus, establecer planes de acción para reducir las emisiones y supervisar el progreso, así como promover prácticas responsables entre los empleados. • Analizar y mejorar, siempre que sea posible, el comportamiento medioambiental de los productos y servicios de Amadeus, buscando la innovación sostenible para generar beneficios medioambientales a largo plazo. • Colaborar con socios de la industria e instituciones públicas en el logro de objetivos medioambientales comunes para la industria de viajes
IROs materiales relacionados	Consultar la sección <i>NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	La Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza, incluida la Política de Sostenibilidad.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política.
Máximo nivel responsable de su implementación	El Comité de Dirección ESG es un órgano de gobierno de ESG compuesto por altos ejecutivos para influir en la dirección de la ambición de ESG y tomar decisiones periódicas. Actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), que actuará como validador final de todas las decisiones. La <i>Sustainability Office</i> supervisa el progreso, la coherencia con la <i>ESG Ambition</i> en Amadeus y la adaptación continua a las tendencias y las demandas del mercado (incluido el desarrollo de la estrategia ESG, la implementación de proyectos ESG estratégicos, la presentación de informes ESG y la autoridad sobre las decisiones clave en materia de sostenibilidad), apoyándose en el Comité de Dirección ESG y el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom).
Normas o iniciativas de terceros	No aplica.
Intereses de las partes interesadas clave	Para definir la <i>ESG Ambition</i> y, en consecuencia, la Política de Sostenibilidad, se ha seguido un enfoque de abajo arriba (<i>bottom up</i>), en el que han participado las unidades de negocio de Amadeus con profundo conocimiento de las partes interesadas afectadas.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/all-years/corporate-governance/politicas/amadeus-politica-sostenibilidad-06-2024.pdf

Política de Derechos Humanos - Mitigación del cambio climático y energía

Descripción y objetivos	El propósito de la Política de Derechos Humanos es reafirmar el compromiso de Amadeus por respetar y promover los derechos humanos en las operaciones propias y la cadena de suministro. Esta política incluye, entre otros compromisos, la integración de la sostenibilidad en todas sus actividades y el fomento de la sostenibilidad medioambiental entre sus grupos de interés. La Política hace referencia al Código Ético y de Conducta Empresarial y a la Política Medioambiental de Amadeus. En concreto, incluye compromisos y objetivos relacionados con el medio ambiente y establecen directrices y mejores prácticas para contribuir a la lucha contra el cambio climático, prevenir la contaminación en los procesos de producción, promover la economía circular, el uso adecuado de los recursos hídricos y la protección de la biodiversidad y la naturaleza. Consulte los detalles sobre las medidas para proporcionar y/o permitir la reparación de los impactos sobre los derechos humanos en la sección <i>NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida</i>
-------------------------	---

IROs materiales relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3 - E1: <i>IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y política establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y a todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política. También resulta de aplicación a los terceros elegibles del Grupo Amadeus que trabajen para, o proporcionen cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus, incluyendo, pero sin limitarse a, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes.
Máximo nivel responsable de su implementación	El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de esta Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección –que actuará como validador final de las decisiones– en materia de sostenibilidad y, en particular, de derechos humanos. La <i>Sustainability Office</i> (ESG) y el Comité de Dirección de ESG tienen la responsabilidad de cumplir con estos compromisos, así como de supervisar su implementación y ayudar a garantizar que cualquier incumplimiento se informe a través del canal <i>Speak-up</i> y sea investigado por el departamento de Cumplimiento Corporativo.
Normas o iniciativas de terceros	Principales referentes internacionales establecidos por las Naciones Unidas • Pacto Mundial de las Naciones Unidas. • La Carta Universal de Derechos Humanos, que constituye la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. • Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) sobre empresas y derechos humanos. • Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para las Empresas Multinacionales • Carta Social Europea
Intereses de las partes interesadas clave	A través de expertos internos responsables a nivel corporativo que tienen conocimiento de los intereses de las partes interesadas
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://amadeus.com/documents/policies/compliance/amadeus-human-rights-policy.pdf

E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático

El Plan de Transición Climática de Amadeus incluye planes de acción para reducir el impacto climático y abordar las emisiones. Como previamente se ha mencionado, el Plan está alineado con el objetivo del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales y promueve la adaptación del Grupo a una economía baja en carbono.

Acciones clave - Mitigación del cambio climático y energía

Proyecto Helios	
Alcance	Oficinas de Amadeus S.A.S. en Niza
Horizonte temporal	2023-2025
Descripción y resultados	El objetivo del proyecto Helios es reducir el consumo energético y aumentar el uso de energías renovables en la oficina con mayor superficie de Amadeus, ubicada en Niza. El proyecto comenzó en 2023 con el impulso de más de 50 empleados voluntarios dirigidos por la dirección de la compañía y consta de varias acciones: • Sustitución de equipos de calefacción, ventilación y aire acondicionado para aumentar la eficiencia. • Instalación de ventanas con doble acristalamiento. • Mejora del aislamiento de techos en edificios donde se ha identificado una fuga de calor significativa mediante imágenes termográficas. • Iluminación LED en los aparcamientos. • Obras de perforación de geoalmacenamiento, en curso, que deberán permitir, una vez concluidas, una reducción del 65% del consumo energético de calefacción y aire acondicionado. Con estas medidas, durante 2024 se evitaron 30 t de emisiones de CO₂ y se estima que se evitarán más de 200 t de emisiones de CO₂ hasta 2030.
Medidas de eficiencia energética en edificios de oficinas	
Alcance	Oficinas del Grupo Amadeus
Horizonte temporal	2024-2030
Descripción y resultados	Amadeus pone en marcha determinadas acciones recomendadas como resultado de las auditorías energéticas en sus oficinas, como la sustitución de la iluminación en las oficinas de Madrid. Además, Amadeus ha iniciado la instalación de sensores de presencia en oficinas específicas y espera cubrir con ellos el 50% del total de m² de los centros de Amadeus. Esto puede ayudar a mejorar la eficiencia energética para la climatización de los espacios, con una reducción estimada del 8% en el consumo eléctrico. Con estas y otras medidas similares, en 2024 se evitaron más de 120 t de CO₂, mientras que para 2030 se esperan evitar aproximadamente 700 t de CO₂.
Energía renovable	
Alcance	Oficinas del Grupo Amadeus
Horizonte temporal	Anualmente, a partir de 2024
Descripción y resultados	Para cumplir con su compromiso de alcanzar un abastecimiento anual de electricidad 100% renovable para 2030, Amadeus planea: • Adquirir certificados de Garantías de Origen de energía renovable o instrumentos similares, ampliando su uso a todas las oficinas de Amadeus. Amadeus utiliza Garantías de Origen de energía renovable para la electricidad utilizada en su Centro de Datos en Alemania desde 2019. En 2024, el Centro de Datos representó el 61% del consumo total de electricidad de Amadeus. Si bien, debido a los planes de migración a la nube, se espera que la electricidad consumida en Centro de Datos se reduzca significativamente en los próximos años. Asimismo, en aquellos países donde están ubicadas las oficinas de Amadeus, se ha definido una hoja de ruta para la adquisición de certificados de energía renovable en función del tipo disponible, y priorizando aquellos con mayor consumo eléctrico. Por otra parte, algunas de las oficinas de Amadeus, como las de Manila, Londres y San José, ya funcionan con energía renovable. • Siempre y cuando sea posible, aumentar la producción de electricidad renovable para autoconsumo. Por ejemplo, instalamos paneles fotovoltaicos en nuestra oficina de Londres, que en 2024 han generado 60.519 kWh. Estas acciones se limitan a un número reducido de edificios, propiedad de Amadeus o sobre los que tiene derechos o influencia para actuar, de sus más de 100 oficinas en todo el mundo. Con esta acción, Amadeus evitará el 100% de sus emisiones de alcance 2 en 2030.
Trabajo híbrido.	
Alcance	Grupo Amadeus
Horizonte temporal	A partir de 2022

Acciones clave - Mitigación del cambio climático y energía

Descripción y resultados	La implementación del modelo de trabajo híbrido en 2022, que equilibra las necesidades de la compañía con la flexibilidad para que los empleados combinen el trabajo desde casa y la oficina, ha reducido las emisiones de alcance 3 de Amadeus derivadas de los desplazamientos al trabajo (categoría 7). Se espera que se eviten aproximadamente 7.000 t de CO ₂ en 2030 teniendo en cuenta tanto el crecimiento esperado de la plantilla de Amadeus como la adopción de tecnologías más limpias en vehículos de pasajeros.
Compromiso con los proveedores.	
Alcance	Proveedores del Grupo Amadeus
Horizonte temporal	2024-2050
Descripción y resultados	La compañía colabora con sus proveedores en el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones de carbono para descarbonizar las actividades relacionadas, que representan más de la mitad de las emisiones de alcance 3 de Amadeus, alineándolo con los objetivos de Amadeus, y demostrar el progreso hacia su consecución. Amadeus ha clasificado a sus proveedores en función de su actividad, ubicación y gasto, e identificado a aquellos con mayor volumen de emisiones. Asimismo, ha evaluado si han establecido objetivos basados en la ciencia o si han aprobado planes de descarbonización. En función de esta evaluación, Amadeus está priorizando la interacción con sus principales proveedores por emisiones que no tienen objetivos o planes para reducir sus emisiones, y se les requerirá que se comprometan con SBTi. Dentro de esta línea de acción, Amadeus está revisando sus procesos de compras a proveedores y promoverá el uso de energía renovable por su parte, favoreciendo a aquellos que tengan un mayor porcentaje de suministro de energía renovable. Con estas acciones Amadeus espera reducir más de 19.000 t de CO₂eq de sus categorías 1 y 2 de alcance 3.

Además de lo mencionado anteriormente, y especialmente relacionado con la oportunidad material identificada en el proceso de doble materialidad, es importante destacar la iniciativa *Green IT*, lanzada en 2022. Este programa tiene por objetivo convertir los principios del software ecológico en la piedra angular de las prácticas de ingeniería de Amadeus para optimizar la eficiencia en el uso de energía y carbono de sus operaciones tecnológicas y software. Los cuatro ejes de trabajo en Green IT son los siguientes:

- Sensibilizar sobre la sostenibilidad en la comunidad de ingeniería de Amadeus;
- Implicar a los empleados con pautas concretas y prácticas para el desarrollo de software ecológico a lo largo de todo el ciclo de vida;
- Implementar herramientas y métricas para medir las emisiones de carbono de nuestro software y la madurez de nuestras prácticas en tecnologías verdes;
- Fomentar y promover acciones orientadas a optimizar la eficiencia de Amadeus.

Entre otros aspectos a destacar del desarrollo de la iniciativa Green IT en 2024, cabría mencionar la producción de la prueba de concepto *Amadeus Software Carbon Measurement Engine* (CARMEN). Este motor está basado en las especificaciones del *Software Carbon Intensity* de la *Green Software Foundation*, y permitirá a Amadeus capturar la eficiencia en el uso de carbono de sus aplicaciones de software, basándose en telemetría en tiempo real y conjuntos de datos sobre el consumo energético y la intensidad de carbono de la red eléctrica.

Además, la medición del impacto en CO₂ de las soluciones tecnológicas de Amadeus está ahora integrada en los cuadros de mando FinOps para cada una de las aplicaciones en la nube, y en su ciclo de vida de entrega de software. Por otra parte, se ha lanzado la segunda edición de la campaña Green IT para fomentar y promover proyectos de optimización de la eficiencia energética.

En relación a los recursos asignados, cabe indicar que cada una de estas acciones, de forma individual, no supera el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o gastos de capital significativos; habiendo sido definido dicho umbral para garantizar su alineamiento con el de materialidad de los estados financieros.

Adicionalmente, tal y como se indica en el apartado *E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático*, a fecha de publicación de este informe, Amadeus ha llevado a cabo un estudio inicial para evaluar las inversiones necesarias para cumplir los objetivos del Plan de Transición y su alineamiento con los criterios establecidos en el Reglamento Delegado 2021/2139 de la Comisión. La volatilidad de los precios tanto de las energías renovables como de las compensaciones, así como la relativa incertidumbre en cuanto a la validación de los instrumentos de mercado a utilizar, justifican la complejidad de este ejercicio y los márgenes de error asociados.

Por último, otra iniciativa estratégica que tiene implicaciones en el inventario de emisiones de Amadeus es la transición a la nube. Con la migración de Amadeus a la nube, a través de su asociación estratégica con Microsoft, el centro de datos de Alemania reducirá progresivamente sus operaciones y, por tanto, su consumo de energía en los próximos años.

En consecuencia, esta migración a la nube impactará en la huella de carbono de Amadeus, en concreto, en la reducción de las emisiones de alcance 1 y 2 y, por el contrario, el aumento de las emisiones de alcance 3.

E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

Amadeus ha establecido objetivos de reducción de emisiones de GEI a corto y largo plazo, en línea con su objetivo de comprender el impacto ambiental derivado de sus operaciones y la de su cadena de valor, y minimizarlo tanto como sea posible. En 2024, SBTi validó estos objetivos, calificando los de alcance 1 y 2 de Amadeus acordes con una trayectoria de 1,5 °C.

Los objetivos de Amadeus basados en ciencia son los siguientes:^{NEIS E1-4 p. 34 a}

- Objetivos a corto plazo:
 - Amadeus se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 en al menos un 42 % en 2030, tomando el 2022 como año base.
 - Amadeus se compromete a aumentar la compra de electricidad con garantías de origen renovable al 100% en 2030, partiendo del 63 % en 2022.
 - Amadeus se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 25 % en 2030, tomando el 2022 como año base.
 - Amadeus se compromete a que el 25% de sus proveedores, por emisiones correspondientes a los bienes y servicios adquiridos, tengan objetivos basados en la ciencia para 2028.
- Objetivos a largo plazo: cero emisiones netas para 2050:
 - Amadeus se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de alcances 1, 2 y 3 en un 90 % en 2050, tomando el 2022 como año base.

La metodología utilizada para realizar el seguimiento del desempeño en relación a los objetivos del alcance 2 es el enfoque basado en el mercado⁵⁸.

Amadeus ha seleccionado el año 2022 como año base a raíz de las tendencias y los acontecimientos globales con impacto sobre los viajes y el turismo, en particular los que afectan a las operaciones de Amadeus -como la crisis sanitaria de la COVID-19 y los acontecimientos geopolíticos y de seguridad-, a fin de mitigar la influencia de factores externos que pudieran distorsionar la huella de carbono de Amadeus y seleccionar cifras representativas.

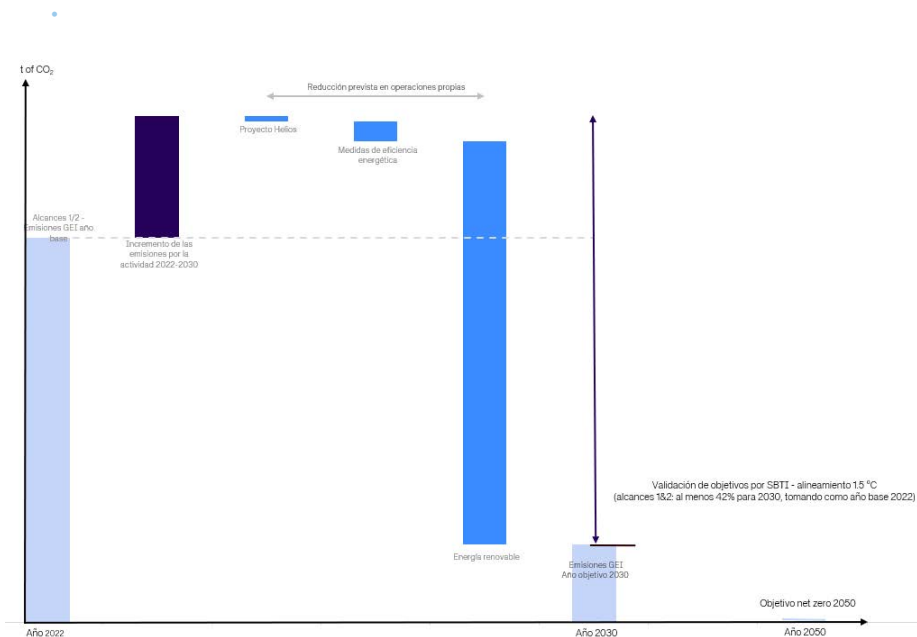
⁵⁸ Las emisiones de GEI de alcance 2 de Amadeus se han calculado utilizando el enfoque basado en el mercado y la ubicación, siguiendo la Guía de Alcance 2 del Protocolo de GEI, como se describe en la sección E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales

El alcance de los objetivos incluyen las emisiones del Grupo. Asimismo, utiliza un enfoque de control operacional para calcular las emisiones de GEI.

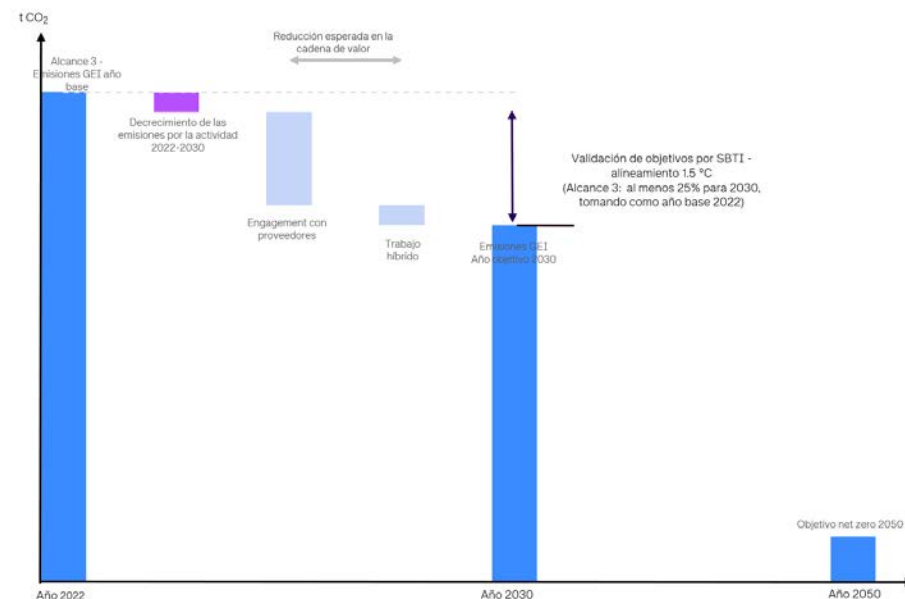
Tras revisar la guía SBTi para el sector de las "tecnologías de la información y la comunicación (TIC)", se ha concluido que Amadeus no está obligada a referirse a los criterios establecido para dicho sector. En consecuencia, no se han tenido en consideración la trayectoria de emisiones sectorial a estos efectos. En cualquier caso, para definir los objetivos, Amadeus ha tenido en cuenta los acuerdos y normas climáticas globales establecidas para limitar el calentamiento global a 1,5 °C⁵⁹. Además, en el proceso de establecimiento de objetivos, el Grupo ha considerado futuros desarrollos y cambios organizativos (por ejemplo, el posible aumento de su plantilla, el aumento de los gastos, el impacto del cambio climático en las regiones en las que se ubican las oficinas de Amadeus, la migración a la nube...).

En relación con las palancas de descarbonización y sus contribuciones cuantitativas globales para alcanzar las metas de reducción de las emisiones de GEI, como se describe en la sección E1-3: *Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático*:

⁵⁹Acuerdo de París (2015), Pacto Verde Europeo de la UE, etc



- En relación al alcance 1 y 2, se han adoptado y planificado medidas de eficiencia energética en las oficinas de Amadeus con el fin de reducir el consumo energético y, en consecuencia, las emisiones. Además, para el alcance 2, se ha definido una hoja de ruta para la compra de electricidad con garantía de origen renovable, con el fin de alcanzar el compromiso establecido a 2030.



- En el caso de las emisiones de alcance 3, Amadeus está actuando principalmente sobre aquellas procedentes de actividades relacionadas con sus proveedores, que representan más de la mitad de su alcance 3 (principalmente, la categoría 1). Se ha realizado un estudio para clasificar a los proveedores, identificar aquellos que generan un mayor volumen de emisiones, y evaluar si han establecido objetivos basados en la ciencia o disponen de planes de descarbonización aprobados. En base a este estudio, Amadeus prioriza interactuar con sus principales proveedores por emisiones que aún no han implementado planes de descarbonización.

Se han analizado los escenarios climáticos y cambios en los patrones para identificar desarrollos ambientales, sociales, tecnológicos, de mercado y políticos relevantes, y para determinar las palancas de descarbonización. Por ejemplo, al determinar las reducciones de alcance 3, en particular en la categoría 7, se ha considerado el aumento previsto en la adquisición de vehículos eléctricos (VE) y otras tecnologías limpias para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a los desplazamientos de los empleados hacia y desde sus lugares de trabajo.

Las compensaciones no se contabilizan en la consecución de los objetivos basados en ciencia de Amadeus. No obstante, la compañía actualmente adquiere Certificados de Reducción de Emisiones (CER) de proyectos emitidos por el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas con dos fines: (i) compensar las emisiones derivadas de los viajes de negocios y (ii) compensar las emisiones de alcance 1 y 2 que no se pueden reducir para cumplir con la trayectoria progresiva hacia la neutralidad de carbono en 2025. Véase más información en la sección *E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono*.

El objetivo a corto plazo de Amadeus de alcanzar la neutralidad de carbono para 2025, mencionado anteriormente, da continuidad al compromiso formal asumido en 2017 al adherirse al compromiso *Climate Neutral Now* de la ONU, para la consecución de un crecimiento neutro en carbono. Este objetivo cubre las emisiones de alcance 1 y 2 de Amadeus, con un enfoque de control operacional y, tal y como se ha indicado, es independiente y adicional a los objetivos de Amadeus validados por SBTi.

E1-5: Consumo y combinación energéticos

E1-5: Consumo y combinación energéticos

El consumo energético de las operaciones propias de Amadeus se refiere al de sus oficinas propias y alquiladas, así como el de su centro de datos en Alemania. A través de su Sistema de Gestión Medioambiental (EMS, de sus siglas en inglés *Environmental Management System*)⁶⁰, Amadeus mide y controla, entre otros aspectos, el consumo energético e identifica prácticas ejemplares para la mejora continua de su desempeño medioambiental.

El EMS incluye la recopilación y reporte de información sobre el impacto ambiental de las operaciones de Amadeus. Amadeus tiene más de 100 oficinas en todo el mundo. Algunas de esas oficinas son pequeñas y resulta ineficiente medir e informar del impacto de todas ellas de manera directa. Por ello, Amadeus ha adoptado un enfoque pragmático según el cual se informa de las mediciones directas del impacto en 14 de sus mayores sedes (que representan el 68 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo), y luego se realiza una estimación del impacto de las sedes restantes, basada en los factores medios de consumo por empleado de las 14 sedes.

Cabe destacar que se obtienen mediciones directas del Centro de Datos de Amadeus en Alemania, que es, con diferencia, el mayor consumidor de energía, y representa más del 60 % del consumo total de electricidad en Amadeus. Además, Amadeus comparte algunas oficinas con otros arrendatarios.

Los datos de consumo recopilados a través del EMS provienen principalmente de facturas de proveedores de energía, lecturas de medidores y, en algunos casos, la información proporcionada por los propietarios.

Los sitios de Amadeus incluidas en la información directa son las siguientes:

- Bad Homburg, Alemania

⁶⁰El Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus mide el impacto de sus operaciones propias considerando cinco elementos: energía, emisiones de CO₂, papel utilizado, agua y residuos generados.

- Bangkok, Tailandia
- Bangalore, India
- Erding, Alemania
- Londres, Reino Unido
- Madrid, España
- Manila, Filipinas
- Miami, Estados Unidos
- Niza, Francia
- París, Francia
- Portsmouth, Estados Unidos
- San José, Costa Rica
- Singapur, Singapur
- Sídney, Australia

El consumo de energía de fuentes fósiles y nucleares se ha dividido a nivel país de acuerdo a los últimos datos de suministro de electricidad de la Agencia Internacional de Energía (AIE), es decir, considerando datos de 2023 para los países de la OCDE y de 2022 para otros países, y el promedio mundial.

El consumo o la energía adquirida procedente de fuentes renovables incluye el cubierto por los certificados de Garantías de Origen de energía renovable adquiridos por Amadeus. Esto se basa en la metodología basada en el mercado para el cálculo de emisiones de alcance 2.

El consumo de energía autogenerada a partir de fuentes renovables corresponde principalmente a paneles fotovoltaicos instalados en determinadas oficinas. La cifra reportada considera datos primarios.

En 2024, el consumo energético de Amadeus fue 111.552 MWh. Este consumo proviene del uso de electricidad, calefacción y refrigeración en las operaciones propias de Amadeus, es decir, en sus edificios de oficinas y centro de datos propios y alquilados en Alemania.

Consumo y mix energético	2024
Consumo total de energía fósil (MWh) NEIS E1-5 p. 37 a	24.663,6
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	22 %
Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh) NEIS E1-5 p. 37 b	10.490,1
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	9 %
Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno renovable, etc.) (MWh) NEIS E1-5 p. 37 c i	10.708,6
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh) NEIS E1-5 p. 37 c ii	65.629,7
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh) NEIS E1-5 p. 37 c iii	60,6
Consumo total de energía renovable (MWh) NEIS E1-5 p. 37 c	76.398,9
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%) NEIS E1-5 p. AR 34	68 %
Consumo total de energía (MWh) NEIS E1-5 p. 37 AR 35	111.552,5
Producción de energía renovable (MWh)	60,6
Producción de energía no renovable (MWh)	0

Amadeus ha introducido y tiene previsto introducir medidas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos. Para más información, véase el apartado *E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático*.

Como se ha mencionado anteriormente, Amadeus complementa la implementación de medidas de eficiencia energética con otras iniciativas, como el uso de Garantías de Origen de energía renovable (GO) para la consecución de sus objetivos climáticos. Desde 2019, Amadeus adquiere GO para la electricidad consumida en su Centro de Datos en Alemania, y ha definido una hoja de ruta para ampliar progresivamente el uso de GO o instrumentos de mercado similares para abarcar la electricidad consumida en todas sus oficinas, en línea con el objetivo de Amadeus de aumentar progresivamente la compra anual de electricidad renovable al 100% en 2030.

Intensidad energética basada en ingresos netos (sectores con un impacto climático elevado) NEIS E1-5 p. 40-43

Considerando las actividades desarrolladas por el Grupo, Amadeus ha comenzado a realizar una evaluación para identificar aquellas asociadas a actividades en sectores de alto impacto climático.

A este respecto, de conformidad con la definición de sectores de alto impacto climático proporcionada en el Anexo II Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión de 31 de julio de 2023 por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad⁶¹, el trabajo de Amadeus ha consistido en hacer una evaluación de las actividades que podrían figurar en las secciones comprendidas entre la A a H y la sección L del Anexo I del Reglamento (CE) n.º 1893/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo (según se define en el Reglamento Delegado (UE) 2022/128819 de la Comisión) para determinar la intensidad energética de las actividades de Amadeus en sectores de alto impacto climático. En este sentido, Amadeus prevé seguir profundizando esta evaluación en futuros ejercicios, considerando especialmente las compañías recientemente adquiridas.

⁶¹Disponible en https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302772

E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales

Como se ha indicado previamente, Amadeus mide y monitorea su desempeño ambiental a través del EMS. Para la gestión y reporte de sus emisiones, Amadeus sigue las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP, de sus siglas en inglés, en su versión de 2024). Además, la compañía considera los principios y requisitos establecidos en la *Guía de Alcance 2 del GHG Protocol*. Las emisiones de alcance 3 se han identificado siguiendo las pautas descritas en el GHGP y el *Estándar de Contabilidad e Informes de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3) del Protocolo de GEI (denominado Estándar de Alcance 3)* que establece quince categorías de emisiones de alcance 3, y ofrece un marco estructurado para analizar, comprender e informar sobre las actividades dentro de la cadena de valor de la compañía.

En base al inventario de emisiones, Amadeus ha establecido sus objetivos basados en la ciencia. Además de las normas del Protocolo de GEI, se han seguido las directrices del SBTi para contabilizar las emisiones y establecer objetivos. Durante el proceso de validación de objetivos, SBTi ha revisado la metodología utilizada para la elaboración del inventario de emisiones de Amadeus (véase a continuación).

Alcance	Metodología de cálculo de emisiones
Alcance 1 Emisiones directas de Amadeus asociadas al uso de gas natural, diésel y gases refrigerantes.	Se han recopilado datos de las 14 principales oficinas de Amadeus que representan el 68% de la plantilla de Amadeus, y se ha estimado que el 32% restante. Para el cálculo de estas emisiones se utilizan los factores de emisión de DEFRA, en su última versión (Factores de conversión de GEI del Gobierno del Reino Unido para informes de empresas -Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales-). Para calcular las emisiones de CO ₂ eq de gases distintos del CO ₂ se han considerado los valores más recientes del Potencial de Calentamiento Global (GWP por sus siglas en inglés, <i>Global Warming Potential</i>) publicados por el IPCC, basados en un horizonte temporal de 100 años.
Alcance 2 Emisiones indirectas asociadas al uso de electricidad en las oficinas de Amadeus a nivel mundial y en el centro de datos en Alemania.	Metodología basada en la ubicación Al igual que para el alcance 1, se han recopilado datos de las 14 oficinas principales de Amadeus. Se ha calculado un ratio kWh/FTE basado en los FTE de dichas oficinas y se ha estimado el consumo eléctrico del 32% restante. Amadeus aplica los factores de emisión por país de la fuente de la Agencia Internacional de la Energía (IEA 2024 Emission Factors) a las sedes incluidas en el EMS y aplica el factor de emisión medio del mundo para las emisiones estimadas del resto de sedes. Metodología basada en el mercado Las emisiones de alcance 2 basadas en el mercado difieren de las emisiones basadas en la ubicación en que: (i) se han excluido las sedes 100% cubiertas por el uso de Garantías de Origen de energía renovable o instrumentos equivalentes (en 2024, estas sedes son las oficinas y el centro de datos de Amadeus en Erding, y las oficinas de Londres y Manila); (ii) se han aplicado factores de emisión del mix residual en los países donde esta información está disponible (fuentes: AIB en Europa y Green-e para EE.UU.). En su lugar, se han aplicado los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (IEA 2024 Emission Factors). Para calcular las emisiones de CO ₂ eq de gases distintos del CO ₂ , se han considerado los valores más recientes del Potencial de Calentamiento Global (GWP por sus siglas en inglés, <i>Global Warming Potential</i>) publicados por el IPCC, basados en un horizonte temporal de 100 años.
Los siete gases de efecto invernadero se han incluido en caso de relevancia; el inventario de emisiones de Amadeus considera CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O y HFC, mientras que se excluyen los gases PFC, SF ₆ y NF ₃ al no ser significativos debido a la actividad comercial de Amadeus.	
Alcance 3	
Alcance 3 - Categoría 1. Bienes y servicios adquiridos Emisiones procedentes de bienes y servicios comprados o adquiridos que son necesarios para la ejecución de la actividad.	Estas emisiones se calculan aplicando los factores de emisiones de EXIOBASE a los datos de compras anuales. Las emisiones de los servicios en la nube de Microsoft Azure y Microsoft 365 las proporciona directamente el proveedor. Amadeus planea incrementar la recopilación de datos de sus principales proveedores de forma directa para mayor visibilidad y poder contribuir a la descarbonización de la cadena de suministro.
Alcance 3 - Categoría 2. Bienes de capital Emisiones asociadas al ciclo de vida de los bienes de capital adquiridos.	Para el cálculo de esta categoría, Amadeus ha considerado sus gastos de capital relativos al ejercicio al que se refiere este informe y ha aplicado los factores de emisión EXIOBASE.

Alcance 3 - Categoría 3. Actividades relacionadas con combustibles y energía Emisiones derivadas de la producción, transporte y distribución del combustible y la electricidad adquiridos.	Se han utilizado los factores de emisión del DEFRA para el gas natural y el diésel. Se han aplicado los factores de emisión <i>Well to Tank</i> (WtT), calculando los factores en los países con mayor consumo, y aplicando el ratio emisiones WtT/emisiones alcance 2 al resto de países.
Alcance 3 - Categoría 4. Transporte y distribución fases anteriores Emisiones asociadas a los servicios de transporte y distribución de productos adquiridos, paquetes y maquinaria	Se han tenido en cuenta los datos de compras relacionados con el sector identificado como "Actividades de apoyo y auxiliares del transporte; actividades de agencias de viajes (63)". Además, se han calculado y añadido las emisiones de última milla procedentes de otras compras a proveedores.
Alcance 3 - Categoría 5. Residuos generados en las operaciones Emisiones derivadas de la gestión de residuos.	Los residuos generados en las operaciones de Amadeus se calculan a partir de datos de residuos reales y estimados. A partir de los datos directos de residuos, la generación de residuos residuales se extrapola a toda la plantilla. Amadeus utiliza los factores de emisión de DEFRA para calcular las emisiones derivadas de la gestión de residuos.
Alcance 3 - Categoría 6. Viajes de negocios Emisiones procedentes de viajes corporativos en avión y tren y de pernoctaciones de empleados.	Las emisiones de los viajes de negocios en avión y en tren proceden de la herramienta corporativa Cytric de Amadeus, que utiliza la metodología de la OACI para las emisiones de los vuelos y Greentripper para las del ferrocarril. Las emisiones de los hoteles se calculan por separado y no se incluyen en los informes obligatorios, de acuerdo a lo establecido en la guía del Protocolo de GEI.
Alcance 3 - Categoría 7. Desplazamientos de empleados Emisiones derivadas del transporte de los empleados entre sus hogares y los lugares de trabajo.	Se han considerado varias variables para el cálculo de las emisiones de los desplazamientos: asistencia de los empleados a la oficina (1-5 días por semana); porcentaje de empleados que declararon tener un coche privado; distancia media desde la residencia de los empleados hasta las instalaciones de Amadeus (en base a datos reales facilitados por People & Culture de la oficina principal de Amadeus, y su extrapolación al resto de ubicaciones), y se ha aplicado un factor de emisión medio para turismo de la Agencia Europea de Medio Ambiente.
Alcance 3 - Categoría 15. Inversiones Emisiones asociadas a las inversiones de Amadeus sobre las que Amadeus no tiene control operativo	Amadeus ha estimado las emisiones derivadas de sus inversiones basándose en el método de datos promedio. Para el cálculo se han tenido en cuenta el valor total de las empresas <i>joint ventures</i> y asociadas (5,2 millones de euros) y la participación en ellas de Amadeus -ver nota 10 <i>Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia</i> de las Cuentas Anuales consolidadas de Amadeus-. Dado que ya no se utiliza la herramienta Quantis, utilizada en años anteriores, Amadeus se ha basado en resultados históricos para realizar este cálculo.

Las siguientes categorías de alcance 3 no son aplicables a las operaciones de la compañía:

- Categoría 8. Activos arrendados fases anteriores (*upstream*). Dado que Amadeus tiene control operativo sobre sus instalaciones, las emisiones de gases refrigerantes se han incluido en el alcance 1.
- Categoría 9. Transporte fases posteriores (*downstream*). La compañía no distribuye productos vendidos, sino que es prestadora de servicios (uso de software), por tanto esta categoría no es aplicable.
- Categoría 10. Procesamiento de productos vendidos. Dado que el principal objetivo de Amadeus es proporcionar servicios en lugar de fabricar y vender productos físicos, no existen productos tangibles cuyo ciclo de vida deba evaluarse en términos de emisiones. Por lo tanto, esta categoría no es aplicable.
- Categoría 11. Uso de productos vendidos. Según el *Corporate Net-Zero Standard* de SBTi, las emisiones procedentes del software (es decir, el consumo de energía de ordenadores u otros dispositivos electrónicos debido al uso de software) son emisiones indirectas de la fase de uso. Por lo tanto, las emisiones derivadas del uso del software de Amadeus quedan excluidas del inventario de emisiones.
- Categoría 12. Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos. Como Amadeus no vende productos físicos y presta principalmente servicios, esta categoría no es aplicable.

porque no hay productos tangibles cuyo final de vida útil deba evaluarse en términos de emisiones.

- Categoría 13. Activos arrendados en sentido descendente. Amadeus no arrienda activos a terceros.
- Categoría 14. Franquicias. Dado que Amadeus no tiene franquicias en su modelo de negocio y no participa en este tipo de operaciones, esta categoría no es relevante.

El inventario incluye las emisiones de Amadeus IT Group S.A. y de sus sociedades dependientes que se consolidan en su totalidad. El enfoque de consolidación utilizado para calcular las emisiones de GEI es el control operativo. En 2024, no se han producido cambios significativos que afecten a la propia constitución de la compañía o su cadena de valor.

Las cifras se han calculado a partir de los informes directos de las oficinas incluidas en el EMS, estimándose las del resto de plantas. Como se describe en la sección *E1-5: Consumo y combinación energéticos*, el EMS recoge las mediciones de las plantas más grandes de Amadeus, que representan el 68 % de la plantilla total de Amadeus en todo el mundo. La estimación se basa en el consumo medio notificado por las oficinas integradas en el EMS. Las cifras se expresan en toneladas de CO₂ a menos que se indique lo contrario.

En 2024, Amadeus revisó su inventario de emisiones de CO₂ con el apoyo de consultores externos y siguiendo los estándares del Protocolo de GEI y las directrices de la iniciativa *Science Based Target* (SBTi). Como se indicó anteriormente, SBTi ha validado los objetivos de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y a Net Zero del Grupo.

En 2024, las emisiones absolutas de alcance 1 disminuyeron un 12 % con respecto a 2023. Las emisiones de alcance 2 basadas en la ubicación aumentaron un 5 %, mientras que las emisiones de alcance 2 basadas en el mercado aumentaron un 3 % durante el mismo período. Este aumento de las emisiones de alcance 2 se debe principalmente al crecimiento de la plantilla de Amadeus (incremento del 12 % del promedio anual de FTEs frente al año anterior) y m² de las oficinas (6% incremento), aunque se han implementado medidas de eficiencia que han evitado mayores emisiones.

En relación con las emisiones de alcance 2 basadas en el mercado, Amadeus utiliza instrumentos contractuales con certificado de garantías de origen de energía renovable. Estas solo se consideran si se dispone de una declaración de garantía de origen/cancelación o, en su defecto, de una carta de intenciones firmada que garantice la llegada de dicha declaración en la fecha de la presentación de este informe. Como se describe en la sección anterior, desde 2019 Amadeus ha adquirido certificados de garantía de origen de energía renovable para la electricidad utilizada en su centro de datos en Alemania, y tiene previsto ampliar progresivamente su uso para cubrir la electricidad consumida en todas sus oficinas de aquí a 2030. En 2024, las oficinas de Amadeus en Londres y Manila también utilizaron instrumentos equivalentes para la compra de energía renovable. La proporción de garantías de origen u otros instrumentos contractuales en 2024 fue de 63 % del total de consumo eléctrico de Amadeus.

Como ya se ha indicado, Amadeus se ha comprometido a reducir sus emisiones absolutas de alcance 1 y 2, y seguirá invirtiendo en energía renovable y medidas de eficiencia energética en sus oficinas.

Las emisiones absolutas de alcance 3 aumentaron en un 5,6 % entre 2023 y 2024.

La disminución de la categoría 7 del alcance 3 (desplazamientos de los empleados) se debe al uso de un factor de emisiones diferente para los vehículos. Mientras que en 2023 se utilizó un factor de emisiones de 0,165 kgCO₂e/km de DEFRA, el factor se actualizó a 0,125 kgCO₂e/km de la Agencia Europea de Medio Ambiente.

El aumento de la categoría 15 (inversiones) se debe al cambio en el cálculo en base al valor total de las empresas conjuntas (*joint ventures*) y asociadas y la participación de Amadeus - ver nota 10 *Inversiones contabilizadas por puesta en equivalencia* de las cuentas anuales consolidadas de Amadeus -, en lugar de utilizar la cifra de adiciones a las participadas contabilizadas por el método de participación como en 2023.

El 1,15 % del alcance 3 de GEI total se ha calculado a partir de datos primarios.

La tabla a continuación incluye información adicional. A este respecto, se debe tener en cuenta que:

- La tabla no incluye información sobre objetivos a 2025 ya que Amadeus ha validado sus objetivos de descarbonización a 2030 (corto plazo) y 2050 (cero emisiones netas) por SBTi.
- Los objetivos basados en la ciencia de Amadeus se establecieron para el total de emisiones de alcance 3 (no por categoría de alcance 3). En cuanto a las emisiones de alcance 2, para establecer los objetivos se consideró el método basado en el mercado.
- Los datos comparativos se pueden consultar en el Anexo a este informe. De esta manera, la compañía dar respuesta a los requerimientos de la ley 11/2018 y facilita información comparable de su huella de carbono. Véase *Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)*, apartado *Emisiones de gases de efecto invernadero*.

Cifras en tCO₂eq

	Retrospectivo				Hitos y año objetivo			
	Año base 2022 ¹	2023	2024	% 2024/2023	2025	2030	2050	Objetivo % anual / Año base
Emisiones de GEI de alcance 1								
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 NEIS E1-6 p. 44 a AR 39, NEIS E1-6 p. 48 a AR 43	2.148		1.827			0	0	— %
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%) NEIS E1-6 p. 48 b AR 44	0		0					
Emisiones de GEI de alcance 2								
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO ₂ eq) NEIS E1-6 p. 44 b AR 39, NEIS E1-6 p. 49 a, 52 a AR 45, AR 47	33.099		37.192			—	—	—
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO ₂ eq) NEIS E1-6 p. 44 b AR 39, NEIS E1-6 p. 49 b, 52 b AR 45, AR 47	11.378		13.677			0	0	— %
Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado)	13.526		15.504			7.845	1.353	5 %
Emisiones de GEI de alcance 3								
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO ₂ eq) NEIS E1-6 p. 44 c AR 39, NEIS E1-6 p. 51 AR 46	173.588		193.961			130.191	17.359	3 %
1 Bienes y servicios adquiridos	141.412		139.948			—	—	—
2 Bienes de capital	7.215		21.492			—	—	—
3 Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o el Alcance 2)	7.317		8.684			—	—	—
4 Transporte y distribución en fases anteriores	52		43			—	—	—
5 Residuos generados en las operaciones	122		50			—	—	—
6 Viajes de negocios	10.531		15.707			—	—	—
7 Desplazamiento pendular de los asalariados	6.498		5.852			—	—	—
8 Activos arrendados en fases anteriores	0		0			—	—	—
9 Transporte y distribución	0		0			—	—	—
10 Transformación de los productos vendidos	0		0			—	—	—
11 Utilización de los productos vendidos	0		0			—	—	—
12 Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	0		0			—	—	—
13 Activos arrendados en fases posteriores	0		0			—	—	—
14 Franquicias	0		0			—	—	—
15 Inversiones	441		2.185			—	—	—

Emisiones totales de GEI						
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO ₂ eq) NEIS E1-6 p. 44 d AR 39, NEIS E1-6 p. 44, 52 a AR 47	208.835		232.980		0	0
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO ₂ eq) NEIS E1-6 p. 44 d AR 39, NEIS E1-6 p. 44, 52 b AR 47	187.114		209.465		131.262	17.359
						4 %

¹ Las cifras de 2022 se han reformulado, ya que Amadeus revisó sus cálculos del inventario de emisiones de CO₂ para validar sus objetivos de reducción de emisiones con SBTi. Las emisiones de alcance 1 aumentaron un 44% y las de alcance 3 disminuyeron un 24%, principalmente debido a la eliminación de la categoría 8 (emisiones de gases refrigerantes contabilizadas en el alcance 1) y la categoría 11 (las emisiones de fases posteriores relacionadas con el uso de software están fuera del límite mínimo y deben separarse de la información obligatoria).

Las columnas de la tabla son las siguientes:

- Año base 2022: valor de la métrica en el año base con respecto al cual se mide el progreso hacia el objetivo.
- 2024: el valor de la métrica en el año actual.
- 2030: valor de la meta para la métrica en el año 2030.
- 2050: valor de la meta para la métrica en el año 2050.
- Objetivo % anual / Año base: cifra promedio de reducción anual de emisiones, considerando 2022 como año base y 2030 como año objetivo.

Amadeus no ha emitido emisiones biogénicas de CO₂ procedentes de la combustión o biodegradación de biomasa por separado del alcance 1, 2 o 3.

Asimismo, como se ha indicado previamente, no hay participaciones tales como asociadas, joint ventures, filiales que no hayan sido totalmente consolidadas, así como acuerdos contractuales que sean acuerdos conjuntos no estructurados a través de una entidad, sobre las que Amadeus tenga control operativo. En consecuencia, no se han desglosado los alcances 1 y 2 del grupo contable consolidado y las participadas por separado.

Respecto a las emisiones de GEI por ingreso neto, en 2024 fueron 37,93 tCO₂eq por millón de € (basadas en la ubicación) y 34,11 tCO₂eq por millón de € (basadas en el mercado).

Intensidad de GEI por ingreso neto	2024
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) por ingresos netos (tCO ₂ eq/millón de €) NEIS E1-6 p. 53 AR 53, 54	37,93
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) por ingresos netos (tCO ₂ eq/millón de €) NEIS E1-6 p. 53 AR 53, 54	34,11
Ingresos netos (millón de €)	6.141,7

La intensidad de GEI basada en los ingresos netos se ha calculado a partir de la suma de las emisiones brutas de alcance 1, alcance 2 (tanto las basadas en el mercado como en la ubicación) y alcance 3, dividido entre los ingresos netos en millones de euros, tal y como se recogen en las cuentas anuales consolidadas (ver nota 12 Ingresos). NEIS E1-6 p. 55

E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono

Amadeus ha adquirido créditos de carbono en los últimos años y tiene previsto hacerlo en el corto plazo con dos fines: (i) compensar las emisiones derivadas de los viajes de negocios y (ii) compensar las emisiones de alcance 1 y 2 que no se pueden reducir para cumplir con la trayectoria progresiva hacia la neutralidad de carbono en 2025⁶². La compañía se ha comprometido a adquirir únicamente créditos de carbono de proyectos que estén verificados por un tercero y que tengan en cuenta estándares de calidad reconocidos. En consecuencia, Amadeus compra Certificados de Reducción de Emisiones (CER) de proyectos emitidos por el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas.

El MDL es uno de los mecanismos definido en el Protocolo de Kioto. Facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Certificados de Reducción de Emisiones (CER) por parte de terceros autorizados. Una unidad de CER equivale a la reducción de 1 t de CO₂. Los mecanismos basados en el mercado de las Naciones Unidas definidos en el Protocolo de Kioto estimulan el desarrollo sostenible, abordan las emisiones de una manera rentable y facilitan los esfuerzos por parte del sector privado para reducir sus emisiones.

Compras de Reducción Certificada de Emisiones NEIS E1-7 p. 56	2024
Total (tCO ₂ e)	27.779
Proporción de proyectos de eliminación (%)	0 %
Proporción de proyectos de reducción (%)	100 %
Norma de calidad reconocida 1 (%)	100 %
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	0 %
Proporción de créditos de carbono que pueden considerarse ajustes correspondientes (Artículo 6 del Acuerdo de París) (%)	0 %

En 2024 se cancelaron un total de 27.779 t de CO₂e mediante la compra de créditos de carbono. Como se indicó anteriormente, el 100 % son verificados con estándares de calidad reconocidos.

Amadeus no ha llevado a cabo acciones específicas para eliminar o almacenar emisiones de GEI.

Sin embargo, a largo plazo, Amadeus se ha comprometido a neutralizar las emisiones residuales (10% de las emisiones del año base) para alcanzar el objetivo de *net zero*. De conformidad con las

⁶² Es importante tener en cuenta que estas compensaciones no se contabilizan en la consecución de los objetivos basados en la ciencia.

directrices de SBTi, la neutralización de estas emisiones se realizará mediante proyectos de eliminación y almacenamiento de carbono; si bien, fuera de la cadena de valor de Amadeus.

En 2025, Amadeus tiene previsto compensar las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 que no se puedan evitar. La cantidad estimada, basada en las cifras de 2024, es de 15.000 t de CO₂e. Además, Amadeus compensa las emisiones de los viajes de negocios, que el Grupo estima en 15.000 t de CO₂e para 2025 basándose en los resultados de 2024.

La cantidad total estimada de créditos de carbono que se prevé cancelar en el futuro, para el año 2025, es de 30.000 t de CO₂e, de las cuales 0 t de CO₂e se basan en acuerdos contractuales existentes.

Créditos de carbono que se prevé cancelar en el futuro	Cantidad hasta 31 de diciembre de 2025
Total (tCO ₂ e)	30.000

E1-8: Sistema de fijación del precio interno del carbono

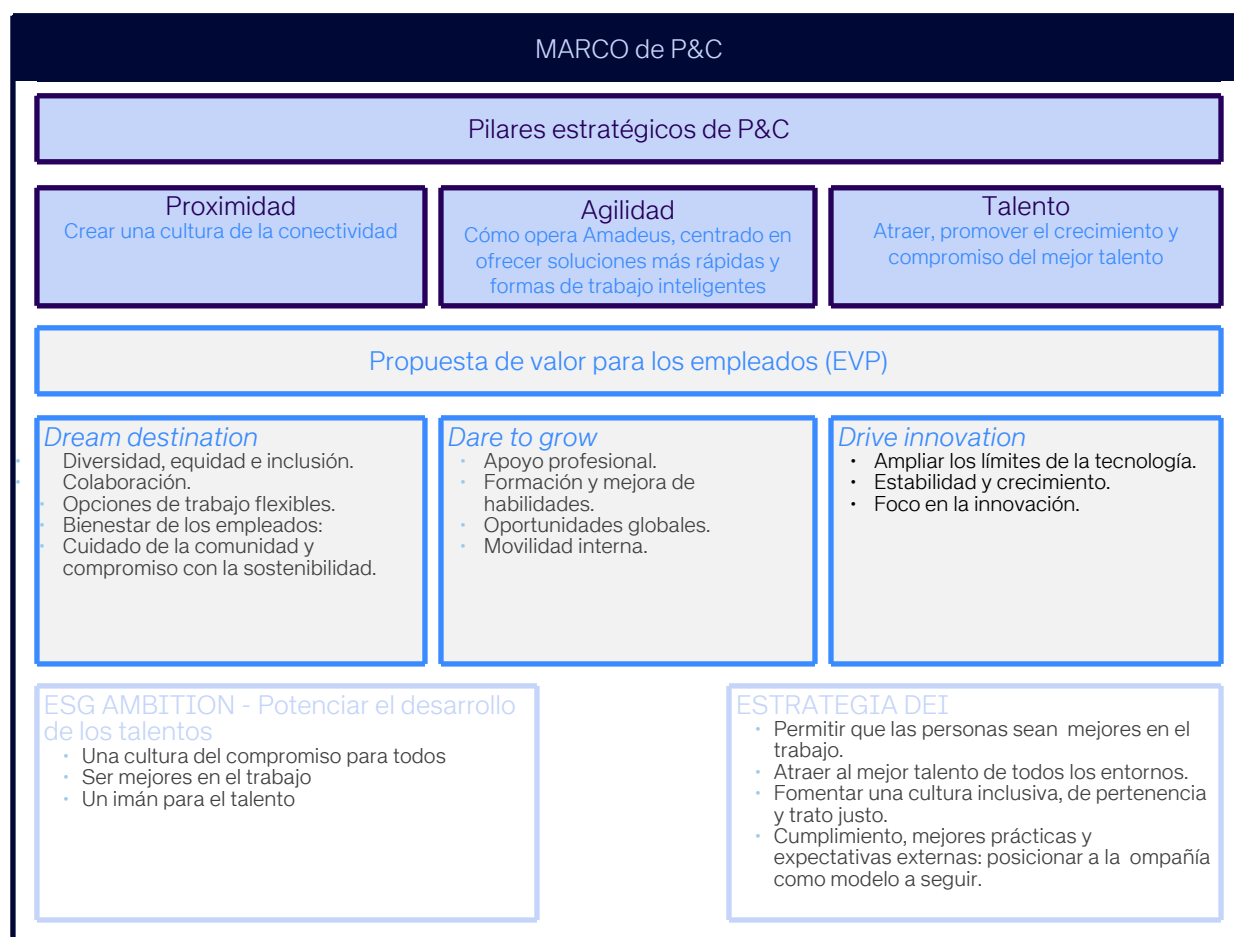
Amadeus no aplica sistema de fijación del precio interno del carbono.

3. INFORMACIÓN SOCIAL

NEIS S1 - PERSONAL PROPIO

El equipo humano de Amadeus es una pieza clave para su éxito. Gestionar eficazmente los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con su personal propio es la base para mantener y reforzar un lugar de trabajo diverso, inclusivo, seguro y atractivo para los empleados, y para que Amadeus siga siendo un buen lugar para trabajar.

Por este motivo, la compañía ha reinventado su estrategia de People & Culture basada en tres pilares (proximidad, agilidad y talento)⁶³, actualizado su Propuesta de Valor para los empleados (EVP de sus siglas en inglés, Employer Value Proposition) y aprobado la estrategia en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). Asimismo, Amadeus incluye “Potenciar el desarrollo de los talentos” como uno de los cuatro compromisos fundamentales que Amadeus de la *ESG Ambition*.



NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Amadeus genera impactos positivos en sus empleados mediante la creación de empleo seguro. La compañía promueve condiciones laborales beneficiosas para sus empleados —yendo más allá de las obligaciones mínimas estipuladas por la ley— mediante la implementación de salarios adecuados, la mejora del bienestar y la salud de los empleados, el desarrollo profesional y de competencias, y un

⁶³ Área de Recursos Humanos en Amadeus.

entorno de trabajo inclusivo, fomentando, particularmente, la inclusión y la igualdad de oportunidades de las mujeres en el sector tecnológico, y la promoción de la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, entre otros⁶⁴.

El Grupo también realiza importantes esfuerzos para fomentar la conciliación laboral entre sus empleados y facilitar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

Las principales oportunidades y riesgos derivan del fortalecimiento de una identidad de marca sólida, junto con la gestión de la atracción de talento y la diversidad e inclusión. Estos elementos contribuyen a la contratación eficaz de nuevos empleados, a reducir las tasas de rotación y a mejorar los procesos de innovación, lo que a su vez podría tener un potencial efecto financiero en la compañía (posición financiera, desempeño, flujo de caja, acceso a financiación o coste del capital).

NEIS - S1 - Personal propio

Impactos, riesgos y oportunidades

Subtemas	Subtemas sub-subtemas	Horizontes temporales ¹	Alcance
Condiciones de trabajo	Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	-	
	+		
	Tiempo de trabajo, equilibrio entre vida laboral y personal y seguridad y salud	-	
	+		
Igualdad de trato y oportunidades para todos	Igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, y diversidad	-	Operaciones propias
	+		
	Formación y desarrollo de habilidades, incluida la atracción y retención de talento	Medio/largo plazo	
	+ R O		

+ Impacto positivo R Riesgo O Oportunidad

¹Todos los impactos identificados son reales, por lo que no son aplicables horizontes temporales.

En el proceso de evaluación de doble materialidad se han tenido en cuenta las personas que pudieran tener necesidades especiales (por ejemplo, aquellas ubicadas en contextos en riesgo). En consecuencia, es importante destacar que Amadeus no ha identificado impactos negativos o riesgos materiales relacionados con el trabajo infantil o el trabajo forzoso u obligatorio, u otros incidentes individuales. NEIS S1.SBM-3 p. 14 f, NEIS S1.SBM-3 p. 14 g

Tampoco se han identificado impactos materiales en la plantilla de Amadeus derivados del Plan de Transición Climática. No obstante, se han puesto en marcha acciones y se han establecido objetivos para integrar la sostenibilidad en la estrategia empresarial e informar a los empleados sobre ella; esto último resultando en la mejora de las competencias de la plantilla de Amadeus y el refuerzo general de los compromisos en materia de sostenibilidad⁶⁵.

Por último, cabe destacar que la plantilla de Amadeus está compuesta por el personal de Amadeus (empleados) y recursos externos (no empleados), de conformidad con la Política de Información Laboral de Amadeus⁶⁶. Los recursos externos se clasifican en cinco grupos distintos. Los no

⁶⁴Las actividades de Amadeus que generan impactos positivos se describen en las siguientes secciones relativas a la adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio (S1-4).
⁶⁵Consulte la sección S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados, S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento
⁶⁶Esta Política también describe la metodología para obtener y calcular cifras y métricas relativas al personal propio.

empleados incluirían aquellos clasificados como contratistas, servicios y trabajadores temporales. Ciertas políticas, acciones, métricas y objetivos descritos en este capítulo solo se aplican a los empleados.

S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

Amadeus promueve una cultura de comunicaciones abierta, transparente e inclusiva con sus empleados. Como se incluye en la EVP, la colaboración, es decir, el fomento de una cultura de respeto por las opiniones dentro de un equipo inclusivo y globalmente diverso, es clave para Amadeus.

El objetivo es ayudar a conectar el trabajo de cada empleado con la visión y la estrategia de la compañía, con el fin de lograr una mayor implicación en su trabajo diario y generar un sentimiento de pertenencia a un equipo único internacional.

A través de diversos canales de comunicación, teniendo en consideración la presencia en el mercado de Amadeus y a través de una evaluación previa, Amadeus ofrece recursos e información accesible a sus empleados, incluyendo un boletín semanal interno; una red social interna; asambleas periódicas y reuniones informativas con los líderes de Amadeus; y dos eventos anuales que se celebran a nivel mundial, llamados *Amadeus Live*. Además, en algunos países⁶⁷ los empleados han creado grupos específicos (ERG de sus siglas en inglés *Employee resource groups*), respaldados por la dirección, y cuyo objetivo es crear un espacio seguro para fomentar la conexión, colaboración y desarrollo de los empleados (por ejemplo, *Amadeus Women's Network*, *Women in Tech*, *Amadeus Proud* [LGBTQIA+], *Fenix Network* (para empleados con enfermedades crónicas o de larga duración, etc.) con los que el equipo de DEI se comunica periódicamente.

Además, Amadeus mide el compromiso de sus empleados a fin de entender mejor y más rápido sus puntos de vista y, a su vez, ser más ágiles en la aplicación de buenas prácticas y en las áreas susceptibles de mejora. Para llevar a cabo adecuadamente este proceso, Amadeus pone a disposición los recursos necesarios.

Desde 2023, y con el objetivo de ganar más visibilidad y mejorar el proceso de participación, la frecuencia de estas encuestas ha aumentado, y pasaron de ser anuales a realizarse tres veces al año.

Las encuestas introducen cuestiones sobre temas claves transversales y globales (bienestar, igualdad de oportunidades, sostenibilidad, flexibilidad, gestión del estrés, imagen de marca, desarrollo del talento, colaboración transversal, etc.). Además, para facilitar una total comprensión de las preguntas planteadas, Amadeus ha desarrollado una serie de videos explicativos, a disposición de los empleados.

Como parte de sus funciones, el Director de P&C de Amadeus es responsable del proceso de colaboración con los empleados. Los resultados de las encuestas de compromiso se comparten con el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), el Comité de Dirección ESG y los *managers* de al menos un nivel inferior, entre otros. También se comparten con los empleados a través de la intranet de Amadeus.

En la tercera encuesta de compromiso de 2024, el *Net Promoter Score* (eNPS) obtuvo una media de 54 (en una escala de -100 a +100), frente a 51 obtenido en la anterior.

En respuesta a los resultados obtenidos, Amadeus continúa trabajando en el fomento de un entorno de trabajo psicológicamente seguro, en el que los empleados se sientan escuchados y reconocidos

⁶⁷Grecia, NORAM, Suecia, Noruega, Dinamarca, entre otros.

por su trabajo. Esto se ha logrado mediante el desarrollo de formaciones específicas en materia de liderazgo a nivel global, centrados en la escucha activa y el *feedback* transformador, entre otros.

Además, en varios países, como España y Portugal, se aplica la práctica de la escucha activa (*active listening*), a través del cual se establecen procesos de comunicación recíproca, para asegurar que cada empleado tiene la capacidad de obtener la información necesaria, y la oportunidad de expresar sus opiniones libremente. Para ello, a lo largo del año, se planifican y ejecutan acciones específicas relacionadas con la comunicación y *feedback*.

Adicionalmente, es importante mencionar que la compañía ha establecido un Comité de Empresa Europeo, “*Amadeus European Employee Council*” (“AEEC”) en Madrid. Este comité proporciona una plataforma para la consulta y provisión de información sobre temas de naturaleza transnacional relevantes. El acuerdo, negociado por última vez en 2023, establece la provisión de consulta e intercambio de información sobre asuntos transnacionales que afecten a los empleados y cubre, por un lado, a los empleados de las compañías de Amadeus ubicadas en estados miembros de la Unión Europea y signatarios del Espacio Económico Europeo, y, por otro, a no miembros de la UE, incluida Suiza⁶⁸.

Los empleados están representados en este comité por empleados en activo de Amadeus, elegidos o designados de acuerdo al procedimiento establecido en cada país. De esta manera, se crea un grupo de representantes de los trabajadores que dan voz a las preocupaciones e intereses de los empleados y están informados sobre un conjunto de temas presentados por la dirección⁶⁹.

Por último, los comités de empresa, locales y conjuntos, incluyendo los de seguridad y salud presentes en varias ubicaciones de Amadeus (por ejemplo, España, Portugal, Colombia, Alemania, Sudáfrica, entre otros), ayudan a garantizar que la opinión de los empleados sean tenidas en consideración. Los representantes de seguridad/representantes de los empleados se reúnen varias veces al año y participan en los debates, cuando procede.

S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes

A través del canal Speak Up, Amadeus anima a los empleados a presentar una comunicación o reportar de forma segura y anónima, si lo desean, cualquier sospecha de conducta que pueda contravenir leyes, reglamentos o prácticas empresariales, o que pueda constituir una conducta poco ética que pudiera dar lugar a una infracción del Código de Ética y Conducta Empresarial, incluyendo incumplimientos de los derechos humanos, discriminación o acoso. Véase más información al respecto, incluyendo la protección contra represalias para los individuos que utilicen el canal, en el apartado *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*. NEIS S1-3 p. 32 c

Además, si un individuo no está seguro de si dispone de información suficiente sobre un hecho o comportamiento a reportar, o si desea hablar con alguien antes de su comunicación, puede enviar una consulta a través del canal Speak Up o dirigirse a algún miembro de P&C.

Por último, también es posible informar por teléfono de posibles incumplimientos. Durante el proceso, se guía a los interesados para que puedan describir adecuadamente el incidente.

La Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el funcionamiento del canal Speak Up. Ver más información al respecto en la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* y *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*.

⁶⁸ En algunos países, los empleados de Amadeus pueden estar amparados por cualquier acuerdo sectorial o industrial, por ejemplo en Brasil, Senegal, Suecia, Noruega, etc

⁶⁹ En algunos países -por ejemplo, España, Francia-, el comité de empresa organiza actividades específicas para promover la conciliación de la vida laboral y familiar y el bienestar de los empleados (viajes, actividades deportivas, etc.).

Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados⁷⁰

S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados

El primer pilar de la EVP incluye el compromiso de Amadeus de facilitar el máximo apoyo a los empleados para su mejor desempeño. Esto se encuentra alineado con la línea estratégica “Una cultura del compromiso para todos”, de la *ESG Ambition*, y su objetivo a largo plazo “*Brindar una experiencia flexible, saludable e inclusiva a los empleados, garantizando un trato, recompensas y beneficios justos*” (ver sección *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor - Objetivos relacionados con la sostenibilidad*). La estrategia DEI también contribuye a su consecución, al tener como objetivo cultivar una cultura de pertenencia e inclusión para todos, y llegar a ser referente en la experiencia inclusiva de los empleados, garantizando la igualdad de trato, el bienestar y retribuciones equitativas.

En lo que respecta a las normas internas, el enfoque de Amadeus en materia de condiciones laborales queda recogido en la Política de Personas, el Código de Ética y Conducta Empresarial (CEBC), y la Política de Derechos Humanos. Los derechos humanos y laborales se integran como principios fundamentales para proteger la dignidad y los derechos de cada miembro de Amadeus.

Políticas clave - Empleo seguro, negociación colectiva, salarios adecuados

Política de derechos humanos - Empleo seguro, negociación colectiva, salarios adecuados ¹	
Descripción y objetivos NEIS S1-1 p. 20	El objetivo de la Política de Derechos Humanos es reafirmar el compromiso de Amadeus de respetar y promover los derechos humanos en sus operaciones y cadena de suministro. Esta política incluye, entre otros compromisos (ver detalles sobre las medidas para proporcionar y/o permitir la reparación de los impactos sobre los derechos humanos en la sección <i>NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida</i>): • Promover condiciones de trabajo justas y favorables mediante el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables de los países y regiones en los que Amadeus opera, con normativa específica en materia de lucha contra la esclavitud y la trata de personas. El Grupo aplica una política de tolerancia cero frente al trabajo infantil, el abuso y la explotación en todas sus operaciones y cadena de suministro, y, en caso de que se produzca, se compromete a remediarlo adecuadamente. Es importante mencionar que bajo la esclavitud y/o tráfico de personas también se incluyen los conceptos de trabajo forzoso (es decir, trabajo involuntario impuesto a través de una conducta amenazante); la venta y explotación de niños; la organización o facilitación de la trata de personas; o cualquier otra práctica que implique privar a una persona de su libertad con el fin de explotarla para obtener un beneficio personal o comercial. <i>NEIS S1-1 p. 22</i> • Libertad de asociación/negociación colectiva: cumplir con los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) respecto a la libertad de asociación y los derechos sindicales, reconociendo plenamente a los trabajadores el derecho a organización, representación y negociación sindical, sin perjuicio de la legislación local vigente. • Salarios justos: remunerar a los empleados de acuerdo con las mejores prácticas del mercado laboral y la legislación local. Las políticas de remuneración se establecen siempre respetando la igualdad de remuneración.
IROs materiales relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>

⁷⁰ A efectos de reporte y para evitar duplicidades, se han agrupado las políticas y actuaciones relacionadas con los IROs identificados sobre estos subtemas, dado su vinculación entre sí y contribución a todos ellos. Esto incluye los impactos positivos vinculados a la creación de empleo seguro y condiciones de trabajo beneficiosas para los empleados -superando las obligaciones mínimas estipuladas por ley-, incluida la implementación de salarios adecuados.

Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas y normas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política. También resulta de aplicación a los terceros elegibles del Grupo Amadeus que trabajen para, o proporcionen cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus, incluyendo, pero sin limitarse a, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de esta Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección –que actuará como validador final de las decisiones– en materia de sostenibilidad y, en particular, de derechos humanos. La Sustainability Office (ESG) y el Comité de Dirección de ESG tienen la responsabilidad de cumplir con estos compromisos, así como de supervisar su implementación y ayudar a garantizar que cualquier incumplimiento se informe a través del canal Speak Up y sea investigado por el departamento de Corporate Compliance and Investigation.
Normas o iniciativas de terceros	Principales referentes internacionales establecidos por las Naciones Unidas: <i>NEIS S1-1 p. 21 AR 12</i> • Pacto Mundial de las Naciones Unidas. • La Carta Universal de Derechos Humanos, que constituye la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. • Derechos fundamentales en los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establecidos en la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. • Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) sobre empresas y derechos humanos. • Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para las Empresas Multinacionales • Carta Social Europea
Intereses de las partes interesadas clave	A través de expertos internos responsables a nivel corporativo con conocimiento de los intereses de las partes interesadas
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://amadeus.com/documents/policies/compliance/amadeus-human-rights-policy.pdf

¹²Véase más información sobre los compromisos de Derechos Humanos y el proceso de debida diligencia, incluido el enfoque general en relación con las medidas para proporcionar y (o) permitir la reparación de los impactos sobre los derechos humanos en la sección *NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida*

Política de Personas - Empleo seguro, negociación colectiva, salarios adecuados

Descripción y objetivos	La Política de Personas de Amadeus describe los compromisos clave de la compañía para fomentar un lugar de trabajo en el que cada empleado se sienta valorado, respetado, apoyado y con capacidad para actuar. En particular: • Empleo seguro. Amadeus ofrece empleo seguro y estable, en línea con las mejores prácticas y leyes laborales locales, y fomenta un entorno de trabajo de confianza. Amadeus promueve que todos los contratos de empleo sean claros, cumplan con las normas legales locales y cubran al menos los términos esenciales, como compensación, beneficios y responsabilidades del puesto. • Libertad de asociación y negociación colectiva. Amadeus apoya los derechos de los empleados a la libertad de asociación de acuerdo con la legislación nacional y/o la práctica. Además, Amadeus también fomenta la disponibilidad de otros recursos para que los empleados pueden participar en diferentes asuntos. La empresa respeta además el derecho de los empleados a participar en la negociación colectiva, de acuerdo a la opinión mayoritaria en una unidad de negociación adecuada, y según lo dispuesto en la legislación nacional y/o la práctica. • Salarios adecuados. Amadeus ofrece paquetes de remuneración atractivos, abarcando los pilares de una retribución competitiva: salario, bonificación, acciones y beneficios, a la vez que promueve una compensación equitativa en todos los roles, cumpliendo o superando el salario mínimo local.
-------------------------	---

IROs materiales relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3: <i>Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	Senior Vice President P&C de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Normas aplicables en cada territorio o país y prácticas internacionales, según lo establecido en instrumentos intencionales pertinentes.
Intereses de las partes interesadas clave	Al definir la política se han tenido en cuenta temas clave relacionados con aspectos laborales.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.
Código de Ética y Conducta Empresarial (CEBC) - Empleo seguro, negociación colectiva, salarios adecuados	
Descripción y objetivos	El CEBC de Amadeus establece el compromiso de la compañía de llevar a cabo sus actividades de conformidad con los más altos estándares éticos y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones apropiadas y aplicables. Entre las áreas que abarca se incluye "Nuestras personas". En este sentido, Amadeus respeta y promueve los derechos humanos internacionales y espera que sus proveedores, contratistas externos y socios comerciales respeten los estándares internacionalmente reconocidos en relación a las condiciones laborales y el trato digno de los empleados.
IROs materiales relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3: <i>Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.</i>
Proceso de seguimiento	La Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar los posibles incumplimientos de los códigos de ética internos.
Alcance o sus exclusiones	Todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y los VP/Directores, y que tienen una relación laboral con el Grupo o alguna compañía de Amadeus. Además de los empleados directos del Grupo, lo anterior se extiende también a los agentes, becarios, personal subcontratado y, en general, a todas las personas que trabajen o presten sus servicios en cualquier compañía del Grupo. En el caso de personas subcontratadas que presten sus servicios para una compañía del Grupo Amadeus a través de otra empresa, Amadeus procurará que dichas entidades acepten expresamente principios acordes con el CEBC.
Nivel más alto responsable de su implementación	Corporate Compliance and Investigations
Normas o iniciativas de terceros	Derechos humanos internacionales, normas internacionalmente reconocidas en materia de condiciones de trabajo y trato digno a los empleados, y los más altos estándares éticos.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en la web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf

Por último, es importante mencionar que estos compromisos se ven reforzados en los convenios colectivos, cuando resulte de aplicación. Además, el acuerdo del Comité de Empresa Europeo⁷¹

⁷¹ Se reconoce como acuerdo negociado según la Ley 10/1997, de 24 de abril, modificada por la Ley 10/2011, de 19 de mayo, de aplicación de la Directiva 2009/38/CE del Consejo, de 6 de mayo de 2009

aplica a todas las empresas de Amadeus ubicadas en estados miembros de la Unión Europea y signatarios del Espacio Económico Europeo, y no miembros de la Unión Europea, incluida Suiza, y no excluye a ningún país europeo en el que exista una empresa Amadeus con participación mayoritaria.

S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados

Amadeus desarrolla actuaciones de forma continúa al objeto de generar un impacto positivo y condiciones laborales beneficiosas para sus empleados (ampliar la protección de los trabajadores, etc.), cumpliendo los compromisos y principios incluidos en las políticas aplicables (ver sección anterior).

A través de estas iniciativas, Amadeus también apoya el desarrollo del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

A este respecto, en la siguiente tabla se describen algunas de las acciones claves desarrolladas a este respecto.

Acciones clave - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados

Horizontes temporales	Estas acciones son recurrentes y se desarrollan de forma periódica (en su mayoría, anualmente). Por lo tanto, no resultan de aplicación horizontes temporales o fechas de finalización específicos.
Seguimiento de la eficacia	En la sección Objetivos relacionados con la sostenibilidad (<i>NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor</i>) se ha incluido información sobre cómo Amadeus realiza el seguimiento y evalúa la eficacia de las acciones e iniciativas.
Recursos asignados	En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera de manera individual el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o gastos de capital significativos. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad para los estados financieros. El equipo de P&C es responsable de la implementación de estas acciones.

¹ A estos efectos, se debe tener en cuenta que se han considerado exclusivamente los gastos de gestión (es decir, los relacionados con el salario, beneficios y otros gastos de personal asociados al equipo de P&C encargado de la puesta en marcha de estas acciones).

Seguimiento de la normativa legal aplicable

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Dependiendo de la ubicación, la compañía implementa diversas medidas internas para asegurar que se toma razón de los cambios legislativos, las prácticas laborales y otros factores externos aplicables. Por ejemplo, en Benelux, India e Israel, un proveedor externo especializado en cumplimiento laboral facilita información para garantizar que las condiciones de trabajo se mantienen actualizadas, atendiendo a posibles cambios legislativos o la práctica local. En varias oficinas de Amadeus (Armenia, Malasia, etc) monitorizan fuentes del gobierno donde se enumeran todos los cambios normativos. En otros países como Francia, Alemania, Grecia, Bulgaria, Italia y las oficinas en la región de Medio Oriente y África, entre otros, los equipos responsables están suscritos al diario oficial o a asociaciones industriales específicas y reciben actualizaciones sobre las normas de aplicación. El objetivo y los resultados previstos son cumplir la legislación local aplicable.

Proceso de revisión salarial anual

Alcance	Empleados - Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus realiza periódicamente un análisis de sus paquetes retributivos y los compara con los de otras empresas líderes para asegurarse de que la compañía sigue siendo competitiva y equitativa en este respecto, y de que los empleados reciben salarios adecuados, de acuerdo al trabajo desempeñado y su ubicación. El Grupo realiza un seguimiento de los requerimientos legislativos a nivel local en los países en los que opera en materia de igualdad salarial, incluyendo su reporte. Las políticas y prácticas de compensación actuales incluyen directrices globales que se aplican durante el proceso de revisión salarial anual. Estas se basan en principios de remuneración equitativa, análisis del desempeño y las correspondientes competencias, para respaldar las decisiones a este respecto.

Salario & beneficios - más que un salario

Alcance Empleados del Grupo Amadeus

Descripción La compañía realiza aportaciones significativas tanto en retribución fija como variable. Dependiendo de las condiciones locales, algunos beneficios adicionales pueden incluir cobertura médica privada, seguro de vida y discapacidad, ayuda transporte y comidas, tickets restaurante, planes de jubilación/pensión, seguro de viaje -tanto para viajes profesionales como personales al extranjero (cuando se acompaña a los empleados en viajes de ocio, también están cubiertos los familiares directos)-, ayudas para campamentos de verano, programa de asistencia al empleado, entre otros². Asimismo, los empleados de Amadeus tienen la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar hasta treinta días al año (ver más información en la sección S1-4: *Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad*). De esta manera, Amadeus ofrece a sus empleados más que un salario, mejorando su salud y calidad de vida.

²Todos los empleados pueden beneficiarse del seguro de viaje de negocios global, del SOS internacional (asistencia de emergencia, proveedor global de salud y seguridad) y del seguro médico.

Plan Global de adquisición de acciones (*Global Share Purchase Plan*)

Alcance Mayoría de los empleados que, de acuerdo a la normativa aplicable, pueden adquirir acciones de Amadeus

Descripción Posibilidad de invertir en acciones de Amadeus y recibir posteriormente acciones gratuitas adicionales, incluyendo algunas opciones especiales para ciertos grupos de empleados. De esta manera, Amadeus hace partícipe a sus empleados de los resultados de la compañía y refuerza la retención de talento.

Programas de movilidad internacional

Alcance Empleados del Grupo Amadeus

Amadeus cuenta con programas y políticas de movilidad internacional para apoyar a sus empleados, a través de servicios de relocalización. Como ejemplo, Amadeus ofrece a determinados empleados apoyo en caso de traslado a una nueva residencia.

Métricas ESG asociadas al bono anual

Alcance Empleados del Grupo Amadeus

Descripción *Amadeus Performance Plan* (APP) es un plan de incentivos anual diseñado para fortalecer el alineamiento entre la estrategia de negocio y la retribución de los empleados. En relación al bono abonable en 2025, cinco de estos objetivos están relacionados con el desempeño de Amadeus en materia de sostenibilidad y representan el 12 % del total del APP. El Grupo recompensa a los empleados por su comportamiento sostenible, mediante la integración de criterios ESG en el bono para promover el cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad de la compañía y alinear el comportamiento, las acciones y los esfuerzos de los empleados hacia su consecución. Véanse las secciones NEIS 2 GOV-3 *Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos* y NEIS 2 GOV-3 - E1: *Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos*.

Buy-back program (programa de rescate de dispositivos)

Alcance Empleados del Grupo Amadeus (excepto Dubai -en proceso de implementación-).

Descripción Amadeus ofrece a sus empleados la posibilidad de recomprar algunos dispositivos al final de su vida útil, reduciendo el desperdicio. Los términos y condiciones se definen en la documentación y directrices específicas. Este programa está alineado con la promoción de una gestión sostenible del ciclo de vida de dispositivos.

Escucha activa (*Active listening*)

Alcance Empleados de Amadeus (España y Portugal)

Descripción Procesos de comunicación bidireccional que permite a los empleados acceder a la información que necesitan y compartir sus opiniones. A lo largo del año se planifican con antelación acciones específicas de comunicación y feedback.

Evaluación de derechos humanos	
Alcance	Operaciones propias y cadena de valor de Amadeus
Descripción	En 2023, Amadeus trabajó con una consultora externa para la realización de una evaluación global en materia de derechos humanos. La evaluación tenía como objetivo identificar y priorizar posibles riesgos en materia de derechos humanos asociados tanto a las propias operaciones como las de la cadena de valor que el Grupo y minimizar cualquier impacto relacionado. De esta manera, el Grupo salvaguarda el cumplimiento de los compromisos incorporados en la Política de Derechos Humanos. Como parte de este trabajo, la compañía continúa trabajando en el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos para asegurar el total cumplimiento de la nueva legislación, la Directiva de Debida Diligencia Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSDDD) (para más información, ver sección NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida).

S1-5: Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados

Amadeus genera impactos positivos relacionados con la creación de empleo seguro y de condiciones laborales beneficiosas para con los empleados (incluida la negociación colectiva y salarios adecuados), alineadas con los compromisos establecidos en sus políticas (ver apartado S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados).

El objetivo del Grupo es seguir generando impactos positivos, superando las obligaciones mínimas estipuladas a nivel local, dada la presencia mundial de Amadeus en muchos países diferentes donde las prácticas y normativas comunes varían significativamente.

S1-6: Características de los asalariados de la empresa

Con sede central en España, Amadeus está presente en más de 190 países en los diferentes continentes y cuenta con más de 20.643 empleados a 31 de diciembre de 2024^{72,73}, de los cuales:

- 37,9 % son mujeres y 62,1 % son hombres⁷⁴.
- 99,0 % son trabajadores fijos mientras que 1,0 % son temporales.
- 96,1 % tiene contrato a tiempo completo, frente al 3,9 % a tiempo parcial.
- A cierre del año 2024 el número de empleados fue 10,8 % superior en comparación con el año 2023.
- En términos de FTEs, el total a 31 de diciembre de 2024 fue de 20.163,74⁷⁵.

Género	Número de empleados por género a 31 de diciembre de 2024 (headcount) ¹
Hombre	12.813
Mujer	7.829
Otro	1
No notificado	0
Total de asalariados	20.643

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en empresas controladas. Las cifras no incluyen las entidades consideradas como Joint Ventures y Asociadas. Headcount al final del periodo de referencia.

⁷²Amadeus calcula algunos indicadores utilizando como denominador la media de empleados a lo largo del periodo. Por ello, en algunas tablas incluidas a continuación se presentan las cifras al 31 de diciembre de 2024 y en promedio a lo largo del periodo.

⁷³Para garantizar que las empresas del Grupo informen sobre las métricas en materia de empleados de forma coherente y que exista una interpretación homogénea en todas las sedes de Amadeus, la compañía ha aprobado la Política de Información Laboral. En esta Política se definen tanto las categorías de personal de Amadeus como las categorías de recursos externos. Además, también se describe la metodología para obtener y calcular dichas métricas.

⁷⁴ Un empleado con género "Other".

⁷⁵ Datos extraídos de los sistemas ordinarios del Grupo (MDM), incluidos todos los empleados fijos y temporales, a tiempo completo y parcial, de Amadeus IT Group en las empresas controladas. FTEs al final del periodo de referencia.

Número de empleados por género y tipo de contrato a 31 de diciembre (headcount)¹

Mujer	Hombre	Otros	No comunicado	Total
Número de asalariados				
7.829	12.813	1	0	20.643
Número de asalariados permanentes ²				
7.742	12.702	1	0	20.445
Número de asalariados temporales ³				
87	111	0	0	198
Número de asalariados de horas no garantizadas ⁴				
0	0	0	0	0
Número de asalariados a tiempo completo ⁵				
7.250	12.589	1	0	19.840
Número de asalariados a tiempo parcial ⁶				
579	224	0	0	803

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en empresas controladas. Las cifras no incluyen las entidades consideradas empresas conjuntas y asociadas. Número de empleados al final del periodo de referencia.

² La persona tiene un contrato de empleo directo con Amadeus sin un periodo de empleo predeterminado y recibe una retribución salarial mensual.

³ La persona tiene un contrato de empleo directo con Amadeus con un periodo de empleo predeterminado y recibe una retribución salarial mensual.

⁴ No hay empleados con horas no garantizadas.

⁵ Un empleado a tiempo completo es un empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año se definen de acuerdo con la legislación y las prácticas nacionales relativas al tiempo de trabajo.

⁶ Un empleado a tiempo parcial es un empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año son inferiores a «tiempo completo», tal y como se define en la nota 5.

En promedio, durante 2024 (headcount)¹

Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total
Número de asalariados				
7.490,5	12.130,5	1,0	0,0	19.622,0
Número de asalariados permanentes ²				
7.399,5	12.025,0	1,0	0,0	19.425,5
Número de asalariados temporales ³				
91,0	105,5	0,0	0,0	196,5
Número de asalariados de horas no garantizadas ⁴				
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de asalariados a tiempo completo ⁵				
6.916,5	11.907,5	1,0	0,0	18.825,0
Número de asalariados a tiempo parcial ⁶				
574,0	223,0	0,0	0,0	797,0

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluyendo todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. Las cifras no incluyen las entidades consideradas empresas conjuntas y asociadas. El número medio de empleados se obtiene sumando la plantilla inicial y final y desglosándola por 2.

² La persona tiene un contrato de trabajo directo con Amadeus sin un periodo de empleo predeterminado y recibe una retribución salarial mensual.

³ La persona tiene un contrato de trabajo directo con Amadeus con un periodo de empleo predeterminado y recibe una retribución salarial mensual.

⁴ No se emplean empleados con horas no garantizadas.

⁵ Un empleado a tiempo completo es un empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año se definen de acuerdo con la legislación y la práctica nacionales respecto del tiempo de trabajo.

⁶ Un empleado a tiempo parcial es un empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año son menores que las de "tiempo completo", según se define en la nota 5.

La información sobre el número de empleados de Amadeus también esté incluida en las cuentas anuales consolidadas, en su nota 22.3 *Distribución de empleados*.

Durante 2024, 1.327 empleados han dejado la compañía, de los cuales 478 han sido mujeres (correspondientes a 36,0 %), frente a 849 hombres (64,0 %) y 0 otros.

	2024
Número total de empleados que han abandonado la empresa ¹	1.327

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en empresas controladas, que han abandonado la empresa voluntaria o involuntariamente durante el periodo de referencia.

Por su parte, la tasa de rotación ha sido de 6,8 %. Esta baja tasa refleja el excelente desempeño de Amadeus en el marco de su compromiso con sus personas y los derechos laborales.

	31 de diciembre de 2024
Tasa de rotación ¹	6,8 %

¹ La tasa de rotación de personal se calcula como el número de empleados que han dejado Amadeus (véase la tabla anterior) en relación con la plantilla media del periodo.
Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales del Grupo de TI de Amadeus en las empresas controladas.

S1-7: Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa

A 31 de diciembre de 2024, el número de no empleados (FTE) en Amadeus era 1.428,4.

En la sección *NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio* se incluye una breve descripción de los tipos de empleados y no empleados de Amadeus. En particular, en Amadeus, los recursos externos se clasifican en cinco grupos distintos, entre los que los no empleados incluyen aquellos clasificados como contratistas, servicios y trabajadores temporales.

	A 31 de diciembre de 2024 (FTEs)
Número total de trabajadores no asalariados en el personal propio	1.428,4

Para reportar los datos se ha utilizado el sistema ordinario del Grupo (MDM), incluyendo todos los trabajadores no asalariados en el personal propio, a tiempo completo y parcial. FTEs al final del periodo de reporte.

S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

Aproximadamente el 40,2 % de la plantilla de Amadeus está cubierta por convenios colectivos; alcanzando, en la mayoría de las sedes europeas de Amadeus, como Madrid (España), Niza (Francia) o Erding (Alemania), casi el 100 %.

Para calcular el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo, se ha utilizado la siguiente fórmula:

(Número de empleados cubiertos por convenio colectivo/Número de empleados)*100

			A 31 de diciembre de 2024 ¹
Cobertura de la negociación colectiva			Diálogo social
Tasa de cobertura	Empleados – EEA (Área económica europea)	Empleados – No pertenecientes al EEA	Representación en el lugar de trabajo (sólo EEA)
0-19%	Bulgaria, Países Bajos	Estados Unidos, India, Reino Unido, Filipinas, Tailandia, Singapur, Turquía, Ucrania, Colombia, Emiratos Árabes Unidos	Países Bajos, Bélgica, Bulgaria
20-39%	—	—	—
40-59%	—	—	—
60-79%	Alemania	Australia	—
80-100%	Francia, España	—	Francia, España, Alemania, Italia, Polonia, Suecia

¹Datos obtenidos manualmente de cada región donde opera Amadeus y consolidados por P&C en Amadeus.

Para calcular esta información se han identificado y considerado los países del EEA en los que opera Amadeus.

En relación con la existencia de un acuerdo con los empleados para su representación a través del Comité de Empresa Europeo, véase la sección *S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias*, con más información al respecto.

S1-10: Salarios adecuados⁷⁶

Todos los empleados de Amadeus en Europa reciben un salario adecuado de acuerdo con la Directiva (UE) 2022/2041. Adicionalmente, el 100 % de los empleados de países no europeos reciben un salario adecuado, de acuerdo con las normas nacionales aplicables.

La compañía ha realizado un estudio comparativo de las retribuciones a nivel nacional para determinar los salarios de los empleados, y garantizar que reciben un salario adecuado.

En este sentido, Amadeus asegura que sus empleados reciben salarios adecuados y competitivos adhiriéndose a las regulaciones y estándares oficiales de cada país donde opera.

La compañía ha realizado un análisis de publicaciones oficiales para determinar los salarios mínimos de cada país. Estos salarios mínimos se han comparado con los salarios registrados en el sistema ordinario del Grupo (Workday). Este proceso, que se lleva a cabo al menos una vez al año.

S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

Tal y como se indica en las secciones *Canal Speak Up de Amadeus e investigaciones* y *S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes*, Amadeus anima a los empleados a que, de forma segura, presenten una consulta o informen, de forma anónima si así lo desean, sobre cuestiones sospechosas que puedan contravenir leyes, reglamentos o prácticas de la organización, o que puedan constituir una conducta poco ética que pudiera dar lugar a un incumplimiento del CEBC -incluidas las relacionadas con violaciones de los derechos humanos, discriminación o acoso-.

En concreto, durante 2024:

⁷⁶ Para determinar si los empleados reciben un salario adecuado, se considera el salario más bajo para la categoría salarial más baja, incluyendo la retribución fija adicional que se proporcionan a los empleados. A estos efectos, se ha considerado el salario más bajo para cada uno de los países en los que opera el Grupo.

- a) Amadeus recibió 40 comunicaciones relacionadas con discriminación, incluido el acoso, de las cuales 28 fueron analizadas. De estas, 16 se presentaron a través del canal *Speak Up* y 12 fueron comunicadas a P&C. NEIS S1-17 p. 103 a
- b) 19 comunicaciones fueron presentadas por los empleados (y las otras 9 restantes, de forma anónima). No se presentó ninguna denuncia (0) relacionada con las condiciones de trabajo. Además, excluyendo las ya reportadas en el párrafo (a) anterior, no se recibieron denuncias adicionales (0) relacionadas con la igualdad de trato y oportunidades para todos. Además, no se comunicó ninguna denuncia (0) a través del Punto Nacional de Contacto para la Empresa Multinacional de la OCDE.
- c) No se identificaron casos (0) de incidentes graves en materia de derechos humanos (relacionados, por ejemplo con trabajo forzoso, trata de personas o trabajo infantil). NEIS S1-17 p. 104 a

No ha habido multas, sanciones ni indemnizaciones por daños y perjuicios como consecuencia de las denuncias anteriormente indicadas.

Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad^{77,78}

S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud

El primer pilar de la EVP se centra en fomentar un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal de los empleados (opciones de trabajo flexibles, bienestar, etc), reforzando, en consecuencia, los impactos positivos generados por la compañía. Amadeus ofrece opciones de trabajo flexible, incluidas modalidades de trabajo híbridas, en remoto y en las oficinas. Además, el Grupo se compromete a apoyar a sus empleados para que puedan ser la mejor versión de sí mismos en el trabajo.

Este pilar inspira también la línea estratégica “Una cultura del compromiso para todos” de la la *ESG Ambition*, y su objetivo a largo plazo “Brindar una experiencia flexible, saludable e inclusiva a los empleados, garantizando un trato, recompensas y beneficios justos” (ver apartado *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor – Objetivos relacionados con la sostenibilidad*). Y la estrategia DEI, que tiene como objetivo, entre otros, cultivar una cultura de pertenencia e inclusiva para todos, y convertirse en referente por facilitar una experiencia inclusiva al empleado, promoviendo un trato justo, su bienestar y una compensación equitativa.

Estos compromisos también están englobados en las políticas organizativas globales de Amadeus.

Políticas clave: tiempo de trabajo, conciliación laboral y, seguridad y salud NEIS S1-1 p. 23

Política corporativa del Grupo de Seguridad y Salud	
Descripción y objetivos	Esta Política refleja el compromiso de Amadeus por promover un entorno de trabajo seguro, así como por adoptar todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, contratistas, visitantes autorizados y cualquier otra persona que pueda verse afectada. Para garantizarlo, la política subraya la importancia de que cada organización en Amadeus desarrolle y respalde sus propias políticas, programas y procedimientos en la materia.

⁷⁷ En general, Amadeus gestiona a nivel local las cuestiones relacionadas con el tiempo de trabajo, la conciliación de la vida laboral y personal y la salud. Esto es esencial para garantizar que estos aspectos se aborden adecuadamente, teniendo en cuenta las situación de cada contexto. Para elaborar este informe, se ha recopilado información de las sedes de Amadeus en España, Francia e India, que representan el 51,7 % sobre el total de número de empleados de Amadeus (headcount).

⁷⁸ A efectos de reporte y para evitar duplicidades, se han agrupado las políticas y actuaciones relacionadas con los IROs identificados sobre estos subtemas, dado su vinculación entre sí y contribución a todos ellos. Esto incluye los impactos positivos relacionados con la mejora del bienestar y la salud de los empleados, mediante la puesta en marcha de medidas, y los relacionados con los esfuerzos realizados por Amadeus para fomentar la conciliación laboral entre sus empleados y facilitar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

IROs material relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3: <i>Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.</i>
Proceso de seguimiento	El proceso de seguimiento se lleva a cabo a nivel local, al objeto de tener en consideración, de manera eficaz, los requisitos y condiciones locales específicos, tal y como exige la Política corporativa del Grupo de Seguridad y Salud.
Alcance o sus exclusiones	Todas las compañías del Grupo Amadeus.
Nivel más alto responsable de su implementación	P&C
Normas o iniciativas de terceros	Requerimientos locales en materia de salud y seguridad.
Intereses de las partes interesadas clave	Durante su desarrollo se han considerado las opiniones de los empleados, canalizadas a través de los representantes locales de P&C.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.

Política de Personas - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud

Descripción y objetivos	La Política de Personas de Amadeus describe los compromisos clave de la compañía para fomentar un lugar de trabajo en el que cada empleado se sienta valorado, respetado, apoyado y con capacidad para actuar. En particular: - Horario de trabajo. Amadeus establece horarios de trabajo adecuados, respetando los derechos de los empleados al descanso y la vida privada, de acuerdo con las leyes locales. La compañía implementa jornadas laborales que cumplen con las regulaciones nacionales, promoviendo un enfoque equilibrado entre las horas de trabajo y los períodos de descanso, respetando todos los derechos de los trabajadores según lo establecido en las normas y convenciones aplicables. - Equilibrio entre vida laboral y personal. Amadeus promueve un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, facilitando opciones de trabajo flexibles y respetando el derecho de los empleados a la desconexión digital fuera del horario laboral, de acuerdo a las normas internas en vigor. La filosofía de flexibilidad cotidiana permite a empleados y a equipos definir pautas de trabajo, colaboración y comunicación. - Seguridad, salud y bienestar. Amadeus promueve un entorno en el que se fomenta la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados en sus instalaciones. La compañía se compromete a promover prácticas de seguridad, salud y bienestar que sean coherentes con las normativas locales, y otras políticas y normas internas. Así como a implementar acciones y medidas de prevención de la accidentalidad en los lugares de trabajo.
IRO material relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3: <i>Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	Senior Vice President P&C de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Normas aplicables en cada territorio o país y prácticas internacionales, según lo establecido en instrumentos intencionales pertinentes.
Intereses de las partes interesadas clave	Al definir la política se han tenido en cuenta temas clave relacionados con aspectos laborales.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.

Política de Sostenibilidad - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud

Descripción y objetivos	La Política de Sostenibilidad formaliza la <i>ESG Ambition</i> y su compromiso con el desarrollo sostenible a través de los principios ESG que rigen el resto de políticas relacionadas con la sostenibilidad. En particular, esta política incluye el compromiso de Amadeus de promover una experiencia de empleado flexible, saludable e inclusiva, y reducir y eliminar, cuando sea posible, los riesgos para la seguridad, la salud y el bienestar.
IROs material relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
Proceso de seguimiento	La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y la Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección ESG es un órgano de gobierno de ESG compuesto por altos ejecutivos para influir en la dirección de la ambición de ESG y tomar decisiones periódicas. Actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), que actuará como validador final de todas las decisiones. La <i>Sustainability Office</i> supervisa el progreso, la coherencia con la <i>ESG Ambition</i> en Amadeus y la adaptación continua a las tendencias y las demandas del mercado (incluido el desarrollo de la estrategia ESG, la implementación de proyectos ESG estratégicos, la presentación de informes ESG y la autoridad sobre las decisiones clave en materia de sostenibilidad), apoyándose en el Comité de Dirección ESG y el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom).
Normas o iniciativas de terceros	Estándares internacionalmente reconocidos en cuanto a condiciones de trabajo y altos estándares éticos.
Intereses de las partes interesadas clave	Para definir la <i>ESG Ambition</i> y, en consecuencia, la Política de Sostenibilidad, se ha seguido un enfoque de abajo arriba (<i>bottom up</i>), en el que han participado las unidades de negocio de Amadeus con profundo conocimiento de las partes interesadas afectadas.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/all-years/corporate-governance/politicas/amadeus-politica-sostenibilidad-06-2024.pdf

Código Ético y de Conducta Empresarial (CEBC) - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad

Descripción y objetivos	El CEBC de Amadeus establece el compromiso de la compañía de llevar a cabo sus operaciones de acuerdo con los más altos estándares éticos y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y aplicables. Entre las áreas que abarca se incluye "Nuestras personas". En este sentido, el CEBC refleja el compromiso de Amadeus de ayudar a todos los empleados a encontrar un equilibrio saludable entre vida laboral y personal.
IROs material relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
Proceso de seguimiento	La Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar los posibles incumplimientos de los códigos de ética internos.
Alcance o sus exclusiones	Todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y los VP/Directores, y que tienen una relación laboral con el Grupo o alguna compañía de Amadeus. Además de los empleados directos del Grupo, lo anterior se extiende también a los agentes, becarios, personal subcontratado y, en general, a todas las personas que trabajen o presten sus servicios en cualquier compañía del Grupo. En el caso de personas subcontratadas que presten sus servicios para una compañía del Grupo Amadeus a través de otra empresa, Amadeus procurará que dichas entidades acepten expresamente principios acordes con el CEBC.
Nivel más alto responsable de su implementación	<i>Corporate Compliance and Investigations</i>
Normas o iniciativas de terceros	Normas internacionalmente reconocidas y los más altos estándares éticos.

Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en la web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf

Política de Derechos Humanos - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad

Descripción y objetivos	El objetivo de la Política de Derechos Humanos es reafirmar el compromiso de Amadeus de respetar y promover los derechos humanos en sus operaciones y cadena de suministro. En particular, la Política de Derechos Humanos, alineada con la Política de Seguridad y Salud, avala el compromiso de Amadeus de cumplir con todas las regulaciones y estándares en relación con la salud y seguridad de sus empleados, para desarrollar un lugar de trabajo saludable que proteja y promueva su seguridad, salud y bienestar del empleado. Además, la Política reconoce el compromiso de Amadeus de promover el derecho de los empleados al descanso y al tiempo libre, y de facilitar la conciliación de la vida personal y profesional, limitando razonablemente la duración de la jornada laboral.
IROs material relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política. También resulta de aplicación a los terceros elegibles del Grupo Amadeus que trabajen para, o proporcionen cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus, incluyendo, pero sin limitarse a, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de esta Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección –que actuará como validador final de las decisiones– en materia de sostenibilidad y, en particular, de derechos humanos. La <i>Sustainability Office</i> y el Comité de Dirección de ESG tienen la responsabilidad de cumplir con estos compromisos, así como de supervisar su implementación y ayudar a garantizar que cualquier incumplimiento se informe a través del canal <i>Speak-up</i> y sea investigado por el departamento de Cumplimiento Corporativo.
Normas o iniciativas de terceros	Principales referentes internacionales incluyendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) sobre empresas y derechos humanos. <i>NEIS S1-1 p. 21 AR 12</i>
Intereses de las partes interesadas clave	A través de expertos internos responsables a nivel corporativo con conocimiento de los intereses de las partes interesadas
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://amadeus.com/documents/policies/compliance/amadeus-human-rights-policy.pdf

Política de Workcation global (Global Workcation Policy)

Descripción y objetivos	La Política reconoce el compromiso de Amadeus de promover modalidades de trabajo más flexibles y desarrollar formas de trabajo alineadas con la cultura y los valores de la compañía.
IROs material relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	Se ha establecido un proceso interno para su correcta implementación, y estandarizar el proceso de solicitud de <i>Workcation</i> .
Alcance o sus exclusiones	Aplicable a todas las empresas del Grupo Amadeus.
Nivel más alto responsable de su implementación	El responsable de <i>Global Rewards</i> , que reporta al director de P&C, es el encargado de la implementación de la política.
Normas o iniciativas de terceros	No aplica.

Intereses de las partes interesadas clave	En su desarrollo se han considerado las opiniones de los empleados, canalizadas a través de los representantes locales de P&C.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.

Además, cabe mencionar que a nivel local se han establecido normas, políticas y procedimientos internos adicionales para abordar y gestionar adecuadamente situaciones específicas.

Este es el caso, por ejemplo, de la Política de derecho a la desconexión digital, aplicable en España y Francia (31,6 % de los empleados de Amadeus). A través de estas políticas, Amadeus reconoce el derecho de los empleados a no responder a llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes relacionados con el trabajo fuera de su horario laboral, excepto en caso de fuerza mayor o circunstancias excepcionales⁷⁹.

S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad

El equilibrio entre la vida laboral y personal contribuye a crear un entorno de trabajo saludable y productivo. Consciente de ello, Amadeus se compromete a crear un entorno de trabajo en el que el bienestar, la salud y la seguridad sean primordiales, trabajando activamente para fomentar impactos positivos.

En este sentido, Amadeus ha puesto en marcha en los últimos años una serie de programas e iniciativas de bienestar en el lugar de trabajo para apoyar y fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal. En concreto, la Política de Seguridad y Salud de Amadeus exige que cada una de sus empresas o entidades jurídicas desarrolle y apruebe sus propias políticas, programas y procedimientos de salud y seguridad (véase la sección anterior). En consecuencia, se implementan acciones a nivel local para cumplir con las normativas aplicables⁸⁰.

A través de estas iniciativas, Amadeus también contribuye a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades.

Acciones clave - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud¹

Horizontes temporales	Estas acciones son recurrentes y se desarrollan de forma periódica (en su mayoría, anualmente). Por lo tanto, no resultan de aplicación horizontes temporales o fechas de finalización específicos.
Seguimiento de la eficacia	El seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas en materia de salud y bienestar de los empleados se supervisa localmente: • En España, el departamento responsable realiza evaluaciones periódicas de riesgos, actividades de vigilancia de la salud y <i>feedback</i>. • En Francia, los comentarios y las distintas aportaciones se recogen a través de varios canales, incluyendo un proveedor externo, • En India, dependiendo de la actividad, se han implementado diferentes métodos para realizar el seguimiento (notas y comentarios de los empleados, informes de socios proveedores de bienestar, etc.).
Recursos asignados	En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera de manera individual el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o gastos de capital significativos. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad para los estados financieros. El equipo de P&C es responsable de la implementación de estas acciones.

⁷⁹ Estas políticas son aprobadas a nivel local y supervisadas por el general manager, o el manager local, según proceda.
⁸⁰ Se ha recopilado información específica de España, Francia e India. En el futuro, el Grupo trabajará para recopilar la información consolidada relacionada. Estos cuatro países aportan aproximadamente el 51,7 % de la plantilla de Amadeus.

Acciones clave - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud¹

Planes de emergencia, evaluaciones de riesgos, servicios médicos, ergonomía personalizada y deber de vigilancia

Alcance España, Francia e India.

Descripción Se han puesto en marcha varias iniciativas para garantizar un entorno de trabajo físico saludable, reducir el tiempo perdido por enfermedad o consultas médicas, facilitar zonas de descanso adecuadas y mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Entre otras:

- Evaluación periódica de riesgos laborales por puesto, instalaciones y riesgos psicosociales, considerando los riesgos emergentes en la medida de lo posible. Como resultado, se implementan acciones de seguimiento.
- Diseño e implementación de planes de emergencia, de acuerdo a la normativa vigente. Incluye equipos de primeros auxilios y equipos de primeros auxilios y otros equipos de emergencia (p.ej. equipos de evacuación), simulacros anuales y sistema de comunicación masiva BeSafe.
- Monitoreo periódico de iluminación, temperatura, humedad y otros parámetros de calidad del aire; cronograma y revisión de actividades de limpieza, incluido el seguimiento por parte de un tercero y acceso restringido a sustancias y equipos peligrosos.
- *Amadeus Doctor* (médico general) disponible en la oficina todas las semanas. Ofrece consultas generales, chequeos deportivos y consejos para viajes².
- Los empleados pueden solicitar evaluaciones ergonómicas individuales de sus puestos de trabajo. En determinadas circunstancias, tanto en España como en Francia, se puede utilizar mobiliario específico y otros equipos (por ejemplo, pelotas de ejercicio).
- Espacios disponibles para personas enfermas y sala de lactancia, tanto en España como en Francia. En Francia, se ofrece servicio de guardería interempresarial, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados.
- Equipamiento, directrices y apoyo basados en conceptos de flexibilidad, colaboración, escritorios no asignados, diversos tipos de espacios y formas múltiples de trabajo.

Chequeo de salud anual

Alcance Empleados en España, India, Reino Unido, Francia, EE. UU., Alemania, Noruega, Suecia³

Descripción Los empleados de Amadeus pueden acceder a un chequeo médico subvencionado, con carácter anual, que incluye una evaluación física y analítica. En Francia, los trabajadores considerados viajeros frecuentes o los trabajadores que se desplazan al extranjero, así como sus familiares, pueden beneficiarse de un control médico completo y exhaustivo. Además, cada trabajador tiene que someterse a una visita obligatoria cada cinco años o anual, en función de su estado de salud.

Actividades de formación en materia de seguridad y salud

Alcance España, Francia

Descripción En España, se ha desarrollado un catálogo de formación que incluye actividades específicas durante la Semana del Bienestar, y otras sesiones a lo largo del año sobre salud en el trabajo, así como formaciones específicas para cuestiones identificadas en evaluaciones de riesgos, así como cursos periódicos de actualización para todos los empleados. También se llevan a cabo programas de formación en salud emocional específicos para formar a los líderes del futuro. Por su parte, en Francia se imparten formaciones en materia de seguridad y salud (uso de extintores, formación en primeros auxilios, e-learning de seguridad, entre otros).

Acciones clave - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud¹

Acciones para una mejor salud y bienestar (equipos deportivos/actividades de bienestar y nutrición)

Alcance Grupo Amadeus

Descripción

En 2024, se celebró el primer evento *Global Well-being* de Amadeus para conmemorar el *Día Mundial de la Salud Mental* el 10 de octubre. Se ofrecieron a los empleados 18 horas de sesiones interactivas en vivo en diferentes husos horarios, contando con la colaboración de 12 expertos en salud mental y bienestar. La grabación de todas las sesiones está disponible para los empleados durante 6 meses.

Además de este evento, se han llevado a cabo varias iniciativas en las principales oficinas para promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, un entorno de trabajo psicosocial saludable y la mejora de la salud de los empleados:

- En España, se promocionan equipos de fútbol y baloncesto, así como un espacio tanto presencial como online para la realización de ejercicio físico, con el fin de incorporar la práctica habitual en la vida diaria (instalaciones y actividades deportivas). Además, también se ofrecen a los empleados sesiones de concienciación y consejos específicos sobre aspectos nutricionales para fomentar hábitos alimentarios saludables.
- En India, se ofrecen webinars sobre bienestar mental, físico, emocional y financiero para facilitar herramientas a los empleados que les permita gestionar eficazmente el estrés, y mejorar su conocimiento sobre salud mental. También se promueven otros webinars sobre bienestar como yoga, meditación y nutrición, facilitando un enfoque holístico de la salud, que aborda el bienestar físico, mental y emocional.

Además, a través de la Comunidad Sync, los empleados tienen la posibilidad de compartir sus aficiones en una plataforma única. Los clubes de Amadeus incluyen música, fútbol, cricket, bádminton, voleibol, ciclismo, atletismo, yoga, fotografía, tenis de mesa, fútbolín y más. Sync es una comunidad de empleados diseñada para mejorar las conexiones y colaboraciones entre empleados.

Por último, los empleados tienen acceso a apoyo inmediato y accesible en materia de salud mental. Esto se complementa con el programa de asistencia al empleado que les ayuda a afrontar desafíos personales y profesionales. Este apoyo puede ayudar a mejorar su situación y contribuir a generar una cultura laboral más saludable, al ofrecerles recursos a los que acudir en caso de necesidad.

- En Francia, se lleva a cabo un programa específico (a través del cual Amadeus ofrece webinars, talleres, actividades de teatro, juegos de rol, etc.).

Además, desde 2008 se ha puesto en marcha un programa de bienestar mental. Está formado por un grupo de representantes de diferentes ámbitos (personal, directivos, P&C, miembros de sindicatos, equipo médico, médico de trabajo, psicólogo de trabajo, trabajadores sociales) que se reúnen periódicamente para intercambiar ideas e identificar riesgos colectivos relacionados con la salud mental, o hacer un seguimiento de las medidas de prevención. Esto se complementa con el programa de prevención "We Care", que incluye sesiones de sensibilización sobre el cáncer, diagnóstico de carcinomas in situ, diagnóstico cardiovascular, sensibilización sobre la seguridad vial y prevención nutricional. El objetivo es aumentar el bienestar.

Además, hay áreas deportivas disponibles para los empleados (por ejemplo, tenis, vóley playa, cancha de baloncesto, área de juegos).

Por último, periódicamente se desarrollan eventos y acciones de promoción específicas (fiesta de verano, jornadas familiares, etc.).

Modelo de trabajo híbrido y workcation

Alcance Grupo Amadeus

Descripción

Amadeus ofrece a sus empleados la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar⁴ un número determinado de días al año, así como de trabajar regularmente desde su domicilio, lo que facilita el equilibrio entre vida laboral y personal, al evitar el tiempo de desplazamiento, entre otros.

Horario de trabajo flexible

Alcance España, Francia

Descripción

Flexibilidad en la distribución de la jornada semanal, dentro de los límites establecidos, y posibilidad de tomarse medias jornadas libres, facilitando la conciliación.

Días y reconocimiento por antigüedad, y días flexibles

Alcance España, India, Francia

Acciones clave - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y seguridad y salud¹

Descripción	Día adicional de vacaciones pagadas y/o obsequio al superar un determinado número de años de servicio, y compensación por trabajar en fines de semana o días festivos debido a viajes de negocios. Amadeus reconoce y valora el buen desempeño de los empleados, generando un impacto positivo en ellos, manteniendo un ambiente de trabajo positivo y fomentando la lealtad de los empleados.
Guarderías o contribuciones y permiso parental retribuido para el cuidador no principal	
Alcance	España, Francia, India
Descripción	Amadeus apoya políticas de baja por paternidad, que en ocasiones superan lo establecido en las normas y/o la legislación local. La baja parental remunerada para el cuidador principal (generalmente llamada baja de maternidad) consta de 33 semanas en Francia, 16 semanas en España y 26 semanas en la India. Además, Amadeus cubre la baja parental remunerada para el cuidador no principal (generalmente llamada baja de paternidad): 16 semanas en España, 4 semanas en Francia y 10 días en la India ⁵ .
Servicio de transporte	
Alcance	Francia
Descripción	Los empleados disponen de un servicio de transporte entre oficinas, alquiler de bicicletas y bicicletas de empresa. Además, hay plazas específicas disponibles para personas con discapacidad, y mujeres embarazadas. Por último, también hay tomas de recargas eléctrica disponible en las instalaciones. De esta manera, los empleados pueden hacer uso de estos servicios, adaptados a necesidades específicas, y mitigar potenciales accidentes laborales derivados de los medios de transporte.
Servicio de conserjería	
Alcance	Francia
Descripción	Todos los empleados de Amadeus en Francia disponen de un servicio de conserjería in situ y digital que ofrece servicios para facilitar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

¹ Las medidas en España e India cubren a los empleados, mientras que en Francia también cubren a los contratistas y visitantes. Además, en Francia se ofrecen cheques médicos para expatriados (empleados y sus familias) y viajeros frecuentes.

² En India, los empleados tienen acceso a un médico y una enfermera para recibir atención médica inmediata en las oficinas. En Francia, existe un servicio médico laboral disponible tanto en la empresa como a distancia, al que pueden acceder empleados, contratistas y visitantes.

De esta manera, Amadeus contribuye a reducir el gasto sanitario de sus empleados y a potenciar su productividad, influyéndoles positivamente. Además, contribuye a reducir la siniestralidad laboral.

³ En Suecia, los exámenes médicos para los empleados que aún no han cumplido 50 años se ofrecen con carácter bianual. Para los empleados mayores de 50 años, los exámenes médicos se realizan anualmente.

⁴ Amadeus identifica algunos países sancionados y países de riesgo según la lista International SOS no elegibles para este programa.

⁵ En España, el permiso parental es de 16 semanas según lo establece la legislación local. En la India los empleados de Amadeus pueden disfrutar de hasta 10 días de baja por paternidad remunerada, yendo más allá de lo establecido.

S1-5: Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad

Como previamente se ha indicado, Amadeus genera impactos positivos relacionados con el tiempo de trabajo, la conciliación de la vida laboral y personal y la salud, alineados con los compromisos de Amadeus a este respecto. Además, la compañía planea reforzar su hoja de ruta en esta área, particularmente en lo que respecta al bienestar.

No obstante lo anterior, cabe mencionar que en los principales oficinas de Amadeus, se han definido también una serie de metas locales enfocadas a la mejora de la calidad de vida y el bienestar de los empleados. En este sentido, el enfoque de Amadeus es facilitar información relativa a objetivos consolidadas en el futuro, una vez se hayan establecidos.

S1-14: Parámetros de salud y seguridad

En 2024, el número total de accidentes relacionados con el trabajo fue 44, ninguno de ellos mortal. En cuanto al número de casos de problemas de salud relacionados con el trabajo, no se registró ningún caso.

A 31 de diciembre de 2024 ¹	
Número de fallecimientos ² NEIS S1-14 p. 88 b AR 82, AR 89 - AR 91	0
Número de accidentes de trabajo ³ NEIS S1-14 p. 88 c AR 89 - AR 91	44
Tasa de accidentes de trabajo registrables ⁴ NEIS S1-14 p. 88 c AR 89 - AR 91	1.19
Número de casos de problemas de salud relacionados con el trabajo ⁵ NEIS S1-14 p. 88 d	0
Número de días perdidos por lesiones y muertes relacionadas con el trabajo ⁶ NEIS S1-14 p. 88 e AR 95	696

¹No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024.

²El número de fallecimientos se refiere al número de empleados que perdieron la vida como consecuencia de lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo. Para recopilar esta información, los datos han sido recopilados manualmente y consolidados por P&C en Amadeus.

³Los accidentes de trabajo incluyen lesiones de cuello o espalda, lesiones óseas, lesiones de tejidos blandos, quemaduras, lesiones por movimientos repetitivos y otras lesiones. Para obtener los accidentes relacionados con el trabajo, los datos han sido recogidos manualmente y consolidados por P&C en Amadeus.

⁴Tasa de accidentes de trabajo registrables (tasa de lesiones) calculada a partir del (número de accidentes de trabajo/ las horas efectivamente trabajadas al año)* 1.000.000.

⁵Enfermedades profesionales derivadas de la exposición a riesgos en el trabajo. Para obtener las enfermedades profesionales, los datos han sido recogidos manualmente y consolidados por P&C en Amadeus.

⁶Tiempo (días) que los empleados no han podido trabajar (y que, por tanto, se ha "perdido") como consecuencia de que un trabajador o trabajadores no han realizado su trabajo habitual a causa de un accidente laboral o una enfermedad profesional. La reincorporación a un servicio limitado o a un trabajo alternativo para la organización no cuenta como días perdidos. El número de días perdidos ha sido recogido manualmente y consolidado por P&C en Amadeus.

En Amadeus, el 87 % de los empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud, contabilizados por número de empleado (headcount)⁸¹.

S1-15: Parámetros de conciliación laboral

En 2024, el 97,5 % de los empleados de Amadeus tenían derecho a acogerse a permisos por motivos familiares. De este porcentaje, el 2,2 % que se acogieron a permisos por motivos familiares (1,1 % fueron hombres y 4,0 % mujeres).

A 31 de diciembre de 2024	
% Empleados de Amadeus con derecho a acogerse a permisos por motivos familiares ^{1,2}	97,5 %
% Empleados de Amadeus que se acogieron a permisos por motivos familiares ³	2,2 %
% de mujeres que se acogieron a permisos por motivos familiares durante el año	4,0 %
% de hombres que se acogieron a permisos por motivos familiares durante el año	1,1 %

¹El permiso por motivos familiares incluye el permiso de maternidad, el permiso de paternidad, el permiso parental y el permiso para cuidadores a disposición de los empleados de Amadeus:

- Permiso de maternidad: permiso con protección del empleo para las mujeres empleadas directamente en torno al momento del parto.
- Permiso de paternidad: ausencia del trabajo a la que pueden acogerse los padres.
- Permiso parental: ausencia del trabajo a la que pueden acogerse los trabajadores que sean progenitores por motivo del nacimiento o la adopción de un hijo.
- Permiso para cuidadores: ausencia del trabajo a la que pueden acogerse los trabajadores a fin de prestar cuidados o ayuda personales a un familiar o a una persona que viva en el mismo hogar que el trabajador.

²En algunos países solo se contempla la baja por maternidad.

³El porcentaje de empleados que disfrutaron de un permiso por motivos familiares en el año, incluido el desglose por género, procede de los Sistemas Ordinarios del Grupo (Workday).

El porcentaje de empleados con derecho a acogerse a permisos por motivos familiares deriva de las políticas de conciliación de Amadeus.

⁸¹Datos recopilados manualmente y consolidados por P&C en Amadeus. No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024. Se ha considerado la definición de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo proporcionada por las normas de la Global Reporting Initiative.

Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor⁸²

S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

El Grupo ha definido su estrategia y objetivos DEI, alineados con el primer pilar de la EVP, y liderado por P&C.

Esta estrategia de DEI se construye sobre cuatro líneas de acción, que componen la base sobre la cual Amadeus refuerza sus impactos positivos y previene, mitiga y remedia los riesgos asociados:

- Atraer el mejor talento procedente de todos los entornos y asegurar que las prácticas de adquisición de talento son inclusivas y sin sesgos.
- Respalda a todos los miembros del equipo, para que sean su mejor versión en el trabajo, ofreciendo oportunidades de desarrollo estimulantes y equitativas, velando porque la diversidad de Amadeus esté debidamente representada a todos los niveles y en todas las profesiones.
- Fomentar una cultura de pertenencia e inclusión para todos.
- Prestar atención al cumplimiento normativo, las buenas prácticas y las expectativas externas.

Los temas DEI están también integrados en la *ESG Ambition*, tal como se contempla en su línea estratégica “Ser mejores en el trabajo”, y el objetivo a largo plazo relacionado (ver sección *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor - Objetivos relacionados con la sostenibilidad*).

La adhesión a los principios DEI también está integrada como un elemento central en las normas internas de Amadeus:

Políticas clave: Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Política de Personas - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	
Descripción y objetivos	La Política de Personas de Amadeus describe sus compromisos clave para fomentar un lugar de trabajo donde cada empleado se sienta valorado, respetado, apoyado y con capacidad para actuar. En particular, Amadeus reconoce que el crecimiento de la compañía y cada individuo radica en la diversidad de opiniones, perspectivas y antecedentes. Amadeus ofrece igualdad de oportunidades y trato justo en todas las etapas de los empleados, desde los procesos de contratación y promociones libres de sesgos, igualdad salarial, igualdad de acceso a la formación y un entorno de trabajo inclusivo y agradable, libre de acoso y discriminación.
IROs materiales relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política.

⁸² A efectos de reporte y para evitar duplicidades, se han agrupado las políticas y actuaciones relacionadas con los IROs identificados sobre estos subtemas, dado su vinculación entre sí y contribución a todos ellos. Esto incluye los impactos positivos vinculados a la promoción de un entorno de trabajo inclusivo, fomentando, especialmente, la inclusión y la igualdad de oportunidades de las mujeres en el sector tecnológico, y la promoción de la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, entre otros, así como el riesgo asociado a la diversidad, inclusión e iguales oportunidades en el entorno laboral.

Nivel más alto responsable de su implementación	Senior Vice President P&C de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Normas aplicables en cada territorio o país y prácticas internacionales, según lo establecido en instrumentos intencionales pertinentes.
Intereses de las partes interesadas clave	Al definir la política se han tenido en cuenta temas clave relacionados con aspectos laborales.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.

Política de Sostenibilidad - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Descripción y objetivos	La Política de Sostenibilidad formaliza la <i>ESG Ambition</i> de Amadeus y su compromiso con el desarrollo sostenible a través de los principios de sostenibilidad que rigen el resto de las políticas relacionadas con la sostenibilidad. En particular, a través de su Política de Sostenibilidad, Amadeus se esfuerza por cumplir una serie de objetivos, como fomentar una cultura inclusiva y atractiva y un entorno solidario, y promover la representación de la diversidad en todos los niveles y profesiones.
IROs materiales relacionados	Ver la sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y su Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección ESG es un órgano de gobierno de ESG compuesto por altos ejecutivos para influir en la dirección de la ambición de ESG y tomar decisiones periódicas. Actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), que actuará como validador final de todas las decisiones. La <i>Sustainability Office</i> supervisa el progreso, la coherencia con la <i>ESG Ambition</i> en Amadeus y la adaptación continua a las tendencias y las demandas del mercado (incluido el desarrollo de la estrategia ESG, la implementación de proyectos ESG estratégicos, la presentación de informes ESG y la autoridad sobre las decisiones clave en materia de sostenibilidad), apoyándose en el Comité de Dirección ESG y el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom).
Normas o iniciativas de terceros	Estándares internacionalmente reconocidos en cuanto a condiciones de trabajo y altos estándares éticos.
Intereses de las partes interesadas clave	Para definir la <i>ESG Ambition</i> y, en consecuencia, la Política de Sostenibilidad, se ha seguido un enfoque de abajo arriba (<i>bottom up</i>), en el que han participado las unidades de negocio de Amadeus con profundo conocimiento de las partes interesadas afectadas.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/all-years/corporate-governance/politicas/amadeus-politica-sostenibilidad-06-2024.pdf

Código de Ética y Conducta Empresarial (CEBC) - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Descripción y objetivos	El CEBC de Amadeus establece el compromiso de la compañía de llevar a cabo sus actividades de acuerdo con los más altos estándares éticos y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y aplicables. Entre las áreas que abarca se incluye "Nuestras personas". En este sentido, a través del CEBC, Amadeus rechaza explícitamente cualquier forma de discriminación por género, raza, origen étnico, edad, discapacidad, estado de salud, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado familiar, religión, actividades sindicales o creencias políticas.
IROs materiales relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
Proceso de seguimiento	La Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar los posibles incumplimientos de los códigos de ética internos.

Alcance o sus exclusiones	Todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y los VP/Directores, y que tienen una relación laboral con el Grupo o alguna compañía de Amadeus. Además de los empleados directos del Grupo, lo anterior se extiende también a los agentes, becarios, personal subcontratado y, en general, a todas las personas que trabajen o presten sus servicios en cualquier compañía del Grupo. En el caso de personas subcontratadas que presten sus servicios para una compañía del Grupo Amadeus a través de otra empresa, Amadeus procurará que dichas entidades acepten expresamente principios acordes con el CEBC.
Nivel más alto responsable de su implementación	Corporate Compliance and Investigations
Normas o iniciativas de terceros	Derechos humanos internacionales, normas internacionalmente reconocidas en materia de condiciones de trabajo y trato digno a los empleados, y los más altos estándares éticos.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Está disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf
Política de Derechos Humanos - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	
Descripción y objetivos	El propósito de la Política de Derechos Humanos es reafirmar el compromiso de Amadeus de respetar y promover los derechos humanos en sus operaciones y cadena de valor. En particular, la Política de Derechos Humanos de Amadeus se compromete a garantizar que todos los empleados sean tratados con respeto, dignidad y equidad y que se les brinde igualdad de oportunidades en todos los procesos de recursos humanos de Amadeus. Para el Grupo, valorar la diversidad y la inclusión significa aceptar y respetar las diferencias entre culturas y dentro de ellas, al tiempo que se reconocen y respaldan las diferencias basadas en el género, la expresión de género, la identidad de género, la situación parental, la edad, la raza, la etnia, las creencias, el origen social, la orientación sexual y las discapacidades.
IROs materiales relacionados	Ver sección NEIS 2 SBM-3: <i>Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política. También resulta de aplicación a los terceros elegibles del Grupo Amadeus que trabajen para, o proporcionen cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus, incluyendo, pero sin limitarse a, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de esta Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección –que actuará como validador final de las decisiones– en materia de sostenibilidad y, en particular, de derechos humanos. La Sustainability Office (ESG) y el Comité de Dirección de ESG tienen la responsabilidad de cumplir con estos compromisos, así como de supervisar su implementación y ayudar a garantizar que cualquier incumplimiento se informe a través del canal <i>Speak-up</i> y sea investigado por el departamento de Cumplimiento Corporativo.
Normas o iniciativas de terceros	Principales referentes internacionales incluyendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) sobre empresas y derechos humanos. NEIS S1-1 p. 21 AR 12
Intereses de las partes interesadas clave	A través de expertos internos responsables a nivel corporativo con conocimiento de los intereses de las partes interesadas
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://amadeus.com/documents/policies/compliance/amadeus-human-rights-policy.pdf

Además, es importante destacar que en España, Amadeus ha implementado un Plan de Igualdad de Género tal y como exige la legislación aplicable. Este plan ha sido desarrollado de manera colaborativa entre representantes de Amadeus en España y los empleados para garantizar que se tengan debidamente en cuenta los intereses y preocupaciones de las partes. El plan es gestionado por el Comité de Igualdad en España, se basa en un informe de diagnóstico y se supervisa de forma periódica.

Además, en España se ha aprobado un protocolo que detalla los pasos en caso de acoso sexual, moral, por razón de género o cualquier tipo de trato discriminatorio por parte de compañeros o superiores. La compañía también está trabajando en el desarrollo de un protocolo aplicable a todo el Grupo a este respecto. *NEIS S1-1 p. 23*

Amadeus trabaja para promover el crecimiento de todos sus empleados, a través de la mejora constante de sus procesos de contratación justos y transparentes, y el fomento de una cultura inclusiva.

S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor⁸³

Amadeus aborda los impactos y riesgos relacionados con la igualdad de género y la igualdad salarial, incluidos aquellos para fomentar la inclusión y la igualdad de oportunidades de las mujeres en el ámbito tecnológico y puestos de liderazgo, a través de la puesta en marcha de iniciativas globales y locales. Estas acciones se centran en la consecución de los objetivos recogidos en las políticas (véase la sección anterior).

A través de estas iniciativas, Amadeus también contribuye a la consecución del desarrollo del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Acciones clave - Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual

Horizontes temporales	Estas acciones se ejecutan de forma periódica (en su mayoría, anualmente). Al ser recurrentes, no son aplicables horizontes temporales ni fechas de finalización concretas
Seguimiento de la eficacia	Para garantizar que los objetivos y acciones en materia de diversidad e inclusión estén realmente integrados en la organización, se ha creado un equipo responsable de la implementación de los objetivos de igualdad de género en las unidades de negocio de Amadeus. Además, la alta dirección de Amadeus ha participado directamente en la definición de los objetivos y estrategias de diversidad e inclusión y realiza un seguimiento periódico. Por su parte, el responsable de DEI en Amadeus coordina una red de directivos regionales y nacionales que son responsables de la implementación y la sensibilización a nivel local.
Recursos asignados	En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera de manera individual el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o gastos de capital significativos. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad para los estados financieros. El equipo de P&C es responsable de la implementación de estas acciones.

⁸³ En Amadeus se incorporan preguntas específicas sobre diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades en los procesos de participación de los empleados (engagement surveys) para medir, comprender y actuar en función del *feedback* recibido. En la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, en *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*, se incluye información sobre cómo Amadeus rastrea y evalúa la eficacia de las acciones e iniciativas en el marco de la *ESG Ambition*.

Acciones clave - Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual

Procesos de selección y promoción imparciales

Alcance Grupo Amadeus

Descripción Amadeus ha rediseñado el proceso de selección para alinearlos y armonizarlos en todas las regiones y países en los que opera, ayudando a mejorar la transparencia, y experiencia de los candidatos, así como la puesta en marcha de prácticas de selección imparciales e inclusivas. Este proceso se ha desarrollado para garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades para los candidatos, independientemente de su origen. La compañía aplica descripciones inclusivas para puestos de trabajo, pone a disposición de todos los candidatos en internet las ofertas de empleo y se esfuerza por lograr listas de candidatos y entrevistas equilibradas. En 2024, se ha revisado la marca empleador, la propuesta de valor para los empleados y el proceso de contratación externa incorporando principios de DEI. Como resultado, se llevaron a cabo formaciones, y se pusieron a disposición de los reclutadores herramientas y pautas a seguir. Además, a través de la *Recruitment Academy* interna, Amadeus ofrece una variedad de oportunidades de formación, incluidos cursos sobre evaluación de candidatos, la ayuda a talentos y sobre DEI, con el fin de fomentar el desarrollo de habilidades para la adquisición de talento. El plan de estudios de la *Recruitment Academy* se actualiza periódicamente para reflejar las últimas tendencias y necesidades. En 2024, todos los técnicos de selección realizaron una formación obligatoria sobre prácticas de contratación inclusivas, diseñada e impartida por el equipo DEI.

Formación a técnicos de selección y profesionales de P&C para evitar posibles sesgos inconscientes

Alcance Empleados - Grupo Amadeus

Descripción Los técnicos de selección y personal de P&C reciben formación sobre posibles sesgos inconscientes en la contratación, a fin de reducir decisiones sesgadas. En 2024, recibieron formación sobre conceptos básicos de prácticas de contratación inclusivas (el 100% de los técnicos de selección fueron formados en prácticas inclusivas de contratación en 2024) y se desarrolló un curso que se implementará para los técnicos de selección en 2025 con carácter obligatorio.

Formación en DEI para empleados

Alcance Empleados del Grupo Amadeus

Descripción Se han desarrollado cursos de formación online sobre DEI para los empleados de Amadeus, incluidos cursos obligatorios sobre prevención del acoso y la discriminación en el lugar de trabajo para directivos. Otros de carácter voluntario fueron creados y lanzados en 2024. Para evaluar la eficacia de este programa, se han desarrollado encuestas de opinión voluntarias.

Igualdad salarial ^N

Alcance Grupo Amadeus

Descripción Lanzado en 2024, Amadeus ha desarrollado una formación sobre igualdad salarial para los responsables en la materia en la que en 2024, participó el 74% y será obligatorio en 2025. Además, se ha establecido un análisis continuo de la equidad salarial, una carta de equidad salarial y un compromiso con estos principios. Mediante este tipo de acciones, el Grupo identifica si existen diferencias salariales en la organización y fomenta una retribución equitativa entre los empleados.

Promoción de mujeres en tecnología

Alcance Amadeus Americas, Bangalore, Bulgaria, Filipinas, India

Acciones clave - Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual

Descripción	Amadeus desarrolla iniciativas en diversos lugares en los que opera para promover la presencia de mujeres en el sector tecnológico. Por ejemplo: - La compañía colabora con escuelas, universidades y la comunidad, y patrocina la participación de las niñas en programas STEM. En particular, en Colombia, Amadeus apoya iniciativas que tienen como objetivo inspirar y educar a jóvenes para su desarrollo en el sector tecnológico. En América, el programa <i>Women in Tech</i>, copatrocinado por Amadeus Americas, el proveedor New Horizons y la YWCA, es un programa de extensión comunitaria diseñado para contribuir a cerrar la brecha de género en tecnología y aumentar la innovación a través de la diversidad. A través de este programa se han patrocinado dos becas del programa <i>Women in Tech</i> de comunidades subrepresentadas. - Además, en Manila, Amadeus colabora con <i>Food for Hungry Minds</i> dentro del programa <i>STEM College</i> para apoyar a estudiantes desfavorecidos. Durante el curso escolar 2024-25, Amadeus ha ampliado su programa de becas STEM para incluir a 14 mujeres universitarias y 35 mujeres de secundaria, en escuelas de Manila como de Malolos. - En Bulgaria, Amadeus participa en <i>WomenHack</i>, un evento de networking y selección, en el cual Amadeus ha tenido la oportunidad de conocer y entrevistar a candidatas que trabajan en la industria tecnológica, desarrolladoras back-end y front-end, gerentes de producto, desarrolladoras de software, científicas de datos y diseñadoras de UI/UX. Este evento ha animado a mujeres con experiencia en el sector tecnológico a la búsqueda de oportunidades, a compartir información sobre principales indicadores de igualdad de género en la industria, y dar a conocer Amadeus como buen lugar de trabajo para el género femenino. - A través del Programa UDAAN en India, Amadeus empodera a mujeres del sector tecnológico que han hecho una pausa en su carrera, ofreciéndoles una vía para su reincorporación en el ámbito laboral y, al mismo tiempo, promover la diversidad de género y la inclusión. Después de las prácticas, la empresa puede ofrecer a las participantes integrarse en el equipo de Amadeus. A través de estas acciones, Amadeus intenta reducir la sub-representación de las mujeres en el sector tecnológico y la desigualdad de género en los puestos STEM.
Amadeus Women's Network (red de mujeres de Amadeus)	
Alcance	Grupo Amadeus (incluidos España, Alemania, Francia, Reino Unido, Singapur, EE. UU., Tailandia, Australia, Argentina y Emiratos Árabes Unidos)
Descripción	<i>Global Women's Network</i> tiene como objetivo mejorar el desarrollo profesional de las mujeres en Amadeus. La misión es ayudarles a desarrollar sus carreras y orientar a la próxima generación de líderes a través de programas, intercambio de recursos y oportunidades de <i>networking</i>, abiertos a todos en Amadeus, independientemente del género o la ubicación.

¹En 2023, a través de un evaluador externo, se llevó a cabo un análisis de los anuncios de empleo más comunes de Amadeus para fomentar el uso de un lenguaje inclusivo y la alineación de la marca Amadeus con los valores DEI. Las conclusiones y el feedback obtenido se han incorporado a los procesos de contratación.

S1-5: Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa- Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Tal y como recogen los compromisos de Amadeus, la diversidad debe reflejarse en los distintos niveles de la organización (véase la sección *S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio- Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor*). A este fin, se han definido objetivos en el marco de la *ESG Ambition* que persiguen aumentar la presencia de grupos subrepresentados y promover prácticas de selección y adquisición de talento inclusivas y sin sesgos.

Como se indica en la sección anterior, Amadeus lleva a cabo varias acciones alineadas con los objetivos establecidos, incluyendo, por ejemplo, cursos de formación específicos para los responsables de contratación y los profesionales de P&C para mitigar posibles sesgos inconscientes.

Véase la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, para más información acerca de la involucración de los empleados en el establecimiento de los objetivos y su seguimiento.

Objetivos clave - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor

Mejorar el equilibrio de género en los puestos de alta dirección
En base a diferentes estudios de referencia, aproximadamente el 25% de los puestos de liderazgo en grandes firmas globales tecnológicas son ocupados por mujeres. Esta cifra ha ido en aumento en los últimos ejercicios. Amadeus está trabajando activamente en esta línea estableciendo estos objetivos al corto plazo¹

Objetivo ²	31% de mujeres en puestos directivos superiores en 2025
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus
Valor base y año base	544 mujeres en junio de 2023 (30,48%)
Rendimiento con respecto a la meta	643 (+18%) mujeres en diciembre de 2024 (30,99%)

¹ Véanse, por ejemplo, las siguientes fuentes <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/technology/women-tech-leadership.html>, <https://www.weforum.org/publications/global-gender-gap-report-2022/in-full/2-4-gender-gaps-in-leadership-by-industry-and-cohort/>, <https://www.granthornton.global/en/insights/women-in-business/women-in-tech-a-pathway-to-gender-balance-in-top-tech-roles/>
Algunos de estos estudios se realizaron antes del establecimiento del objetivo, mientras que el otro se llevó a cabo en 2024, mostrando una tendencia al alza.

² Para la definición de este objetivo se han considerado las categoría desde senior manager en adelante, a diferencia de la métrica recogida en el apartado a continuación S1-9: *Parámetros de diversidad*, en la que se incluyen a los directores generales, vicepresidentes y directores.

Aumentar la presencia de mujeres en puestos de ingeniería para 2025

Objetivo	25,5% de mujeres en ingeniería en 2025
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus
Valor base y año base	25,1% en junio de 2023
Rendimiento con respecto a la meta	25,3% en diciembre de 2024

Aumentar la competencia en DEI entre los managers de personal de Amadeus

Objetivo	50 % de los managers de Amadeus formados en DEI para 2025
Alcance	Empleados que son managers en el Grupo Amadeus
Valor base y año base	0% en enero 2024
Rendimiento con respecto a la meta	No disponible. La formación tendrá inicio en 2025. No obstante, durante 2024 se han impartido algunas formaciones en las áreas de compensaciones, contratación y liderazgo.

La información sobre la metodología utilizada para definir los objetivos, cómo Amadeus ha tenido en cuenta la opinión de los grupos de interés y cómo el Grupo está haciendo un seguimiento de ellos se incluye en las secciones *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, en el *NEIS 2 SBM-1 - Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor* y *NEIS 2 GOV-1 - El papel de los órganos de administración, gestión y supervisión*.

S1-9: Parámetros de diversidad⁸⁴

Amadeus mide métricas relativas a diversidad e inclusión para hacer un seguimiento apropiado del desempeño de la compañía en la materia.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2024 las mujeres representan el 37,9 % de la plantilla del Grupo, el 45,5 % del Consejo de Administración y el 25,4 % de los altos directivos. La categoría de altos directivos incluye al CEO, vicepresidentes y directores, mientras que los directores asociados se incluyen en la categoría de senior managers y managers.

A 31 de diciembre de 2024 (headcount)				
	Masculino	Femenino	Otro	No reportado
Distribución de la alta dirección por género (número) ^{1,2}	173	59	0	0

¹ Bajo alta dirección se incluye al CEO, vicepresidentes y directores, mientras que los directores asociados se incluyen en la categoría de senior managers y managers.

² Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados permanentes y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas.

A 31 de diciembre de 2024				
	Masculino	Femenino	Otro	No reportado
Porcentaje en la alta dirección (%) ^{1,2,3}	74,6 %	25,4 %	0	0

¹ Porcentaje calculado en relación con el número total de empleados de cada categoría.

² Los altos directivos incluyen a los directores generales, vicepresidentes y directores, mientras que los directores asociados se incluyen en la categoría de senior managers y managers.

³ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en empresas controladas.

A 31 de diciembre de 2024, la edad de los empleados de Amadeus está comprendida entre los 19 y los 83 años⁸⁵. Los empleados menores de 30 años constituyen el 17,3 % sobre el total, mientras que el 63,6 % tienen entre 31 y 50 años, y el restante (51 años en adelante) representa el 19,2 %.

A 31 de diciembre de 2024 (headcount) ¹	
Menores de 30 años	3.561
Entre 30-50 años	13.122
Más de 50 años	3.960

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group. Los cálculos incluyen a todos los empleados (a tiempo completo y a tiempo parcial), en headcount.

S1-12: Personas con discapacidad

Amadeus realiza cuantas adaptaciones sean necesarias para promover la adecuada participación en sus convocatorias de empleo con independencia de la condición de cada candidato, prestando especial atención a aquellos con diversidad funcional, en cualquiera de sus formas.

A finales de 2024, el Grupo cuenta con 263 empleados con diversidad funcional (headcount).

⁸⁴ En Amadeus, las categorías profesionales incluyen:

- Nivel ejecutivo (CEO, vicepresidentes y directores)
- Directores asociados
- Senior Manager
- Manager
- Personal

A efectos de elaboración de este informe, se han agrupado algunas categorías cuando corresponda.

⁸⁵ De forma excepcional, hay un empleado de Amadeus que tienen 83 años, aunque por norma general, la jubilación se produce normalmente a mitad de la década de los 60.

A 31 de diciembre de 2024

Porcentaje de personas con discapacidad entre los asalariados (%)	1,3 %
---	-------

Los datos se han obtenido de forma manual. Para ello se han consultado los distintos centros en los que opera Amadeus, obteniéndose los datos, que finalmente han sido consolidados por P&C.

S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)

Brecha salarial

Para calcular la remuneración bruta media por hora de los empleados y empleadas, se ha considerado la retribución total (salario base, bono anual objetivo e incentivo a largo plazo objetivo).

La brecha salarial de género no ajustada, expresada en porcentaje, se calcula como la diferencia entre los niveles retributivos medio de los empleados y las empleadas, expresado como porcentaje sobre el nivel retributivo medio de los empleados, aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados} - \text{nivel retributivo bruto medio por hora de las asalariadas})}{\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados masculinos}} \times 100$$

Amadeus determina los niveles retributivos medio de los empleados y empleadas, y la brecha salarial de género no ajustada.

Nivel medio retributivo por hora y brecha salarial de género no ajustada

NEIS S1-16 p. 97 a

A 31 de diciembre de 2024

Niveles retributivo medio por hora de los asalariados	37,4 €
Niveles retributivo medio por hora de las asalariadas	33,2 €
Brecha salarial de género (sin ajustar)	11,3 %

La retribución media por hora bruta mostrada se refiere a la remuneración total (incluyendo salario base, bonificación anual objetivo e incentivo a largo plazo objetivo) dividida por las horas por contrato al año. Como se ha indicado, la brecha salarial de género no ajustada, que se muestra como porcentaje, se calcula como la diferencia entre la remuneración media bruta por hora de los asalariados y la remuneración media bruta por hora bruta de las asalariadas, dividida por la remuneración media bruta de los empleados por hora de los empleados, sin considerar factores como la función del puesto, el nivel, la educación, el rendimiento, la ubicación, etc. En consecuencia, esta cifra no está ajustada por factores objetivos.

La brecha salarial de género por categoría profesional es:

Brecha salarial de género por categoría profesional y brecha salarial de género ponderada

A 31 de diciembre de 2024

Alta dirección	18,0 %
Directores asociados	3,0 %
Senior Manager	4,0 %
Manager	7,3 %
Personal	1,2 %
Total (promedio ponderado)	3,2 %

La brecha salarial de género global ponderada, que se muestra en forma de porcentaje, se calcula como la diferencia entre la remuneración media por hora bruta de los empleados y la remuneración media por hora bruta de las empleadas, dividida por la remuneración media por hora bruta de los empleados.

Durante los últimos años, la brecha salarial de género global ponderada ha disminuido, debido principalmente a los esfuerzos realizados por Amadeus a este respecto. Esta labor es crucial en el marco de la estrategia DEI de Amadeus y está vinculada a los objetivos de sostenibilidad. La brecha salarial de género global (media ponderada) se debe principalmente a la presencia global de Amadeus y a la mayor representación masculina en puestos de responsabilidad. Para la compañía, resulta estratégico seguir avanzando en esta área. En esta línea, durante los últimos dos años, Amadeus ha estado trabajando con consultores para mejorar sus procesos, la formación de directivos y el análisis de equidad interna.

Aunque Amadeus aún no reporta la brecha salarial de género ajustada, la compañía tiene previsto evaluarla y monitorizarla, para asegurarse de que cualquier diferencia salarial esté justificada por factores objetivos y justificables, como el rendimiento, la categoría profesional, el nivel del puesto y la ubicación. Cuando Amadeus analiza las diferencias salariales bajo factores objetivos como el país y el nivel del puesto, la brecha se reduce drásticamente a menos del cinco por ciento, considerando el promedio global.

Los datos han sido extraídos del sistema interno del Grupo (Workday).

Ratio de remuneración total anual

En 2024, la remuneración total acumulada del Consejero Ejecutivo -la persona mejor pagada de Amadeus- ascendió a 3.936.735,0 €, mientras que la mediana de la remuneración total anual de los empleados (excluida la persona mejor pagada) ascendió a 68.245,0 €. La relación entre ambos es 57,7.

A 31 de diciembre de 2024

NEIS S1-16 p. 97 b

Remuneración total anual total de la persona de la empresa con mayor salario	3.936.735,0 €
Mediana de la remuneración anual total de los empleados (excluyendo a la persona con mejor salario)	68.245,0 €
Ratio con respecto a la persona mejor pagada	57,7

La relación entre la persona mejor pagada y la mediana de la remuneración de los empleados se calcula como la remuneración anual total de la persona mejor pagada de la compañía dividida por la mediana de la remuneración anual total de los empleados.

La remuneración total se calcula considerando el salario base anual a diciembre de 2024. Las prestaciones en efectivo (bonus y pagos especiales), en especie y los incentivos a largo plazo se refieren a los pagos reales durante el ejercicio fiscal 2024, que pueden estar relacionados con el rendimiento del ejercicio anterior. Para determinar las prestaciones en especie, se han considerado los importes totales globales, convertidos a euros, divididos por el número de empleados en FTE (véase la sección *S1-6: Características de los asalariados de la empresa*) que se han considerado también para el cálculo de la mediana.

Los datos se han extraído del sistema interno de la compañía (Workday).

Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento⁸⁶

S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Formación y desarrollo de habilidades, incluida la atracción y retención de talento

La atracción, el desarrollo y la retención del talento es crucial para el éxito de Amadeus. El Grupo apoya el crecimiento de sus personas, facilitando oportunidades de aprendizaje y de desarrollo, promoviendo la movilidad y la ocupación en diferentes roles.

Esto se enmarca en el segundo pilar de la EVP “*Dare to grow*”. E inspira la *ESG Ambition* y su línea estratégica “*Un imán para el talento*”, a través de la cual la compañía persigue la atracción de talento de diferentes orígenes para impulsar la evolución de la tecnología en los viajes (ver *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*, apartado *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*), así como la estrategia DEI.

En cuanto a la normativa interna de Amadeus, la Política de Personas y la Política de Sostenibilidad incluyen entre sus compromisos el de impulsar el desarrollo del talento.

Políticas clave - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Política de Personas - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento	
Descripción y objetivos	La Política de Personas de Amadeus describe sus compromisos clave para fomentar un lugar de trabajo en el que cada empleado se sienta valorado, respetado, apoyado y con capacidad para actuar.. En particular: - Formación y desarrollo de habilidades. Amadeus se compromete a ofrecer oportunidades de formación y desarrollo para el crecimiento de los empleados, y permitirles alcanzar su máximo potencial. La compañía quiere que los empleados crezcan y trabajen para alcanzar sus objetivos profesionales individuales, alineados con las prioridades de la compañía. - Atracción y retención de talento. Amadeus se compromete con la atracción y retención de talento de diferentes orígenes creando una experiencia positiva para los candidatos, apoyando la toma de decisiones informada, un proceso de selección imparcial e inclusivo y ofreciendo un entorno de trabajo gratificante y de apoyo en igualdad de oportunidades, que permita a las personas dar lo mejor de sí mismas.
IROs materiales relacionados	Ver sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i> .
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la compañía están alineadas con la estrategia y políticas establecidas.

⁸⁶ A efectos de reporte y para evitar duplicidades, se han agrupado las políticas y actuaciones relacionadas con los IROs identificados sobre estos subtemas, dado su vinculación entre si y contribución a todos ellos. Esto incluye los impactos positivos vinculados a la promoción de la carrera profesional y el desarrollo de competencias de los empleados, y el riesgo y la oportunidad asociados a la gestión de la pérdida de talento y al fortalecimiento de una identidad de marca sólida, respectivamente.

Políticas clave - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado regirse por esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	Senior Vice President P&C de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Normas aplicables en cada territorio o país y prácticas internacionales, según lo establecido en instrumentos intencionales pertinentes.
Intereses de las partes interesadas clave	Al definir la política se han tenido en cuenta temas clave relacionados con aspectos laborales.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet.

Política de sostenibilidad - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Descripción y objetivos	La Política de Sostenibilidad formaliza la <i>ESG Ambition</i> de Amadeus y su compromiso con el desarrollo sostenible a través de los principios ESG que rigen el resto de las políticas relacionadas con la sostenibilidad. En particular, la política incluye entre sus compromisos potenciar el desarrollo del talento mediante, entre otros: - El fomento de una cultura inclusiva, solidaria y atractiva para atraer y desarrollar el mejor talento. - Ofrecer oportunidades de desarrollo a todos los empleados de Amadeus, siendo patrocinadores activos de su desarrollo y crecimiento profesional.
IROs materiales relacionados	Ver la sección <i>NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio</i>
Proceso de seguimiento	La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y su Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus en las que la Sociedad posea o controle, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como cualquier otra empresa de Amadeus que no esté bajo su control y que haya aceptado estar sujeta a esta Política.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección ESG es un órgano de gobierno de ESG compuesto por altos ejecutivos para influir en la dirección de la ambición de ESG y tomar decisiones periódicas. Actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom), que actuará como validador final de todas las decisiones. La <i>Sustainability Office</i> supervisa el progreso, la coherencia con la <i>ESG Ambition</i> en Amadeus y la adaptación continua a las tendencias y las demandas del mercado (incluido el desarrollo de la estrategia ESG, la implementación de proyectos ESG estratégicos, la presentación de informes ESG y la autoridad sobre las decisiones clave en materia de sostenibilidad), apoyándose en el Comité de Dirección ESG y el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom).
Normas o iniciativas de terceros	Estándares internacionalmente reconocidos en cuanto a condiciones de trabajo y ética.
Intereses de las partes interesadas clave	Para definir la <i>ESG Ambition</i> y, en consecuencia, la Política de Sostenibilidad, se ha seguido un enfoque de abajo arriba (<i>bottom up</i>), en el que han participado las unidades de negocio de Amadeus con profundo conocimiento de las partes interesadas afectadas.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/all-years/corporate-governance/policies/amadeus-sustainability-policy-06-2024.pdf

S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Amadeus genera impacto positivo sobre sus empleados ofreciéndoles oportunidades de formación y desarrollo atractivas que contribuyen al desarrollo de su potencial, y a la consecución de sus objetivos.

Para ello, Amadeus mejora de forma continua los procesos relacionados con sus empleados. Teniendo en cuenta las nuevas situaciones a la que se pueden enfrentar los responsables de contratación, de selección y los propios candidatos, el Grupo ha adaptado su formación en entrevistas basadas en competencias. Además, se han diseñado e implementado marcos, herramientas y mejores prácticas para identificar, desarrollar y retener a futuros líderes de la organización.

En relación a las oportunidades de aprendizaje, Amadeus ofrece formaciones presenciales, virtuales y en línea sobre habilidades blandas y duras. Además, dispone de herramientas de formación corporativas que permiten a los empleados decidir sobre sus propias necesidades de formación. El equipo de P&C también desarrolla formaciones personalizadas de liderazgo para diferentes áreas de negocio, con el fin de ayudar a los directivos a abordar los retos específicos a los que se enfrente.

Por último, para reducir, mitigar y prevenir los riesgos, el Grupo fortalece su marca de empleador a través de los canales de redes sociales corporativas, y utilizando herramientas de contratación de líderes en el mercado, ampliando el alcance y acceso al talento, entre otros.

A través de estas iniciativas, Amadeus también contribuye a la consecución del *Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos*.

Acciones clave: Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Horizontes temporales	Estas acciones son recurrentes y se desarrollan de forma periódica (en su mayoría, anualmente). Por lo tanto, no resultan de aplicación horizontes temporales o fechas de finalización específicos.
Seguimiento de la eficacia	En la sección <i>Objetivos relacionados con la sostenibilidad (NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor)</i> se ha incluido información sobre cómo Amadeus realiza el seguimiento y evalúa la eficacia de las acciones e iniciativas.
Recursos asignados	En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera de manera individual el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o gastos de capital significativos. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad para los estados financieros. El equipo de P&C es responsable de la implementación de estas acciones.
Ampliar la experiencia de los empleados - Modelo de competencias & liderazgo de Amadeus/Trayectoria profesional técnico/experto	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	El concepto de experiencia del empleado incluye actividades como el <i>onboarding</i> , reuniones sociales y profesionales, viajes de empresa, proyectos de estudiantes y eventos de selección. A través del modelo de competencias, Amadeus ha diseñado un marco para explicar las competencias necesarias en el progreso de la carrera profesional de los empleados. El modelo explica qué se espera de cada empleado en las diferentes etapas de su carrera.
Programa de referencia global	
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus
Descripción	El programa está diseñado para alentar a los empleados de Amadeus a ser embajadores de Amadeus. A través de este programa, los empleados de Amadeus pueden recomendar candidatos para las vacantes abiertas. Si el candidato es contratado, el empleado recibe una recompensa. El programa está en vigor desde 2023.
Talent reviews	
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus (managers y senior managers)

Acciones clave: Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Descripción	<i>Talent review</i> es un proceso estratégico para salvaguardar la sostenibilidad de la compañía mediante la identificación de posibles brechas en la organización y la evaluación del talento de la compañía. Consiste en una serie de reuniones estructuradas en las que se evalúan las fortalezas clave, las áreas de desarrollo, los objetivos profesionales y la posible evolución profesional de aproximadamente 6.000 empleados.
Nuevo proceso de incorporación	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus ha diseñado un nuevo proceso de incorporación inclusivo que acompaña al nuevo empleado, comenzando antes del día de su incorporación, durante sus primeros 12 meses. El objetivo es fortalecer su sentimiento de pertenencia para reforzar las tasas de retención.
Mentoring	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Se imparten sesiones de formación específicas para mejorar las habilidades de los mentores participantes, ofreciendo una variedad de programas funcionales, locales y regionales que cubren distintos perfiles y necesidades de desarrollo, desde puestos técnicos hasta puestos de liderazgo, perfiles junior y más senior. Se han diseñado programas de mentoring específicos para mujeres. A través del Programa Global de Mentoría, los líderes más senior apoyan el desarrollo de los futuros líderes de Amadeus. Los mentores comparten sus ideas, conocimientos y experiencia, centrándose en apoyar su crecimiento tanto profesional como personal. Amadeus tiene en cuenta los antecedentes, las necesidades de desarrollo actuales y los desafíos del puesto del candidato para asociarlo con un mentor que haya pasado por experiencias similares y tenga los conocimientos y las habilidades para apoyarlo de manera eficaz durante su desarrollo. Además, se asocian empleados de diferentes sitios, regiones y unidades de negocios para aumentar la comprensión y visibilidad global, así como para mejorar la cooperación entre áreas. En algunos sitios también se ofrecen actividades de coaching (por ejemplo, España).
Marca de empleador y propuesta de valor para el empleador	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Durante 2024, Amadeus ha reevaluado su estrategia de marca de empleador y su propuesta de valor como empleador, con el fin de mejorar la capacidad de la compañía para atraer, involucrar y retener al mejor talento. En este sentido, se han programado la puesta en marcha de programas clave entre 2024 y 2025.
Global Career Week	
Alcance	Empleados del Grupo
Descripción	En 2024, tuvo lugar la primera <i>Global Career Week</i> para animar a los empleados a tomar las riendas de su trayectoria profesional en Amadeus y dar a conocer todas las herramientas internas disponibles. Más de 2.500 empleados participaron en 11 sesiones.
Programas de formación en liderazgo	
Alcance	Senior managers, directores asociados, directores y vicepresidentes del Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus desarrolla varios programas de formación anualmente enfocadas a la mejora de las habilidades de liderazgo. Entre otros: - El programa SHINE trata de armonizar el conjunto de habilidades y capacidades de los altos directivos de Amadeus y dotarles de las herramientas, ideas y habilidades adecuadas para el futuro, con un enfoque específico en el liderazgo inclusivo y el desarrollo de equipos, - Programa de Desarrollo de Liderazgo de Amadeus (ALDP, de sus siglas en inglés). El objetivo del programa es potenciar una mentalidad para el cambio, así como las capacidades de liderazgo, innovación y enfoque ágil. - Amadeus también ofrece seis rutas de aprendizaje sobre liderazgo y gestión en LinkedIn Learning para managers y senior managers. - Liderazgo inclusivo para directores asociados y niveles superiores: con un enfoque específico en la gestión de talentos inclusiva y equitativa. Para hacer un seguimiento de la eficacia de este programa, se realizan encuestas de opinión y se han definido varios índices.

Acciones clave: Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

Plataformas digitales para mejorar las habilidades y capacidades de los empleados	
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus (según la actividad)
Descripción	Amadeus pone en marcha distintas actividades que permiten a los empleados adquirir nuevas habilidades y mejorar las existentes en diversas áreas. En concreto, Amadeus ofrece una variedad de plataformas de aprendizaje digital que les permiten acceder a estos recursos en cualquier momento (<i>Coursera, O'Reilly, LinkedIn Learning, Pluralsight, KnowB4</i>). Estas plataformas de aprendizaje ofrecen cursos actualizados para mejorar el desarrollo de habilidades específicas. El <i>Global Learning Hub</i> de la intranet de Amadeus también proporciona acceso a ofertas de aprendizaje acerca de las diferentes áreas de la compañía. Estas plataformas permiten adquirir nuevas habilidades y conocimientos, así como mejorar los ya existentes en ámbitos como el funcional, el tecnológico y las competencias interpersonales, y usarlos para su desarrollo profesional. Con el fin de evaluar las habilidades críticas que Amadeus requerirá en el futuro y preparar y formar a los empleados en consecuencia, periódicamente se analiza el uso de estas plataformas.
ESG fundamentals learning campaign (campaña de aprendizaje en materia ESG)	
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus
Descripción	Reforzar el conocimiento de los empleados de Amadeus en materia de sostenibilidad, la estrategia ESG, y sus competencias específicas para identificar riesgos y oportunidades de sostenibilidad específicos en su trabajo. La ejecución de esta formación, cuya finalización está prevista para finales de 2025, forma parte de los objetivos de sostenibilidad de la compañía y está alineada con la Política de Sostenibilidad. Amadeus realiza un seguimiento periódico de los indicadores de finalización y comentarios, tanto cuantitativos como cualitativos.
Programas de formación específicos para unidades de negocio	
Alcance	Diferentes departamentos del Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus desarrolla diversos programas de formación con el fin de que los diferentes equipos mejoren sus conocimientos acerca de los productos y el ecosistema de clientes, aumentando así la satisfacción de los mismos. Además, la compañía lleva a cabo campañas de formación específicas especialmente diseñadas y enfocadas en algunos campos de conocimiento. Entre otras: • Ciclo de vida del cliente (CLC), que define recorridos de aprendizaje personalizados para cada uno de los roles comerciales de Amadeus con el fin de proporcionar desarrollo de capacidades estructurado, conocimiento del producto, herramientas y habilidades. • Develop, Navigate and Achieve (DNA), programa de gestión del conocimiento centrado en el conocimiento de productos de distribución de viajes. • Ciclo de Vida del Producto (PLC, de sus siglas en inglés), programa para aprender a aplicar capacidades específicas del producto en cada fase del PLC. • Academia DTS. Tiene como objetivo ser una herramienta para ayudar a todos los empleados a desarrollar nuevas habilidades y mantenerse actualizados en las últimas tendencias de la industria y la tecnología. • Algunas unidades de Amadeus han establecido actividades de formación específicas, como academias, para fomentar y mejorar sus conocimientos. Algunos ejemplos son la <i>People and Culture Academy</i> y la <i>Legal Academy</i>. Para monitorear la efectividad del programa, se lanzan encuestas periódicas. Además, en casos específicos se implementan otras medidas para mejorar la oferta.
Aprendizaje funcional vía intranet	
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus (según el programa)
Descripción	Amadeus diseña programas específicos para mejorar las habilidades y conocimientos en IA, la nube y los marcos ágiles de los empleados, lo que redundará en mejores resultados comerciales, aumenta la satisfacción de los clientes y el compromiso de los empleados. Además, intentan reducir la manualidad en sus procesos y mejorar la productividad de los empleados a través de la automatización. Periódicamente, se lanzan encuestas a los empleados. En algunos casos, se analiza con frecuencia el progreso del programa de formación en cada unidad de negocio para implementar acciones específicas cuando sea necesario.

S1-5: Metas relacionadas con la gestión de IROs de importancia relativa - Formación y desarrollo de competencias, incluyendo la atracción y retención del talento

En consonancia con los compromisos de Amadeus de promover el talento y las oportunidades de formación (véase la sección *S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - formación y desarrollo de habilidades, incluida la atracción y retención de talento*), el Grupo ha definido un conjunto de objetivos en la *ESG Ambition*. Estos para mejorar los impactos positivos, reforzar las oportunidades y reducir los riesgos relacionados con la formación y el desarrollo de habilidades, la atracción y retención de talento.

En cuanto a su reporte y divulgación, algunos de los objetivos han sido clasificados como internos, por lo que la compañía ha decidido no divulgar la información relacionada.

S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

Anualmente, Amadeus evalúa el desempeño de los empleados para asegurarse de que se reconozca su desempeño individual. Esto, a su vez, sirve como herramienta para gestionar la progresión profesional y elevar el potencial de cada empleado.

Se trata de un proceso de comunicación continuo entre los empleados y sus respectivos superiores jerárquicos que ocurre a lo largo del ejercicio, y que sirve, a su vez, para la consecución de los objetivos estratégicos de cada unidad, y la compañía.

El proceso de *Performance Management* (gestión del desempeño) se compone de una serie de actividades clave. A principios de año, este proceso ayuda a alinear los objetivos individuales con los objetivos y la estrategia. Durante el ejercicio, los empleados y sus superiores jerárquicos mantienen conversaciones periódicas para discutir sobre el progreso de los objetivos y proyectos. Éstas sirven también como puntos de control en la carrera profesional de los empleados, para garantizar su progresión y comprender las necesidades de cada individuo. Al final del ciclo anual, el proceso sirve para formalizar el feedback sobre el desempeño que, a su vez, está vinculado al ciclo de bonificación anual, lo que garantiza que los empleados sean reconocidos por su desempeño y contribuciones individuales.

Porcentaje de empleados que participan en evaluaciones periódicas de desempeño

En Amadeus, el 100 % de los empleados participaron en evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional⁸⁷.

A 31 de diciembre de 2024				
	Masculino	Femenino	Otro	No reportado
Proporción de evaluaciones de desempeño por empleado ¹	1	1	1	0

¹ Todo el proceso se gestiona a través del sistema ordinario de la compañía (Workday). La revisión de fin de año es una actividad obligatoria, mientras que la revisión de mitad de año es opcional. Aun así, hay algunos empleados que deciden no participar en el proceso (por motivos voluntarios o involuntarios, o decisión de sus respectivos superiores jerárquicos).

⁸⁷ Incluye todas las categorías de empleados. No aplica a no empleados.

A 31 de diciembre de 2024

	Masculino	Femenino	Otro	No reportado
Revisiones en proporción al número de revisiones acordadas por la dirección ¹	99,3 %	98,9 %	100 %	— %

¹El proceso se gestiona a través del sistema Workday.
Según el proceso interno, la puesta en marcha de la revisión anual de los empleados comienza a principios de diciembre y finaliza a mediados de febrero. Por consiguiente, en el presente informe se ha tenido en cuenta la información correspondiente a la revisión del proceso de gestión del rendimiento de 2023-2024.

Número promedio de horas de formación ofrecidas y completadas por el empleado

A 31 de diciembre de 2024

	Masculino	Femenino	Otro	No reportado
Número total de horas ofrecidas y completadas por todos los asalariados	284.827,6	179.165,9	21,0	0
Número medio de horas de formación por empleado ¹	23,7	23,9	21,0	0

¹Para el cálculo del indicador, se ha considerado como denominador el número medio de empleados (headcount) en 2024 (para más detalles, véase S1-6: Características de los asalariados de la empresa), de acuerdo con la siguiente fórmula:
Número medio de horas de formación por empleado = Número de horas totales ofrecidas y completadas por los empleados / Número medio de empleados (headcount) en 2024.
Se ha considerado el total de horas de formación ofrecidas y completadas, excepto para las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel, debido a su integración en la compañía a lo largo del ejercicio 2024. Los datos se han extraído de sistemas ordinarios del Grupo (Workday, LinkedIn, PluralSight, Coursera, O'Reilly y RedHat).

4. INFORMACIÓN SOBRE LA GOBERNANZA - NEIS

G1 - CONDUCTA EMPRESARIAL

La ética corporativa y el comportamiento responsable son claves en el sector en el que opera Amadeus. Para el Grupo, la buena gobernanza y la responsabilidad empresarial consisten en tomar decisiones apropiadas, actuar de forma legal y ética, y velar porque estos principios se integren en las actividades cotidianas de la compañía.

La compañía ha implementado el Programa de Cumplimiento Corporativo, formado por un conjunto de procesos, procedimientos y controles para promover una cultura corporativa basada en la integridad y la conducta ética. Este marco permite a Amadeus identificar los riesgos e implementar adecuadamente las actividades para prevenir y/o mitigar la comisión de cualquier acción delictiva que pudiera afectar a la compañía.

Esto también queda reflejado en la estrategia de sostenibilidad de Amadeus. Ser un referente de confianza e integridad es uno de los cuatro compromisos de la *ESG Ambition*; desplegada a través de tres líneas estratégicas y siete objetivos a largo plazo (véase la sección *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, en *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor* para obtener más detalles).

NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de Administración, dirección y supervisión en relación con la conducta empresarial

Amadeus y su equipo de dirección están comprometidos con el crecimiento de la compañía cumpliendo con los más altos estándares de cumplimiento corporativo y ética empresarial, tal como se describe en su Código de Ética y Conducta Empresarial, y en las políticas de Antisoborno y Anticorrupción, Prevención de Delitos Corporativos, Antifraude, Conflictos de Intereses y de Comunicaciones Internas (*Speak Up*), entre otras. Para ello, los procesos de cumplimiento de Amadeus se basan en una estructura de gobernanza que define las funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento, y las actividades relacionadas que se desarrollan en toda la compañía.

El Consejo de Administración velará por el cumplimiento por la sociedad de sus deberes éticos y de su deber de actuación de buena fe. La sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* incluye una referencia expresa a la experiencia de los miembros del Consejo de Administración en materia de conducta empresarial.

Por su parte, las responsabilidades fundamentales de la Comisión de Auditoría son las de asesoramiento al Consejo de Administración y las de supervisión, sin intervención en la ejecución o gestión propias de la dirección y de los órganos ejecutivos de la sociedad (ver más detalles en la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*).^N

En particular, entre otras competencias, la Comisión de Auditoría debe:

- Supervisar el funcionamiento de los canales de comunicación establecidos por la sociedad para que tanto la Dirección como sus órganos de administración puedan recibir denuncias de empleados y personas relacionadas con la sociedad que alerten sobre posibles irregularidades o incumplimientos de la normativa, especialmente las de trascendencia financiera, contable o relativas a las materias de sostenibilidad, o de cualquier otra índole, y de sus códigos éticos internos, proponiendo las acciones oportunas para mejorar su funcionamiento y reducir el riesgo de irregularidades en un futuro. A estos efectos, la Comisión de Auditoría debe recibir con carácter periódico información sobre el funcionamiento del canal, indicando el número de denuncias recibidas, su origen, tipología,

resultado de las investigaciones y propuestas de actuación. Los canales de comunicación establecidos deberán garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y del denunciado.

- Evaluar si la entidad ha aplicado correctamente las políticas y normativa de reporte aplicables, sobre la base de información disponible de carácter interno o externo, revisando la correcta aplicación de los estándares, criterios y principios aplicables y la adecuada delimitación del perímetro de consolidación.
- Informar sobre las Operaciones Vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido delegada.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos en su conjunto, financieros y no financieros (incluyendo, entre otros, los legales, de sostenibilidad, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), fijando puntos en el orden del día de las reuniones de la Comisión que permitan analizar a lo largo del año todos los riesgos significativos de cualquier naturaleza, financieros y no financieros, reevaluando la lista de riesgos, el nivel de tolerancia establecido para cada uno, riesgos emergentes, manteniendo al menos, con carácter anual, una reunión con los responsables de la unidad de riesgo y cumplimiento, para analizar el mapa de riesgos (ver más información en el apartado *NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad*).
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia de sostenibilidad, así como de los códigos internos de conducta.

Por su parte, la unidad de *Corporate Compliance and Investigations* informa sobre el avance y efectividad del Programa de Cumplimiento Corporativo, al menos anualmente, a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración.

Asimismo, la unidad de *Corporate Compliance and Investigations* vela por el funcionamiento legal y ético de Amadeus y, al mismo tiempo, por el cumplimiento de sus objetivos empresariales mediante:

- La elaboración y el mantenimiento de políticas relacionadas con delitos corporativos; ayudando a la organización a responder cuestiones sobre estas políticas.
- La actualización acerca de las normas internacionales anticorrupción para garantizar el cumplimiento por parte de Amadeus de dichas regulaciones, en los países en los que resulte de aplicación.
- El diseño e implementación de controles internos para medir y gestionar eficazmente el riesgo penal corporativo al que se pueda enfrentar Amadeus.
- La realización de la debida diligencia de terceros sobre factores tales como anticorrupción, cumplimiento, sanciones comerciales e informes adversos de los medios de comunicación.
- La realización de investigaciones en caso de denuncias de mala conducta⁸⁸.

⁸⁸ *Corporate Compliance and Investigations* evaluará el asunto, realizará la investigación, en caso necesario y preparará el informe correspondiente, excepto si:

- El informe es contra *Corporate Compliance and Investigations* o *Corporate Compliance and Investigations* tiene algún tipo de conflicto de interés debido a los hechos del caso, en cuyo caso será enviado y recibido por el equipo de Group Internal Audit.
- El reporte está relacionado con acoso (moral o sexual) y/o discriminación, en cuyo caso será recibido e investigado de manera colaborativa entre P&C y *Corporate Compliance and Investigations*. Si el reporte es contra un miembro de P&C, será automáticamente enviado a *Corporate Compliance and Investigations*.
- En algunos casos, debido a la sensibilidad de los hechos denunciados o a la complejidad técnica de la investigación, *Corporate Compliance and Investigations* puede decidir que la investigación sea realizada por un tercero independiente (por ejemplo, un bufete de abogados o un consultor).

Ver más información en la sección G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa.

Amadeus también ha creado el *Compliance and Ethics Board* (CEB, por sus siglas en inglés). Se trata de un consejo multidisciplinar y multifuncional, presidido por el *Chief Risk and Compliance Officer* y compuesto por representantes de alto nivel de la mayoría de las unidades de la compañía. La misión del CEB es supervisar y orientar respecto a las políticas corporativas y a las actividades relacionadas en toda Amadeus, potenciando la participación de las unidades de negocio en la gestión proactiva de los riesgos de cumplimiento, incluidos los controles corporativos de prevención de delitos. El CEB reporta al Comité Ejecutivo de Dirección (Excom).

Por último, es importante mencionar que el compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia comienza por los propios empleados. Los empleados de Amadeus se adhieren a los estándares éticos establecidos en el Código de Ética y Conducta Empresarial y las políticas relacionadas. Estos estándares sirven de base para promover comportamientos positivos que aporten valor al negocio e implementar los más altos estándares de integridad en la compañía.

NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial

El proceso de identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con conducta empresarial se describe en el apartado *NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*.

A partir de este análisis se han identificado varios impactos positivos en materia de ética y cumplimiento (conducta empresarial responsable, gestión de derechos humanos), y la protección y generación de confianza en las partes interesadas de Amadeus, a través de la implementación de mecanismos y canales accesibles⁸⁹. Además, la compañía genera un impacto positivo al reforzar las prácticas de sostenibilidad entre los proveedores, a través de sus políticas y procedimientos de compras. Las prácticas responsables de *lobby*, a través de colaboraciones con los principales grupos de interés de la industria, así como el fomento de la competencia leal, también son impactos positivos notables generados por la compañía. Por el contrario, de acuerdo a los resultados de esta evaluación, no se han identificado impactos negativos materiales a este respecto.

Por otra parte, posibles brechas de normas internas que, en su caso, pudieran ocurrir, podrían plantear un riesgo regulatorio para la compañía. Además, se han identificado como materiales riesgos regulatorios relacionados con prácticas anti-competitivas. Estos podrían, en su caso, afectar financieramente a Amadeus (desempeño financiero, flujo de caja y acceso a financiación y coste de capital) (véase adicionalmente la sección *NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio*).

En este sentido, caben destacar los riesgos asociados a Outpayce. Como entidad de dinero electrónico⁹⁰, esta compañía de Amadeus está especialmente expuesta a los riesgos inherentes al sector en el que opera, en particular el blanqueo de capitales, entre otros.

⁸⁹ Véase la sección *NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida* para más información sobre el cumplimiento y la gestión de Amadeus en materia de derechos humanos.

⁹⁰ Outpayce es una filial controlada por Amadeus IT Group. A 31 de diciembre de 2024, la actividad regulada de Outpayce no ha sido significativa. Las autoridades reguladoras conceden una licencia de emisión de dinero electrónico (EMI) a empresas cualificadas para prestar servicios regulados de pago y dinero electrónico relacionados con la emisión, el almacenamiento y la transferencia de dinero electrónico (como alternativa digital al efectivo). Consulte información adicional en la sección *Productos y servicios de Amadeus, modelo de negocio y cadena de valor*, incluida en *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor*.

NEIS - G1- Conducta empresarial		
Impactos, riesgos y oportunidades		
Subtemas	Horizontes temporales ¹	Alcance
Cultura corporativa + Protección de los denunciantes +	-	Operaciones propias y cadena de valor
Participación política y actividades de lobby +	-	Operaciones propias
Gestión de relaciones con proveedores +	-	Fases anteriores
Corrupción y soborno (incumplimiento de normas) R	Largo plazo	Operaciones propias
Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo + R	Largo plazo	Operaciones propias
+ Impacto positivo R Riesgo		

¹ Los impactos identificados son reales, por lo que no aplican horizontes temporales.

G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa⁹¹

Como parte del Programa de Cumplimiento Corporativo, Amadeus dispone de un conjunto de políticas diseñadas para dar cumplimiento a la normativa y determinados comportamientos acordados, y la aplicación de prácticas éticas y de cumplimiento. Entre las principales políticas corporativas de Amadeus, las siguientes contribuyen a consolidar un modelo de negocio responsable.

En este sentido, Amadeus evalúa periódicamente la adecuación de sus políticas, como parte del programa de Prevención de Delitos corporativos, incluyendo el alcance y los principales grupos de interés.

Políticas clave - conducta empresarial y cultura corporativa

Código de Ética y Conducta Empresarial (CEBC) ¹	
Descripción y objetivos	El CEBC de Amadeus establece el compromiso de la compañía de llevar a cabo sus actividades de conformidad con los más altos estándares éticos y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones apropiadas y aplicables. Se basa en los siguientes valores: • Los clientes primero, • Trabajando juntos, • Asumiendo la responsabilidad, • Apuntando a la excelencia. El CEBC refleja qué es Amadeus y cómo lleva a cabo sus actividades, abarcando diversos aspectos como la discriminación y el acoso, los derechos humanos, un medio ambiente sostenible, la lucha contra el soborno y la anticorrupción, entre otros. El principio rector de Amadeus es la integridad (la integridad personal de todos y cada uno de los miembros de su comunidad y su integridad profesional como organización empresarial). Los empleados deben evitar los conflictos de intereses, incluidas las situaciones en las que intereses profesionales o personales contrapuestos pongan en tela de juicio el cumplimiento imparcial de sus deberes profesionales. Además, los empleados nunca deben utilizar su posición dentro de Amadeus, o los recursos de Amadeus, para obtener beneficios para sí, sus familiares o terceros relacionados con ellos.

⁹¹ Los IROs materiales asociados reflejan impactos positivos vinculados a la implementación de conductas empresariales responsables a través del CEBC, así como la gestión de los derechos humanos y la protección y generación de confianza entre las partes interesadas de Amadeus mediante la implementación de mecanismos y canales accesibles. Además, se ha identificado una preocupación material relacionada con posibles incumplimientos de las normas internas.

IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	Amadeus evalúa periódicamente la adecuación de sus políticas, como parte del programa de Prevención de Delitos Corporativo, incluyendo el alcance y los principales grupos de interés. La Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar los incumplimientos de los códigos éticos internos.
Alcance o sus exclusiones	Todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo y los VP/Directores, y que tienen una relación laboral con el Grupo o alguna compañía de Amadeus. Además de los empleados directos del Grupo, lo anterior se extiende también a los agentes, becarios, personal subcontratado y, en general, a todas las personas que trabajen o presten sus servicios en cualquier compañía del Grupo. En el caso de personas subcontratadas que presten sus servicios para una compañía del Grupo Amadeus a través de otra empresa, Amadeus procurará que dichas entidades acepten expresamente principios acordes con el CEBC.
Nivel más alto responsable de su implementación	<i>Corporate Compliance and Investigations.</i>
Normas o iniciativas de terceros	Estándares reconocidos internacionalmente y los más altos estándares éticos. Leyes y regulaciones aplicables en materia de salud y seguridad, trabajo, discriminación, tráfico de información privilegiada, tributación, privacidad de datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, licitaciones públicas, antisoborno y lucha contra el blanqueo de capitales, entre otras.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct.pdf

¹Consultar más información sobre el CEBC de Amadeus y su compromiso con los empleados en las secciones *S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados*, *S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, equilibrio entre vida laboral y personal y salud y seguridad*, y *S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor*

Política antisoborno y anticorrupción

Descripción y objetivos	Esta Política, consistente con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, demuestra el compromiso de Amadeus por garantizar una competencia justa y honesta en el mercado, y lograr un crecimiento empresarial exitoso, respetando al mismo tiempo los más altos estándares y normas de ética, tanto internas como externas. En el desarrollo de sus actividades, Amadeus cumple tanto lo establecido como el espíritu de las leyes internacionales anticorrupción aplicables, lo que incluye el cumplimiento de las obligaciones que imponen dichas leyes. En concreto, la Política describe la rendición de cuentas, las consecuencias de las infracciones, información sobre cómo denunciar infracciones reales o presuntas, definiciones clave y conductas prohibidas relacionadas con la lucha contra el soborno, la definición de obsequios y entretenimiento, las contribuciones benéficas y políticas, y la debida diligencia de terceros. En particular, quienes se encuentran dentro del alcance de la política no pueden: • Ofrecer-prometer; aceptar pagar; autorizar el pago de; pagar o dar-o recibir-acordar recibir; o solicitar algo de valor a o de un tercero para asegurar o recompensar un beneficio indebido o para procurar una ventaja comercial injusta. Esto incluye los pagos de facilitación. • Ofrecer o recibir dinero en efectivo o equivalentes de efectivo, tales como vales de regalo, dietas o cualquier otro regalo o entretenimiento para asegurar o recompensar un beneficio indebido, o el desempeño de una función o actividad o para obtener una ventaja comercial injusta. La Política también enumera algunas reglas y/o prácticas internas para abordar diferentes situaciones y reducir los riesgos de soborno. Véase la sección <i>G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno</i> para más información.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, como parte del programa de Prevención de Delitos Corporativos, incluyendo el alcance y las partes interesadas clave.

Alcance o sus exclusiones	Los empleados -incluida la dirección ejecutiva, consejeros, directivos y contratistas de Amadeus-, agentes, intermediarios, consultores, subcontratistas, proveedores de Amadeus así como socios de empresas conjuntas de Amadeus se encuentran bajo el alcance de esta política.
Nivel más alto responsable de su implementación	La prevención del soborno o la corrupción en cualquier forma es responsabilidad de la dirección ejecutiva de Amadeus. Por su parte, <i>Corporate Compliance and Investigations</i> es responsable de la Política Antisoborno y Corrupción. Esta unidad supervisará y administrará la Política, desarrollará y mantendrá procedimientos y directrices para respaldarla, y trabajará con las partes interesadas clave para garantizar que los directivos, empleados y personal de Amadeus que se encuentran bajo el alcance de la Política reciban comunicación y formación adecuada.
Normas o iniciativas de terceros	Los más altos estándares y reglas de ética empresarial, tanto internas como externas, incluida la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Leyes internacionales de anticorrupción aplicables, incluidas, entre otras: la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la Ley Anticorrupción de 2007 de Francia, el Código Penal y la Ley de Lucha contra el Soborno Internacional de 1997 de Alemania, la Ley Antisoborno de 2010 del Reino Unido y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de los EE. UU.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	La política está disponible para las partes interesadas, incluidos los miembros de los órganos de Administración, dirección y supervisión, los empleados y socios comerciales, en https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-abc-policy.pdf

Política Antifraude

Descripción y objetivos	El objetivo de esta Política es prevenir el fraude y promover una cultura que disuada actividades fraudulentas. También tiene como objetivo desarrollar procedimientos para llevar a cabo investigaciones oportunas y adecuadas en materia de fraude y posibles delitos relacionados y, junto con otras normas internas, establecer procedimientos y protección para poder denunciar, en su caso, de forma confidencial y segura acerca de cualquier actividad fraudulenta, bajo sospecha por parte de cualquier empleado. La Política facilita una definición de fraude y los aspectos englobados². También describe las conductas y situaciones prohibidas, incluidas las relacionadas con proveedores y RFPs (de sus siglas en inglés, Requests For Proposal), pagos de bienes y servicios, fraude informático o fraude fiscal, entre otros. La Política también menciona los procedimientos, controles y actividades de seguimiento adecuados (Controles Antifraude) para la protección contra la comisión de fraudes. Además, se describen las responsabilidades de las distintas unidades. En caso de fraude, Amadeus implementará rápidamente las medidas adecuadas para remediar la situación, aclarar responsabilidades individuales, adoptar las medidas disciplinarias y legales apropiadas, y aprovechar las lecciones aprendidas para mejorar los controles internos, cuando sea necesario.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	- La dirección deberá promover y desarrollar una cultura corporativa honesta e íntegra. <i>Corporate Compliance and Investigations</i> es responsable de establecer y mantener un sistema de controles internos, incluidos mecanismos para informar e investigar incidentes de fraude, y garantizar que se adopten medidas legales y/o disciplinarias apropiadas contra los responsables. <i>Group Internal Audit</i> proporciona, al Consejo de Administración y a la Alta Dirección, aseguramiento independiente y objetivo basado en riesgos. - El Vicepresidente Senior Legal, el Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) y la Comisión de Auditoría recibirán actualizaciones periódicas sobre cualquier caso de fraude, si corresponde. - Finalmente, cada empleado es responsable de actuar de acuerdo con la Política, y reportar en caso de sospecha.

Alcance o sus exclusiones	La Política Antifraude resulta de aplicación a todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos la dirección ejecutiva, directivos y contratistas de Amadeus. Los agentes, intermediarios, consultores, subcontratistas, proveedores y socios de empresas conjuntas, personas y empresas que trabajen en nombre de Amadeus a nivel global también deben cumplir con las leyes antifraude que les resulten de aplicación y/o las normas establecidas en esta Política, la mas favorable, cuando trabajen en nombre de Amadeus.
Nivel más alto responsable de su implementación	Equipo directivo de Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Los más altos estándares de ética empresarial, leyes, normas y regulaciones que rigen la lucha contra el fraude.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Esta Política está disponible internamente para el personal de Amadeus en la intranet de Amadeus.

²En Amadeus, el fraude puede abarcar cualquier delito con ánimo de lucro que utilice el engaño como su principal método de operación. El fraude abarca una amplia gama de irregularidades y actos ilegales caracterizados por el engaño o la tergiversación intencional para inducir a otra persona a actuar en su contra.

Política de conflicto de intereses

Descripción y objetivos	La Política de Conflictos de Intereses expresa el compromiso de Amadeus con el buen crecimiento de la compañía en cumplimiento de los más altos estándares de ética empresarial, incluido el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que rigen los conflictos de intereses en todos los países donde opera. La Política describe qué es un conflicto de interés, incluyendo algunos ejemplos y cómo revelarlo, en su caso. Por último, describe las consecuencias en caso de incumplimiento o ante la posible no divulgación de un conflicto de intereses.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, como parte del programa de Prevención de Delitos Corporativos, incluyendo el alcance y las partes interesadas clave.
Alcance o sus exclusiones	Esta Política resulta de aplicación a todos los empleados de Amadeus, incluidos ejecutivos, directores y contratistas. También se extiende a los agentes, consultores y socios que trabajan en nombre de Amadeus. Su cumplimiento es obligatorio, prevaleciendo las normas locales.
Nivel más alto responsable de su implementación	<i>Corporate Compliance and Investigations</i> es el máximo responsable de la supervisión y administración de esta política.
Normas o iniciativas de terceros	Los más altos estándares de ética empresarial, incluido el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que rigen los conflictos de intereses.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Esta Política está disponible internamente para el personal de Amadeus en la intranet de Amadeus.

Política de impacto en la comunidad y donaciones benéficas

Descripción y objetivos	Esta Política describe el marco estratégico que guía el impacto en la comunidad de Amadeus y sus implicaciones para los empleados, equipos y unidades que participan en actividades de voluntariado corporativo y en la realización de donaciones. En particular, el objetivo de esta política es describir las actividades que se pueden considerar como generadoras de impacto en la comunidad de Amadeus, y garantizar que todas las donaciones benéficas realizadas por Amadeus se ajusten a su marco, y cumplan con las políticas éticas y de cumplimiento de Amadeus, especialmente el Código de Ética y Conducta Empresarial y la Política antisoborno y anticorrupción. En concreto, la Política define el marco estratégico a considerar en caso de contribuciones, describe áreas específicas, señala tipos de alianzas y colaboraciones prohibidas, y detalla los procesos de presentación de informes y comunicación que deben seguirse, así como funciones y responsabilidades. Por último, describe posible casos de incumplimiento de la Política y sus posibles consecuencias.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>

Proceso de seguimiento	La Política incluye un formulario de aprobación de contribuciones corporativas y un proceso para de seguimiento y cumplimiento de las reglas definidas al respecto. Además, se han definido roles y responsabilidades en torno a la misma, así como mecanismos en caso de incumplimiento y sus posibles consecuencias.
Alcance o sus exclusiones	Todos los empleados del Grupo Amadeus, incluidos los contratistas.
Nivel más alto responsable de su implementación	Sustainability Office es el máximo nivel de la organización responsable de la implementación de la política.
Normas o iniciativas de terceros	Marco de sostenibilidad y políticas de éticas y cumplimiento de Amadeus. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Esta Política está disponible internamente para el personal de Amadeus en la intranet de Amadeus y externamente en la web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-community-impact-and-charitable-donations-policy.pdf
Política de comunicaciones internas (Speak Up Policy)	
Descripción y objetivos	A través de la Política de comunicaciones internas (Speak Up Policy), Amadeus reconoce la importancia de establecer un mecanismo que permita a los empleados de Amadeus y a terceros denunciar cualquier práctica o conducta empresarial sospechosa que pueda dar lugar a una infracción, como elemento esencial para garantizar la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas. Esta Política describe el canal para denunciar determinadas infracciones de la ley, la normativa, el CEBC o cualquier política de Amadeus relacionada con las prácticas empresariales o la conducta ética. Además, en la Política se enumeran las protecciones previstas para las partes informantes y para las personas afectadas (incluida la protección de los datos personales, la confidencialidad de la identidad de las partes informantes y de cualquier tercero mencionado en una denuncia, el anonimato -si las partes informantes optan por presentar su denuncia de forma anónima-, y las garantías contra las represalias). Por último, describe el proceso de gestión de las comunicaciones.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	Corporate Compliance and Investigations de Amadeus es responsable de esta Política e informa periódicamente a la Comisión de Auditoría sobre las denuncias recibidas a través del canal Speak Up. La eficacia de este Programa es testeada por Group Internal Audit de manera periódica.
Alcance o sus exclusiones	La Política es aplicable al Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra compañía que no sea propiedad de Amadeus, bajo previo acuerdo.
Nivel más alto responsable de su implementación	Corporate Compliance and Investigations de Amadeus asume la responsabilidad de esta Política. Esta unidad supervisará y gestionará la Política, creará y mantendrá los procedimientos y las directrices que la respaldan, y colaborará con las principales partes interesadas a fin de garantizar que todas ellas reciban la comunicación y la formación adecuadas sobre la Política y sus consecuencias.
Normas o iniciativas de terceros	Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Los más altos estándares de ética empresarial, incluido el cumplimiento de todas las leyes, normas y reglamentos. Legislación aplicable en materia de protección de datos, protegiendo la privacidad de los datos personales que recopila y procesa.
Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	Disponible públicamente en https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/speak-up.pdf

Outpayce

Además de las normas internas descritas anteriormente⁹², debido a la naturaleza de Outpayce y al carácter regulado de su negocio, esta compañía de Amadeus ha incorporado y/o adaptado un conjunto de normas internas de obligado cumplimiento. De esta forma, Outpayce, como entidad de dinero electrónico, tiene como objetivo prevenir y mitigar los riesgos especialmente asociados al sector en el que opera⁹³.

Cabe destacar el manual interno en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (en adelante, AML/CTF), aprobado por el órgano de gobierno de Outpayce, para el pleno cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, y la gestión eficaz y prudente de sus riesgos relacionados con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Este manual especifica los mecanismos de gobernanza interna, los procesos y el seguimiento que Outpayce implementa en este ámbito. Además, sirve como guía práctica y material de apoyo proporcionando información detallada y prácticas ejemplares sobre las obligaciones blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en las áreas de evaluación de riesgos, debida diligencia, presentación de información, mantenimiento de registros, seguimiento interno y gestión de cumplimiento.

El manual es vinculante para todos los contratistas y empleados permanentes o temporales de Outpayce, incluidos los miembros de la dirección y otros altos directivos, independientemente de su ubicación, cargo o antigüedad.

Por último, está disponible para todos los empleados, gerentes y agentes de Outpayce en cualquier momento en la plataforma interna.

Acciones para desarrollar, promover y evaluar su cultura corporativa

Amadeus promueve sus acciones en materia de cumplimiento, y crea y mantiene un marco común para el desarrollo de sus actividades con las partes interesadas.

Como se mencionó anteriormente, a través del Programa de Cumplimiento Corporativo, la compañía tiene como objetivo prevenir, detectar y solucionar posibles problemas éticos y regulatorios, y proteger sus intereses. El Programa de Cumplimiento Corporativo está estructurado en torno a cuatro áreas principales: prevención y gobernanza de delitos corporativos, formación y concienciación, debida diligencia de terceros, e investigaciones relacionadas con el Speak Up. Además, Amadeus implementa otras iniciativas en curso para promover el cumplimiento de los más altos estándares de cumplimiento corporativo y ética empresarial (véanse las secciones siguientes para más información).

⁹² Como compañía de Amadeus, las políticas y prácticas corporativas de Amadeus resulta de aplicación a Outpayce.

⁹³ En particular, pero no limitado a, aquellos relacionados con fraude, cumplimiento y conducta, blanqueo de capitales, terceros o riesgos fiduciarios.

Acciones clave para desarrollar, promover y evaluar su cultura corporativa¹

Prevención y gobernanza de delitos corporativos	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus dispone de un Programa de Prevención de Delitos Corporativos para prevenir la comisión de delitos e irregularidades. En particular, este programa de prevención de delitos corporativos tiene como objetivo controlar los riesgos delictivos y de corrupción corporativos, tal y como los define el Código Penal español, como los relacionados con el fraude, la corrupción, la propiedad intelectual, la privacidad, la seguridad o la protección de los inversores y empleados, y garantizar que se establezcan los controles adecuados para su detección y prevención. Por tanto, el objetivo principal es: • Conocer el marco regulatorio general que rige sus operaciones; • Implementar las medidas y procedimientos necesarios para que la compañía cumpla con la legislación vigente aplicable; • Respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos en sus relaciones contractuales con terceros; • Respetar los principios generales de gestión de riesgos para la prevención de delitos incluidos en el Manual Corporativo de Prevención de Delitos y; • Cumplir y tomar las medidas necesarias o recomendables para que los ejecutivos y el personal de la compañía cumplan con los principios éticos internos. En este sentido, Amadeus ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de los eventos relevantes, y ha realizado una evaluación de riesgos y una revisión de los controles asociados para un mayor fortalecimiento del Programa Corporativo de Prevención de Delitos. Este Programa es auditado por <i>Group Internal Audit</i> de forma periódica, y se espera que el próximo testeo se realice en 2025. Además, la Comisión de Auditoría recibe actualizaciones periódicas sobre cumplimiento corporativo, incluidas las políticas corporativas relacionadas con soborno y corrupción, el Programa de Prevención de Delitos Corporativo y el fraude.
Debida diligencia de cumplimiento basada en riesgos ²	
Alcance	Terceros (proveedores y socios comerciales)
Descripción	Los terceros elegibles se someten a una debida diligencia de cumplimiento basada en riesgos como parte del propio proceso de diligencia debida. El análisis de cumplimiento abarca lo siguiente: • Sanciones internacionales, • Medios adversos (regulatorios; competitivos/financieros; ambientales/productivos; sociales/laborales), • Otras sanciones regulatorias, • Personas expuestas políticamente; personas con intereses especiales; familiares y asociados cercanos; miembros de juntas directivas, • Riesgo país, • Otros riesgos contractuales y relacionados con el servicio, incluido el contacto con miembros gubernamentales, los métodos de pago y posibles conflictos de interés. Dependiendo de los riesgos identificados, <i>Corporate Compliance and Investigations</i> propondrá acciones de mitigación específicas, garantizando, en última instancia, la aplicación de estándares adecuados de cumplimiento y ética empresarial.

Acciones clave para desarrollar, promover y evaluar su cultura corporativa¹

Formación y sensibilización	
Alcance	Todos los empleados del Grupo Amadeus y sus distribuidores
Descripción	Amadeus ofrece formación y comunicaciones continuas a todos sus empleados para garantizar la comprensión y el cumplimiento del CEBC y otras normas de cumplimiento. Para ello, <i>Corporate Compliance and Investigations</i> crea y facilita formación global obligatoria sobre cumplimiento normativo y ética empresarial, destinada a toda la plantilla, de carácter obligatorio cada dos años, y que abarca un amplio conjunto de temas: • Obligaciones para con el equipo (actuar con respeto; incluyendo a todos), • Compromisos con los demás (evitar el tráfico de información privilegiada), • Hacer negocios de manera apropiada (regalos y entretenimiento), • Rechazo al soborno, • Competencia justa, • Leyes de comercio internacional, • Cómo evitar conflictos de intereses, • Salvaguardar la reputación e integridad financiera (fraude; mantener registros precisos). Además, también se ha puesto en marcha un módulo global obligatorio sobre prevención de la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo, que incluye formación adicional para todos los directivos y superiores. Por último, es importante mencionar que anualmente se lanza un curso obligatorio específico en prevención de blanqueo de capitales para los empleados de Outpayce con el fin de dotarlos de las habilidades necesarias para identificar, reaccionar y reportar posibles casos al respecto, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas graves, asegurando el cumplimiento de las regulaciones AML/CTF.
Adhesión al CEBC y a las normas internas de cumplimiento	
Alcance	Todos los empleados del Grupo Amadeus
Descripción	Todos los empleados deben leer, cumplir y comprender el CEBC, la Política Antisoborno y Anticorrupción, la Política de impacto en la comunidad y donaciones benéficas, y la Política de Amadeus sobre contribuciones políticas, actividades de lobby y participación gubernamental de Amadeus.

¹En la siguiente sección se proporciona información sobre el canal de denuncias de Amadeus Speak-Up. Además, en la sección G1-3: *Prevención y detección de la corrupción y el soborno* se detalla información sobre la descripción de los procedimientos y acciones establecidos para prevenir, detectar y abordar denuncias o incidentes de corrupción y soborno.

² Se han incluido más detalles sobre el proceso de diligencia debida en las secciones G1-2: *Gestión de las relaciones con los proveedores* y G1-3: *Prevención y detección de la corrupción y el soborno*.

En relación a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera individualmente el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos significativos y/o gastos de capital. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad de los estados financieros.

Canal Speak-Up de Amadeus e investigaciones⁹⁴

El canal de denuncias (*Speak Up*) permite a los empleados y terceros, de forma anónima si así lo desean, enviar de forma segura una consulta o informar sobre incidentes o comportamientos sospechosos que puedan contravenir leyes, reglamentos o prácticas comerciales, o que puedan constituir una conducta poco ética que pudiera resultar en una infracción del Código de Ética y Conducta Empresarial.

El sistema está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cuatro idiomas (inglés, español, francés y alemán) y se puede acceder a él desde la intranet de Amadeus, los sitios web de Amadeus y por teléfono. Está alojado por un proveedor externo independiente de soluciones para denuncias de irregularidades, y está certificado para salvaguardar la máxima confidencialidad, seguridad, aplicando estándares de privacidad. Además, el canal Speak Up y su eficacia están sujetos a auditorías internas y externas periódicas, lo que garantiza la confidencialidad y el anonimato de los usuarios.

⁹⁴ Canal disponible en <https://amadeus.com/es/speak-up-channel>

Todas las comunicaciones recibidas a través del canal Speak Up son confidenciales y son investigadas con la máxima diligencia por un equipo específico que, periódicamente, recibe formación específica al respecto y, en particular, han recibido la acreditación como Examinadores de Fraude Certificados emitido por la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados.

En particular, el proveedor externo garantiza la confidencialidad cifrando y almacenando la información en un entorno seguro independiente. La parte informante puede presentar una denuncia de forma anónima eligiendo la opción “buzón seguro” al presentar la denuncia.

Amadeus evita posibles conflictos de intereses (si la comunicación es contraria a *Corporate Compliance and Investigations*, se remitirá automáticamente a *Group Internal Audit*), y garantiza la presunción de inocencia de cualquier persona mencionada en la comunicación⁹⁵.

Cualquier tipo de represalia contra el informante está estrictamente prohibida. Así, la persona que amenace con tomar represalias estará sujeta a las medidas disciplinarias correspondientes, que pueden incluir el despido o una acción judicial⁹⁶.

Si como resultado de una investigación es demostrada una infracción, la compañía tomará medidas disciplinarias cuando sea apropiado y considerará medidas correctivas para evitar posibles infracciones similares en el futuro.

El Grupo proporciona información sobre el canal Speak Up a los empleados a través de una página específica en la intranet y mediante un programa de formación específico. En particular, siempre se incluye un módulo detallado sobre el canal Speak Up como parte de la formación bianual obligatoria sobre el CEBC.

La Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el funcionamiento del canal Speak Up. Véase más información en el apartado *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de Administración, dirección y supervisión en relación con la conducta empresarial*.

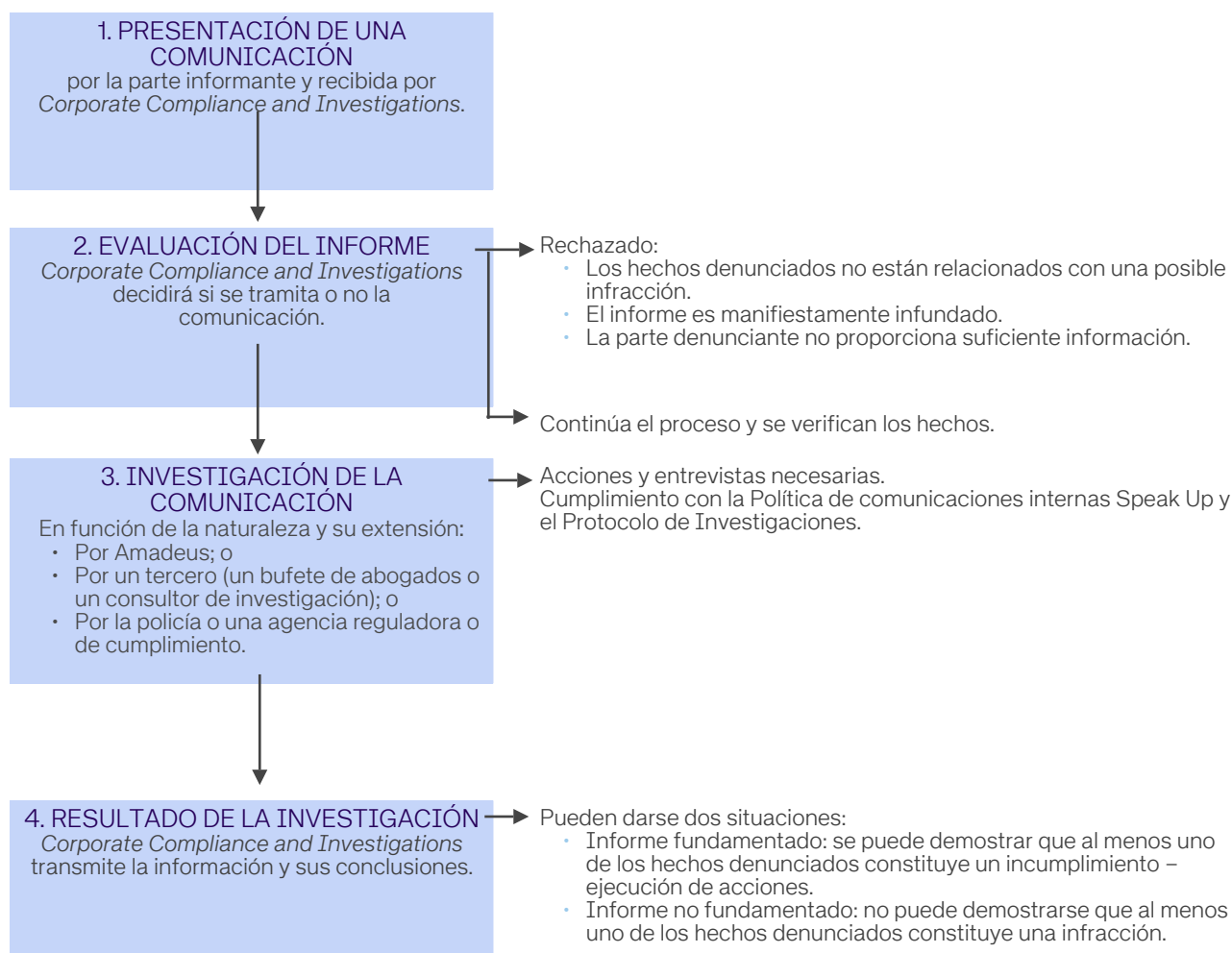
La Política Speak Up de comunicaciones internas rige el funcionamiento del canal Speak Up. Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración y traducida a 12 idiomas de la UE (ver más información sobre la *Política de comunicaciones internas - Speak Up* en la sección anterior).

Más allá de los procedimientos de seguimiento de las denuncias de los informantes, establecidos de conformidad con la legislación aplicable que transpone la Directiva (UE) 2019/1937, Amadeus no dispone de procedimientos específicos para investigar incidentes de conducta empresarial, incluyendo aquellos relacionados con la corrupción y el soborno.

⁹⁵Amadeus cuenta con protocolos de investigación que salvaguardan la coherencia y objetividad del proceso de investigación.

⁹⁶Si una parte denunciante sospecha que está siendo objeto de represalias tras presentar una denuncia, debe denunciarlo de inmediato a través del Canal Speak Up.

Proceso de gestión para reportar e investigar quejas



Riesgo en materia de corrupción y soborno

Dadas las numerosas jurisdicciones en las que Amadeus lleva a cabo sus actividades, la compañía ha establecido políticas, procedimientos y controles internos para reducir los riesgos relacionados con la corrupción y el soborno. Estas medidas son fundamentales para mantener el cumplimiento de las normativas internacionales y salvaguardar la reputación de la compañía. Las unidades de negocio de Amadeus que corren un mayor riesgo en materia de corrupción y soborno suelen ser aquellas que tienen interacciones frecuentes con partes externas, como clientes, especialmente si son de propiedad estatal, socios y proveedores⁹⁷.

Para hacer frente a estos riesgos, Amadeus ha implementado varias estrategias clave. En particular, se lleva a cabo una diligencia debida reforzada para examinar en detalle a los posibles socios y proveedores, asegurándose de que cumplen las normas éticas y los requisitos legales. Asimismo, se ofrecen programas periódicos de formación y concienciación a los empleados sobre la importancia del comportamiento ético y las consecuencias asociadas a la corrupción y el soborno. Además, como medida de control, Amadeus ha introducido un registro de regalos y entretenimiento en el que los empleados deben registrar todos los regalos e invitaciones recibidas o facilitadas a este

⁹⁷ Bajo funciones en riesgo quedan englobadas aquellas funciones que se consideran en riesgo de corrupción y soborno como consecuencia de las tareas que desempeñan y sus responsabilidades.

respecto, por proveedores, clientes o terceros. Los conflictos de intereses también deben reportarse y aprobarse mediante herramientas corporativas dedicadas a este fin (véanse más detalles en la sección *G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno*).

Objetivos clave - Cultura corporativa

Formación en materia del Código de Ética y Conducta empresarial	
Objetivo	Más del 90% de los empleados formados a finales de 2024 y más del 95% a finales de 2025
Alcance	Empleados del Grupo Amadeus
Valor base y año base	83% en 2023
Rendimiento con respecto a la meta	94,6% en 2024

G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores⁹⁸

Amadeus materializa su enfoque en materia de cadena de suministro en un conjunto de políticas de compras responsables, que reflejan el compromiso del Grupo por mantener estándares de sostenibilidad en sus prácticas de compras y reducir los riesgos relacionados con terceros. La compañía hace extensivos sus principios ambientales, sociales y de gobernanza a aquellos terceros con los que colabora.

Políticas clave - Relación con proveedores

Código de Ética y Conducta Empresarial para terceros (en adelante, CEBC-T)	
Descripción y objetivos	El CEBC-T resulta de aplicación a terceros de Amadeus que trabajan o proporcionan cualquier tipo de producto, servicio o bienes, incluidos, entre otros, pero no limitados a socios comerciales, proveedores, consultores y agentes. Como parte del compromiso de Amadeus de actuar con integridad, el CEBC-T describe los estándares éticos mínimos que caben esperarse en los terceros, como la ética empresarial, la gobernanza, los compromisos sociales y ambientales. Esto incluye: derechos humanos, derechos laborales y no discriminación, trato justo a las personas, con respeto y dignidad, de acuerdo con los estándares internacionalmente reconocidos en materia de condiciones de trabajo, trato digno a los empleados, trabajo infantil y forzoso, lucha contra el soborno, la corrupción y los conflictos de intereses. Los Terceros de Amadeus deben actuar en estricto cumplimiento de todas las leyes y regulaciones correspondientes en todos los países y jurisdicciones en los que operan.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	Amadeus puede actualizar el Código de Ética y Conducta Empresarial para Terceros de forma frecuente, debiendo los terceros cumplir con su última versión.
Alcance o sus exclusiones	Terceros de Amadeus que trabajan o proporcionan cualquier tipo de producto, servicio o bienes a Amadeus, incluidos, entre otros, socios comerciales, proveedores, consultores y agentes.
Nivel más alto responsable de su implementación	El CEBC-T ha sido aprobado por el <i>Chief Risk and Compliance Officer</i> de Amadeus y el <i>Group Purchasing Department</i> es el responsable de su implementación. El departamento legal también asegura la adhesión contractual de los terceros elegibles.
Normas o iniciativas de terceros	Leyes y reglamentos en materia de salud y seguridad, trabajo, derechos humanos y discriminación, tráfico de información privilegiada, tributación, privacidad de datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, licitaciones públicas y lucha contra el soborno, entre otros. Estándares éticos.

⁹⁸ El IRO material asociado refleja el impacto positivo vinculado a la implantación y refuerzo de prácticas de sostenibilidad entre los proveedores, a través de las políticas y procedimientos de compras. Además, se ha identificado un riesgo material relacionado con posibles incumplimientos de las normas internas (véase también la sección anterior).

Intereses de las partes interesadas clave	Amadeus evalúa periódicamente la idoneidad de sus políticas, incluido el alcance y las partes interesadas clave.
Disponibilidad	El CEBC-T está disponible públicamente para las partes interesadas en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/en/resources.vendor-information.amadeus-code-of-ethics-and-business-conduct-for-suppliers
Política de derechos humanos	
Descripción y objetivos	El propósito de la Política de Derechos Humanos es reafirmar el compromiso de Amadeus de respetar y promover los derechos humanos en sus operaciones y cadena de suministro. La Política de Derechos Humanos, basada en los principales instrumentos reconocidos internacionalmente, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, refleja el compromiso de Amadeus con el respeto y la promoción de los derechos humanos -incluyendo la integridad empresarial y los principios éticos- no sólo en todas sus operaciones, sino también en sus relaciones con proveedores, contratistas y socios comerciales que trabajen o provean cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus. Esta Política abarca entre otros: • Compromisos con los empleados de la cadena de valor, incluyendo garantizar condiciones de trabajo justas y favorables, salarios justos, libertad de asociación/ negociación colectiva, promoción de la diversidad, inclusión y no discriminación, condiciones de salud y seguridad, respeto a los trabajadores migrantes, promoción de la libertad de expresión. • Compromiso con la sociedad y las comunidades locales, protegiendo los derechos de las minorías y las comunidades, un medio ambiente limpio, saludable y sostenible, y la lucha contra la corrupción y el soborno. Como se indica en la propia Política de Derechos Humanos y en la sección <i>S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados</i>, el Grupo emplea tolerancia cero hacia el trabajo infantil, el abuso y la explotación en todas sus operaciones y cadena de suministro y, en caso de que se produzca, se compromete con remediarlo adecuadamente.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, es el órgano de gobierno encargado de supervisar el cumplimiento de las políticas internas relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, y recibir garantías de la dirección de que las prácticas ambientales y sociales de la Compañía están alineadas con la estrategia y política establecidas.
Alcance o sus exclusiones	Amadeus IT Group S.A. y todas las empresas del Grupo Amadeus donde la compañía posee o controla, directa o indirectamente, la mayoría de las acciones; así como a cualquier otra empresa que no sea de propiedad total de Amadeus que haya acordado registrarse por esta Política. También resulta de aplicación a los terceros elegibles del Grupo Amadeus que trabajen para, o proporcionen cualquier tipo de producto, servicio o bien a Amadeus, incluyendo, pero sin limitarse a, socios comerciales, proveedores, consultores, agentes.
Nivel más alto responsable de su implementación	El Comité de Dirección de ESG es el encargado de la aprobación de esta Política y actúa como órgano delegado del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom) –que actuará como validador final de las decisiones– en materia de sostenibilidad y, en particular, de derechos humanos. La <i>Sustainability Office</i> (ESG) y el Comité de Dirección de ESG tienen la responsabilidad de cumplir con estos compromisos, así como de supervisar su implementación y ayudar a garantizar que cualquier incumplimiento se informe a través del canal <i>Speak up</i>, y sea investigado por <i>Corporate Compliance and Investigations</i>.
Normas o iniciativas de terceros	Principales instrumentos reconocidos internacionalmente, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
Intereses de las partes interesadas clave	A través de expertos internos responsables a nivel corporativo con conocimiento de los intereses de las partes interesadas
Disponibilidad	Disponible internamente a través de la intranet y externamente en el sitio web de Amadeus: https://amadeus.com/documents/policies/compliance/amadeus-human-rights-policy.pdf

Política de compras del Grupo Amadeus

Descripción y objetivos	La Política de compras del Grupo aplica a las empresas de Amadeus de las que es propietaria mayoritaria. Su objetivo es regir el proceso de compra de cualquier bien o externalización de cualquier servicio en Amadeus. La compañía espera que los proveedores se guíen por los más altos estándares éticos y tengan un firme compromiso con la excelencia en los ámbitos del cumplimiento normativo, la gobernanza corporativa, y la sostenibilidad. El Grupo deberá evitar relaciones con proveedores que no puedan cumplir, entre otros, los siguientes principios: - Respetar los derechos humanos de los empleados, incluido el derecho de los empleados a organizarse, no permitir ningún tipo de trato inhumano o prácticas discriminatorias, y prevenir el trabajo forzoso, el trabajo infantil y el trabajo injusto, incluyendo salarios inadecuados. - Demostrar capacidad y voluntad de cumplir con las obligaciones ambientales, priorizar los bienes que se producen de forma ecológica y que pueden eliminarse de manera ambientalmente responsable. - Observar todas las leyes y normas internacionales relacionadas, garantizar transacciones justas y prevenir la corrupción. - Crear y mantener condiciones y ambiente de trabajo saludables y seguros para sus empleados.
IROs materiales relacionados	Ver sección anterior <i>NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial</i>
Proceso de seguimiento	La Política se revisa y complementa, según sea necesario, para dar respuesta a nuevas necesidades e introducir nuevas condiciones.
Alcance o sus exclusiones	Aplicable a todas las empresas de Amadeus que sean de propiedad mayoritaria de Amadeus
Nivel más alto responsable de su implementación	<i>Group Purchasing department</i> es responsable de la implementación de esta Política en Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Los más altos estándares éticos.
Intereses de las partes interesadas clave	La política de compras del Grupo promueve un proceso de compra justo y transparente que incluye a los proveedores y las partes interesadas internas de Amadeus.
Disponibilidad	Disponible para los empleados de Amadeus en la intranet.

Política para evitar las demoras en los pagos

Amadeus apoya las prácticas de pago justas. La práctica de pago estándar de la compañía es abonar las facturas en un plazo de cuarenta y cinco días⁹⁹. Por lo tanto, a menos que se especifique lo contrario en la orden de compra, las facturas se emitirán mensualmente y el pago se realizará en un plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la factura. Esta regla de los 45 días puede variar según los requisitos legales de cada país. En este sentido, si los plazos legales de pago fueran inferiores a 45 días, estos resultarían de aplicación.

Incorporación de principios de sostenibilidad en las prácticas de compras

El Grupo tiene como objetivo incorporar y aprovechar las prácticas de sostenibilidad en su cadena de suministro, fomentando un impacto indirecto positivo, a través de diversas acciones e iniciativas en curso. Amadeus colabora con sus socios, esperando que participen activamente en las evaluaciones de riesgos y mejoren su cumplimiento en materias sociales, ambientales y éticas, en línea con las expectativas de Amadeus. Además, los criterios de sostenibilidad se tienen en cuenta en el proceso de compras (véase la tabla siguiente *Acciones clave: Principios de sostenibilidad en las prácticas de compras*).

Para evaluar su efectividad, las acciones incluidas en la *ESG Ambition* son monitoreadas periódicamente entre la *Sustainability Office* y el departamento de compras (acciones de certificación ISO 20400 y evaluación de riesgos de proveedores, incluidas en la tabla siguiente). Además, se presenta una actualización al Comité de Dirección ESG, cuando corresponde.

⁹⁹Aplicable a las compañías de Amadeus. La Política reconoce que las condiciones de pago pueden variar según las necesidades especiales de cada país, sin embargo, debe tenerse en consideración siempre y cuando sea posible.

Acciones clave - Incorporación de principios de sostenibilidad en las prácticas de compras

Adhesión al CEBC de terceros	
Alcance	Proveedores del Grupo Amadeus
Descripción	Los proveedores del Grupo deben adherirse explícitamente por escrito al CEBC de terceros de Amadeus. Si alguno de esos proveedores tiene su propio CEBC (Amadeus puede solicitarlo y/o auditarlo) y se demuestra que su propio Código es, al menos, tan estricto como el de Amadeus, se aceptará que se adhieran al suyo propio, bajo confirmación por escrito. Si un tercero no está de acuerdo con su redacción, puede no adherirse bajo su responsabilidad, presentando sus motivos. En tales casos, el <i>Group Purchasing Department</i> junto con <i>Corporate Compliance and Investigations</i> decidirán cómo proceder. De esta manera, los proveedores de Amadeus cumplen con reglas relacionada con sostenibilidad, reduciendo el riesgo de incumplimiento y fomentando impactos positivos.
Certificación ISO 20400	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus ha obtenido la certificación ISO 20400 de la IFPSM (de sus siglas en inglés, International Federation of Purchasing and Supply Management) y la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos). Este logro reconoce el firme compromiso de la compañía con la promoción de prácticas de compras sostenibles y la integración de principios de sostenibilidad en su cadena de suministro.
Proceso de gestión de riesgos de proveedores	
Alcance	Proveedores del Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus debe evaluar la idoneidad de un tercero para suministrar productos o servicios antes de firmar cualquier contrato o acuerdo de colaboración. Como parte de esta evaluación de riesgos, se puede remitir al proveedor un cuestionario de diligencia debida que contenga preguntas sobre sostenibilidad. Como resultado de esta evaluación de riesgos, los proveedores se clasifican en diferentes niveles de riesgo, de bajo a muy alto. A través del proceso de gestión de riesgos, Amadeus se relaciona con sus proveedores para disponer de una cadena de suministro responsable en todas sus operaciones globales.
Debida diligencia de cumplimiento de terceros	
Alcance	Terceros de Amadeus (incluidos proveedores) clasificados con nivel de riesgo medio o alto en la base de datos de Dow Jones
Descripción	Para aquellos terceros clasificados como de riesgo medio o alto durante el proceso de incorporación de proveedores, Amadeus lleva a cabo una evaluación de diligencia debida de cumplimiento, que incluye preguntas relacionadas con la sostenibilidad: - Riesgo medio - diligencia debida interna. Evaluación simple que requiere que Amadeus documente cómo la compañía abordará este nivel de riesgo durante las fases de incorporación (<i>onboarding</i>) y evaluación de riesgos. - Alto riesgo - debida diligencia externa. Amadeus colabora con un tercero para que le proporcione garantías de que se mitigarán los altos riesgos previamente identificados, a través de un cuestionario, que incluye aspectos de sostenibilidad. Después de evaluar las respuestas del tercero, se decide si se pueden mitigar los riesgos y cómo hacerlo. Esto también podría dar lugar a la implementación de planes de remediación.

Acciones clave - Incorporación de principios de sostenibilidad en las prácticas de compras

Cláusulas contractuales	
Alcance	Proveedores del Grupo Amadeus
Descripción	Los Términos y Condiciones de Compra de Amadeus se aplican cuando se hace referencia a ellos en una orden de compra (o documento similar), a menos que Amadeus y el proveedor hayan firmado un acuerdo por separado. Estos términos y condiciones hacen referencia a políticas y requisitos adicionales que los proveedores deben cumplir, o que se acuerdan entre Amadeus y el proveedor en un acuerdo independiente. También incluyen cláusulas específicas relacionadas con el trabajo y el desarrollo sostenible. Entre otras, estas cláusulas establecen que los proveedores elegibles -y sus subcontratistas- deben cumplir todas las obligaciones con respecto sus empleados, requeridas por la legislación pertinente, incluido el pago de salarios (no inferiores al salario mínimo), seguridad social, impuestos relacionados con el empleo, etc. Además, los proveedores deben cumplir la legislación aplicable en materia de salud y seguridad, condiciones laborales y medio ambiente - normas y reglamentos aplicables sobre restricción de sustancias peligrosas, residuos eléctricos y equipos electrónicos-. Mediante estas cláusulas, la compañía incorpora criterios sociales y medioambientales a la contratación de servicios de proveedores.

En relación a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera individualmente el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos significativos y/o gastos de capital. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad de los estados financieros.

Objetivos clave - Principios de sostenibilidad en las prácticas de contratación de proveedores

Evaluación de proveedores - riesgos ESG	
Objetivo	>70% de los proveedores evaluados
Alcance	Proveedores del Grupo Amadeus
Valor base y año base	0% in 2023 ¹
Rendimiento con respecto a la meta	27% de los proveedores evaluados

¹Para este propósito se puso en marcha, por primera vez en 2024, un nuevo sistema de evaluación de riesgos . Por ello, el valor base es 0.

G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno¹⁰⁰

Amadeus tiene una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción y se compromete a la realización de sus actividades de forma ética¹⁰¹. Esto incluye el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las leyes internacionales contra la corrupción, entre las que se incluyen, entre otras, la Ley 10/1995 del Código Penal de España, la Ley Anticorrupción de 2007 de Francia, el Código Penal y la Ley de Lucha contra el Soborno Internacional de 1997 de Alemania, la Ley Antisoborno de 2010 del Reino Unido y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero ("FCPA") de los EE. UU.

La detección, prevención y sanción de actos o delitos fraudulentos son prioridades para el Grupo. Estos compromisos guían las políticas corporativas de Amadeus relacionadas con la prevención de actividades ilegales como el soborno y la corrupción¹⁰², y se materializan a través de un conjunto de iniciativas y procesos de prevención, detección y mitigación. En particular, como se indica en el apartado *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*, la política está a disposición de los grupos de interés en la página web de Amadeus¹⁰³.

¹⁰⁰ El IRO material asociado refleja el riesgo material relacionado con posibles incumplimientos de las normas internas (véase también la sección anterior).

¹⁰¹Queda estrictamente prohibido cualquier promesa, autorización, ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud de cualquier objeto de valor o cualquier ventaja a cualquier persona, con la intención o apariencia de influir indebidamente en sus decisiones o conducta, o como recompensa por un desempeño indebido por parte de los empleados..

¹⁰² Así como el blanqueo de capital, según corresponda a Outpayce. Consulte la sección anterior G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa

¹⁰³<https://corporate.amadeus.com/documents/en/corporate-sustainability/report/amadeus-abc-policy.pdf>

Acciones claves relacionadas con la corrupción y el soborno

Medidas de prevención de la corrupción y el soborno

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus ha implementado medidas de prevención: • El Programa de Prevención de Delitos Corporativos contempla dos delitos en particular relacionados con el cohecho y la corrupción. En este marco se establecen controles y acciones de mitigación relacionados. • La implementación de las normas y políticas internas de la compañía, en particular las relacionadas con la lucha contra la corrupción y el soborno, resultan claves. En este sentido, las unidades de Amadeus deben garantizar su cumplimiento. • Además, Amadeus ha establecido una serie de definiciones para ayudar a identificar conflictos relacionados con soborno o corrupción, y cómo proceder en tales situaciones hipotéticas (éstas se encuentran fácilmente accesibles para todos en las reglas y procedimientos corporativos). Por ejemplo, la Política Antisoborno y Anticorrupción facilita una definición de soborno, define lo que es ilegal y prohibido, incluyendo los pagos de facilitación. También se describen definiciones de obsequios y entretenimiento, junto con reglas sobre los mismos, incluidos los relacionados con eventos patrocinados por terceros. • La implementación de un Registro de Regalos y Entretenimiento. Ciertas categorías deben registrarse cuando se ofrecen o reciben por parte de un tercero, para su autorización por parte de <i>Corporate Compliance and Investigations</i>. También, han sido diseñados controles financieros posteriores al reembolso del gasto para garantizar la máxima eficacia y un uso generalizado. • Establecimiento de un proceso de aprobación de contribuciones corporativas, que incluye criterios mínimos a cumplir por parte de las organizaciones receptoras antes de su materialización. El destinatario propuesto debe ser examinado mediante la herramienta de cumplimiento de terceros de la compañía (véase más información a continuación acerca del proceso de diligencia debida). • Due diligence de cumplimiento basado en riesgos, como parte de un proceso más amplio de due diligence para terceros (ver también sección G1-2: <i>Gestión de las relaciones con los proveedores</i>). Este proceso de due diligence incluye los riesgos relacionados con la corrupción y el soborno. • En los acuerdos con terceros se incluyen cláusulas contractuales particulares o compromisos para respetar los estándares antisoborno y anticorrupción. • Todos los empleados de Amadeus deben leer y cumplir la Política Antisoborno y Anticorrupción de Amadeus, el CEBC, la Política de impacto social y contribuciones benéficas, y la política de Amadeus sobre contribuciones políticas. • La formación global obligatoria sobre cumplimiento y ética para toda los empleados incluye aspectos relacionados con anticorrupción y antisoborno, entre otros temas (véanse las secciones G1-1: <i>Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa</i> para obtener más detalles y el apartado a continuación <i>Programas de formación en anticorrupción y soborno</i>).

Medidas de detección de corrupción y soborno.

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Como ha sido mencionado, Amadeus pone a disposición de los grupos de interés el canal Speak Up como herramienta para denunciar y enviar de forma segura, y anónima si se desea, una consulta o sospecha de cualquier asunto que pueda contravenir leyes, normativas o prácticas empresariales relacionadas, entre otras, con la corrupción, el soborno o el fraude. Así, el Grupo puede detectar incidentes de corrupción o soborno. Además, a través de la revisión anual que lleva a cabo <i>Group Internal Audit</i>, también se pueden detectar posibles incidentes relacionados. La información sobre el canal Speak Up, los investigadores o el comité de investigación se incluye en la sección anterior <i>Canal Speak Up de Amadeus e investigaciones</i>. En este sentido, es importante destacar que la Política de comunicaciones interna (Speak Up) de Amadeus garantiza que se eviten conflictos de intereses durante el proceso de investigación. Además, Amadeus cuenta con Protocolos de Investigación que garantizan la consistencia y objetividad.

Medidas de mitigación de la corrupción y el soborno.

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Ante la confirmación de cualquier caso de soborno y corrupción, la compañía ha definido las correspondientes consecuencias. Si este es el caso, cualquier incumplimiento será tratado seriamente y puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, incluyendo el despido y cargos penales¹.

¹Las personas que sean declaradas culpables de soborno o corrupción se enfrentan a consecuencias legales muy graves, incluidos procedimientos penales o sanciones como multas o prisión, extradición o inhabilitación para actuar como directivo o director de una empresa. Además, ser declarado culpable de soborno, blanqueo de dinero o fraude fiscal suele conllevar otros cargos penales.

En cuanto al proceso de reporte de resultados, los informes de las investigaciones correspondientes se distribuyen a los responsables de las áreas afectadas, incluyendo las acciones recomendadas.

Adicionalmente, el *Chief Risk and Compliance Officer* reporta anualmente a la Comisión de Auditoría los datos relacionados.

Outpayce

Además de la información descrita anteriormente acerca de la prevención y detección de actos de corrupción y soborno, debido a la naturaleza de Outpayce y al carácter regulado de su negocio, esta compañía de Amadeus ha incorporado un conjunto adicional de procedimientos internos al respecto. En particular, la entidad ha implementado sólidos procedimientos de prevención del fraude, cumplimiento de sanciones y seguimiento de transacciones para promover el más alto nivel de cumplimiento de la normativa aplicable. Adicionalmente, Outpayce sigue un estricto proceso para presentar Informes de Actividades Sospechosas (SAR, por sus siglas en inglés “Suspicious Activity Reports”) a las autoridades pertinentes, asegurando una rápida comunicación en casos de identificación de riesgos o infracciones.

Programas de formación anticorrupción o antisoborno

Amadeus ofrece formación online obligatoria en materia de anticorrupción y antisoborno para los empleados.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de enero de 2024, el 94,6 % de los empleados, incluidos aquellos que trabajan en funciones de riesgo, han completado un módulo sobre esta materia, como parte de la formación global obligatoria en cumplimiento normativo y ética empresarial. La Dirección de Amadeus -miembros del Comité Ejecutivo de Dirección (Excom)- recibe formación, al igual que el resto de empleados, a través de este curso obligatorio bianual¹⁰⁴.

Por su parte, el Consejo de Administración no ha recibido en el 2024 una formación específica relacionada con estas materias.

Los detalles de la formación durante el año son los siguientes:

¹⁰⁴ Cuando sea necesario, Amadeus podrá facilitar formación basada en riesgos a funciones en riesgo.

Formación anticorrupción o antisoborno

A 31 de diciembre de 2024			
	Funciones en riesgo	Managers ¹	Otros empleados ²
Cobertura de la formación			
Número total de empleados (headcount) ³	20.643	7.361	—
Total que recibió formación	19.536	6.981	—
Método de impartición y duración ⁴			
Formación en aula (h)	—	—	—
Formación por ordenador (h)	1	1	—
Formación voluntaria basada en ordenador (h)	—	—	—
Frecuencia			
Frecuencia con que se recibe la formación	Bianual	Bianual	Bianual
Temas cubiertos			
Definición de corrupción	■	■	—
Política	■	■	—
Procedimientos en caso de sospecha/detección	■	■	—

¹ Los managers también se incluyen en el total de funciones de riesgo. Para calcular estas cifras se consideran desde la categoría de manager en Amadeus adelante.
² En Amadeus, todos los empleados son considerados como funciones en riesgo. Como consecuencia, no se incluye ningún dato en esta columna.
³ Número total de empleados de acuerdo a lo reportado en la sección *S1-6: Características de los asalariados de la empresa*.
⁴ Los empleados pueden acceder al curso a través de los sistemas ordinarios del Grupo (Workday). Los datos son registrados también en este sistema interno.

G1-4: Casos confirmados de corrupción o soborno

En 2024 no se reportaron incidentes confirmados relacionados con fraude, corrupción o soborno. En consecuencia, no se despidió ni sancionó a ningún empleado por incidentes relacionados, ni se rescindió ni renovó ningún contrato con socios comerciales debido a infracciones de esta naturaleza.

Además, Amadeus no recibió ninguna condena ni multa por violación de las leyes anticorrupción o antisoborno, ni ha sido objeto de ninguna acción legal relacionada con la corrupción o el soborno en 2024. NEIS G1-4 p. 24 a

G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión¹⁰⁵

Amadeus participa de forma activa y transparente en los diálogos sobre políticas públicas para explicar, tanto las perspectivas de Amadeus como las de los clientes, sobre el sector de los viajes, y sus ideas para mejorar los marcos normativos que lo rigen. El Grupo colabora con las partes interesadas en diferentes jurisdicciones para ayudarles a comprender mejor el sector y las actividades de Amadeus, con el objetivo último de contribuir al desarrollo de futura normativa, facilitar acceso a información relevante, mitigar riesgos y promover la colaboración.

¹⁰⁵ Las prácticas responsables de lobby, a través de colaboraciones con los principales grupos de interés de la industria es un impacto positivo material generado por la compañía e identificado en el análisis de doble materialidad.

En este sentido, la Política de Amadeus sobre contribuciones políticas, actividades de lobby y participación gubernamental¹⁰⁶ define las normas de Amadeus relacionadas con las contribuciones políticas, las interacciones con el gobierno y las actividades de lobby. Esta Política se complementa con la *Política de comunicaciones internas (Speak Up)*, el CEBC, la *Política antisoborno y anticorrupción*, la *Política de entretenimiento y obsequios*, la *Política de impacto en la comunidad y contribuciones benéficas*, la *Política antimonopolio y de competencia*, y la Política Antifraude (véase la sección *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*).

Esta Política expresa el compromiso de Amadeus de no realizar contribuciones a partidos políticos, funcionarios políticos individuales, o candidatos a cargos públicos¹⁰⁷. Además, establece reglas para la interacción con organismos gubernamentales y reguladores con el propósito de hacer lobbying o dialogar sobre políticas públicas, y para cumplir con las leyes y regulaciones que puedan aplicarse - en materia de transparencia y presentación de informes-.

De esta manera, Amadeus se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y las políticas internas de la compañía. Sus colaboraciones en el sector de los viajes a nivel mundial se basan en los principios de neutralidad y transparencia, competencia leal y respeto por la sociedad. Teniendo en cuenta estos principios y compromisos, Amadeus ha lanzado iniciativas sectoriales junto con diferentes socios, incluidas algunas relacionadas con sostenibilidad ambiental y social, cuestiones regulatorias y sectoriales y protección del consumidor¹⁰⁸.

Los detalles sobre la composición y experiencia del Consejo de Administración se han incluido en la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*. En este sentido, es importante mencionar que ningún miembro del Consejo de Administración, Comité Ejecutivo de Dirección o equipo directivo del Grupo ha desempeñado funciones en la administración pública o en organismos reguladores en los dos años anteriores al período de presentación de este informe en 2024.

Registro Europeo de Transparencia

Desde 2014, Amadeus está inscrita en el Registro Europeo de Transparencia, informando periódicamente sobre sus actividades y los recursos atribuibles a las actividades cubiertas. En este sentido, la última actualización de la información del Registro se realizó en febrero de 2024. El número de identificación de Amadeus en el Registro es 193056815367-44¹⁰⁹.

Además, Amadeus también está inscrito en el Registro de Lobby del *Deutscher Bundestag* y en la *Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique*¹¹⁰.

Con frecuencia se solicita al Grupo que contribuya a las revisiones regulatorias o que aporte información sobre iniciativas políticas. En particular, las principales propuestas legislativas o políticas de la UE de interés para la compañía están relacionadas con transporte, digitalización y turismo,

¹⁰⁶ Esta Política resulta de aplicación a todos los empleados, intermediarios y consultores de Amadeus que trabajan en nombre de la compañía con fines de lobby, y ha sido aprobada por el Comité Ejecutivo de Dirección. *Industry Affairs* está a cargo de su supervisión y administración.

La Política está disponible públicamente en https://amadeus.com/documents/en/pdfs/Political%20Contributions_Lobbying_Government%20Engagement%20Policy.pdf

Además, la Política está a disposición de los empleados para facilitar su implementación, y forma parte de la formación obligatoria para empleados y contratistas de Amadeus.

¹⁰⁷ La única excepción a esta política se da en aquellos países en los que existe un requisito legal específico o en los que existe una práctica legal establecida. En tales circunstancias, cualquier pago debe ser aprobado por adelantado y por escrito por el SVP (Senior Vice President) de la Unidad de Negocio y Industry & Government Affairs unit. En muchas circunstancias, las contribuciones políticas pueden requerir la aprobación del Consejo de administración de Amadeus o de los accionistas, por lo que es probable que las excepciones a esta política sean mínimas.

¹⁰⁸ Estos están directamente vinculados con los IROs materiales identificados (ver sección *NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio*, para más detalles).

¹⁰⁹ En este marco, Amadeus ha firmado el código de conducta del Registro de Transparencia, que es obligatorio para la inscripción en el mismo y que regula cómo deben interactuar los representantes de intereses con las instituciones de la UE

Según se incluye en el sitio web, la estimación de los costes anuales relacionados con las actividades cubiertas por el registro está entre 900.000 y 999.999 €.

¹¹⁰ <https://www.hatvp.fr/fiche-organization/?organisation=344496252>

https://www.lobbyregister.bundestag.de/suche/R004965/32086?backUrl=%2Fsuche%3Fq%3Damadeus%26pageSize%3D25%26filter%255BactiveLobbyist%255D%255Btrue%255D%3Dtrue%26sort%3DRELEVANCE_DESC

especialmente en áreas en las que la tecnología juega un papel clave. Estas están vinculadas a los campos de interés de la compañía (por ejemplo, incluyen competencia, consumidores, economía y sociedad digitales, medio ambiente, mercado único, comercio y transporte)¹¹¹.

En particular, en 2024, Amadeus ha seguido colaborando con la Comisión Europea y los Estados miembros a través de reuniones periódicas, consultas y talleres.

- El Grupo ha promovido y compartido activamente sus puntos de vista, junto con otros grupos de interés de la industria, ante los miembros del Parlamento Europeo (MEPs, de sus siglas en inglés) con el objetivo de explicar los beneficios y el impacto positivo de la iniciativa regulatoria de los Servicios de Movilidad Digital Multimodal (MDMS) para lograr que el sector del transporte sea más inteligente y sostenible en Europa. La compañía también ha contribuido a distintas consultas sobre esta política desde la coalición Friends of MDMS¹¹², como miembros de EU Travel Tech.
- Con el propósito de alcanzar los objetivos de la Década Digital¹¹³:
 - Amadeus es miembro de la Alianza Europea para Datos Industriales, Cloud y Edge, un grupo de 50 empresas que proporcionan una hoja de ruta a la Comisión Europea para la nueva generación de soluciones soberanas de intercambio de datos y tecnologías en la nube. Amadeus dirige el grupo de trabajo sobre espacios de datos.
 - Amadeus, en colaboración con otros actores del sector de los viajes, lidera EONA-X, el primer espacio europeo de datos sobre movilidad, viajes y turismo. Durante 2024, Amadeus ha contribuido a dar visibilidad a la iniciativa ante el sector y los grupos de interés públicos con el objetivo de favorecer su crecimiento.
 - Amadeus se ha unido a dos consorcios designados por la Comisión Europea para suministrar una hoja de ruta sobre movilidad y turismo del espacio de datos.
 - Amadeus participa en el Proyecto Importante de Interés Común Europeo para la Infraestructura y los Servicios en la Nube de Próxima Generación (IPCEI-CIS), patrocinado por la Comisión Europea y ejecutado conjuntamente con los Estados miembros y el sector privado. Como parte de esta iniciativa, Francia financiará el proyecto de la plataforma de intercambio de datos que se empleará para los espacios de datos sectoriales. En Alemania, un proyecto enfocado en la ciberseguridad creará un gemelo digital alojado en la nube del Centro de Datos en Erding, Alemania, de Amadeus.
 - Como parte de su implicación en el Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE, Amadeus es particularmente activo en el equipo de trabajo sobre viajes y turismo.

Involucración de las partes interesadas del sector público y privado y de la industria comercial

A través de su interacción, Amadeus puede respaldar el crecimiento y abordar desafíos específicos de la industria y el sector. A nivel de la industria, Amadeus colabora, para trabajar a favor de objetivos de políticas públicas comunes, con actores específicos en distintas áreas, incluido el ámbito digital, transporte, viajes y turismo.

En este sentido, Amadeus está indirectamente representada a través de su pertenencia a la EU Travel Tech (EUTT), la Travel Technology Association de EE. UU. (Travel Tech) y la Asia Travel and

¹¹¹Estos están directamente vinculados con los IRO materiales identificados (ver sección NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, para más detalles).

¹¹²Coalición formada por EU Travel Tech, ALLRAIL, BEUC, BT4Europe, las Asociaciones Europeas de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos (ECTAA), la Federación Europea de Pasajeros (EPF), Europe on Rail, la Asociación Global de Viajes de Negocios (GBTA), Mofair y Transport & Environment (T&E).

¹¹³Comisión Europea. "La década digital de Europa: objetivos digitales para 2030".

Technology Industry Association (ATTIA)¹¹⁴. En 2024, estas asociaciones participaron en las siguientes actividades:

- En Europa, la EUTT ha sido especialmente activa a la hora de abordar cuestiones claves orientadas a garantizar un sector de viajes competitivo y transparente para los consumidores de la UE, superar la fragmentación del mercado único de la UE, y hacer que la industria de los viajes y el turismo sea más sostenible.
- En América del Norte, TravelTech ha abogado por políticas y regulaciones sólidas que promuevan la transparencia de la información y la elección del consumidor, enfatizando el papel fundamental del canal indirecto en todo el ecosistema de viajes.
- En Asia, ATTIA ha mantenido su foco en iniciativas que promueven la colaboración y el intercambio de información para el desarrollo de prioridades y visiones alineadas de la industria y el gobierno para los viajes y el turismo en Asia-Pacífico.

A nivel mundial, Amadeus se encuentra entre los fundadores de Global Travel Tech, para promover los intereses de la industria y participar en debates relevantes de elaboración de políticas a nivel global sobre el futuro del sector.

En lo que respecta a los consumidores, la coalición Friends of MDMS —que comprende, entre otras, las asociaciones de consumidores BEUC y EPF— trabaja para promover la transparencia en la distribución de los viajes y el mercado del transporte, con el objetivo de que los viajeros puedan comparar y combinar opciones de transporte con mayor facilidad, incluyendo opciones más sostenibles.

La comunidad de agencias de viajes también es un socio crucial para Amadeus en la promoción y el apoyo de la transparencia, la competencia justa y el desarrollo de un sector de viajes y turismo sostenible. Amadeus trabaja en estrecha colaboración con la Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes (WTAAA, por sus siglas en inglés), de la que forman parte, como miembro destacado, la Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores (ECTAA, por sus siglas en inglés) y la American Society of Travel Advisors (ASTA). La compañía también entabla relaciones directas con asociaciones de agencias de viajes, tanto a nivel regional como nacional en el resto del mundo.

Con el objetivo de compartir y difundir prácticas ejemplares, otras asociaciones en las que participa Amadeus incluyen:

- El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), una plataforma del sector privado reconocida en todo el mundo desde la cual Amadeus aboga, conjuntamente con otras partes interesadas de la industria, sobre temas de interés común que afectan al sector de los viajes y el turismo.
- La Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo), de la que Amadeus es miembro asociado y socio tecnológico estratégico. Durante 2024, en el marco del esfuerzo colaborativo para promover la transformación digital, la innovación y las perspectivas de inversión en el sector turístico, Amadeus y ONU Turismo han lanzado un informe trimestral, *Travel Insights 2024: Focus on the Americas*. El informe se basa en los datos de viajes globales de Amadeus para ofrecer una visión general completa de las perspectivas de futuro del sector turístico. Esto ayuda a los destinos y a los proveedores de servicios de viajes a comprender mejor el rendimiento de los viajes y los conocimientos sobre los viajeros que buscan viajar a la región, así como a anticipar los cambios en los patrones y tendencias de

¹¹⁴ ETSA, TravelTech y ATTIA representan a la industria de distribución indirecta en asuntos regulatorios e industriales en la UE, EE. UU. y Asia, respectivamente.

los viajeros. También permite crear estrategias que capten un mayor interés de los viajeros para apoyar el crecimiento turístico y económico de su destino.

Por último, es importante mencionar que la compañía también se ha unido voluntariamente a diversas iniciativas que fortalecen su compromiso con la sostenibilidad, entre las que destacan Travalyst y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Contribuciones financieras o en especie

Amadeus no proporciona financiación ni realiza contribuciones en especie a partidos políticos. Este compromiso está expresamente incluido en el CEBC, la Política Antisoborno y Anticorrupción y la Política de Contribuciones. Política de Amadeus sobre contribuciones políticas, actividades de lobby y participación gubernamental.

Es importante destacar que el Grupo solo realiza contribuciones benéficas que cumplen con las leyes locales y estándares éticos. Estas contribuciones deben, en cualquier caso, realizarse de acuerdo al proceso de aprobación descrito en la Política que las rige (consulte la sección *G1-1 - Políticas de cultura corporativa y conducta empresarial para obtener más detalles*).

Competencia justa¹¹⁵

Debido a su presencia internacional, Amadeus debe garantizar el cumplimiento de las leyes de antimonopolio y competencia aplicables en los países e industrias en los que opera, puesto que su incumplimiento podría generar efectos legales, financieros y reputacionales.

En consecuencia, tal y como se refleja en la *Política de Leyes de Antimonopolio y Competencia*, entre las principales prioridades del Grupo se encuentran el cumplimiento de las leyes de antimonopolio o de competencia aplicables y el mantenimiento de los mejores estándares éticos. Esta Política está diseñada para establecer los principios generales relativos al derecho del antimonopolio y de la competencia, que resultan de aplicación a Amadeus a nivel global, y para ayudar a los empleados de Amadeus a comprender cómo afectan a su trabajo diario, para dar adecuado cumplimiento.

Las leyes de competencia garantizan que las empresas compitan de forma justa en el mercado. Su objetivo es proteger una competencia sana, ofreciendo a los consumidores mejores productos, más opciones y precios más asequibles. La Política está diseñada para traducir estos objetivos de forma clara para que los empleados de Amadeus los incorporen en sus actividades diarias, en prácticas comerciales específicas, como acuerdos exclusivos, y durante cualquier interacción con clientes, proveedores, socios, asociaciones comerciales y competidores.

La *Política de Leyes de Antimonopolio y Competencia* resulta de aplicación a todos los empleados, agentes, consultores y subcontratistas del grupo Amadeus que trabajan en nombre de Amadeus a nivel global, y está disponible en la intranet de Amadeus. Su resumen está disponible en la página web de Amadeus¹¹⁶.

Regulatory Affairs Unit de Amadeus es responsable de mantener esta política y aprobar cualquier cambio al respecto. Además, todas las personas sujetas a esta política deben informar de inmediato sobre cualquier sospecha de infracción en la materia.

Además de la Política Antimonopolio y de Competencia, el CEBC de Amadeus refleja el compromiso de Amadeus con el cumplimiento total y estricto de las leyes y regulaciones aplicables en los países

¹¹⁵ El fomento de la competencia leal es un impacto positivo generado por la compañía e identificado en el análisis de doble materialidad. Además, el riesgo regulatorio asociado a prácticas anticompetitivas ha sido también identificado como material.

¹¹⁶ <https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/2021/corporate-governance/competition-policy-for-publication.pdf>

y jurisdicciones en los que opera, incluidas las leyes de competencia y antimonopolio. Esta obligación se extiende a los proveedores a través del CEBC de terceros de Amadeus¹¹⁷.

Además, el CEBC establece que los empleados nunca deben comunicarse ni celebrar ningún acuerdo o entendimiento -ya sea formal, informal o hipotético-, con un competidor acerca de un asunto relacionado con prácticas competitivas, incluida la discusión de precios, funcionalidad, programas de marketing o características del servicio, excepto cuando el asunto haya sido discutido explícitamente con el *Group's Corporate & Legal Affairs Department*, y aprobado por este previamente.

Por último, el Programa de Prevención de Delitos Corporativos de Amadeus, descrito previamente, incluye también las leyes antimonopolio y de competencia, aplicándose controles estrictos para evitar cualquier infracción de las leyes de competencia aplicables.

[Código de conducta de la UE para los SIR](#)

Además de las leyes de competencia y antimonopolio, el Código de conducta de la UE para los sistemas informatizados de reserva (Reglamento (CE) N.º 80/2009) establece determinadas normas aplicables en lo que refiere al trato con las aerolíneas, las compañías ferroviarias y las agencias de viajes, teniendo por objeto garantizar una competencia leal. Este Código está siendo revisado actualmente por la Comisión Europea. Amadeus, junto con sus socios y asociaciones comerciales, sigue trabajando con la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y los Estados miembros de la UE en la elaboración de políticas que fomenten la competencia leal, la protección del consumidor y los viajes sostenibles.

[Formación y sensibilización en cumplimiento de la legislación antimonopolio y de competencia](#)

Los empleados de Amadeus, a sus distintos niveles, tienen la responsabilidad de conocer y evitar cualquier práctica anticompetitiva. Estos deben reconocer las prácticas y conductas anticompetitivas que puedan resultar cuestionables o incluso ilegales, evitarlas y denunciar cualquier asunto al respecto.

La *Política Antimonopolio y de Competencia* incluye definiciones, directrices y prácticas ejemplares en materia de antimonopolio, incluida una lista de lo que se debe y no se debe hacer en el trato con terceros. Esto ayuda a los empleados de Amadeus a prevenir, detectar y reaccionar ante conductas que puedan ser anticompetitivas o generar responsabilidades para la compañía, y/o afectar a su reputación. El departamento de *Corporate & Legal Affairs* organiza con frecuencia sesiones de formación para los empleados acerca de la Política, trasladándole sus obligaciones y compartiendo prácticas ejemplares.

Además, durante 2024, Amadeus ha lanzado un curso de aprendizaje online sobre cumplimiento de las normas de antimonopolio y la defensa de la competencia¹¹⁸. A lo largo de esta formación se describen las leyes antimonopolio relevantes y su aplicación a Amadeus, y se proporcionan guías para detectar posibles asuntos de competencia específicos del negocio de Amadeus. De esta manera, Amadeus intenta prevenir riesgos hipotéticos relacionados con el incumplimiento de las leyes antimonopolio y de la competencia.

El curso está abierto a todos los empleados de Amadeus, pero es especialmente recomendable para todos aquellos empleados que trabajan en departamentos de estrategia, comercial, marketing, precios, jurídico y financiero o que puedan tener relaciones con clientes, proveedores, socios, asociaciones comerciales o competidores.

¹¹⁷ Consulte más información sobre el CEBC en la sección G1-1: *Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa*. Los detalles sobre el CEBC para terceros están disponibles en G1-2: *Gestión de las relaciones con los proveedores*.

¹¹⁸ La formación fue lanzada en septiembre de 2024.

Comunicar actividades anticompetitivas

Los individuos, tanto empleados como terceros, tienen libre acceso y son animados a utilizar el canal Speak Up, que pueden utilizar para denunciar, de forma confidencial¹¹⁹, las infracciones, comprobadas o presuntas, relacionadas con las leyes antimonopolio y de competencia. El CEBC establece expectativas claras para quienes se encuentran bajo su ámbito de aplicación, haciendo hincapié en el establecimiento de mecanismos de reclamación accesibles.

De conformidad con la Política de comunicaciones internas Speak Up de Amadeus, ningún empleado o tercero será objeto de represalias por informar, de buena fe, a la compañía sobre infracciones evidentes o presuntas relativas a esta política. Véanse las secciones *G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa* y *Canal Speak-Up de Amadeus e investigaciones* para más detalles.

Además, todos los empleados sujetos a la *Política Antimonopolio y de Competencia* deben informar de inmediato ante cualquier sospecha de violación a su Director, el departamento de *Corporate & Legal Affairs*, o a P&C.

Métricas sobre competencia justa

En 2024, se presentó una demanda colectiva en un tribunal federal de Estados Unidos en Illinois contra Amadeus y varios hoteles por supuesta infracción de las leyes antimonopolio de Estados Unidos. Amadeus rechaza las acusaciones y se defiende enérgicamente ante esta demanda. Amadeus no está sujeta ni es parte de ninguna otra acción legal pendiente o finalizada relacionada con cualquier tipo de comportamiento anticompetitivo. No se ha identificado ninguna otra participación por parte de la compañía en cualquier violación de la legislación antimonopolio.

En relación a las actividades de formación, en 2024 más de 3.549 han sido formados en cumplimiento de las normas de antimonopolio y la defensa de la competencia¹²⁰.

¹¹⁹Amadeus se comunicará con los remitentes anónimos para ayudarles en el proceso de investigación y facilitarles información sobre el estado del informe, alentándolos a seleccionar la opción "buzón de correo seguro".

¹²⁰Para la recogida de la información relacionada se han obtenido datos de los sistemas ordinarios del Grupo (Workday). Se ha tenido en cuenta el número total de empleados que han completado el curso.

Prácticas fiscales justas y transparentes (específico de la entidad)

NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con las práctica fiscales justas y transparentes

Como compañía global, Amadeus reconoce la relevancia de las contribuciones tributarias para el progreso económico y social. Debido a ello, el Grupo genera impactos positivos y contribuye a la creación de valor, al tiempo que garantiza los estándares de cumplimiento fiscal en los países en los que opera -tanto en relación con los impuestos pagados directamente por el Grupo como con los impuestos recaudados de terceros pero derivados de las actividades del Grupo-, e informa de manera transparente sobre asuntos fiscales. Esto forma parte de su contribución a la sostenibilidad de las finanzas públicas y al desarrollo de las comunidades.

Dada la relevancia que tienen para Amadeus tanto las prácticas fiscales justas, como la transparencia en materia fiscal, el Consejo de Administración ha aprobado la Política Fiscal Corporativa, diseñada para ayudar a la compañía a cumplir con el conjunto de leyes y regulaciones fiscales pertinentes en todos aquellos países y jurisdicciones en los que opera. Además, Amadeus aspira a ser reconocida por sus prácticas y programas en materia de gobernanza corporativa y fiscal.

La fiscalidad también está incluida en la *ESG Ambition*, como parte del compromiso de la compañía de ser *un referente de confianza e integridad*, con el objetivo de mantener o incluso maximizar los impactos positivos creados como consecuencia de dichas prácticas.

NEIS - G1- Conducta empresarial (Específico de la entidad)		
Impactos, riesgos y oportunidades		
Específico de la entidad	Horizontes temporales ¹	Alcance
Prácticas fiscales justas y transparentes	-	Operaciones propias
+		
+ Impacto positivo		

¹El impacto identificado es real, por lo que no aplican horizontes temporales.

A través de prácticas fiscales justas y transparentes, Amadeus también promueve y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y fomenta la adopción de criterios de sostenibilidad, tal y como destaca el Consejo Económico y Social Europeo.

MDR-P - Políticas adoptadas para gestionar asuntos materiales de sostenibilidad - Prácticas fiscales justas y transparentes

La Política Fiscal Corporativa de Amadeus, aprobada por el Consejo de Administración, recoge el compromiso de la compañía de ser un contribuyente responsable.

Políticas clave - Prácticas fiscales justas y transparentes

Política fiscal corporativa

Descripción y objetivos

La Política Fiscal Corporativa de Amadeus establece los principios fiscales del Grupo, basados en garantizar el cumplimiento de la normativa fiscal aplicable, la excelencia y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas fiscales, adecuadas a la estructura corporativa y de gobierno del Grupo.

Esta política se rige por los siguientes principios:

- Cumplimiento íntegro de la legislación fiscal aplicable en las jurisdicciones donde el Grupo opera.
- La alineación de la Política Fiscal y la gestión del sistema de cumplimiento tributario con el resto de las políticas de Amadeus.
- Aplicación de una adecuada política de precios de transferencia a nivel Grupo, que dé lugar a un alineamiento de la estructura fiscal con el modelo de negocio, garantizando el cumplimiento del principio de plena competencia de conformidad con lo dispuesto en la legislación fiscal de los países involucrados en cada operación y el marco normativo internacionalmente aceptado.
- Llevar a cabo los análisis de diligencia debida y de estructura necesarios para identificar, prevenir y controlar los riesgos fiscales en todos los activos, entidades y operaciones relevantes de adquisición/enajenación de negocios y de reestructuración interna.
- No utilización de jurisdicciones de baja o nula tributación, especialmente paraísos fiscales¹, para canalizar artificialmente sus operaciones, o estructuras fiscales complejas inconsistentes con el negocio con el único objetivo de minimizar la carga fiscal del Grupo.
- Gestionar de manera responsable, informada, eficiente y transparente todos los asuntos de la normativa emergente local e internacional relacionada con la economía digital.
- Aplicación de incentivos fiscales de manera transparente, conforme a la normativa en vigor en los distintos territorios en los que Amadeus opere, y siempre que estos incentivos deriven de la actividad ordinaria del Grupo, estén alineados con la realidad del negocio, que no se hayan generado de manera artificial para minimizar la carga tributaria global y, en la medida de lo posible, que puedan facilitar la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Generar certeza en la interpretación de las leyes fiscales, siempre que sea posible, mediante el uso activo de foros fiscales, acuerdos previos de precios de transferencia, consultas y cualquier otro tipo de mecanismo previsto en cada jurisdicción o puesto a disposición por la Administración, así como la construcción de relaciones basadas en la confianza, integridad y transparencia.
- Velar para que los departamentos involucrados en los procesos de naturaleza tributaria cuenten con los medios personales y materiales necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en todos los países en los que el Grupo desarrolla sus actividades.
- Disponer de sistemas de control interno de los procesos de naturaleza tributaria que garanticen una gestión adecuada y sistemática del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con una identificación y evaluación de los riesgos fiscales, revisando periódicamente los controles asociados a dichos procesos para un buen gobierno fiscal.
- Promover una actitud de transparencia fiscal ante sus partes interesadas.
- Cooperación y colaboración con las autoridades fiscales en sus actividades de auditoría o comprobación sin perjuicio del legítimo derecho de la Sociedad a discrepar del criterio de las autoridades fiscales y a mantener su propia posición ante los Tribunales².

IROs materiales relacionados

Ver sección anterior *NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con las prácticas fiscales justas y transparentes*

Proceso de seguimiento

El Grupo adopta los mecanismos de control necesarios para cumplir con la normativa tributaria, como parte de una correcta gestión empresarial, y en línea con los principios y buenas prácticas establecidos en la Política. Asimismo, dedica a tales fines recursos humanos y materiales adecuados, y suficientemente cualificados.

Esta Política se desarrolla a través de diversas normas internas, procedimientos, instrumentos y circulares que conforman el sistema de cumplimiento tributario. A su vez, el cumplimiento de la Política y sus documentos de desarrollo se mide y evalúa internamente de manera anual, tal como lo define el conjunto de normas que conforman el Sistema de Cumplimiento y Gestión Tributaria.

Véase el apartado a continuación con información detallada sobre el modelo de gobernanza fiscal en Amadeus.

Alcance o sus exclusiones

La Política se aplica a la gestión de todos los impuestos, riesgos fiscales y asuntos fiscales en los países donde el Grupo opera o tiene presencia, y a todas las empresas del Grupo Amadeus.

Nivel más alto responsable de su implementación	El Consejo de Administración es el máximo responsable de la aprobación de la Política Fiscal Corporativa, que será revisada cada tres años, sin perjuicio de que, en caso de producirse cambios significativos, se someta a aprobación una nueva versión del documento. Adicionalmente, el Comité de Cumplimiento Fiscal, con la asistencia del área Corporativa y Fiscal, vela por la correcta implementación y mejora continua del sistema de cumplimiento fiscal, apoyando a la Comisión de Auditoría y reportando al Consejo y al Comité Ejecutivo de Dirección de forma recurrente. Véase la siguiente sección con información detallada sobre el modelo de gobernanza fiscal en Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estándares internacionales y nacionales que regulan el cumplimiento fiscal, la gestión fiscal y los precios de transferencia como: GRI-207, Código Español de Buenas Prácticas, Norma de Cumplimiento Tributario UNE 19602, Directrices de Precios de Transferencia de la OCDE para Empresas Multinacionales y Administraciones Tributarias, y Recomendaciones del Foro Conjunto de Precios de Transferencia de la UE.
Intereses de las partes interesadas clave	La Política Fiscal Corporativa de Amadeus ha adoptado como pilares fundamentales los principios de cooperación y colaboración con las autoridades fiscales. Adicionalmente, se encarga de promover prácticas tributarias responsables, contribuciones fiscales adecuadas y potenciar una actitud de transparencia fiscal ante sus partes interesadas es un compromiso incluido en la Política. Finalmente, a través del canal Speak up, los grupos de interés de Amadeus podrán reportar (a) conductas irregulares, incumplimientos o sospechas basadas en incumplimientos en las materias contempladas en su Código de Ética y Conducta Empresarial, entre las que se encuentra la materia fiscal, y demás normativas, políticas y procedimientos en que se basan y desarrollan, como esta Política, o en las leyes o, (b) presentar cualquier consulta, duda o inquietud respecto del sistema de control y gestión de riesgos fiscales de Amadeus. Ver más información en la sección <i>G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa</i> .
Disponibilidad	La Política fiscal corporativa de Amadeus está disponible públicamente para las partes interesadas en el sitio web de Amadeus: https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/all-years/corporate-governance/corporate-tax-policy.pdf

¹ Amadeus entiende por paraíso fiscal/jurisdicciones no cooperativas aquellos territorios que se definen en la Ley española de prevención del fraude fiscal y cualesquiera otras normas que determinen los países o territorios calificados como paraíso fiscal en virtud de la Orden Ministerial del Ministro de Hacienda. Además, en la medida en que el Grupo opere desde una jurisdicción distinta a la matriz (España), también tendrán la consideración de paraísos fiscales/jurisdicciones no cooperativas aquellas jurisdicciones definidas como tales en las leyes de los países en los que opere. La presencia del negocio de Amadeus en determinadas jurisdicciones calificadas como no cooperativas o de baja tributación se debe única y exclusivamente a razones intrínsecas al propio modelo de negocio, como los contratos suscritos con agencias de viajes o proveedores de viajes nacionales dentro de dichas jurisdicciones.

² Se puede encontrar información adicional sobre litigios fiscales de Amadeus en las cuentas anuales consolidadas, Sección Fiscal.

Gobernanza fiscal

Amadeus ha establecido un marco de gobernanza en materia fiscal para asegurar que las acciones y operaciones del Grupo se rijan por principios, valores y normas claros que permitan a cualquier empleado, persona o entidad asociada al Grupo y al órgano de administración, tomar las decisiones adecuadas para cumplir con la legislación fiscal en aquellas jurisdicciones en las que el Grupo realiza actividades.

Adicionalmente, este marco tiene como objetivo la adecuada gestión de los riesgos fiscales del Grupo, el control eficiente y el adecuado cumplimiento de la gobernanza fiscal, la normativa fiscal y los principios de la Política Fiscal Corporativa.

- El Consejo de Administración tiene la facultad de diseñar, evaluar, aprobar y revisar de forma continua las políticas corporativas, incluida la Política Fiscal Corporativa. El Consejo promoverá la monitorización y seguimiento por parte del Grupo de la estrategia fiscal y de los principios y Buenas Prácticas Tributarias.
- La Comisión de Auditoría asume varias competencias en materia fiscal:
 - Con carácter anterior a la formulación de las cuentas anuales y a la presentación de la declaración anual del Impuesto sobre Sociedades, la Comisión de Auditoría, previa actualización por parte del Responsable del área Fiscal, informa al Consejo de Administración sobre los criterios fiscales aplicados durante el ejercicio

correspondiente, y respecto del cumplimiento de esta Política Fiscal. Asimismo, la Comisión de Auditoría, a través de su órgano delegado, el Comité de Cumplimiento Fiscal, informa de sus conclusiones sobre la evaluación y supervisión de su sistema de control y gestión de riesgos fiscales. Este informe se realiza a través del Informe de Cumplimiento Tributario.

- Tomando como base la información preparada por la Unidad Corporativa & Fiscal, e incluida en el Informe Global de Amadeus y el Informe de Cumplimiento Tributario, informa al Consejo de Administración sobre las políticas tributarias aplicadas por la compañía y, en caso de aquellas transacciones y operaciones que requieran la aprobación del Consejo, las implicancias tributarias relacionadas en caso de que puedan generar un riesgo relevante.
- El Comité de Ejecutivo de Dirección ejercerá las funciones correspondientes a la Alta Dirección.
- El Presidente y Consejero Delegado y todo el equipo directivo promueven el seguimiento de los principios fiscales y las buenas prácticas tributarias establecidas en la Política Fiscal Corporativa.
- *Group Tax Unit* es responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones fiscales del Grupo en los países en los que opera, respetando los principios y buenas prácticas fiscales establecidas en la Política Fiscal Corporativa, así como de monitorear las nuevas normativas fiscales que impacten a las empresas del Grupo con el objetivo de adaptarse a las mismas en tiempo y forma. También es responsable de detectar o implementar los controles necesarios para identificar los riesgos fiscales de las empresas del Grupo.
- La Unidad de Finanzas y Contabilidad Corporativa es responsable de garantizar que las prácticas y procedimientos tributarios de la compañía cumplan con las leyes tributarias, calculando los impuestos con precisión y asegurando las declaraciones de impuestos en tiempo y forma, apoyando las auditorías fiscales y asegurando el cumplimiento de las regulaciones tributarias. También se encarga de adaptar el sistema de reportes contables de la compañía para cumplir adecuadamente con las obligaciones tributarias, con el apoyo del departamento de TI. Esta Unidad actúa en coordinación con la Unidad Fiscal del Grupo, de quien recibe apoyo y asesoramiento.
- *Tax Compliance Committee*¹²¹ es el principal garante de la supervisión, control y vigilancia del Sistema de Gestión y Control de Riesgos Fiscales del Grupo Amadeus. En el marco de su ámbito de actuación, el Comité de Cumplimiento Fiscal tiene la obligación de promover y evaluar la correcta implantación y eficacia del Sistema de Gestión y Control de Riesgos Fiscales del Grupo Amadeus, con el fin de prevenir, detectar, gestionar y mitigar los riesgos fiscales. Como parte de sus obligaciones, el Comité de Cumplimiento Fiscal informa periódicamente al Comité Ejecutivo de Dirección, a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración sobre los temas fiscales clave que surgen a lo largo del ejercicio.

NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes

La compañía ha establecido diferentes estructuras e iniciativas para contribuir al logro de los compromisos de Política Fiscal:

¹²¹Se trata de un órgano de Cumplimiento Fiscal integrado por ejecutivos de Amadeus con responsabilidades en las áreas de Contabilidad Corporativa, Centros de Servicios Financieros, Cumplimiento Corporativo e Impuestos.

- En materia de fiscalidad internacional, el Grupo fomenta y promueve estándares en materia de cumplimiento y liquidación de los impuestos legalmente requeridos a través de una gestión eficiente de la contribución fiscal, sin incurrir en cargas fiscales indebidas.
- En materia de impuestos locales, Amadeus pretende mantener sistemas de control interno que identifiquen y evalúen los riesgos fiscales y revisen periódicamente los controles asociados a estos procesos.
- Por último, en materia de precios de transferencia, el objetivo de Amadeus es implementar una política de precios de transferencia adecuada a nivel de Grupo, que conduzca a un alineamiento de la estructura fiscal con el modelo de negocio, asegurando el cumplimiento del principio de plena competencia de acuerdo con las diferentes legislaciones fiscales nacionales de los países involucrados y el marco regulatorio aceptado internacionalmente (OCDE y UE).

En este marco, la transparencia desempeña un papel fundamental, tal y como se establece en la Política Fiscal Corporativa del Grupo. De acuerdo a la misma, la compañía gestiona sus asuntos fiscales en un marco caracterizado por la transparencia, la proactividad y las relaciones constructivas con las autoridades fiscales, cumpliendo de forma coherente con sus responsabilidades respecto a partes interesadas y garantizando la conformidad con el espíritu de la ley.

Esto se refleja en algunas acciones relacionadas que ya están en marcha (acciones en curso sin fecha de finalización específica). En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones no supera individualmente el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos significativos y/o gastos de capital. Este umbral ha sido definido para alinearse con el umbral de materialidad para los estados financieros.

Acciones clave - Prácticas fiscales justas y transparentes

Implantación y mantenimiento de un sistema de Gestión y Control de Riesgos Fiscales	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus ha definido un sistema de control y gestión de riesgos fiscales (el Sistema) cuyo objetivo es aplicar los mejores estándares de cumplimiento fiscal en todas las sociedades en las que opera el Grupo. El Sistema establecido define los principales componentes para prevenir, reducir y mitigar los riesgos con impacto tributario, incluyendo, entre otros, el entorno de control tributario (estructura y funciones, estándares, responsabilidades, etc.), los procesos de identificación y evaluación de riesgos, la implementación de controles -cuando corresponda-, la presentación de informes, etc. Para reforzar la consecución de estos objetivos, Amadeus ha creado un órgano ad hoc, el Comité de Cumplimiento Fiscal. Además, el Consejo de Administración, a través del Comité de Cumplimiento Fiscal, con el apoyo de la Unidad Corporativa y Fiscal, revisa periódicamente la eficacia del sistema y verifica que se actualiza debidamente en caso necesario.
Conservar la certificación de cumplimiento tributario (UNE19602)	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus IT Group, S.A. ha obtenido la Certificación de Cumplimiento Fiscal según la norma UNE19602.

Fortalecimiento de la posición del Grupo Amadeus en los ratings de transparencia fiscal

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Como parte de la estrategia de transparencia fiscal del Grupo, Amadeus ha implementado ciertos cambios y mejoras en sus informes anuales que no solo mejorarán la información facilitada a los grupos de interés, sino que también mejorarán las puntuaciones en varias clasificaciones nacionales e internacionales de transparencia fiscal, entre otras: - Sello “T* de Transparente” de la Fundación Haz: Amadeus forma parte desde hace varios años del ranking de transparencia en responsabilidad fiscal corporativa de las empresas del IBEX 35. Durante 2024, por primera vez, la Fundación Haz ha concedido a Amadeus el sello de transparencia fiscal en la modalidad ‘t* de transparente’ por obtener un porcentaje de cumplimiento de los indicadores evaluados del 70-80%. Este estudio examina el nivel de transparencia que tienen las compañías del IBEX35 respecto a la divulgación voluntaria de información relacionada con sus obligaciones fiscales. Gracias a las mejoras mencionadas, Amadeus planea mejorar su calificación en los próximos años. - Benchmarking Europeo de Transparencia Fiscal. Desde 2022, Amadeus forma parte del Benchmarking de Transparencia Fiscal elaborado por la Asociación neerlandesa de Inversores para el Desarrollo Sostenible (VBDO) en colaboración con PwC. Gracias a las acciones llevadas a cabo, Amadeus ha ido mejorando su puntuación en este ranking en los últimos años, consiguiendo situarse como parte las entidades “Top Scorer” en los principios de “Respeto al espíritu de la ley - El comportamiento conforme a las normas fiscales es la norma” y “Revisión y evaluación de los controles fiscales”. Siendo el objetivo del Grupo mantener la tendencia y seguir mejorando ranking y puntuación.

Mejorar la transparencia fiscal

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	En 2024, Amadeus reportó por primera vez en su Informe Global información sobre su contribución fiscal total y un desglose de los impuestos soportados y recaudados (correspondientes a entidades que representan el 92% del peso relativo del Grupo). Para seguir atendiendo a las necesidades de los grupos de interés, el Grupo volverá a reportar estas cifras en 2025, junto con detalles adicionales, proporcionando una mayor comprensión de la contribución fiscal del Grupo.

Formación en materia fiscal

Alcance	Empleados involucrados en el área fiscal en Amadeus
Descripción	Para estar alineados con las nuevas tendencias del mercado, los cambios normativos y un entorno fiscal en constante evolución, todos los empleados implicados en el área fiscal reciben formación adecuada. Como parte del sistema de cumplimiento fiscal de Amadeus, estos empleados participan en sesiones de formación técnica, internas y externas, en el ámbito fiscal.

Mantener relaciones de cooperación con las autoridades fiscales

Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	El enfoque fiscal de Amadeus es gestionar los asuntos fiscales de forma transparente y responsable con todos los grupos de interés. - Desde su creación en 2010, Amadeus está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias adoptado por la Agencia Tributaria Española (AEAT), en línea con los principios y directrices en materia fiscal establecidos en la Estrategia Fiscal del Grupo (véase apartado anterior, <i>NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes</i>). - En el marco del Código, Amadeus IT Group presenta de forma voluntaria a las autoridades fiscales españolas el «Informe de Transparencia Fiscal» anual para las empresas adheridas al Código de Buenas Prácticas Tributarias, que incluye información detallada sobre la tributación del grupo. Este informe es el instrumento de cooperación con las autoridades fiscales más relevante en la actualidad.

NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes

La Política Fiscal del Grupo Amadeus refleja el compromiso de la compañía con la responsabilidad social, alineando los intereses de sus accionistas, principales grupos de interés y la sociedad en general a la que la compañía apoya, al tiempo que defiende los principios de honestidad, transparencia y colaboración.

Desde 2018, las empresas españolas tienen la posibilidad de asignar el 0,7% de la cuota de su respectivo impuesto de sociedades a entidades que persigan fines sociales. En un esfuerzo continuo por contribuir a las comunidades en las que está involucrada, Amadeus ha optado por ejercer esta opción (véase el apartado anterior, *NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes*).

País	2024		2023	
	Resultados antes de impuestos ¹	Impuestos pagados por criterio de caja ²	Resultados antes de impuestos ¹	Impuestos pagados por criterio de caja ²
Albania	6.831,92	15,00	-17.157,75	N/A
Angola	293.437,23	N/A	67.927,60	N/A
Argentina	2.330.006,04	3.649.930,05	7.848.317,34	567.875,78
Armenia	345.014,76	120.906,09	484.989,82	114.258,34
Australia	-30.017.525,44	2.520.280,79	3.335.704,61	-1.722.515,01
Austria	-721.050,61	156.256,00	1.451.970,73	64.324,34
Bahréin	5.331,07	N/A	416.221,46	N/A
Bangladés	704.609,76	34.601,52	N/A	N/A
Bélgica	1.809.813,30	700.724,55	1.798.297,16	607.403,73
Bolivia	-323.263,98	3,17	-94,90	N/A
Bosnia	-4.411,19	1.367,50	-18.196,21	-3.938,39
Brasil	-1.684.612,62	1.962.160,61	-1.210.293,14	46.500,68
Bulgaria	1.744.019,54	312.550,75	1.908.645,44	336.313,35
Camerún	124.146,48	15.933,23	32.473,00	N/A
Canadá	3.948.132,26	1.137.653,45	2.269.293,73	601.423,66
Cabo Verde	4.913,15	9.056,74	4.666,00	N/A
Chile	699.687,23	-19.749,68	316.583,66	-175.654,74
China	47.215.324,44	1.128.524,40	1.936.721,29	352.621,60
Colombia	2.091.000,13	525.908,53	1.379.369,10	136.625,79
República del Congo	25.485,72	13.353,41	13.363,00	N/A
Costa Rica	1.363.629,57	321.545,20	101.456,36	190.397,32
Cuba ³	-1.044,55	N/A	-1.545,87	N/A
República Checa	286.891,01	91.793,13	353.813,46	46.887,22
República Democrática del Congo	-13.135,03	73.186,81	71.572,00	N/A
Dinamarca	511.313,32	172.778,27	595.097,42	74.814,27
República Dominicana	724.637,41	123.989,48	177.615,77	13.106,68
Dubái ⁴	4.929.340,73	N/A	4.952.853,98	N/A
Ecuador	128.899,69	72.675,94	160.960,56	60.004,27

El Salvador	20.444,24	14.193,18	-1.586,33	14.274,73
Estonia	47.076,45	60,37	81.446,25	108,04
Francia	462.695.644,89	37.313.762,00	391.023.043,25	1.289.870,95
Gabón	423,45	1.599,99	6.703,00	N/A
Alemania	159.377.725,19	73.092.353,53	140.761.945,56	1.839.451,16
Ghana	251.647,46	82.877,97	22.768,62	6.623,18
Grecia	242.719,87	117.176,91	20.071.396,09	73.129,85
Guatemala	261.450,62	63.650,19	38.294,80	35.137,14
Honduras	-11.497,68	8.563,24	18.803,16	303,83
Hong Kong	-63.990,28	N/A	3.000.000,21	439.458,30
Hungría	338.241,88	58.567,41	438.748,95	3.170,81
India	51.646.993,12	22.653.754,51	38.677.346,97	11.790.115,87
Indonesia	57.044,22	19.956,07	57.422,58	42.277,61
Irlanda	80.392,77	14.397,00	77.548,57	836,34
Israel	-2.066.610,25	612.624,72	980.230,99	285.719,47
Italia	677.077,11	397.475,00	543.244,99	N/A
Costa de Marfil	-384.853,17	-89.293,34	-32.721,00	19.380,17
Japón	3.069.288,26	1.314.375,48	1.873.172,76	566.454,56
Kazajstán	124.465,23	226.409,93	229.149,50	72.368,24
Kenia	-817.267,39	261.807,09	-322.207,06	289.168,92
Letonia	145.203,05	2.129,27	-361.750,67	2.370,01
Líbano	655.502,01	23.442,46	1.180.771,98	5.871,40
Lituania	93.144,59	43.089,74	90.392,30	7.934,00
Luxemburgo	57.091,82	12.002,00	54.989,96	11.463,00
Macedonia	29.708,56	1.170,64	8.272,76	1.234,73
Malasia	-155.421,94	58.764,61	150.332,35	78.717,13
Malta	12.987,99	14.882,00	13.051,67	-3.315,00
Mauricio	180.463,63	3.636,72	27.975,43	25.111,24
México	1.031.437,98	119.023,92	-388.385,95	12.384,57
Mozambique	14.864,44	N/A	-16.719,79	13.560,70
Nepal	349.741,42	55.610,59	N/A	N/A
Países Bajos	3.837.584,24	92.604,45	-2.233.146,52	379.805,57
Nuevo Zelanda	920.547,33	446.859,05	823.671,42	-47.588,35
Nigeria	371.460,14	31.249,36	195.918,89	58.890,08
Noruega	494.413,31	112.309,59	-634.260,42	99.213,76
Perú	271.200,63	20.054,29	259.727,80	277.871,64
Filipinas	3.601.372,97	504.930,31	4.451.049,87	360.188,19
Polonia	1.679.789,50	588.775,67	523.554,17	545.858,77
Portugal	6.611.258,91	591.834,49	71.003,26	9.282,98
Rumania	129.102,88	17.606,24	142.860,69	49.420,69
Rusia	170.904,59	89.103,41	-277.322,46	377.352,32
Arabia Saudita	619.532,86	-5.937.820,09	652.774,66	153.633,13

Senegal	76.414,91	110.346,24	32.798,00	N/A
Singapur	5.368.199,19	1.836.480,65	5.350.788,50	1.224.322,07
Eslovenia	29.382,95	10.579,07	55.134,42	13.001,07
Sudáfrica	644.899,04	521.053,92	2.286.865,56	90.903,92
Corea del Sur	261.774,21	199.392,32	249.243,93	75.861,51
España	1.507.530.891,36	43.960.936,28	870.883.902,69	145.689.499,88
Sri Lanka	679.280,39	118.722,32	N/A	N/A
Suecia	2.057.268,89	817.952,87	-47.707,81	572.889,32
Suiza	647.881,55	295.306,20	818.090,18	95.961,06
Taiwán	-113.887,31	126.389,57	204.589,77	26.724,61
Tanzania	89.460,19	351.676,75	88.374,80	N/A
Tailandia	4.696.534,58	774.168,12	2.198.611,06	676.716,58
Turquía	210.608,15	392.751,43	-152.251,93	56.341,81
Uganda	-135.862,59	90.638,82	-37.973,88	N/A
Ucrania	314.110,77	70.810,13	328.957,71	147.198,04
Reino Unido	12.982.493,71	2.549.428,36	12.558.248,01	1.785.708,15
Uruguay	277.394,61	24.055,77	135.537,42	5.608,30
EE. UU.	170.035.667,15	12.970.037,90	127.846.047,06	35.109.897,89
Total	2.438.848.239,99	211.401.741,60	1.653.509.394,37	206.068.192,83

¹ Los resultados antes de impuestos se calculan según los principios de contabilidad NIIF.

² Los Impuestos pagados por criterio de caja hacen referencia al Impuesto de Sociedades y se calculan sobre base imponible fiscal según la legislación contable nacional.

³ Amadeus opera en Cuba a través de una sucursal de Amadeus IT Group, S.A. (sede central en España)

⁴ Amadeus opera en Dubái a través de una sucursal de Amadeus IT Group, S.A. (sede central en España)

No se han incluido los Impuestos sobre Sociedades pagados en países donde el grupo no tiene sede.

N/A significa que no se efectuaron pagos por criterio de caja durante el año 2024 o 2023 (no significa exención fiscal del Impuesto de Sociedades).

En relación con las subvenciones públicas recibidas, en 2024 Amadeus SAS obtuvo 155.506,84 €.

NEIS 2 - MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Prácticas fiscales justas y transparentes

En consonancia con los compromisos fiscales de Amadeus y las acciones clave que ya están en marcha, la compañía ha establecido varios objetivos cualitativos relacionados con fiscalidad para reforzar sus impactos positivos a corto, medio y largo plazo.

Objetivos clave: Prácticas fiscales justas y transparentes

- Mantener estándares ejemplares de cumplimiento tributario y gestión de riesgos fiscales. El objetivo de Amadeus es implementar y mantener a largo plazo los más altos estándares y controles de calidad para la gestión del cumplimiento tributario y los riesgos fiscales dentro del Grupo.
- Transparencia fiscal y mejora del reporte. El objetivo de Amadeus es mejorar anualmente en este ámbito y ampliar gradualmente el nivel de transparencia fiscal.
- Alineación con los grupos de interés. Comprender y adaptarse a las demandas de los grupos de interés en materia tributaria, incluyendo grupos tanto internos, como externos, así como las Autoridades Tributarias pertinentes.

Ciberseguridad (específico de la entidad)

NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con ciberseguridad

La seguridad está en el corazón de los sistemas de Amadeus, en término de diseño de aplicaciones, operaciones y como parte de su capacidad clave de proporcionar un procesamiento de transacciones de alto rendimiento bajo estrictos requerimientos de disponibilidad, seguridad y rendimiento del sistema.

En cualquier caso, la industria y los ciudadanos en general se están enfrentando a una creciente ola de ciberataques y fraudes. El sector de los viajes no es una excepción y la compañía está sujeta a riesgos relacionados con la ciberseguridad, cuya gestión está integrada en el marco de la gestión de riesgos corporativos. Una fuente de riesgos de ciberseguridad son los potenciales incidentes de seguridad que podrían afectar a los servicios internos, así como a los servicios de TI que presta la compañía. Esto podría dar lugar a tiempo de inactividad operativa, pérdidas financieras y daños a la reputación de Amadeus.

Asimismo, el incumplimiento respecto a determinadas leyes, certificaciones o normas de ciberseguridad adoptadas por Amadeus podría dar lugar a multas, sanciones y pérdida de negocio derivadas de dicho incumplimiento.

NEIS - G1- Conducta empresarial (Específico de la entidad)		
Impactos, riesgos y oportunidades		
Específico de la entidad	Horizontes temporales	Alcance
Ciberseguridad		
R	Medio plazo	Operaciones propias

R Riesgo

Por lo tanto, los riesgos relacionados con la ciberseguridad están incluidos en el mapa de riesgos corporativos de Amadeus y la compañía cuenta con sólidas medidas de ciberseguridad y una cultura de ciberseguridad madura. Por último, es importante mencionar que también la ciberseguridad está incluida en la *ESG Ambition*, como parte del compromiso de la compañía de *ser un referente de confianza e integridad*.

NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad

Modelo de gobernanza de la ciberseguridad

La compañía ha implementado el “Modelo de Tres Líneas” como parte de su compromiso con prácticas sólidas de gobernanza y gestión de riesgos. La ciberseguridad se incluye entre las funciones de la segunda línea, a través de la Oficina Corporativa de Seguridad de la Información. Además, la Comisión de Auditoría recibe actualizaciones periódicas sobre temas de ciberseguridad a lo largo del año. Los informes a estos órganos de gobierno permiten realizar un seguimiento de los riesgos asociados a la seguridad de la información, como uno de los principales riesgos identificados por la compañía (ver más información en las secciones *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión* y *supervisión* y *NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad*).

La Dirección Ejecutiva es responsable de la seguridad de la información y se asegura del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y prácticas de seguridad en sus respectivas áreas de responsabilidad.

Por su parte, el CISO del grupo (*Chief Information Security Officer*) es responsable de:

- Aprobar los objetivos corporativos de seguridad de la información.
- Validar los métodos de implementación y de cumplimiento de controles de seguridad a lo largo de toda la compañía.
- Asesorar a la compañía en temas relacionados con la seguridad.
- Asegurarse de la existencia de concienciación sobre seguridad de la información y de la realización, y seguimiento de, evaluaciones de riesgos de seguridad.
- Asegurarse de la existencia de funciones de seguridad adecuadas (por ejemplo, gestión de incidentes de seguridad).

La dirección de cada área de la compañía es responsable de la seguridad de la información dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad, de la implantación de las medidas de seguridad establecidas y de informar sobre el estado al CISO del grupo.

Por último, el CISO del grupo, para alcanzar su misión, cuenta con el apoyo de la Comunidad de Seguridad. Esta incluye Responsables de Seguridad para las diferentes unidades de negocio y dominios.

Política de seguridad de la información

Políticas clave - Ciberseguridad

Política Global de Seguridad de la Información	
Descripción y objetivos	Las Políticas y Normas de Seguridad (en inglés “SPS”) se compone de, en su nivel más alto, una <i>Política Global de Seguridad de la Información</i>, que se detalla en una serie específica de políticas temáticas. Dicha <i>Política Global de Seguridad de la Información</i> describe la organización, los órganos de gobierno y los objetivos para garantizar una correcta seguridad de la información en Amadeus, y representa el apoyo de la alta dirección. La Política identifica las motivaciones respecto a la seguridad de la información, y las responsabilidades asignadas a los diferentes roles y órganos de gobierno en la materia. Cada política temática de seguridad se detalla en “Estándares Corporativos” que definen los controles a implementar para cumplir con las políticas. También se pueden desarrollar “Estándares de Negocio” (controles adicionales o más detallados), bajo el Estándar Corporativo correspondiente, para amparar particularidades propias de un entorno de negocio específico. El contenido del SPS prescribe la referencia básica de medidas de seguridad de la información a implementar en toda la empresa para proteger y administrar adecuadamente sus activos. Además, la gestión de riesgos de seguridad de la información es fundamental para la adaptación y mejora continua de la seguridad de la información de la empresa al entorno cambiante. A este respecto, se ha definido una metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información, basa en la norma ISO 27005, como parte del SPS. Las evaluaciones de riesgos de seguridad de la información se realizan con carácter trimestral.
IROs materiales relacionados	Ver NEIS 2 - SBM-3 - G1 (<i>Específico de la entidad</i>) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con ciberseguridad
Proceso de seguimiento	La <i>Política Global de Seguridad de la Información</i> se actualiza ante cambios significativos en o el desarrollo de factores relevantes, tanto internos como externos, en el contexto de negocio de Amadeus. En Amadeus se ha establecido un modelo de gobernanza en materia de ciberseguridad, a fin de cumplir y supervisar adecuadamente el cumplimiento de los compromisos relacionados, tal y como se describe en la sección anterior.

Políticas clave - Ciberseguridad

Política Global de Seguridad de la Información	
Alcance o sus exclusiones	La adhesión a la <i>Política Global de Seguridad de la Información</i> es obligatoria para todas las empresas bajo propiedad total y mayoritaria de Amadeus. Asimismo, el cumplimiento de la <i>Política Global de Seguridad de la Información</i> es obligatorio para todas las partes e individuos (empleados, empleados temporales, becarios, contratistas y otro personal) involucrados en la recopilación, procesamiento, almacenamiento y/o transmisión de información, propiedad de Amadeus o procesada, almacenada y/o transmitida en nombre de sus clientes.
Máximo nivel responsable de su implementación	La Política ha sido aprobada por la dirección ejecutiva de Amadeus. Véase la sección anterior con información detallada sobre el modelo de gobernanza de la ciberseguridad en Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	El SPS se ha definido, y se actualiza de forma continua, tomando como referencia los estándares y las mejores prácticas de la industria, como la serie ISO 27000 o PCI DSS, así como los requisitos legales, estatutarios, reglamentarios y contractuales aplicables.
Intereses de las partes interesadas clave	El SPS se ha definido tomando como referencia estándares y las mejores prácticas de la industria y, como consecuencia, el interés de los grupos de interés clave.
Disponibilidad	La Política se encuentra a disposición de los empleados en la intranet. Adicionalmente, se remite a los clientes, en caso de solicitud previa.

NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad

Amadeus invierte en la ciberseguridad y colabora con las principales partes interesadas para anticipar y prevenir los riesgos relacionados en la materia, ya sean potencialmente causados por brechas de seguridad o por fallos en el cumplimiento en ciberseguridad. Por ello, se están desarrollando y se han implementado acciones, tanto preventivas como reactivas, para gestionar los riesgos asociados (acciones en curso sin fecha de finalización específica).

En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones, consideradas individualmente, no superan el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos operativos y/o de capital significativos. La definición de este umbral se ha alineado con el umbral de materialidad de los estados financieros.

Acciones clave - Ciberseguridad

Centro de Operaciones de Seguridad - armonización para fusiones y adquisiciones	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	La compañía cuenta con su propio Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para monitorizar 24x7 el estado de seguridad de la infraestructura de TI y los servicios proporcionados a los clientes, responder rápidamente a eventos relacionados con la seguridad, y hacer un seguimiento de amenazas y vulnerabilidades de seguridad emergentes. Durante 2024, la Compañía ha estado armonizando procesos y herramientas para sus operaciones de seguridad, especialmente en lo que respecta a sus fusiones y adquisiciones, con el fin de optimizar su eficiencia y eficacia. De esta manera, Amadeus pretende reducir los riesgos de brechas de ciberseguridad.

Adopción de nuevas regulaciones y estándares actualizados de la industria

Alcance Grupo Amadeus

Descripción La ciberseguridad está en evolución constante, adaptándose a las nuevas tecnologías y amenazas. En los últimos años, Amadeus ha sido testigo de importantes actualizaciones de los estándares en la materia, como PCI DSS v4 o ISO 27001/2:2022. En este sentido, Amadeus revisa continuamente sus prácticas de ciberseguridad e incorpora las mejores y más actualizadas prácticas del sector. En particular, durante el último año, la legislación y la normativa en materia de ciberseguridad han evolucionado significativamente. Esto requiere la puesta en marcha de acciones específicas para garantizar su cumplimiento. Un buen ejemplo es la reciente Directiva Europea 2022/2555 (NIS 2), que resulta de aplicación a Amadeus. La compañía se mantiene a la vanguardia del cumplimiento de esta norma y ha implementado acciones para analizar su aplicabilidad y posibles *gaps*, además de colaborar con las autoridades pertinentes y otros actores del sector a este respecto. De esta manera, las prácticas de ciberseguridad de Amadeus se alinean con los nuevos marcos normativos y las mejores prácticas de la industria.

Formación en ciberseguridad

Alcance Grupo Amadeus

Descripción Los empleados de Amadeus han recibido actividades de sensibilización y formación continua sobre seguridad de la información. Además, Amadeus ofrece formación en ciberseguridad a aquellos terceros con acceso a sus sistemas de información. También se ofrece formación específica a los empleados que desempeñan roles o funciones especializados. Además, Amadeus implementa otras medidas, como campañas de simulación de *phishing*, para monitorear la fortaleza de la cultura en ciberseguridad de la compañía. Estas actividades han mejorado la capacidad del propio personal de Amadeus para identificar correos electrónicos de *phishing* y reportarlos automáticamente al equipo de seguridad. Véase la sección a continuación “NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad”, para más detalle sobre formación en ciberseguridad en 2024.

Evaluaciones internas y externas

Alcance Grupo Amadeus

Descripción Amadeus está sujeto a evaluaciones internas y externas para cumplir con los estándares que Amadeus ha adoptado para ciertos -ámbitos de sus servicios.

Proceso para reportar incidentes de seguridad

Alcance Grupo Amadeus

Descripción La compañía ha establecido un proceso para informar sobre y gestionar eventos e incidentes en materia de seguridad. Los empleados y terceros están familiarizados sobre como informar acerca de eventos de ciberseguridad sospechosos. Asimismo, se ha implementado un canal externo para comunicar vulnerabilidades en los servicios de Amadeus. Además, todos los ordenadores de Amadeus cuentan con una herramienta de notificación *antiphishing*. Internamente, a través del canal *Speak Up* (de denuncias), los interesados pueden consultar o informar, entre otras, sobre disposiciones o políticas de seguridad (ver más información en la sección *Canal Speak Up de Amadeus e investigaciones*).

Procedimiento para la gestión de incidentes

Alcance Grupo Amadeus

Descripción Amadeus cuenta con un procedimiento para gestionar incidentes (*Amadeus Security Incident Response Plan*), donde se detalla cómo gestionar los eventos de seguridad que puedan afectar a los sistemas o la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. También incluye los eventos que, potencialmente, puedan afectar a proveedores clave o ser notificados por estos. Este plan de respuesta se prueba de forma regular.

Intercambio de mejores prácticas	
Alcance	Grupo Amadeus y ciertos asociados
Descripción	La compañía comparte con ciertos socios ciberinteligencia, alertas, conocimientos y mejores prácticas . Por ejemplo, Amadeus es miembro del <i>Centro de análisis e intercambio de información sobre aviación</i> (A-ISAC, por sus siglas en inglés, Aviation Information Sharing and Analysis Center), demostrando su compromiso a la confianza de los clientes y el intercambio de mejores prácticas.

Finalmente, es importante mencionar que la compañía cuenta con una póliza de seguros para ayudar a mitigar el posible impacto que pudieran tener ciberataques sobre sus estados financieros.

NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad

Formación en ciberseguridad

Durante 2024, el 100% de los empleados de Amadeus han recibido formación en materia de ciberseguridad.

A 31 de diciembre de 2024

Formación en materia de ciberseguridad completada (%)	99,61 %
---	---------

Lo empleados de Amadeus se añaden de forma automática a las plataformas de formación sobre ciberseguridad de Amadeus. De esta manera, tan pronto como los empleados disponen de acceso a sistema, son inscritos en las campañas de ciberseguridad correspondientes. Por tanto, todos los empleados son inscritos en cursos de formación en la materia. Amadeus monitoriza las campañas completadas, teniendo en cuenta que el número de empleados añadidos a las mismas varía mensualmente. Por ello, la métrica reportada se refiere al porcentaje de campañas de formación completadas.

NEIS 2 - MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Ciberseguridad

En línea con el compromiso de Amadeus de integrar prácticas de seguridad en la organización, reducir los riesgos relacionados y mejorar la formación de los empleados en ciberseguridad (véanse las secciones anteriores), el Grupo ha definido el siguiente objetivo:

Objetivos clave: Ciberseguridad

Formación en ciberseguridad ¹	
Objetivo	98% de empleados que ha completado su formación en ciberseguridad en 2025
Alcance	Empleados de Amadeus
Valor base y año base	95% en 2023

¹Véase la sección anterior MDR-M – Métricas en relación con cuestiones materiales de sostenibilidad – Ciberseguridad para obtener más información sobre el objetivo.

La información sobre la metodología utilizada para definir el objetivo, cómo Amadeus ha tenido en cuenta la opinión de los grupos de interés y cómo se realiza su seguimiento se incluye en las secciones *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor* y *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*.

Protección de datos (específico de la entidad)

NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con protección de datos

El tratamiento de datos personales, especialmente los relativos al viajero, es inherente y fundamental al papel que desempeña Amadeus en la industria de los viajes. Además de los datos de viajeros, Amadeus trata información personal de empleados y candidatos, visitantes, visitantes de sitios web, contratistas y socios comerciales, entre otros.

La compañía es consciente del creciente impacto que conlleva el uso de datos, incluidos los datos personales. Por tanto, para Amadeus es fundamental garantizar que los datos personales se gestionen de manera ética y conforme a las normas que resultan de aplicación, para poder de esta forma prevenir y mitigar los impactos negativos relacionados, y fomentar los positivos.

Por otro lado, la presión normativa en este ámbito plantea importantes retos para adaptarse y responder a las exigencias regulatorias de forma exhaustiva y a tiempo. Amadeus está sujeta, por ejemplo, al Reglamento General de Protección de Datos europeo (GDPR, por sus siglas en inglés) que impone estrictas obligaciones al respecto. En este contexto, la gestión de riesgos en materia de privacidad ocupa una posición destacada en el mapa de riesgos de Amadeus.

NEIS - G1- Conducta empresarial (Específico de la entidad)		
Impactos, riesgos y oportunidades		
Específico de la entidad	Horizontes temporales	Alcance
Protección de datos	Medio plazo	Operaciones propias

Para abordar adecuadamente estos requisitos normativos, la compañía cuenta con un Programa de Privacidad, que establece políticas, procedimientos y estándares, y ha definido un modelo de gobernanza de la protección de datos para implementarlo adecuadamente, liderado por la Oficina de Privacidad del Grupo. Para su definición, Amadeus ha tenido en cuenta el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE y otros estándares de privacidad reconocidos internacionalmente, como las Directrices de las Naciones Unidas y de la OCDE, el Marco de Privacidad de APEC o el Sistema de Gestión de Información de Privacidad ISO/IEC 27701 e ISO/IEC 29100. En este sentido, el objetivo de Amadeus es ir más allá del cumplimiento normativo, integrando la protección de datos personales como elemento clave en el núcleo de sus actividades.

NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos

Modelo de gobernanza de protección de datos

Amadeus ha definido diferentes roles y órganos de gobernanza que asumen responsabilidades en materia de privacidad:

- La Comisión de Auditoría recibe información periódica durante el ejercicio sobre cuestiones de privacidad (véase más información en la sección *NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*). El *Chief Privacy Officer* (en adelante, CPO) es el encargado de facilitar esta información.

- La alta dirección corporativa es responsable en materia de privacidad en Amadeus y garantiza el cumplimiento de las correspondientes políticas, procesos y estándares.
- La dirección de cada área de la compañía es responsable en materia de privacidad y de la implementación de los procesos y requisitos de privacidad dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad.
- El CPO es responsable de las actividades relacionadas con la privacidad en todas las funciones de Amadeus.
- La Oficina de Privacidad del Grupo (en adelante, GPO) apoya al CPO en la implementación de todas sus responsabilidades.
- Además, los coordinadores de privacidad de datos (conocidos internamente como *Business Privacy Specialists*), designados en las distintas áreas de negocio y funciones corporativas, forman parte de la red de privacidad de datos presidida por el CPO.

Este marco de gobernanza de la privacidad ha sido establecido para abordar cuestiones relacionadas con la privacidad en cada unidad de negocios, acordar acciones futuras para hacer frente a los principales problemas identificados en el área de la privacidad, con un enfoque empresarial consistente y armonizado, y realizar un seguimiento de la integración de nuevas iniciativas relacionadas con la privacidad, así como de la implementación de proyectos en curso.

Política de privacidad global

Uno de los pilares más importantes del Programa de Privacidad de Amadeus es el Marco de Políticas de Privacidad de Amadeus. Este marco comprende políticas, estándares y procedimientos para promover el más alto nivel de cumplimiento en lo relativo al tratamiento de información y datos personales.

Políticas clave - Protección de datos

Política de privacidad global	
Descripción y objetivos	La <i>Política de privacidad global de Amadeus</i> es la política global en materia de privacidad de la organización, presenta los órganos de gobierno y los objetivos en materia de privacidad en Amadeus, y cuenta con el respaldo de la alta dirección. La política identifica la motivación en materia de privacidad y las responsabilidades de los diversos roles y órganos de gobierno de privacidad para dar cumplimiento a los tres Principios de privacidad de Amadeus: • Transparencia: Garantizar la legalidad y transparencia del tratamiento de datos, y la capacidad de cumplir con los derechos de los interesados. • Proporcionalidad: Garantizar el cumplimiento de los principios de limitación de la finalidad, minimización, limitación del almacenamiento y exactitud. • Protección adecuada: Adoptar medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos personales, incluso durante las transferencias. La Política define los objetivos de privacidad de Amadeus: • Preservación de la privacidad en los acuerdos comerciales • Privacidad desde el diseño • Implementación de documentos de privacidad • Sensibilización en materia de privacidad • Privacidad abordada por terceros El incumplimiento de la Política de Privacidad está sujeto a las mismas acciones disciplinarias que el resto de normas relevantes de la compañía.
IROs materiales relacionados	Ver <i>NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con protección de datos</i>
Proceso de seguimiento	A través de auditorías se monitorea el cumplimiento en materia de privacidad, ya sean evaluaciones independientes y objetivas realizadas por Group Internal Audit o auditorías externas realizadas anualmente por terceros independientes y cualificados.

Políticas clave - Protección de datos

Política de privacidad global	
Alcance o sus exclusiones	La <i>Política de privacidad global de Amadeus</i> es obligatoria para todas las empresas de propiedad total o mayoritaria de Amadeus. Además, su cumplimiento es obligatorio para todas las partes e individuos (empleados, empleados temporales, becarios, contratistas y otro personal) que participen en la recopilación, el procesamiento, el almacenamiento y/o la transmisión de información personal.
Nivel más alto	La alta dirección corporativa es responsable de la privacidad en Amadeus y garantiza el cumplimiento de las políticas, procesos y estándares de privacidad. Véase la sección anterior con información detallada sobre el modelo de gobernanza de protección de datos en Amadeus.
Normas o iniciativas de terceros	Los principios de privacidad de Amadeus incluyen pautas y estándares del RGPD de la UE, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las Naciones Unidas, el Marco de Privacidad de la Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) y la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que permite su aplicación en filiales y aporta valor a los clientes de Amadeus a nivel global.
Intereses de las partes interesadas clave	Las políticas de privacidad de Amadeus han sido diseñadas para proteger a los posibles interesados (personas cuya información personal se procesa, como viajeros, empleados, etc.). Por lo tanto, sus intereses y su protección están en el núcleo de las políticas.
Disponibilidad	Esta Política está disponible para los empleados en la intranet de Amadeus.

Además de la Política global, se han desarrollado políticas y estándares de privacidad sobre la base de diversas leyes en la materia, estándares de la industria y mejores prácticas (como la serie ISO 27000 y los estándares del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST)). Sus contenidos describen las medidas y requisitos fundamentales de privacidad necesarios para proteger y gestionar adecuadamente los datos personales.

- La Política de Privacidad detalla los objetivos en materia de privacidad y los controles a implementar para su consecución.
- Los Estándares de Privacidad Corporativos especifican los controles que deben implementarse para cumplir los objetivos de privacidad en áreas organizacionales específicas donde se requieren aspectos adicionales.
- Los Estándares de Privacidad de Unidad de Negocio describen los controles que se deben implementar para cumplir con los objetivos de privacidad en unidades o áreas de negocio específicas de la organización donde se requieren aspectos adicionales, aplicables solo a ese área o unidad concreta.
- Los Procedimientos de Privacidad proporcionan procesos detallados para implementar controles específicos y garantizar el cumplimiento de un objetivo de privacidad particular a un nivel muy granular.

Derechos del interesado

Al actuar como responsable del tratamiento de datos, Amadeus respeta los derechos del titular de los datos, según corresponda en función de la base jurídica del tratamiento¹²². Estos derechos se

¹²² Los derechos del interesado cubren:

- Derecho de acceso: otorga a los Titulares de Datos la capacidad de acceder o recibir una copia de sus propios datos personales tratados.
- Derecho de rectificación: otorga al Titular de los Datos la posibilidad de solicitar la rectificación cuando sus propios datos personales sean inexactos.
- Derecho de supresión: otorga a los interesados la posibilidad de solicitar la eliminación de sus propios datos personales.
- Derecho a la limitación del tratamiento: otorga a los Interesados la posibilidad de solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales.
- Derecho a la portabilidad de los datos: otorga a los Titulares de Datos la capacidad de solicitar la transmisión de sus propios datos personales a otro responsable del tratamiento.
- Derecho de oposición: otorga a los interesados la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos personales.

tienen en cuenta en el desarrollo de productos/servicios/procesos. Amadeus informa al titular de los datos (en cada aviso o declaración de privacidad) acerca de dónde y cómo ejercer sus derechos, etc.

En este sentido, los diferentes avisos o declaraciones de privacidad están disponibles en el sitio web de Amadeus, en un repositorio único para facilitar su acceso, describiendo y proporcionando la información adecuada a las personas interesadas¹²³. Estas declaraciones de privacidad explican a las personas cómo se gestionan los datos personales, la naturaleza de la información tratada, cómo se obtiene, durante cuánto tiempo se conserva la información y cómo se utiliza, trata y protege, así como cualquier otra información relevante.

Las declaraciones de privacidad se han dividido por actividad. Amadeus ofrece una declaración de privacidad para lo siguiente:

- Declaración de privacidad de GDS: para informar sobre el tratamiento de datos personales de viajeros en el sistema Amadeus¹²⁴.
- Declaración de privacidad de socios comerciales: para informar cómo Amadeus trata la información personal de los empleados de sus clientes o partners¹²⁵.
- Declaración de privacidad de Amadeus.com: para informar sobre el tratamiento de datos personales en el sitio web.
- Declaración de privacidad de cookies: para informar sobre el tratamiento de datos personales mediante cookies.
- Declaración de privacidad del sitio web de contratación (*career site*): para informar sobre el tratamiento de datos personales de candidatos.

Amadeus cuenta con un proceso para recibir, revisar, abordar y resolver inquietudes relacionadas con la privacidad de los interesados. En particular, Amadeus facilita varios canales para otorgar a terceros el derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición y/o restricción del procesamiento de información personal, así como el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control (Autoridad Española de Protección de Datos).

Por último, es importante mencionar que a través del canal Speak Up, los grupos de interés de Amadeus pueden realizar consultas o quejas sobre cualquier tema relacionado con cualquier violación a las disposiciones o políticas de privacidad, seguridad, entre otras (ver mayor información en el apartado *Canal Speak-Up de Amadeus e investigaciones*).

NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos

Para promover la implementación efectiva de políticas, procesos y procedimientos en materia de protección de datos, se han establecido una serie de acciones (en curso sin fecha de finalización específica).

En cuanto a los recursos asignados, cada una de estas acciones, consideradas individualmente, no superan individualmente el umbral establecido internamente para ser clasificadas como gastos

¹²³Véase <https://amadeus.com/en/policies/amadeus-policies>

¹²⁴En lo que respecta al uso de los datos de los clientes, y tal y como se describe e indica en la Declaración de privacidad de GDS, Amadeus utiliza datos despersonalizados de los clientes para fines de investigación interna, análisis y estadísticas, para identificar preferencias, intereses y tendencias y otras actividades en el sector de los viajes, así como para identificar productos y servicios que puedan ser de interés para los individuos. Los datos personales utilizados para fines analíticos derivan de datos personales, pero para su utilización, se usan de forma anónima y agregada.

¹²⁵Amadeus se compromete a tratar los datos personales con el único fin de ejecutar la orden de compra. Los datos personales no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación o durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos. Las personas físicas de cada Parte podrán ejercitar, en su caso, su derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, poniéndose en contacto con la otra Parte en las direcciones comunicadas, ya sea en una Orden de Compra o en una factura, y podrán presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos correspondiente.

operativos y/o de capital significativos. La definición de este umbral se ha alineado con el umbral de materialidad de los estados financieros.

Acciones clave - Protección de datos

Seguimiento de leyes y regulaciones relacionadas con la privacidad de datos.	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Amadeus supervisa activamente los cambios en las leyes y normativas de privacidad aplicables a nivel mundial para actualizar los principios, procesos y prácticas de privacidad, según corresponda. En 2024, Amadeus ha prestado especial atención a las directrices y dictámenes emitidos por el CEPD (Comité Europeo de Protección de Datos), como por ejemplo, las directrices sobre el uso de tecnologías de reconocimiento facial o el dictamen sobre el rol de los encargados del tratamiento en la cadena de suministro, así como a las nuevas normativas de privacidad emergentes, como la aplicable en India.
Auditorías de privacidad	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Para cumplir con las políticas, procedimientos y requisitos de estándares, se realizan auditorías periódicas, ya sea por parte de Auditoría Interna o por un tercero independiente. Como resultado de las mismas, se establecen planes de acción correspondientes. En 2024, se han implementado una serie de mejoras en tres actividades de tratamiento y procesos.
Formación y sensibilización en temas relacionados con la privacidad de datos	
Alcance	Fuerza laboral propia
Descripción	La formación y sensibilización es otro pilar importante del Programa de Privacidad. Los empleados de Amadeus participan periódicamente en actividades de formación obligatoria para informarles sobre los principales contenidos de las políticas y procedimientos de privacidad, como el significado de datos personales en el sector, la anonimización o la minimización de datos personales. Además, a lo largo del año se llevan a cabo acciones de concienciación, siendo una actividad central la celebración de la “Semana Anual de la Privacidad”, que se desarrolla entorno al Día de la Privacidad.
Estándar corporativo de privacidad por diseño	
Alcance	Grupo Amadeus
Descripción	Cabe destacar también el <i>Privacy by Design Corporate Standard</i> (estándar corporativo de privacidad desde el diseño) como otro de los pilares del Programa de Privacidad. Este estándar establece el proceso para diseñar productos, servicios y procesos que involucren datos personales, siguiendo y cumpliendo los principios de privacidad de Amadeus, identificando cualquier incumplimiento o riesgo relacionado. Se realiza una Evaluación Inicial de Privacidad para cada actividad de tratamiento, nuevo producto, servicio, aplicación, software o cualquier otro que trate datos personales. En consecuencia, se podrán implementar medidas de mitigación y una Evaluación de Impacto de Protección de Datos, en caso de que el tratamiento suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas afectadas.
Privacidad de datos - evaluación de proveedores y terceros	
Alcance	Proveedores y terceros
Descripción	Como parte del proceso de Gestión de Riesgos de Terceros, se realiza una evaluación de los proveedores y terceros con acceso a datos personales para garantizar que cumplan con los estándares de privacidad y cumplimiento de Amadeus. Estas incluyen una evaluación de las prácticas de privacidad del proveedor antes de su contratación (durante la debida diligencia), el establecimiento de requisitos adecuados en la negociación contractual y una auditoría periódica de cumplimiento.

Acciones clave - Protección de datos

Privacidad de datos - requisitos para proveedores y terceros	
Alcance	Proveedores y terceros
Descripción	Los principios de privacidad de Amadeus se comparten con terceros. Estos deben mantener y cumplir políticas, procesos, organización y controles de seguridad de la información completos, documentados y adecuados, teniendo en cuenta los riesgos de seguridad de la información. Además, deben estar alineados con los estándares reconocidos de la industria y cumplir con las leyes y estándares aplicables al tratar datos personales. En este sentido, se incluyen cláusulas contractuales, siguiendo los requisitos establecidos por los reguladores y el RGPD de la UE o normativas similares.

NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos

Incidentes críticos de privacidad

Amadeus tiene obligaciones, contractuales y regulatorias, no solo de proteger adecuadamente los datos personales, sino también de comunicar y notificar en caso de que dichos datos se hayan visto comprometidos¹²⁶. Como resultado, a 31 de diciembre:

- La organización no ha recibido quejas fundamentadas por parte de terceros en relación con violaciones de la privacidad de clientes.
- Amadeus ha recibido una queja de organismos reguladores.
- No se identificaron fugas, robos ni pérdidas críticas de datos de clientes que requirieran notificación a las autoridades de protección de datos pertinentes.

Para determinar estas métricas, Amadeus utiliza las directrices emitidas por las autoridades de protección de datos pertinentes.

Formación sobre privacidad

En relación a la formación en materia de privacidad, durante 2024:

A 31 de diciembre de 2024

Formación en materia de protección de datos completada (%)	98,60 %
--	---------

Los empleados de Amadeus se añaden de forma automática a la plataforma de sensibilización en materia de privacidad. De esta manera, tan pronto como los empleados disponen de su cuenta, son inscritos trimestralmente en las campañas de formación correspondientes. La compañía dispone de información sobre las campañas completadas, teniendo en cuenta que el número de empleados añadidos a las mismas varía mensualmente. Por ello, la métrica reportada se refiere al porcentaje de realización de cada campaña de formación en la materia.

NEIS 2 - MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas - Protección de datos

En línea con los compromisos de Amadeus, la compañía actualiza y adapta sus procesos y estándares internos teniendo en cuenta prácticas ejemplares y estableciendo objetivos para mitigar posibles impactos negativos, reducir la exposición a riesgos y mejorar la confianza digital.

¹²⁶Amadeus ha definido un proceso interno a seguir en caso de incidente de privacidad.

Objetivos clave: Privacidad de datos

Formación sobre privacidad de datos ¹	
Objetivo	98% de empleados que ha completado su formación en privacidad en 2025
Alcance	Empleados de Amadeus
Valor base y año base	95% en 2023

¹ Consulte la sección anterior *MDR-M - Métricas en relación con asuntos materiales de sostenibilidad - Privacidad de datos* para obtener más información sobre esta métrica y su progreso en 2024.

La información sobre la metodología utilizada para definir el objetivo, cómo Amadeus ha tenido en cuenta la opinión de los grupos de interés, así como el proceso de seguimiento que el Grupo realiza sobre ellos, se incluye en las secciones *Objetivos relacionados con la sostenibilidad*, del apartado *NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor y NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión*).

Anexo - Información adicional sobre Sostenibilidad (incluye Estado de Información No Financiera)

Introducción

Como se indica en la sección *NEIS 2 BP-1: Base generales para la preparación*, la CSRD debería haber sido transpuesta en el ordenamiento español antes del 6 de julio de 2024. Sin embargo, a 31 de diciembre, España no ha implementado los requisitos relacionados en la legislación local.

En este contexto, el 27 de noviembre de 2024 el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publicaron una declaración sobre los informes de sostenibilidad, a la espera de la transposición de la CSRD al ordenamiento jurídico español. En su opinión, un emisor que prepare su informe anual de sostenibilidad para el ejercicio 2024 de acuerdo con la CSRD y las NEIS estaría cumpliendo al mismo tiempo con la ley 11/2018, si se tienen en cuenta ciertas consideraciones (diferencias entre la ley 11/2018 y las NEIS).

Guiándose por esta declaración, Amadeus ha elaborado el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 siguiendo lo establecido en la CSRD y los ESRS. Este informe se ha completado con elementos específicos recogidos en la ley 11/2018, incluidos en el presente anexo. En consecuencia, aunque de acuerdo con los resultados del análisis de doble materialidad algunos temas no resultan materiales para Amadeus¹²⁷, la compañía detalla a continuación determinadas métricas e información recogidas en la ley 11/2018.

Para salvaguardar la comparabilidad con las cifras y, por tanto, dar cumplimiento a los requisitos de la ley 11/2018, en este anexo Amadeus reporta una serie de métricas utilizando el mismo formato, metodología y marcos de reporte –principalmente el Global Reporting Initiative (GRI)-, aplicados en años anteriores para elaborar el Estado de Información No Financiera¹²⁸.

1. Información medioambiental

Desde 2009, el Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus es la herramienta que Amadeus utiliza para medir, informar y mejorar su desempeño ambiental.

El Sistema de Gestión Medioambiental de Amadeus mide el impacto de sus operaciones considerando cinco elementos: energía, emisiones de CO₂, papel utilizado, agua y residuos generados. Amadeus evalúa su desempeño considerando tanto el consumo total de recursos, como los índices de eficiencia basados en las transacciones comerciales procesadas y en el número de empleados.

Los equipos de *Building & Facilities* de Amadeus a nivel local son responsables de optimizar el uso de los recursos en los edificios de oficinas. En casos específicos, cuentan con el apoyo de equipos técnicos que, por ejemplo, proporcionan indicadores de rendimiento relacionados con el uso de los recursos.

Como se indica en la sección *E1-5: Consumo y combinación energéticos*, el alcance de los informes directos del EMS de Amadeus incluye a las 14 sedes de Amadeus más grandes a nivel mundial, que

¹²⁷Ver secciones NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa y NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

¹²⁸Se puede consultar el Estado de Información No Financiera de Amadeus de años anteriores en su página web.

- <https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/2024/cnmv/q1/non-financial-information-2023-cnmv.pdf>
- <https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/2022/corporate-governance/non-financial-information-2022.pdf>
- <https://corporate.amadeus.com/documents/en/investors/2021/corporate-governance/non-financial-information-2021.pdf>

representan el 68 % de los empleados de Amadeus. El impacto de las oficinas restantes se estima en base a los factores de consumo promedio de las 14 sedes.

Procedimientos para certificaciones y evaluaciones ambientales

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

Algunas sedes de Amadeus cuentan con certificaciones medioambientales. En este sentido, el Centro de Datos de Amadeus en Alemania mantiene desde 2010 la certificación de eficiencia energética de TÜV SÜD por sus procesos y equipos informáticos de control de suministro eléctrico, equipo de tecnología informática, refrigeración y climatización, así como sus procedimientos de abastecimiento, instalación y desinstalación, tras un exhaustivo análisis de la infraestructura. La certificación se ha renovado posteriormente en 2012, 2015, 2018 y 2021, siendo la actual válida hasta finales de 2024. Amadeus también ha ampliado la certificación del centro de datos a EN 50600, la norma de la UE para centros de datos que tiene un alcance aún más amplio y es más difícil de conseguir. Esta certificación es válida hasta 2026. Véase más información en la sección *Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de Taxonomía)*.

Además de la EN 50600, Amadeus ha obtenido la certificación ISO/IEC22237 (Tecnología de la información: instalaciones e infraestructuras de centros de datos). Esta norma internacional establece requisitos para garantizar que los centros de datos puedan planificarse, construirse y operarse según los mismos principios en el futuro a nivel mundial. Con su enfoque holístico, la ISO/IEC22237 cubre aspectos de las instalaciones e infraestructuras físicas de los centros de datos, incluidos los requisitos de disponibilidad y seguridad, así como de eficiencia energética y sostenibilidad.

Por otra parte, varias oficinas de Amadeus, como las de Bad Homburg, Barcelona, Madrid, Niza o Sofía, realizan auditorías energéticas cada 4 años, tal y como exige la ley. Algunas oficinas de Amadeus cuentan con certificados de eficiencia energética y/o de construcción ecológica, como la certificación LEED Gold del edificio en el que se encuentran las oficinas de Amadeus en Bangkok.

Contaminación

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

Dada la naturaleza de las actividades de Amadeus, la contaminación no es material para la compañía.

Por un lado, en cumplimiento de la legislación local, cuando es aplicable, Amadeus define y lleva a cabo los controles sobre las fuentes de emisiones atmosféricas en sus instalaciones. La compañía no utiliza ninguna sustancia que dañe la capa de ozono (SAO), ni produce emisiones significativas de gases contaminantes, como dióxido de azufre (SOx), óxidos de nitrógeno (NOx), emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) o partículas. En consecuencia, ninguna de dichas fuentes resultan significativas, al no generar impactos materiales. Tampoco se han evaluado como relevantes los riesgos y oportunidades relacionados con la contaminación atmosférica.

Amadeus también ha evaluado los impactos, riesgos y oportunidades en materia de contaminación derivados de su cadena de valor, no identificando ninguno como material.

Por último, acerca de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la contaminación lumínica y acústica, estos no se han considerado significativos debido a la naturaleza de la actividad de la compañía.

Economía circular y gestión de residuos: medidas para reutilizar, reciclar o prevenir de otro modo la generación de residuos y el desperdicio de alimentos

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

En Amadeus, la generación de residuos es generalmente baja en comparación con la generada por otros sectores u otros tipos de impactos generados, como los derivados del consumo energético o de las emisiones de gases de efecto invernadero. Las actividades desarrolladas por Amadeus o por su cadena de valor no conlleva, en general, la generación de grandes volúmenes de residuos, estos derivados principalmente del uso general de las cocinas y de las oficinas -particularmente, en el caso de las operaciones propias-. Tampoco se han identificado riesgos y oportunidades relevantes relacionados con economía circular, dadas las actividades de Amadeus.

Sin embargo, la compañía gestiona sus residuos de forma responsable con el fin de minimizar los residuos y maximizar el reciclaje y la reutilización. La recogida y tratamiento adecuado de los residuos se lleva a cabo a través de los servicios de empresas gestoras de residuos, ya sean proveedores de Amadeus o del edificio arrendado. Además, Amadeus promueve iniciativas para concienciar sobre la necesidad de fomentar la economía circular y gestionar los residuos adecuadamente.

Algunas prácticas para reducir la generación de residuos y promover el reciclaje son las siguientes:

- Instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos. En España se promueve la segregación de residuos en contenedores adecuados.
- Sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos.
- Campañas de comunicación para concienciar a los empleados y minimizar los residuos y el uso de plástico.
- Colaboración con proveedores externos para mejorar la medición y gestión de los residuos. Por ejemplo, en Bangalore, los proveedores de Amadeus convirtieron cajas de cartón y pulpa, en cuadernos y lápices reutilizables y los devolvieron para su uso. En Sofía, se coordina la recogida de residuos fuera de la oficina para promover y facilitar el reciclaje.
- Reutilización de pantallas de ordenador obsoletas y de otros equipos electrónicos. A través del Programa de Recompra (Buyback Program), los empleados tienen la oportunidad de adquirir, para su uso privado, sus dispositivos corporativos al final de su vida útil, incluidos portátiles, móviles y tabletas, a un precio reducido.
- Reciclaje y donación de muebles de oficina. En Sídney, por ejemplo, se han donado ordenadores portátiles, monitores y estaciones de conexión a varias fundaciones.
- Sustitución de los vasos de papel por tazas de cristal o loza. En sedes como Londres o Madrid, se incentiva con pequeños descuentos. En Manila se evitan los vasos de papel.

Además, algunas de las plantas de Amadeus han implementado acciones locales para reducir el desperdicio de alimentos. Por ejemplo, en Niza, un porcentaje del total de los residuos se destina a compost.

Las empresas de reciclaje y gestión de residuos que prestan servicios a Amadeus son las principales fuentes de información para la notificación de residuos. Los residuos son difíciles de medir, ya que en algunos casos Amadeus no dispone de los medios o la documentación para medirlos y notificarlos. Cuando Amadeus es uno de los varios inquilinos del edificio en alquiler, en muchos casos no es posible obtener datos por inquilino ni la cantidad de residuos reciclados. Por otro lado, generalmente se miden aquellos residuos generados debido a actividades extraordinarias, como las obras realizadas en edificios, pero por razones de comparabilidad se informan por separado de los residuos ordinarios.

Residuos - métricas

	2024	2023
Residuos generados (kg) ^{1,2}	439.444	304.104

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de las sedes incluidas en el EMS, más la estimación del resto de sedes.

²A efectos de comparabilidad, las cifras de residuos no incluyen los equipos obsoletos ni los residuos peligrosos. El total de equipos obsoletos en 2024 fue de 16.804 kg (3.859 kg en 2023) y el total de residuos peligrosos fue de 26.456 kg (150 kg en 2023). El porcentaje de equipos obsoletos desviados de eliminación en vertedero (equipos reciclados, donados y dispositivos adquiridos por los empleados en el programa de recompra de Amadeus) en 2024 fue del 100% (100% en 2023) y los residuos peligrosos que se enviaron para reciclaje en 2024 fueron el 13% (8% en 2023). En el caso de los residuos no peligrosos, el 69% se envió para reciclaje y el 9% para compostaje (87% en 2023). El aumento de los equipos obsoletos se debe a una mayor visibilidad de los equipos retirados a nivel mundial, incorporando en el informe los equipos retirados de todas las sedes de Amadeus. El aumento de los residuos peligrosos está relacionado principalmente con los trabajos de construcción y mantenimiento en la sede más grande de Amadeus, ubicada en Niza.

Consumo de agua

Nota: no material para Amadeus pero recogidos en la ley 11/2018

La gestión eficiente de los recursos hídricos es importante para la compañía a pesar de que no se ha identificado que las actividades de Amadeus o de su cadena de valor tengan un impacto medioambiental significativo en términos de consumo, disponibilidad o calidad del agua. No obstante, Amadeus reconoce que en determinadas regiones o épocas del año, el agua es, con frecuencia, un recurso escaso, especialmente el agua potable. Por ello, Amadeus controla y trata de minimizar el consumo de agua en determinadas instalaciones.

Como compañía, es fundamental mantener un uso responsable del agua las acciones. Estos son algunos ejemplos de iniciativas emprendidas en las oficinas de Amadeus de todo el mundo para reducir el consumo de agua:

- En el centro de datos de Erding se realizan periódicamente pruebas de calidad del agua para garantizar el cumplimiento de elevados estándares de calidad. Con estas pruebas y la consiguiente mejora de la calidad del agua, Amadeus reduce la necesidad de incorporar más agua a los circuitos, lo que reduce el consumo general. En 2022 se modernizó la red de agua potable, lo que supuso la eliminación de una larga línea de circulación entre los edificios. También se modernizó el sistema solar para calentar el agua del edificio.
- Instalación de grifos con sensor de movimiento y reguladores de caudal en los aseos. Además, en Londres se instalaron urinarios sin agua en los baños masculinos.
- El uso de sistemas de riego por goteo con riego automático regulado al mínimo y plantas adaptadas a las condiciones climáticas y con un bajo consumo de agua son ejemplos de buenas prácticas implementadas en Niza.
- Uso de electrodomésticos eficientes en el uso de agua en las cocinas, por ejemplo en Bangalore y Madrid.
- En Niza se ha renovado la sala de sobrepresión redimensionando y optimizando las bombas para un uso común (no industrial). En consecuencia, las nuevas bombas eléctricas son más pequeñas y energéticamente eficientes, reduciendo también el consumo de agua.

Además, Amadeus lleva a cabo campañas de comunicación entre sus empleados.

Finalmente, es importante mencionar que tampoco han sido identificados riesgos y oportunidades materiales relacionados con los recursos hídricos.

Agua - métricas

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

- Agua utilizada en las cocinas, aseos, etc., de los edificios de oficinas. La cantidad utilizada con estos fines es relativamente baja. Gracias a las medidas de mejora continua, el consumo total se ha reducido a lo largo de los años.
- Agua utilizada para riego. Los jardines y sistema de riego de Amadeus en Niza minimizan el uso de agua ya que las plantas del jardín están adaptadas al clima local.
- Agua utilizada para la refrigeración de servidores, principalmente en el centro de datos de Erding. Véase el apartado anterior, donde se incluyen ejemplos de medidas específicas implementadas en las instalaciones.

	2024	2023
Consumo de agua (m ³) ¹	150.512	158.953

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. El consumo total de agua de Amadeus en 2024 se ha calculado a partir del consumo directo de 13 sedes de Amadeus, que representan el 66% de los empleados total de Amadeus, y estimando las sedes restantes en función de su consumo promedio por FTE. Igualmente, las cifras relativas a 2023 se calcularon tomando el consumo de 14 sedes de Amadeus incluidas en el EMS y estimando el consumo de las sedes restantes.

Uso de materias primas

Nota: no material para Amadeus pero recogidos en la ley 11/2018

Como compañía tecnológica, el consumo y uso de materias primas no es relevante en Amadeus. La compañía no genera impactos materiales relacionados con sus actividades ni las de su cadena de valor, ni ha identificado riesgos y oportunidades relevantes relacionados con el uso de materias primas.

No obstante, Amadeus informa voluntariamente sobre el consumo de papel en las instalaciones sumando la cantidad de papel adquirido durante el año o, si están disponibles, a través de sistemas automatizados de impresión mediante tarjeta identificadora personal. Estos sistemas automatizados permiten un control del uso más exacto y facilitan la identificación de aspectos por mejorar.

Algunos ejemplos de iniciativas llevadas a cabo en nuestras oficinas en todo el mundo para reducir el consumo de papel son:

- Instalación de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal.
- 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 de papel usado para reciclaje.
- Implementación de la firma electrónica para reducir la impresión y el uso de contratos en soporte papel.
- Reducción del material publicitario impreso sustituyéndolo por medios digitales.

	2024	2023
Consumo de papel (kg)	19.209	18.135

Consumo de energía (directa e indirecta)

Nota: requisitos de divulgación adicionales a los previstos en la sección E1 - 5 - Consumo y combinación de energía para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

	Consumo de energía ^{1,2}	
	2024	2023
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus (GJ) ³	153.574	142.297
Número de empleados (promedio anual de FTEs)	20.893	18.632
Consumo eléctrico por empleado (GJ) ²	7,35	7,64
Consumo eléctrico del centro de datos de Amadeus (GJ)	221.994	230.020
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	1.833,8	1.654,7
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	121,1	139,0
Consumo eléctrico total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	375.568	372.318
Gas natural (GJ)	21.503	23.749
Gasóleo (GJ)	4.299	4.047
Consumo energético total en las sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	401.371	400.114

¹Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo.

²En la sección E1-5: Consumo y combinación energéticos, se reportan los consumos en MWh, mientras que en esta tabla se presentan en GJ.

³No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

Tipo de combustible utilizado para la generación de electricidad (GJ)¹

	2024						
	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros ²	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	115.051	6.191	56.358	7.889	2.291	86.925	274.705
Centro de datos ³	0	0	0	0	0	221.994	221.994

	2023						
	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros ²	Total
Sedes de Amadeus en todo el mundo (excluyendo el Centro de Datos)	104.108	6.139	61.914	9.902	3.049	76.017	261.130
Centro de datos ³	0	0	0	0	0	230.020	230.020

¹Todas las cifras en gigajulios equivalentes, obtenidas a partir de los datos energéticos combinados de cada país y del factor de eficiencia energética de cada tipo de fuente de energía.

²Otros: energía nuclear, hidroeléctrica, geotérmica, fotovoltaica, termosolar, eólica y mareomotriz, entre otras fuentes. En las oficinas de Amadeus en Londres y Manila se adquirió Garantías de Origen (GdO) de energía renovable o instrumentos equivalentes y se han contabilizado en esta categoría.

³En 2024 Amadeus adquirió Garantías de Origen (GdO) de energía renovable de centrales hidroeléctricas del norte de Europa para toda la electricidad utilizada en el Centro de Datos. Sin tener en cuenta el uso de las GdO, la combinación de fuentes de energía para el Centro de Datos estaría dividida de la siguiente manera, calculada según la combinación energética de Alemania: Carbón: 220.804; fuelóleo: 4.866; gas natural: 86.322; biocombustible: 41.760; residuos: 12.135; otros: 92.565; total: 458.451.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Nota: requisitos de divulgación adicionales a los previstos en la sección E1 - 6 - Alcances Brutos 1, 2, 3 para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

	Emisiones de CO ₂ ¹	
	2024	2023 ²
Alcance 1. Emisiones directas (combustibles fósiles)	1.827	2.082
Alcance 2. Emisiones indirectas de la electricidad adquirida (basada en el mercado)	13.677	13.339
Alcance 3. Emisiones indirectas de otras fuentes	193.961	181.485
Emisiones de CO ₂ (alcances 1 y 2) por FTE	0,74	0,83
Compensación de carbono ⁴	27.779	17.491
Gas natural (m ³)	559.809	618.264
Gasóleo (l)	111.343	104.826

¹Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.
Alcance: Total de sedes de Amadeus en todo el mundo. Las cifras se han calculado teniendo en cuenta la información directa de los 14 sedes incluidas en el EMS, más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio notificado por los sedes del EMS. Consulte más detalles en la sección E1 - 6 - Emisiones brutas de los alcances 1, 2 y 3 y emisiones totales de GEI

² Las cifras de alcance 1 de 2023 se han reformulado, ya que Amadeus revisó sus cálculos del inventario de emisiones de CO₂ para validar sus objetivos de reducción de emisiones de carbono con SBTi. El cambio en las emisiones de alcance 1 se debe a la inclusión de gases refrigerantes. Las emisiones de alcance 1 en 2023 publicadas anteriormente eran de 1.427 t de CO₂, es decir, la reformulación implica un aumento del 46%.
Las cifras del alcance 3 de 2023 también se reformularon para obtener la validación de los objetivos basados en la ciencia de Amadeus por parte de SBTi. Consulte la tabla a continuación.

⁴ En 2024, Amadeus ha compensado las emisiones de los viajes de negocios (15.707 t de CO₂) y la proporción de emisiones de alcance 1 y 2 combinados (12.072 t de CO₂) necesarias para cumplir el compromiso de Amadeus de neutralidad de carbono para 2025, con el año de referencia 2021.

	Emisiones de CO ₂ (alcance 3) ¹	
	2024	2023 ²
1. Bienes y servicios adquiridos	139.948	136.301
2. Bienes de capital	21.492	18.119
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el alcance 1 o 2)	8.684	7.725
4. Transporte y distribución ascendentes	43	33
5. Residuos generados en las operaciones	50	22
6. Viajes de negocios	15.707	11.940
7. Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	5.852	6.926
Emisiones totales de alcance 3 fases anteriores	191.776	181.064
15. Inversiones	2.185	420
Emisiones totales de alcance 3 fases posteriores	2.185	420
Emisiones totales de alcance 3	193.961	181.485

¹ Alcance: total de las sedes de Amadeus en todo el mundo. Todas las cifras en t de CO₂ a menos que se indique otra cosa.

² Las cifras de 2023 se han reformulado debido a la revisión de los cálculos del inventario de emisiones de Amadeus para validar sus objetivos de reducción de emisiones de carbono con SBTi. Consecuentemente, las emisiones de alcance 3 disminuyeron un 23%, principalmente debido a la eliminación de la categoría 8 (emisiones de gases refrigerantes contabilizadas en el alcance 1) y la categoría 11 (las emisiones de fases posteriores relacionadas con el uso de software se consideran opcionales y deben separarse de la información obligatoria).

Protección de la biodiversidad

Nota: no material para Amadeus pero recogidos en la ley 11/2018

Debido a la naturaleza de las operaciones de Amadeus, la compañía no genera impactos positivos o negativos materiales sobre la biodiversidad, a través de sus operaciones propias o su cadena de valor. Además, tampoco se han identificado riesgos relevantes relacionados con la biodiversidad a través de la doble evaluación de materialidad. Esto se debe a que las instalaciones del Grupo, principalmente edificios de oficinas, están ubicadas en áreas urbanas o polígonos industriales y que la compañía opera principalmente en el sector de TI. Además, Amadeus no hace un uso intensivo del suelo, por lo tanto, no contribuye a su degradación.

No obstante, Amadeus ha participado en proyectos de sostenibilidad para la protección de la biodiversidad de forma conjunta con socios y/o clientes de la industria. Entre ellos se incluyen iniciativas de reforestación y planes para limpiar entornos naturales, así como recogida de plásticos. Por ejemplo, durante el *volunteering month* 2024, los empleados de las oficinas de Amadeus en Londres e Indonesia participaron en actividades para contribuir a la preservación del hábitat natural. Además, en Colombia, los voluntarios ayudaron a preservar su patrimonio natural local a través de un proyecto de plantación de árboles.

2. Información de la plantilla propia

Empleo

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección S1-6: Características de los asalariados de la empresa para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

Número de empleados por género, edad y categoría profesional a 31 de diciembre (headcount)¹

	A 31 de diciembre de 2024				A 31 de diciembre de 2023 ²			
	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total	VP y directores	Mandos intermedios	Personal	Total
Por rango de edad								
<30		48	3.513	3.561	0	50	3.197	3.247
30-50	79	4.963	8.080	13.122	76	4.442	7.267	11.785
>50	153	2.118	1.689	3.960	141	1.875	1.582	3.598
Por género								
Masculino	173	4.650	7.991	12.814	167	4.180	7.119	11.466
Femenino	59	2.479	5.291	7.829	50	2.186	4.927	7.163

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. Número de empleados al final del periodo del informe. En 2023, no se han incluido las cifras sobre género "Otros".
Los Directores Asociados están incluidos en la categoría de Gerentes Senior y Gerentes.

Número de empleados por tipo de empleo y contrato a 31 de diciembre (headcount)¹

	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Jornada completa	19.644	196	19.840	17.649	189	17.838
Tiempo parcial	801	2	803	786	6	792

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. Número de empleados al final del periodo de presentación de informes. Véase la sección S1-6: Características de los asalariados de la empresa que contiene las definiciones de empleado fijo y temporal, así como de tiempo completo y tiempo parcial.

Promedio anual de contratos por tipo de empleo y género (headcount)¹

2024 (headcount, en promedio)						
Permanente			Temporal			
	Jornada completa	Jornada parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
Masculino	11.804,5	221,5	12.026,0	104,0	1,5	105,5
Femenino	6.828,5	571,0	7.399,5	88,0	3,0	91,0

2023* (headcount, en promedio)						
Permanente			Temporal			
	Jornada completa	Jornada parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
Masculino	10.674	209	10.883	120	1	121
Femenino	6.297	565	6.862	90	3	93

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluyendo todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las sociedades controladas. La información facilitada se refiere al número medio de contratos, para todos los empleados de las sociedades controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. El número medio de empleados se obtiene sumando la plantilla inicial y final y dividiendo por 2. No se han incluido las cifras relativas a la categoría de género "Otros".
Véase el apartado S1-6: Características de los asalariados de la empresa que contiene las definiciones de empleado fijo y temporal, así como de tiempo completo y tiempo parcial.

Promedio anual de contratos por tipo de empleo y edad (headcount)¹

2024 (headcount, en promedio)						
Permanente			Temporal			
	Jornada completa	Tiempo parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
<30	3.262,0	11,5	3.273,5	128,0	1,5	129,5
30-50	11.909,0	476,5	12.385,5	59,0	1,5	60,5
>50	3.462,0	304,5	3.766,5	5,0	1,5	6,5

2023* (headcount, en promedio)						
Permanente			Temporal			
	Jornada completa	Tiempo parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
<30	2.889	14	2.903	143	2	145
30-50	10.863	473	11.336	63	2	65
>50	3.221	286	3.507	5	0	5

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), que incluye a todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. La información proporcionada se refiere al número medio de contratos, para todos los empleados de las empresas controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. La plantilla media se obtiene sumando la plantilla inicial y final y dividiendo por 2. Los directores asociados se incluyen en la categoría de senior managers y managers, mientras que el consejero delegado se incluye en la de vicepresidentes y directores.
Véase la sección S1-6: Características de los asalariados de la empresa que contiene las definiciones de empleado fijo y temporal, así como de tiempo completo y tiempo parcial.

Promedio anual de contratos por tipo de empleo y categoría profesional (headcount)¹

2024 (headcount, en promedio)						
	Permanente			Temporario		
	Jornada completa	Tiempo parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
VPs y directores	227,0	1,5	228,5	0,0	0,0	0,0
Directores asociados, Senior Managers y Managers	6.430,0	298,5	6.728,5	13,0	1,0	14,0
Personal	11.976,0	492,5	12.468,5	179,0	3,5	182,5

2023 (headcount, en promedio)						
	Permanente			Temporario		
	Jornada completa	Tiempo parcial	Total	Jornada completa	Tiempo parcial	Total
VPs y directores	212	2	214	0	0	0
Directores asociados, Senior Managers y Managers	5.731	278	6.009	9	1	10
Personal	11.031	495	11.526	202	3	205

¹Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), que incluye a todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. La información proporcionada se refiere al número medio de contratos, para todos los empleados de las empresas controladas. Los directores asociados se incluyen en la categoría de senior managers y managers, mientras que el CEO se incluye en la categoría de vicepresidentes y directores. Véase la sección S1-6: Características de los asalariados de la empresa de Amadeus que contiene las definiciones de empleado fijo y temporal, así como de tiempo completo y tiempo parcial.

Despidos por edad, género y categoría profesional a 31 de diciembre (headcount)¹

	A 31 de diciembre de 2024 (headcount)				A 31 de diciembre de 2023 (headcount)			
	Vicepresidentes y directores	Associate Directors, Senior Managers y Managers	Personal	Total	Vicepresidentes y directores	Associate Directors, Senior Managers y Managers	Personal	Total
<30	0	0	38	38	0	0	131	131
Masculino	0	0	32	32	0	0	92	92
Femenino	0	0	6	6	0	0	39	39
Entre 30 y 50 años	0	29	122	151	0	38	111	149
Masculino	0	20	84	104	0	24	69	93
Femenino	0	9	38	47	0	14	42	56
>50	1	29	41	71	9	44	36	89
Masculino	1	23	23	47	7	33	22	62
Femenino	0	6	18	24	2	11	14	27

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluidos todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas. No se incluyen datos de las empresas asociadas y Joint Venture. Número de empleados al final del periodo de referencia. No se han incluido las cifras relativas a la categoría de género "Otros". Los Directores Asociados se incluyen en la categoría de Associate Directors, Senior Managers y Managers. Esta tabla sólo recoge los despidos involuntarios, mientras que en la sección S1-6: Características de los asalariados de la empresa, se han incluido el número total de empleados que han dejado la empresa. Además, en 2024, las categorías de despido y despidos derivados de motivos económicos, técnicos, organizativos, etc han sido consideradas a estos efectos.

Remuneración

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección S1-16: *Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)* para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

La remuneración media que se muestra a continuación se refiere a la remuneración total objetivo (salario base, bono anual objetivo e incentivo a largo plazo objetivo).

En relación a la remuneración media por nivel, es importante aclarar que típicamente cada nivel está compuesto por un número de puestos diferentes con distintos rangos salariales. Los salarios son reflejo también de la presencia global de Amadeus. Amadeus utiliza un tipo de cambio constante al mes anterior al informe.

Las variaciones entre 2024 y 2023 se ven afectadas por la evolución del tipo de cambio, la diferencia en la composición de la plantilla, tanto por nivel como por presencia global, y a la diferente tasa de incremento de la revisión salarial aplicada a la plantilla en general.

Remuneración media por género, edad y categoría profesional

	Remuneración media por género (euros) ¹	
	2024	2023
Femenino	66.469 €	63.414 €
Masculino	74.983 €	72.441 €

	Remuneración media por edad (euros)	
	2024	2023
<30 años	31.361 €	30.074 €
30-50 años	70.968 €	68.539 €
>50 años	115.444 €	109.975 €

	Remuneración media por nivel ¹ (euros)	
	2024	2023
Nivel ejecutivo	324.036 €	311.979 €
Nivel directivo	154.430 €	147.899 €
Nivel no directivo	60.188 €	57.876 €

¹ Datos extraídos del sistema ordinario del Grupo (Workday), incluyendo todos los empleados fijos y temporales de Amadeus IT Group en empresas controladas.

Remuneración media de los consejeros y ejecutivos

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a sistemas de ahorro a largo plazo y cualquier otro elemento retributivo desglosado por sexo (euros)

	2024		2023	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Consejo de Administración ¹				
Consejeros externos	134.865 €	151.321 €	134.865 €	127.149 €
Consejero Ejecutivo ²		3.985.191 €		3.905.438 €
Ejecutivos ³	260.786 €	328.304 €	260.303 €	330.495 €

¹ La remuneración pagada a los Consejeros Externos consiste en una asignación fija anual para la presidencia/vocalía del Consejo, más una asignación fija anual adicional para la presidencia/vocalía de los comités del Consejo. De esta manera, la remuneración total que reciben los Consejeros Externos solo depende del tiempo de pertenencia al Consejo durante el año y de si también son miembros de uno o más de los comités del Consejo durante parte o todo el año.

² Consejero Ejecutivo incluye Salario Base + Honorarios por pertenencia al Consejo de Administración + Ahorro a Largo Plazo + Beneficios + Plan de Incentivos a Largo Plazo + Bonus Anual devengado para el ejercicio en curso. A este respecto, se debe tener en cuenta que en la sección S1-16: *Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)* se reportan todo el paquete de compensación pagado en el ejercicio 2024.

³ Se incluye el Comité ejecutivo de Dirección de la empresa, así como otras personas con responsabilidades de dirección (denominado el Nivel ejecutivo en las tablas de remuneración anteriores). La remuneración media mostrada anteriormente hace referencia a la retribución total pagada durante el año correspondiente desglosada por sexo (salario base, bonus anual e incentivo a largo plazo).

Brecha salarial ponderada (remuneración media)

Para garantizar la comparabilidad con las cifras reportadas en años anteriores, Amadeus ha decidido reportar la brecha salarial de género utilizando la misma metodología aplicada anteriormente, así como la definida por las NEIS (ver sección S1-16: *Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)*).

A este respecto, la brecha salarial de género ponderada (promedio), expresada en porcentaje, se calcula como la diferencia entre la remuneración media total de los empleados y la remuneración media de los empleadas, dividida por la remuneración media de los empleados, por nivel (véanse las tablas anteriores):

	Brecha salarial ponderada (remuneración media)	
	2024	2023
Nivel ejecutivo	18,1 %	15,6 %
Nivel directivo	4,6 %	4,9 %
Nivel no directivo	5,9 %	6,5 %
Total (promedio ponderado)	5,9 %	6,4 %

En los últimos años, la brecha salarial entre hombres y mujeres ha disminuido. Esto está en parte relacionado con la puesta en marcha de iniciativas estratégicas de Amadeus, centradas en minimizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres.

La diferencia interanual en la brecha salarial de género (retribución media) a nivel ejecutivo se explica por varios factores: renuncias y contrataciones, el número de puestos con diferentes rangos salariales incluidos en el nivel ejecutivo, y la prevalencia de hombres en los puestos más altos de este nivel. Dado que, a su vez, este nivel es el menos representado en número de empleados, la brecha es especialmente muy sensible a la rotación de personal.

Por otra parte, la diferencia salarial entre hombres y mujeres (remuneración media) en los niveles directivo y no directivo, que son los niveles con mayor número de empleados, también ha disminuido. Esto está en parte relacionado con las iniciativas estratégicas de Amadeus centradas en minimizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres. Tal y como queda recogido en la sección S1-16:

Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total), esto es fundamental en el marco de la estrategia DEI de Amadeus y la ESG Ambition.

Brecha salarial de género ponderada (retribución mediana)

La diferencia salarial entre hombres y mujeres (mediana), mostrada como porcentaje, se calcula como la diferencia entre la mediana de la remuneración de los empleados hombres y la mediana de la remuneración de los empleados mujeres, dividida por la mediana de la remuneración de los empleados hombres, por nivel de empleado (véanse las tablas anteriores):

Brecha salarial de género ponderada (retribución mediana)		
	2024	2023
Nivel ejecutivo	9,8 %	13,3 %
Nivel directivo	10,6 %	8,2 %
Nivel no directivo	6,6 %	7,7 %
Total (promedio ponderado)	7,0 %	7,8 %

La brecha salarial ha disminuido desde el año pasado.

Empleados con discapacidad

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección (véase sección S1-12: Personas con discapacidad), y reportado para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

Empleados con discapacidad ¹		
	2024	2023
Número de empleados con discapacidad	263	226

¹ Datos obtenidos manualmente de cada región donde opera Amadeus y consolidados por P&C. No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024.

Absentismo

Nota: requisito de divulgación adicional, recogido en la ley 11/2018

Número de horas de absentismo		
	2024 ²	2023
Masculino	250.830	790.436
Femenino	424.696	507.536
Total	675.526	1.297.972

¹ Un empleado se ausenta del trabajo por incapacidad de cualquier tipo, no solo como resultado de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo. Se excluyen las ausencias permitidas, como las vacaciones, los estudios, la maternidad o paternidad y las licencias por compasión (siguiendo los estándares de la Global Reporting Initiative).

Datos recopilados manualmente y consolidados por P&C en Amadeus. No se han incluido las cifras relativas a la categoría de género «Otros».

No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024.

² En 2024, el índice de absentismo fue aproximadamente 1,9% (ratio de absentismo = (número de horas de absentismo / número total de horas trabajadas) x 100).

Salud y seguridad

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección S1-14: *Parámetros de salud y seguridad*), y reportado para para asegurar la comparabilidad con la información divulgada en ejercicios anteriores

Lesiones laborales y tasas por tipo y género

	Lesiones por tipo y género			
	2024		2023	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Cuello o espalda	5	6	8	6
Hueso	1	1	1	3
Tejido blando	4	0	1	1
Quemaduras	1	0	0	0
RMI	0	0	0	0
Otro	11	15	8	20
Total	22	22	18	30

	Tasas de accidentes y enfermedades laborales por género			
	2024		2023	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Total de lesiones	22	22	18	30
Índice de frecuencia ²	1,56	0,96	1,65	1,76
Índice de enfermedades profesionales ³	0	0	0	0
Tasa de gravedad ⁴	0,04	0,004	0,62	0,16

¹Datos recopilados manualmente y consolidados por P&C en Amadeus. No se han incluido las cifras relativas a la categoría de género «Otros». No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024.

² Índice de frecuencia calculado en función del número de lesiones/las horas efectivas trabajadas en el año* 1.000.000.

³ Índice de enfermedades profesionales calculado en función de las enfermedades profesionales/las horas efectivas trabajadas en el año* 10.000.

⁴ Tasa de gravedad calculada en función del número total de días perdidos de trabajo/las horas efectivas trabajadas en el año* 1.000.

Diálogo social - Relación con los empleados

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección (véase sección S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social), para garantizar la comparabilidad con la divulgación de información en años anteriores

Total de trabajadores por principales países/regiones amparados por convenios colectivos ¹ (porcentaje)		
País	2024	2023
Francia	100,0 %	100 %
Estados Unidos	0,0 %	— %
India	0,0 %	— %
Alemania	78,5 %	67 %
España	100,0 %	100 %
Reino Unido	0,0 %	— %
Filipinas	0,0 %	— %
Australia	72,6 %	73 %
Tailandia	0,0 %	— %
Singapur	0,0 %	— %
Pavo	0,0 %	— %
Ucrania	0,0 %	— %
Bulgaria	0,0 %	— %
Países Bajos	0,0 %	— %
Colombia	0,0 %	— %
Emiratos Árabes Unidos	0,0 %	— %
Otros	16,9 %	22 %
Total	40,2 %	42 %

¹ Datos recopilados manualmente y consolidados por P&C en Amadeus. No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024.

Formación

Nota: Requisito de divulgación adicional recogido en la ley 11/2018, además de los incluidos en la sección (véase sección S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades), para garantizar la comparabilidad con la divulgación de información en años anteriores

Número total de horas de formación por categoría profesional y género¹

	2024			2023		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
SVPs, EVPs and VPs	224,0	46,5	270,5	175,4	16,3	191,7
Directores	1.706,4	701,1	2.407,5	2.480,6	938,4	3.419,0
Directores asociados	5.322,5	2.620,3	7.942,8	3.276,3	1.151,9	4.428,2
Senior managers	25.157,8	15.290,7	40.448,4	16.097,6	7.933,7	24.031,3
Managers	70.855,1	43.608,5	114.463,5	63.491,0	34.774,2	98.265,1
Personal	181.561,9	116.898,8	298.460,7	149.578,4	90.670,8	240.249,1
	284.827,6	179.165,9	463.993,5	235.099,2	135.485,3	370.584,5

¹Se han tenido en cuenta las horas totales de formación impartidas y completadas, incluyendo las del CEO en 2024. No se han incluido las filiales de Amadeus Vision Box y Voxel (que representan el 3,5% del total de empleados de Amadeus), debido a su integración en el Grupo durante 2024. Los datos se han extraído de los sistemas ordinarios del Grupo (Workday, LinkedIn, PluralSight, Coursera, O'Reilly y RedHat). No se han incluido las cifras relativas al género "Otros".

Número medio de formaciones por género y categoría de empleado¹

	2024			2023		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
SVP, EVP y VP	6,8	11,6	7,5	6,1	5,4	6,0
Directores	11,8	12,3	11,9	17,1	19,2	17,6
Directores asociados	20,8	27,6	22,6	13,3	12,3	13,0
Senior managers	24,6	30,6	26,6	17,3	17,8	17,5
Managers	20,9	22,9	21,6	20,1	20,5	20,3
Personal	21,8	20,9	21,4	18,8	16,8	18,0

¹ Para calcular el indicador se ha considerado como denominador el número medio de empleados (headcount) en 2024 (ver S1-6: Características de los asalariados de la empresa), de acuerdo a la siguiente fórmula:
Número medio de horas de formación por empleado = Número total de horas impartidas y completadas por los empleados/Número medio de empleados (headcount) en 2024

No se han incluido las cifras relativas al género "Otros". Los datos se han extraído de los sistemas ordinarios del Grupo (Workday, LinkedIn, PluralSight, Coursera, O'Reilly y RedHat). No se han incluido las cifras relativas al género "Otros".

Accesibilidad

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

La Política de Personas de Amadeus engloba el compromiso de la compañía de salvaguardar los derechos de los empleados con diversidad funcional, fomentar la igualdad de oportunidades, y un entorno que favorezca la inclusión. En este contexto, durante 2024, Amadeus ha desarrollado su nueva estrategia de accesibilidad. El principal compromiso de la estrategia es proporcionar un lugar de trabajo accesible a nivel corporativo, que permita a los empleados de Amadeus prosperar. Esta estrategia esboza las acciones y los objetivos que se deben alcanzar en los próximos años a este respecto.

Como punto de partida, la compañía ha considerado las medidas existentes para desarrollar y promover un lugar de trabajo accesible, desde los propios procesos de contratación hasta las implementación de las adaptaciones necesarias en el entorno laboral. Por ejemplo, en lugares como Madrid y Niza, Amadeus implementa acciones de accesibilidad individualizadas para cada empleado con discapacidad, proporcionándole las herramientas y el apoyo necesario para el correcto desarrollo de sus actividades diarias. En Estados Unidos, las operaciones de Amadeus cumplen con la Ley Estadounidense para Personas con Discapacidades, atendiendo continuamente las solicitudes de adaptación de empleados y solicitantes.

A corto y medio plazo, la nueva estrategia de accesibilidad se centra en garantizar que las instalaciones, las herramientas y los lugares de trabajo de Amadeus sean accesibles tanto física como digitalmente.

Información social

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

“Impulsar el impacto social” es uno de los cuatro compromisos incluidos en la estrategia de sostenibilidad de Amadeus, *ESG Ambition*. Este compromiso se basa en tres pilares para potenciar el impacto en los grupos de interés.

- Comunidades locales. Apoyo a la comunidad, promoción del desarrollo inclusivo y sostenible en las comunidades locales donde Amadeus opera. La compañía involucra a las personas en el programa *Community Impact* a través del voluntariado, la recaudación de fondos y la participación activa de la ciudadanía en colaboración con ONG.
- Soluciones tecnológicas. Desarrollo tecnológico para viajes inclusivos. Amadeus quiere diseñar soluciones que sean digitalmente accesibles para todos, que faciliten viajes accesibles y que mejoren la experiencia de viaje desde la búsqueda y la reserva hasta el aeropuerto y el destino.
- Industria. Fomentar una industria de viajes y turismo más inclusiva mediante el apoyo a las pequeñas y medianas empresas, y a los profesionales del sector. Amadeus ofrece formación digital especializada y programas para startups centrados en las pymes, que sitúa la sostenibilidad como eje central de su negocio.

En 2024, Amadeus ha consolidado su estrategia social mediante la implementación efectiva de sus tres pilares y el desarrollo de varias acciones.

Comunidades locales - Programa de apoyo en la comunidad

En 2024, Amadeus ha evolucionado su Programa de Impacto en la comunidad rediseñando su marco y modelo operativo. Las iniciativas del Programa de Impacto en la comunidad son proyectos a largo plazo y están vinculadas al negocio principal de Amadeus a través de tres temas estratégicos.

- Promover la inclusión digital en los distintos niveles de la sociedad, contribuyendo a mejorar las competencias digitales de los grupos vulnerables mediante la promoción de carreras y educación en STEM (de sus siglas en inglés ciencia, tecnología, ingeniería, y matemáticas), y facilitando el acceso a las tecnologías digitales mediante la puesta a disposición de recursos y actividades de voluntariado.
- Desarrollar habilidades relacionadas con el empleo en los sectores del viaje y el turismo mediante la participación en programas de formación y mentoría que ayuden a las personas en el desarrollo de habilidades.
- Apoyar a los destinos ayudando a personas en situaciones de vulnerabilidad a cubrir necesidades básicas y ayudar a la conservación ambiental de áreas clave.

Como resultado, en 2024, entre otros:

- Las actividades del Programa de Impacto Comunitario se implementaron en más de 81 sedes en 50 países).
- Se duplicó el número de horas de voluntariado que los empleados pueden dedicar anualmente a iniciativas de voluntariado corporativo durante la jornada laboral, pasando de 8 a 16 horas. Además, se celebró la sexta edición del *Amadeus Volunteer Month*.
- Se reforzó la Red de Impacto en la comunidad, integrada por cerca de 100 promotores que implementan la estrategia a nivel local.

Soluciones tecnológicas

Amadeus tiene como objetivo facilitar el acceso igualitario a sus productos y servicios y desarrollar soluciones que permitan y promuevan viajes inclusivos y conscientes mediante:

- Garantizar la accesibilidad de los productos de Amadeus, adaptando, diseñando y creando productos digitales con los que todos puedan interactuar con facilidad (por ejemplo, productos relacionados con *Cytric*, *Amadeus Discover* o *Vision-Box*). Amadeus está trabajando en un enfoque integral que permita dar cumplimiento a los requerimientos de la ley Europea de Accesibilidad (EAA).
- Desarrollar soluciones para el fomento de viajes inclusivos y conscientes, con el fin de mejorar la experiencia de viaje de los viajeros con menos atención. En 2024, Amadeus lanzó un grupo de trabajo en accesibilidad junto con otros actores clave del sector, entre ellos aerolíneas, aeropuertos y agencias de viajes. Además, la compañía trabajó a nivel sectorial para la generación de conocimiento sobre viajes accesibles, y se asoció con el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) para crear una guía que reúna prácticas ejemplares y recomendaciones al respecto.

Industria

El objetivo es empoderar a las compañías con impacto dentro del sector para promover la innovación social, en colaboración con socios de la industria.

- Formación de profesionales y estudiantes del sector para generar impacto. En 2024, Amadeus siguió centrándose en ofrecer experiencias de aprendizaje a los clientes para mejorar las habilidades de sus empleados, ofreciendo así sesiones de formación personalizadas dirigidas por un formador a demanda y un conjunto de guías de usuario para mejorar el proceso de aprendizaje.

Además, la empresa colabora con más de 1000+ escuelas de viajes y turismo en más de 70+ países diferentes.

- Ayudar a las empresas más pequeñas del sector a prosperar a través de los programas para startups de Amadeus. Más de 700 startups de viajes y tecnología se han beneficiado del acceso al catálogo de APIs¹²⁹ de Amadeus a través del portal de autoservicio *Amadeus for Developers*; del apoyo del equipo de Amadeus Launchpad para lanzar, hacer crecer y ampliar su negocio; o del feedback y el asesoramiento del equipo de Amadeus Ventures.

Además, las pymes con impacto en el sector de viajes y turismo se han beneficiado de las nuevas oportunidades brindadas por Amadeus con el lanzamiento de un programa de voluntariado de apoyo experto.

- Fomento de la innovación social a través de alianzas. En 2024 se lanzó la cuarta edición del programa *Travel4Impact*, que ofrece oportunidades de formación, mentoría y networking a pymes del sector de viajes y turismo con impacto social. Desde el inicio de este programa, se ha apoyado a más de 120 pequeñas empresas sostenibles.

Además, Amadeus también se convirtió en socio del Concurso de Emprendimiento Social en Turismo en 2024, formando parte del jurado, participando en la selección de los finalistas, ofreciendo apoyo experto y dando difusión a través de los canales corporativos.

¹²⁹ Interfaz de programación de aplicaciones, lenguaje que permite la comunicación entre programas informáticos. El portal permite a los desarrolladores crear aplicaciones de alta calidad y lanzarlas al mercado con agilidad.

Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro

	2024	2023
Contribución a entidades sin ánimo de lucro (€)	323.112 €	324.769 €

Servicios al cliente

Nota: no material para Amadeus pero recogido en la ley 11/2018

Amadeus desarrolla y ofrece una gama de servicios para maximizar la eficiencia, la continuidad y el rendimiento de los clientes, incluidos servicios de aprendizaje, asistencia, automatización, contenido y gestión de la seguridad. La compañía cuenta con una importante presencia a nivel local, regional y mundial de servicio al cliente con el fin de garantizar un trato cercano a sus clientes¹³⁰.

Debido a la naturaleza de sus operaciones, la compañía no genera impactos significativos en la salud de sus clientes. Los principales impactos, riesgos y oportunidades podrían estar relacionados con otras cuestiones. No obstante, Amadeus incorpora principios responsables para salvaguardar la seguridad de sus clientes en estas áreas. Para más detalles, consulte las secciones sobre *Ciberseguridad (específico de la entidad)* y *Privacidad de datos (específico de la entidad)*.

El programa Experiencia del Cliente de Amadeus (también llamado programa “Voz del Cliente”) recoge la voz de sus clientes para identificar, desde su perspectiva, áreas de mejora y áreas de excelencia. Este programa monitoriza la fidelidad y satisfacción de los clientes en todas las etapas de su relación con Amadeus.

El enfoque consiste en recopilar comentarios a través de una serie de entrevistas y encuestas, centrándose en la relación de los clientes con los empleados de Amadeus, sus interacciones específicas con el cliente y su experiencia con los servicios.

De esta manera, la opinión del cliente se convierte en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar su desempeño. Este feedback también resulta fundamental para decidir sobre las inversiones estratégicas de Amadeus. Amadeus alienta a los clientes a participar activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantiene informados con regularidad sobre los avances.

Puntuación neta del promotor (NPS)

La principal medida de lealtad del cliente de Amadeus es el Net Promoter Score (NPS), que se registra anualmente. Desde 2024, Amadeus utiliza una medición ponderada del NPS. De esta manera, se considera el NPS de cada área de negocio en función de su contribución a los ingresos.

En 2024, más de 17,000 clientes respondieron a la encuesta sobre relación, y se realizaron 90 entrevistas con altos ejecutivos de clientes clave. Amadeus ha registrado un NPS de +40. Esta puntuación supone una ligera disminución con respecto al último NPS registrado de +43¹³¹, pero está por encima del objetivo establecido de 34. Además, el 78% de estos clientes confirmaron estar satisfechos con su relación con Amadeus.

De cara al futuro, Amadeus tiene un objetivo interno de NPS (según el promedio de ponderación de los ingresos) de +34 para 2024.

Cumplidos y quejas

¹³⁰ A través de esta sección, Amadeus responde al requerimiento de información de la ley 11/2018, en relación con los consumidores. A este respecto, se debe tener en cuenta que Amadeus es una compañía B2B. Atiende a clientes empresariales, no a usuarios finales o consumidores, tal como se podría considerar de la definición proporcionada en el Anexo del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad y la Pregunta ID 1026 – Definición de usuarios finales, incluida en la Recopilación de explicaciones técnicas. Estos documentos están disponibles en:

• https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302772

• <https://www.efrag.org/sites/default/files/media/document/2024-12/Explanations%20January%20-%20November%202024.pdf>

Consulte más información sobre los clientes de Amadeus en la sección SBM-1- Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, Productos y servicios de Amadeus, modelo de negocio y cadena de valor, Downstream.

¹³¹ Esta cifra difiere del +52,2 NPS 2023 incluido en el Estado de Información No Financiera 2023 de Amadeus, ya que, a efectos comparativos, se ha aplicado la nueva metodología de medición del NPS ponderado con carácter retroactivo.

Los clientes pueden presentar una queja o hacer un cumplido a través del sitio web de Amadeus. Durante el año, Amadeus recibió 273 quejas y 70 cumplidos (369 y 69 respectivamente en 2023). Las quejas relacionadas con Amadeus fueron resueltas y transmitidas a los departamentos y equipos correspondientes como área de mejora¹³².

En 2025, Amadeus seguirá centrándose en mejorar la experiencia del cliente. Amadeus también intentará implementar nuevos mecanismos de feedback, y lograr que los conocimientos sean más significativos y prácticos.

Información fiscal

La información sobre fiscalidad requerida ha sido incluida en el apartado *Prácticas fiscales justas y transparentes (específico de la entidad)*, incluyendo las métricas relacionadas.

¹³² <https://amadeus.com/es/contacto>

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Para facilitar la trazabilidad de la información derivada de los requisitos de la Ley 11/2018, en la siguiente tabla se especifican las secciones de este Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 en las que se pueden encontrar dichos contenidos.

Contenido	Materialidad ■ Si / ✕ No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
Modelo de negocio				
• Entorno empresarial	N/A	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, sección Productos y servicios, modelo de negocio y cadena de valor de Amadeus, Cadena de suministro - fases anteriores (Upstream), Fases posteriores (Downstream)	22
• Organización y estructura	N/A	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, sección Productos y servicios, modelo de negocio y cadena de valor de Amadeus, Cadena de suministro - fases anteriores (Upstream), Fases posteriores (Downstream), Número de asalariados por zonas geográficas	22, 27
• Presencia geográfica y mercados	N/A	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, gráfica Presencia de Amadeus en el mundo	26
• Objetivos y estrategia	N/A	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, sección Objetivos relacionados con la sostenibilidad	27
• Principales factores y tendencias que afectan la evolución futura	N/A	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad, NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con las prácticas fiscales justas y transparentes, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con ciberseguridad, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con protección de datos	17,50, 75, 101, 142, 167,176, 181

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
General				
• Marco de presentación de informes	N/A	NEIS 2 BP-1: Base generales para la preparación NEIS 2 BP-2: Información relativa a circunstancias especificass	NEIS 2 BP-1- Base general para la preparación, NEIS 2 BP-2- Revelaciones en relación con circunstancias específicas	1, 3
Enfoque de gestión				
• Descripción de las políticas que aplica el Grupo y sus resultados	N/A	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo, S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados, S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad, S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - formación y desarrollo de habilidades, incluida la atracción y retención de talento, G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa, G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores, G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión, Competencia justa, MDR-P - Políticas adoptadas para gestionar asuntos materiales de sostenibilidad - Prácticas fiscales justas y transparentes, NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Ciberseguridad, NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Protección de datos	81, 105, 114, 123, 133, 143, 153 ,160, 164, 167, 176, 181

Contenido	Materialidad ■ Si / ✕ No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Riesgos vinculados a la actividad de la empresa	N/A	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	NEIS 2 GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad, NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - S1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar los IROs de importancia relativa - Conducta empresarial, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con las práctica fiscales justas y transparentes, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con ciberseguridad, NEIS 2 - SBM-3 - G1 (Específico de la entidad) - Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con protección de datos	17,50, 75, 101, 142, 167,176, 181
Cuestiones medioambientales				
Gestión ambiental				
• Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medioambiente	■	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	50, 75
• Procedimientos de evaluación y certificación ambiental	✕	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Procedimientos para certificaciones y evaluaciones ambientales	189
• Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	■	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	50, 75
• Aplicación del principio de precaución	■	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	50, 75
• Provisiones relativas a riesgos ambientales	■	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, NEIS 2 SBM-3 - E1: IROs de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	50, 75
Contaminación				

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Contaminación: medidas para prevenir, reducir o restaurar las emisiones de carbono	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Contaminación	189
Economía circular y gestión de residuos:				
• Economía circular y gestión de residuos: medidas de reutilización, reciclaje u otras formas de prevención de la generación de residuos y el desperdicio de alimentos	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-2 Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-3 Residuos generados	Economía circular y gestión de residuos: medidas para reutilizar, reciclar o prevenir de otro modo la generación de residuos y el desperdicio de alimentos, Residuos - métricas	190, 191
Uso sostenible de los recursos				
• Consumo de agua	x	GRI 303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido GRI 303-3 Extracción de agua	Consumo de agua, Agua - métricas	191, 192
• Uso de materias primas	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Uso de materias primas	192
• Consumo energético (directo e indirecto)	■	E1-5: Consumo y combinación energéticos	E1-5: Consumo y combinación energéticos, Consumo de energía (directa e indirecta)	90, 193
• Medidas para mejorar la eficiencia energética	■	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa E1-5: Consumo y combinación energéticos	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático, E1-5: Consumo y combinación energéticos,	84, 90
• Uso de energía renovable	■	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa E1-5: Consumo y combinación energéticos	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático, E1-5: Consumo y combinación energéticos,	84, 90
Cambio climático				

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Emisiones de gases de efecto invernadero	■	E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales, Emisiones de gases de efecto invernadero	93, 194
• Medidas de adaptación al cambio climático	■	E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático, E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	72, 84
• Objetivos de emisiones a medio y largo plazo	■	E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo NEIS 2 - MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	87
Biodiversidad				
• Protección de la biodiversidad	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Protección de la biodiversidad	195
Información relativa al personal				
Empleo				
• Número de empleados por región, género, edad, tipo de contrato y categoría profesional	■	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor S1-6: Características de los asalariados de la empresa GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad en los órganos de gobierno y empleados	NEIS 2 SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor, sección Número de asalariados por zonas geográficas, S1-6: Características de los asalariados de la empresa, 2. Información de la plantilla propia, Empleo, tablas Número de empleados por género, edad y categoría profesional a 31 de diciembre (Headcount), Número de empleados por tipo de empleo y contrato a 31 de diciembre (Headcount)	27,110, 196
• Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial por género, edad y categoría profesional.	■	S1-6: Características de los asalariados de la empresa S1-9- Métricas de diversidad GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad en los órganos de gobierno y empleados	S1-6: Características de los asalariados de la empresa, 2. Información de la plantilla propia, Empleo, tablas Promedio anual de contratos por tipo de empleo y género (headcount, Promedio anual de contratos por tipo de empleo y edad (headcount), Promedio anual de contratos por tipo de empleo y categoría profesional (headcount)	110, 197, 198

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Despidos por edad, género y categoría profesional	■	S1-6: Características de los asalariados de la empresa GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	S1-6: Características de los asalariados de la empresa, 2. Información de la plantilla propia, Empleo, tablas Despidos por edad, género y categoría profesional a 31 de diciembre (headcount)	110, 198
• Evolución de la remuneración media por género, edad y categoría profesional	■	GRI 405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres frente a los hombres	Remuneración, tabla Remuneración media por género, edad y categoría profesional, Remuneración media de los consejeros y ejecutivos	199, 200
• Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	■	GRI 2-19 Políticas de remuneración GRI 405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres frente a los hombres	Remuneración, tabla Remuneración media de los consejeros y ejecutivos	200
• Brecha salarial	■	S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total) GRI 405-2 Ratio entre salario base y remuneración de mujeres frente a hombres	S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total), Remuneración, tabla Brecha salarial ponderada (remuneración media), Brecha salarial de género ponderada (retribución mediana)	131, 200, 201
• Política de desconexión laboral	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	114
• Empleados con discapacidades	■	S1-12: Personas con discapacidad	S1-12: Personas con discapacidad, Empleados con discapacidad	130, 201
Organización del tiempo de trabajo				
• Organización del tiempo de trabajo	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	114
• Horas de absentismo	■	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Absentismo	201
• Medidas de conciliación entre vida laboral y personal	■	NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio	S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	118

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
Salud y seguridad				
• Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad, S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Tiempo de trabajo, conciliación laboral y salud y seguridad	114, 118
• Número de accidentes de trabajo, índice de frecuencia e índice de gravedad, desagregados por género	■	S1-14: Parámetros de salud y seguridad GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	S1-14: Parámetros de salud y seguridad, Salud y seguridad, tabla, Lesiones laborales y tasas por tipo y género	122, 202
• Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	■	S1-14: Parámetros de salud y seguridad GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	S1-14: Parámetros de salud y seguridad, Salud y seguridad, tabla, Lesiones laborales y tasas por tipo y género	122, 202
Diálogo social - Relación con los empleados				
• Organización del diálogo social	■	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	103
• Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	■	S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social, Diálogo social - Relación con los empleados	112, 203
• Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	■	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias S1-14: Parámetros de salud y seguridad	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias, S1-14: Parámetros de salud y seguridad, Salud y seguridad, tabla, Lesiones laborales y tasas por tipo y género	103, 122, 202

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Mecanismos y procedimientos para fomentar la participación de los empleados en la gestión de la empresa	■	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	103
Formación y desarrollo				
• Políticas implementadas en el ámbito de la formación	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - formación y desarrollo de habilidades, incluida la atracción y retención de talento	133
• Horas de formación por categoría profesional	■	S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades, Formación, tablas Número total de horas de formación por categoría profesional y género, Número medio de formaciones por género y categoría de empleado	138, 203
Accesibilidad para personas con discapacidad				
• Accesibilidad universal para personas con discapacidad	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Accesibilidad	204
Igualdad				
• Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	■	NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio	S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor	126
• Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	123

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Medidas adoptadas para promover el empleo.	■	NEIS 2 - MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio	S1-4: Adopción de medidas relacionadas con los IROs de importancia relativa sobre el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados	108
• Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	123
• Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	■	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	123
Información relacionada con los derechos humanos				
• Aplicación de procedimientos de diligencia en materia de derechos humanos	■	NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	14
• Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	■	S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	113
• Cumplimiento y promoción de los convenios de acuerdo con la OIT relacionados con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil.	■	NEIS 2 - MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa S1-1 p 19-20 - Políticas relacionadas con el personal NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida, S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio - Empleo seguro, negociación colectiva y salarios adecuados, S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio - Diversidad, igualdad de género e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	14, 105, 123
• Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	■	NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	NEIS 2 GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	14
Lucha contra la corrupción y el soborno				

Contenido	Materialidad ■ Si / x No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	■	G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa, G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	143, 157
• Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	■	G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa, G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	143, 157
• Contribuciones a organizaciones benéficas y no gubernamentales	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Información social, tabla Contribución a organizaciones sin ánimo de lucro	208
Compromiso social				
• Impacto en el empleo y el desarrollo local	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Información social	206
• Impacto sobre las poblaciones locales y el territorio	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Información social	206
• Relaciones con los grupos de interés locales	x	NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	32
• Acciones de asociación y patrocinio	x	G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	160
Relación con los proveedores				
• Inclusión de consideraciones sociales, ambientales y de género en la política de compras	■	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	153
• Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	■	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	153
• Procedimientos de evaluación de proveedores: Sistemas y auditorías de supervisión y sus resultados	■	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	153
Servicios al cliente				
• Medidas para la salud y seguridad del cliente	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Servicios al cliente	209
• Gestión de reclamaciones de clientes y número de reclamaciones recibidas y resolución	x	GRI 3-3 Gestión de temas materiales	Servicios al cliente	209
Información fiscal				

Contenido	Materialidad ■ Si / ✕ No	Marco de presentación de informes (NEIS/GRI)	Ubicación (sección)	Página
• Resultados antes de impuestos e por criterio de caja pagados por país	■	NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes	173
• Subvenciones públicas recibidas	■	NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	NEIS 2 - MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa - Prácticas fiscales justas y transparentes	173
Taxonomía de la UE según el Reglamento (UE) 2020/852				
• Actividades de Amadeus	N/A	Reglamento (UE) 2020/852	Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre taxonomía), sección Evaluación del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852	54
• KPI y políticas contables	N/A	Reglamento (UE) 2020/852	KPI y política contable, Anexo 2. Plantillas para KPIs - Actividades elegibles de la taxonomía, tablas Cuadro I – Proporción de facturación de productos o servicios asociados a actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía, Tabla II – Proporción de gastos de capital de productos o servicios asociados con actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía, Tabla III – Proporción de gastos operativos de productos o servicios asociados con actividades económicas elegibles y alineadas con la taxonomía	61, 69, 70, 71

AMADEUS IT GROUP, S.A. Y FILIALES

Informe de verificación limitada independiente del Estado de Información No
Financiera e información sobre sostenibilidad 2024 correspondiente al año finalizado
el 31 de diciembre de 2024

**Informe de Verificación Limitada emitido por un Verificador sobre
el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información
sobre Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2024**

AMADEUS IT GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE VERIFICACIÓN LIMITADA EMITIDO POR UN VERIFICADOR SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO E INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD

A los Accionistas de AMADEUS IT GROUP, S.A.

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de AMADEUS IT GROUP, S.A. (en adelante, la "Entidad") y sociedades dependientes (en adelante, el "Grupo") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la "Información sobre Sostenibilidad") siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha Información sobre Sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

- a) El Estado de Información no Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.
- b) La Información sobre Sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de Información sobre Sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en el subapartado "Bases para la preparación", incluyendo:
 - Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la Información sobre Sostenibilidad incluida en el subapartado "Gestión de impactos, riesgos y oportunidades" es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
 - El cumplimiento de las NEIS.
 - El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado "Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre Taxonomía)" de la sección sobre medio ambiente de la Información sobre Sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el ICAC en fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, "normas profesionales de general aceptación").

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Responsabilidades de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A.. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de AMADEUS IT GROUP, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

En relación con la Información sobre Sostenibilidad, los Administradores de la entidad son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la Información sobre Sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia Información sobre Sostenibilidad en el subapartado “Gestión de impactos, riesgos y oportunidades”. Dicha responsabilidad incluye:

- ▶ Conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente.
- ▶ Identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo.
- ▶ Evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados.
- ▶ Realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los Administradores son asimismo responsables de la preparación de la Información sobre Sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de Información sobre Sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado “Divulgación de información de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre Taxonomía)” de la sección sobre medio ambiente de la Información sobre Sostenibilidad conforme con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- ▶ Diseñar, implantar y mantener el control interno que los Administradores consideren relevante para permitir la preparación de la Información sobre Sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- ▶ Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de Información sobre Sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los Administradores de la entidad están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en Información sobre Sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la Información sobre Sostenibilidad, los Administradores de la entidad interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la Información sobre Sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- ▶ Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la Información sobre Sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- ▶ Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.
- ▶ Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la Información sobre Sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la Información sobre Sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e Información sobre Sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e Información sobre Sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el subapartado “Gestión de impactos, riesgos y oportunidades” considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la Información sobre Sostenibilidad:

- ▶ Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
 - Para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.
 - Con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.
- ▶ Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su Información sobre Sostenibilidad.
- ▶ Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la Información sobre Sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- ▶ Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la Información sobre Sostenibilidad está efectivamente incluida.
- ▶ Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la Información sobre Sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de Información sobre Sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- ▶ Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la Información sobre Sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- ▶ Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la Información sobre Sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- ▶ Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al Informe de Gestión Consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.

- ▶ Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la Información sobre Sostenibilidad.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección en relación con el EINF y la Información sobre Sostenibilidad.

Otra información

Las personas encargadas del gobierno de la entidad son responsables de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el Informe de Gestión Consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la Información sobre Sostenibilidad y que figuran como anexo del Informe de Gestión Consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre ésta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la Información sobre Sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la Información sobre Sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la Información sobre Sostenibilidad.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PARA INCORPORAR AL PROTOCOLO

ERNST & YOUNG, S.L.

2025 Núm. 01/25/06666

.....
Sello distintivo de otras actuaciones
.....

ERNST & YOUNG, S.L.



Luis San Pedro Alarcón

27 de febrero de 2025