

Anexo 05

# Participación de los grupos de interés

## Enfoque para la participación de los grupos de interés

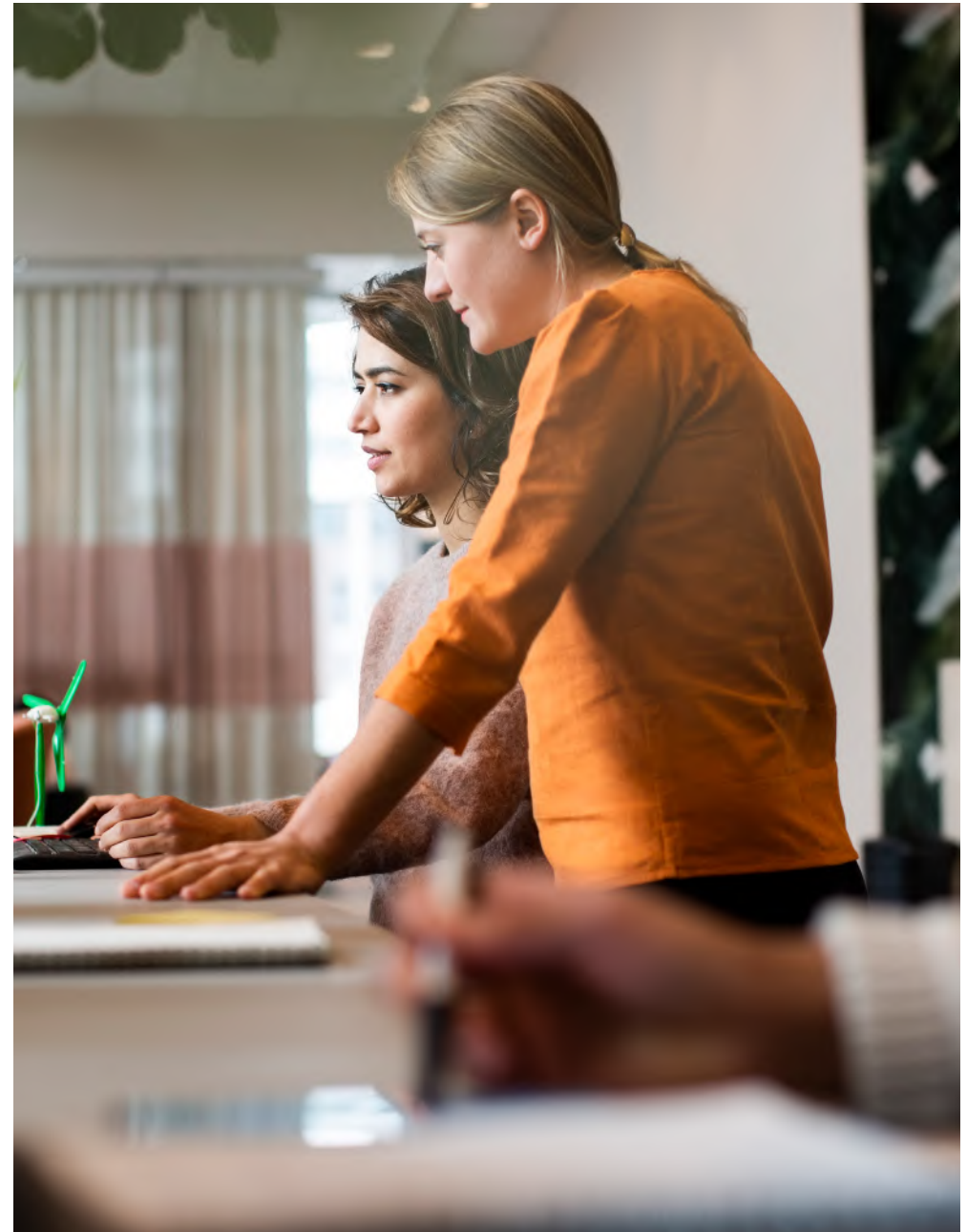


En Amadeus, queremos asegurarnos de que todos nuestros grupos de interés dispongan de un acceso sencillo a información actualizada sobre la empresa. Indicamos a continuación las principales publicaciones que informan sobre nuestras actividades, que contribuyen a garantizar una comunicación clara y que favorecen la transparencia:

- Informe Global de Amadeus.
- Cuentas anuales consolidadas e Informe de los Consejeros (incluido el Estado de Información No Financiera e información sobre sostenibilidad).
- Informe anual sobre gobierno corporativo de sociedades cotizadas.
- Informe anual sobre remuneración de los consejeros de sociedades cotizadas.
- Presentaciones de resultados financieros trimestrales.
- Presencia en redes sociales: LinkedIn, Facebook, X, Instagram y YouTube.

Además de esas publicaciones y de las interacciones con los grupos de interés que se han ido describiendo a lo largo de este informe, mantenemos un diálogo con nuestros grupos de interés periódicamente, en función de sus necesidades y, al menos, una vez al año. A continuación describimos los principales canales de comunicación con cada uno de nuestros grupos de interés.

**Para más información, consulte “Distribución aérea”, [pág. 25](#), “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, [pág. 33](#), “Hoteles y soluciones transversales”, [pág. 45](#), “Nuestro equipo humano”, [pág. 75](#), “Impulsamos el impacto social”, [pág. 89](#), “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, [pág. 101](#), “Inversores”, [pág. 137](#), y “Relaciones institucionales”, [pág. 143](#).**



**Participación de los grupos de interés**

| <b>Grupo de interés</b>                                    | <b>Canales de comunicación</b>   | <b>Propósito</b>  | <b>Resultados</b>  |
|--|--|---|--|
| Empleados y candidatos externos                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Encuestas sobre compromiso.</li> <li>· Comité de Empresa Europeo.</li> <li>· Canal Speak Up.</li> <li>· Comité de Salud y Seguridad.</li> <li>· Evaluación de riesgos psicosociales.</li> <li>· Escucha activa - Buzón del empleado.</li> </ul> | <p>Fomentar una cultura de diálogo abierto, escuchando activamente las opiniones de los empleados e incorporándolas. Mantener una relación continua con los representantes de los trabajadores para reforzar el diálogo social y mejorar las condiciones de trabajo.</p> <p>Impulsar el crecimiento y el desarrollo de los empleados, con igualdad de oportunidades a lo largo de su trayectoria profesional.</p> <p>Mantener los estándares más exigentes de integridad, ética y cumplimiento, garantizando un entorno de trabajo seguro y respetuoso.</p> <p>Garantizar una comunicación transparente sobre el desempeño de la compañía, la transformación y las iniciativas de sostenibilidad. Atraer, implicar y retener talento de orígenes diversos.</p> <p>Posicionar a Amadeus como un empleador de referencia en un mercado competitivo.</p> | <p>Los empleados valoran el ambiente de trabajo estable, fiable y acogedor de Amadeus.</p> <p>La flexibilidad es una prioridad, ya que favorece la conciliación laboral y el bienestar general.</p> <p>Una retribución y unos beneficios competitivos son esenciales para el compromiso y la retención del personal, y se debaten regularmente con los representantes de los trabajadores.</p> <p>La igualdad de género, la diversidad y la inclusión siguen ocupando un lugar central para el personal.</p> <p>El aprendizaje continuo y las oportunidades de desarrollo profesional están especialmente bien valorados y contribuyen a la motivación y al crecimiento a largo plazo.</p> |
| Accionistas, inversores y calificaciones de sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Giras de presentación y conferencias.</li> <li>· Giras para fomentar el compromiso.</li> <li>· Junta General de Accionistas anual.</li> <li>· Buzón de</li> <li>· Investor Relations.</li> </ul>  | <p>Alinear los objetivos de Amadeus con los de accionistas e inversores. Comprender sus expectativas e intereses. Compartir información detallada sobre el desempeño de Amadeus. Atender las inquietudes y mantener una comunicación abierta. Calificaciones financieras y ESG.</p> <p>Satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés financieros en materia de datos financieros y de sostenibilidad. Responder a los intereses de los inversores.</p> <p>Cumplir la normativa de mercado.</p>   | <p>Calificaciones financieras y ESG.</p> <p>Satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés financieros en materia de datos financieros y de sostenibilidad.</p> <p>Responder a los intereses de los inversores.</p>  |
| Clientes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Programa de Experiencia del Cliente, incluidas encuestas, entrevistas, eventos centrados en clientes, etc.</li> <li>· Investigación y estudios.</li> </ul>  | <p>Monitorizar la experiencia de los clientes y comprender sus necesidades y expectativas.</p> <p>Convertir el <i>feedback</i> en mejoras que puedan llevarse a cabo. Informar a los clientes sobre las tendencias y las soluciones para aumentar la visibilidad de Amadeus. Identificar tendencias de mercado y anticiparse a las necesidades de los clientes, incluida la sostenibilidad.</p> <p>Explorar cómo perciben los clientes la marca Amadeus.</p>  | <p>Desarrollar soluciones tecnológicas para ayudar a los clientes en materia de sostenibilidad. Garantizar que las soluciones sean accesibles.</p> <p>Ayudar a las pequeñas y medianas empresas a crecer y generar impacto local. Reforzar las alianzas para abordar los retos de los viajeros. Adoptar nuevas tecnologías y ampliar el uso de la IA.</p>  |
| Proveedores y vendedores                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Evaluaciones de riesgos del Portal de Proveedores de Coupa.</li> <li>· Sostenibilidad (ESG).</li> <li>· Gestión de riesgos de terceros.</li> <li>· Canal Speak Up.</li> <li>· Cuestionario obligatorio para proveedores.</li> </ul>             | <p>Identificar socios estratégicos, comunicarse con proveedores potenciales y garantizar que los nuevos proveedores cumplan las normas de calidad, gestión y seguridad.</p> <p>Garantizar que los terceros cumplan los principios de Amadeus y promover la integridad y la conducta empresarial ética entre los proveedores.</p> <p>Evaluar y mejorar las prácticas de los proveedores en las cuestiones de sostenibilidad e identificar riesgos potenciales en la cadena de valor.</p>   | <p>Amadeus comprueba si los proveedores siguen prácticas de sostenibilidad evaluando las condiciones laborales, el impacto en la comunidad, la accesibilidad, el cumplimiento normativo, la corrupción, los mecanismos de reclamación, la privacidad y la ciberseguridad.</p> <p>Reconocer estos riesgos ayuda a identificar posibles impactos negativos en la cadena de suministro.</p> <p>Los procedimientos de sostenibilidad para proveedores promueven cambios positivos en sus prácticas de sostenibilidad.</p>  |

## Participación de los grupos de interés

| Grupo de interés  | Canales de comunicación  | Propósito   | Resultados   |
|---|--|---|--|
| Pymes del sector de los viajes y el turismo, profesionales del sector | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Interacción directa mediante la participación en las principales asociaciones del sector, actividades de <i>networking</i>, etc.</li> <li>· Publicaciones en el blog, artículos firmados y otras participaciones en medios de comunicación a través de los cuales Amadeus ofrece su visión sobre asuntos candentes del sector.</li> <li>· Encuestas.</li> <li>· Voz del Cliente.</li> </ul> | Fomentar los viajes y el turismo sostenibles apoyando a <i>start-ups</i> , impulsando a emprendedores e invirtiendo en nuevas tecnologías. Promover competencias digitales para los profesionales actuales y futuros. Representar los intereses del sector y compartir conocimientos. Hacer seguimiento de las tendencias clave y comprender su impacto en Amadeus. | Hacer seguimiento y adaptarse a los retos del turismo en destinos clave. Apoyar a las pymes mediante el refuerzo de capacidades, el desarrollo de competencias y el acceso a la tecnología para beneficiar a las comunidades locales, y ofrecer soluciones digitales innovadoras. Desarrollar soluciones inclusivas para quienes tienen un acceso digital limitado. Impulsar Amadeus Learning Services para fortalecer el flujo de talento con competencias digitales. Centrarse en la ciberseguridad. |
| Gobiernos, autoridades y órganos reguladores                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Interacción directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector. Participación en reuniones, eventos e iniciativas (<i>think tanks</i>, etc.)</li> <li>· Participación en comparecencias públicas y organismos reguladores.</li> </ul>  | Participar en consultas públicas y procesos legislativos. Obtener información temprana sobre las tendencias regulatorias. Desarrollar liderazgo de pensamiento y credibilidad ante instituciones clave. Defender los intereses de Amadeus y promover sus iniciativas para garantizar una competencia justa e igualdad de condiciones.                               | Exposición pública y privada a temas como mercados digitales, ciberseguridad, datos personales, IA, etc. Reforzar la posición de Amadeus en el mercado y abordar de forma proactiva los requisitos de cumplimiento. Actualmente, Amadeus está implicado en la elaboración de normativas relacionadas con la IA, la nube, la gobernanza de datos, la ciberseguridad y la movilidad multimodal, entre otras cuestiones.  |
| Comunidades locales y medioambiente                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Interacción directa y alianzas con ONG mediante la participación en actividades de impacto en la comunidad y de sostenibilidad.</li> <li>· Participación en reuniones, eventos e iniciativas.</li> <li>· Canal Speak Up.</li> </ul>   | Fomentar el desarrollo de las comunidades locales a través de los viajes y el turismo. Apoyar a las comunidades locales durante las crisis humanitarias. Promover el acceso digital y la inclusión. Minimizar el impacto ambiental de los viajes. Comunicar las iniciativas sociales y ambientales de Amadeus. Atender las quejas e inquietudes de la comunidad.    | Promover el desarrollo económico y social de los colectivos vulnerables. Prestar ayuda humanitaria durante crisis como desastres naturales y conflictos. Fomentar la inclusión digital y la digitalización en las comunidades locales. Reducir el impacto ambiental de Amadeus. Apoyar un sector de los viajes más sostenible.   |
| Viajeros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fuentes indirectas de información.</li> </ul>   | Mejorar la experiencia de los viajeros con un ecosistema conectado y sostenible. Ayudar a los viajeros a tomar decisiones sostenibles. Crear soluciones inclusivas y accesibles. Identificar las necesidades de los viajeros para los clientes de Amadeus. Hacer seguimiento de las tendencias emergentes en el sector de los viajes.                               | El cambio climático ofrece a Amadeus la oportunidad de desarrollar soluciones en este ámbito. Mejorar la accesibilidad de los contenidos. Los viajeros están cada vez más preocupados por la privacidad y la seguridad de los datos al compartir información con las empresas.   |

Una interacción adecuada con los grupos de interés nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros.

Algunos ejemplos de la interacción de Amadeus con nuestros grupos de interés son:

- La colaboración activa con el sector privado y los grupos de interés del sector de los viajes y el turismo, además del digital.
- La participación en actividades que generan impacto en las comunidades de 50 países.
- En 2025, apoyamos a más de 230 instituciones a través de nuestro programa Community Impact.
- Más de 7.200 empleados vieron *Amadeus Live*, que en 2025 celebró dos ediciones anuales a nivel mundial.
- El equipo de Investor Relations asistió a 24 conferencias y giras de presentación durante 2025.

## Relación con los proveedores



Impacto medio-bajo



La mayoría de nuestros proveedores externos pertenecen a 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, nuestra actividad principal está relacionada con el procesamiento de transacciones a través de Internet y el desarrollo tecnológico. En este sentido, la exposición de Amadeus a terceros proveedores que puedan no cumplir los requisitos sociales o ambientales mínimos es relativamente baja.

La mayor parte de nuestro gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente proveedores de nube pública y empresas

externas de *software* y servicios informáticos. Con 50 proveedores clave que representan más del 64 % de nuestro gasto global, Amadeus presenta una situación bastante estable en términos de concentración de proveedores.

La Política de Compras de Amadeus tiene por objetivo que todos los empleados participantes en la adquisición de bienes y servicios tengan en cuenta la responsabilidad social y ambiental en sus decisiones de compra. Un grupo formado por equipos de compras a escala local, regional y mundial supervisa las operaciones del lado de la cadena de suministro y trata tanto con los grupos de interés internos como con los proveedores. Como parte de nuestro compromiso de fomentar principios de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, Amadeus ha obtenido la certificación ISO 20400 de la International Federation of Purchasing and Supply Management (IFPSM) y la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).

Unido a esto, la formación que impartimos a nuestros equipos de compras sobre cuestiones sociales y medioambientales alcanzó, en 2025, una tasa de finalización del 82 %. Todos los proveedores deben comprometerse plenamente a cumplir las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde operan. El alcance de estas leyes y reglamentos engloba salud y seguridad, mano de obra, derechos humanos y no discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medioambiente, ofertas públicas y lucha contra el soborno.

Esperamos que los proveedores sigan las normas éticas más elevadas y que estén firmemente comprometidos con la excelencia en los campos de gobierno corporativo, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. Con el objetivo de verificar el compromiso de los proveedores con la sostenibilidad, aplicamos las siguientes medidas:

Cualquier proveedor estratégico para el conjunto de empresas de Amadeus debe convenir por escrito que se adhiere al Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros de Amadeus. Si un proveedor cuenta con su propio código documentado para terceros (que Amadeus tendrá derecho a solicitar y auditar) y se demuestra que es, al menos, tan estricto como el de Amadeus, los proveedores podrán aplicarlo, previa confirmación por escrito. Si el proveedor no está de acuerdo con esos términos, será su responsabilidad declarar explícitamente que no suscribe el código de Amadeus y cuáles son los motivos para ello. En tal caso, será nuestro equipo de Purchasing junto con nuestro equipo de Risk & Compliance quienes decidan cómo proceder en cada caso concreto.

Favorecemos a los proveedores comprometidos con las prácticas de responsabilidad ambiental y social, por ejemplo, aquellos que aplican una política de medioambiente, que demuestran su cumplimiento con la normativa ambiental y que priorizan los productos que se ajustan a los principios de economía circular.

Evitamos las relaciones con proveedores que no cumplen los principios siguientes:

- Respetar los derechos humanos.
- Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil.
- Aplicar prácticas de contratación no discriminatorias.
- Evitar la mano de obra con salarios bajos o injustos.
- Respetar los derechos de libertad de asociación de los empleados.
- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados.
- Respetar todas las leyes y reglamentos locales e internacionales relacionados, garantizar transacciones justas y evitar la corrupción.

GRI 2-6 GRI 2-29

GRI 3-3 (Gestión de las relaciones con los proveedores)

GRI 308-2 GRI 403-7 GRI 414-2

Trabajamos activamente en acciones que fomentan la diversidad en nuestra cadena de suministro. Desde 2016, Amadeus trabaja en Francia con una empresa tecnológica que da empleo a personas neurodivergentes que colaboran con la compañía, así como mujeres profesionales del sector tecnológico contratadas externamente. Como parte de nuestra categoría de servicios externos, damos preferencia como proveedores a aquellos negocios emprendidos por mujeres, a los que invitamos a nuestros eventos de selección de proveedores. Como parte del proceso corporativo de evaluación de proveedores y socios de Amadeus (*Third Party Risk Governance*), incorporamos preguntas sobre accesibilidad digital a nuestra metodología global de evaluación de riesgos. El cuestionario abarca varias categorías, como infraestructura de *hardware*, sistemas operativos, *software*, telefonía y servicios informáticos. Garantiza que los productos se ajusten a normas como las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) y la EN 301 549.

El Centro de Datos de Amadeus en Erding ha sido nuestra instalación insignia durante casi 40 años, el corazón de nuestras operaciones y un factor clave del crecimiento de Amadeus durante las últimas décadas. Sin embargo, debido a nuestra transición a la nube, vamos a desmantelar el Centro de Datos en 2026. Con el fin de gestionar adecuadamente su desmantelamiento, estamos buscando un proveedor<sup>1</sup> que pueda garantizar un alto índice de reacondicionamiento del *hardware*. En el caso de los componentes que deban desecharse, nos aseguraremos de que se reciclen adecuadamente de conformidad con la Directiva 2012/19/UE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). También queremos seleccionar un proveedor que cuente con personas con discapacidad para las tareas de borrado de datos, conforme a la norma ISO 27040.

GRI 2-6 GRI 2-29

GRI 3-3 (Gestión de las relaciones con los proveedores)

GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 403-7

GRI 414-1 GRI 414-2

## Proceso de certificación de proveedores

El proceso de certificación de proveedores de Amadeus ayuda a identificar a los candidatos con los que establecer relaciones estratégicas, facilita la comunicación con los proveedores potenciales y garantiza que los nuevos proveedores cumplan una amplia variedad de estándares de calidad, gestión y seguridad.

El procedimiento de certificación de los proveedores de Amadeus proporciona una visión holística de toda nuestra base de suministro global de las siguientes formas:

- Identificando los proveedores aprobados y preferentes para los productos y servicios que queremos adquirir.
- Evaluando los posibles riesgos de comprar productos o servicios en todas las geografías.
- Fomentando las mejoras de los estándares de los proveedores.

Contamos con un proceso de certificación de dos pasos que se aplica a los proveedores de Amadeus:

1. Todo nuevo proveedor dado de alta en nuestra base de datos se evalúa mediante las herramientas de cribado de Dow Jones Risk & Compliance.
2. Toda nueva relación con terceros se evalúa a través de la solución Archer de gestión de riesgos de terceros.

En 2021, nuestros equipos de Corporate Compliance y Purchasing integraron herramientas automatizadas para que los proveedores puedan someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo durante nuestro proceso de homologación. Los proveedores que sean aptos deben someterse a una comprobación de diligencia debida de cumplimiento normativo antes de iniciar la relación comercial, para que puedan mitigarse los riesgos adecuadamente durante las negociaciones contractuales.

En 2025, Amadeus implantó la solución Archer para evaluar los riesgos de nuestras relaciones con los proveedores en distintas áreas de riesgo (p. ej., seguridad, privacidad de datos y continuidad del negocio).

Los criterios de sostenibilidad forman parte tanto de nuestras evaluaciones internas de riesgos de productos y servicios externalizados como de nuestras evaluaciones externas de diligencia debida enviadas a los proveedores.

Para más información, consulte “Programa de Cumplimiento Corporativo”, pág. 134. [➔](#)

## Sistemas de supervisión y auditorías: resultados

La evaluación de los sistemas de supervisión de nuestros proveedores se lleva a cabo por medio de auditorías tanto internas (a través de la Auditoría Interna del Grupo Amadeus) como externas (a través de terceros).

La selección de las actividades que deben ser revisadas por Group Internal Audit se basa principalmente en los riesgos y debe ser aprobada formalmente por la Comisión de Auditoría del Consejo. Gracias a estos compromisos, evaluamos la adecuación y eficacia de los controles internos dentro de Amadeus. Esto incluye, siempre que se considere relevante, la eficacia de los controles de las actividades subcontratadas.

Además y sobre una base *ad hoc* según nuestro enfoque basado en los riesgos, la Group Internal Audit también puede evaluar directamente las actividades de los proveedores seleccionados, tanto a nivel de Grupo como de entidad.

El enfoque de gestión de riesgos de proveedores adoptado por Amadeus es multidisciplinar y engloba áreas como la privacidad, la ciberseguridad, la continuidad del negocio, los controles de tecnología informática y el cumplimiento normativo y legal. Esto nos permite evaluar y monitorizar el rendimiento y los riesgos

de los proveedores. En lo que respecta al cambio climático, pedimos a nuestros proveedores que nos faciliten su estrategia de sostenibilidad o que cumplan con lo establecido en la Política Ambiental de Amadeus. Creemos que la implantación sistemática de este enfoque ayudará a aumentar cada vez más la toma de conciencia en el sector acerca de la importancia de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en general, y también nos ayudará a identificar posibles riesgos y áreas de mejora.

Como parte del proceso de homologación de proveedores de Amadeus, todos los proveedores nuevos deben completar un cuestionario obligatorio (salvo los proveedores puntuales cuya previsión de gasto no supere los 10.000 euros). El cuestionario incluye aspectos relacionados con políticas sobre derechos humanos, no discriminación y medioambiente. Los proveedores también deben confirmar que se adhieren a nuestro Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros / Política Ambiental o confirmar que cuentan con políticas análogas. Si la respuesta de los proveedores es inadecuada, no podrán continuar en el proceso y Amadeus no trabajará con ellos.

En 2025, el 97 % de los nuevos proveedores que se sometieron al proceso de contratación de Amadeus suscribieron el Código Ético y de Conducta Profesional para Terceros. Este proceso ya está vigente en la mayoría de entidades de Amadeus y abarca más del 95 % de nuestras relaciones con los proveedores (los proveedores que representan un 51 % de nuestro volumen de compras han suscrito nuestro código).

La evaluación de los riesgos de sostenibilidad de los proveedores es uno de nuestros objetivos. Este año se ha evaluado el 56 %<sup>2</sup> de nuestros proveedores en términos de gasto. En 2025, no identificamos ningún impacto ambiental o social significativo en la cadena de suministro.

1. Proveedor especializado en la eliminación de activos tecnológicos (ITAD, por sus siglas en inglés)

2. Esta cifra incluye la totalidad del gasto correspondiente a los proveedores evaluados mediante la herramienta de evaluación de riesgos de las relaciones. Al incluir los proveedores evaluados fuera de la herramienta, el porcentaje aumenta hasta el 67 %.