



# Política de comunicaciones internas

---

Política corporativa del grupo  
Amadeus

JUNIO DE 2023

# Índice

- 1 Contexto ..... 3
- 2 Finalidad ..... 4
- 3 Protecciones previstas para las partes informantes y para las personas afectadas. 4
  - 3.1 El Speak Up Channel es una herramienta externa ..... 5**
  - 3.2 Protección de los datos personales ..... 5**
  - 3.3 Confidencialidad y anonimato ..... 5**
  - 3.4 Sin represalias..... 6**
  - 3.5 Otros derechos y garantías previstas para las partes informantes.....7**
  - 3.6 Derechos y garantías de las personas que supuestamente hayan cometido una irregularidad..... 8**
- 4 Proceso de gestión de comunicaciones ..... 8
  - 4.1 Evaluación de la comunicación..... 8**
  - 4.2 Investigación de la comunicación ..... 9**
  - 4.3 Resultado de la investigación..... 9**
  - 4.4. Retención de los datos personales ..... 10**
- 5 Presentación de informes ..... 10
- 6 Procedimiento de excepciones ..... 11
- 7 Responsabilidad y orientación adicional..... 11
  - Anexo 1 ..... 12**
  - Amenazas y tentativas de represalia en conformidad con el artículo 19 de la Directiva UE 2019/1937 ..... 12**

# 1 Contexto

Amadeus y su dirección ejecutiva están comprometidos con el crecimiento sostenible de la empresa en cumplimiento de los estándares más estrictos en materia de ética empresarial, tal y como se describe en el Código de Ética y Conducta Empresarial (Code of Ethics and Business Conduct, CEBC) de Amadeus. Asimismo, nos esforzamos por ser reconocidos por nuestras prácticas y programas de gobernanza corporativa. En este contexto, tal y como se establece en el anteriormente mencionado CEBC, **nuestro principio rector es la integridad**: la integridad personal de todos y cada uno de los miembros de la comunidad Amadeus y nuestra integridad profesional como organización empresarial.

La implementación de un mecanismo que permita a los empleados de Amadeus, así como a cualquier tercero, comunicar cualquier sospecha de prácticas y conductas comerciales que pudieran suponer un incumplimiento del CEBC, de la Política de Delitos Corporativos, de la ley, de las normativas o de cualquier política de Amadeus en materia de prácticas comerciales o conductas éticas (Infracción) es una parte fundamental de la garantía de la integridad, de la transparencia y de la responsabilidad.

Este mecanismo es el **Speak Up Channel** o el canal de comunicaciones internas.

Es esencial que todas las personas que deseen comunicar un problema a través del Speak Up Channel sepan que:

- esta es una forma segura y eficaz de enviar una consulta o una comunicación, lo que puede hacerse de forma anónima si así se desea;
- los problemas comunicados recibirán la atención pertinente por parte de la dirección y que se llevarán a cabo investigaciones objetivas, discretas e independientes;
- el Speak Up Channel garantiza la confidencialidad de la información facilitada, así como de la identidad de la parte informante y de las personas afectadas que se mencionen en la comunicación;
- ninguna persona que haya comunicado sus inquietudes de buena fe sufrirá represalias, venganzas ni discriminación;
- se garantizará la presunción de inocencia de todas las personas que se mencionen en el informe; y
- en caso de que se demuestre una Infracción, la Empresa tomará medidas disciplinarias cuando así corresponda y planteará medidas correctivas destinadas a evitar que se repitan posibles infracciones en el futuro.

## 2 Finalidad

Esta Política aplica a Amadeus IT Group S.A. (la “Empresa”), así como a todas las empresas del Grupo Amadeus de las que la Empresa sea propietaria o en las que controle la mayoría de las acciones, ya sea directa o indirectamente. Asimismo, también aplica a cualquier otra empresa de Amadeus que no sea de su plena posesión, pero que haya aceptado quedar vinculada por esta Política.

La Política de comunicaciones describe el canal concebido para comunicar ciertas infracciones de la ley, de la normativa, del CEBC o de cualquier otra política de Amadeus en materia de prácticas comerciales o conductas éticas. Amadeus espera que todas las personas, con independencia de la duración de su servicio, puesto o relación con Amadeus que tengan conocimiento o una sospecha firme de una Infracción, comuniquen de forma inmediata cualquier problema, independientemente de si involucra a empleados o a antiguos empleados de Amadeus, a sus familiares, a sus contratistas o a terceras partes, como proveedores, socios, clientes o accionistas.

Si alguna de las disposiciones de esta Política infringe o entra en conflicto con la legislación o con la normativa local vigente en un determinado país, dicha legislación o normativa local, según corresponda, prevalecerá en lo relacionado con dicho territorio. Asimismo, debe tenerse en cuenta que esta Política podría estar vinculada a las políticas locales dependiendo de la gravedad y de las características de cada caso comunicado; por ejemplo, las políticas disciplinarias y de agravio a nivel local.

## 3 Protecciones previstas para las partes informantes y para las personas afectadas

Todas las personas que presenten una comunicación de buena fe a través del Speak Up Channel contarán con las protecciones que se estipulan a continuación. En el caso de que el equipo de Cumplimiento Corporativo reciba una comunicación relacionada con una Infracción por un medio distinto al Speak Up Channel (p. ej., carta, correo electrónico, testigo, información comunicada al supervisor jerárquico de la parte informante), dicha información deberá registrarse posteriormente en el Speak Up Channel. A fin de garantizar estas protecciones desde un principio, la parte informante deberá hacer uso del Speak Up Channel y es posible que no puedan ofrecerse las garantías técnicas y procesales ni las medidas de protección que se prevén en esta Política hasta el momento en que esa información haya quedado registrada en el Speak Up Channel.

Asimismo, se garantiza la presunción de inocencia de las personas informantes y de cualquier persona identificada en la comunicación.

## 3.1 El Speak Up Channel es una herramienta externa

El Speak Up Channel es una herramienta externa que se encuentra alojada fuera de los servidores de Amadeus en los servidores de nuestro proveedor de servicios Business Keeper (o BKMS) en Alemania, el cual garantiza la aplicación de los estándares más estrictos en materia de confidencialidad, seguridad y privacidad. La información se cifra y almacena en un entorno BKMS seguro e independiente.

BKMS no tiene acceso a ningún dato que contenga el Speak Up Channel de Amadeus.

## 3.2 Protección de los datos personales

En lo relacionado con la gestión del Speak Up Channel, Amadeus se compromete a actuar de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos mediante la protección de la privacidad de los datos personales que recopila y procesa. La política de privacidad del Speak Up Channel ofrece más información sobre la forma en que se logra lo anterior.

## 3.3 Confidencialidad y anonimato

Esta Política y el Speak Up Channel garantizan la confidencialidad de la identidad de las partes informantes y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como la del incidente o alegación notificados y las acciones que se hayan llevado a cabo en la gestión y en el procesamiento de dicha información.

Todas las sospechas de infracción deberán tratarse con extrema prudencia y confidencialidad durante todo el proceso de revisión, tanto por la parte informante como por aquellas personas a las que se les pueda notificar la sospecha de dicha infracción o que se encuentren involucradas en una investigación.

Los detalles de las investigaciones y de las comunicaciones escritas no se divulgarán ni discutirán con nadie aparte de con aquellas personas asociadas con la Empresa, de forma interna o externa, que tengan una necesidad legítima de conocerlos para cumplir con sus deberes y responsabilidades en materia de investigación o reparación.

Amadeus podrá asimismo divulgar datos personales según lo exigido por la ley, los requerimientos o los ordenamientos cuando así lo soliciten el gobierno o las autoridades policiales, o según lo exija o permita la ley. Además, se podrá solicitar a una parte informante que dé testimonio ante las autoridades policiales pertinentes o que, de otro modo, proporcione pruebas en la medida en que lo exija la ley o la orden de un tribunal.

# amadeus

Amadeus ha tomado las medidas técnicas pertinentes para garantizar el anonimato de las partes informantes, en caso de que estas decidan presentar su comunicación de forma anónima. La parte informante deberá crear un buzón de correo seguro a fin de hacer posible el proceso de investigación, ya que eso le permitirá interactuar con el departamento responsable de la investigación (Cumplimiento Corporativo) de una forma totalmente anónima.

## 3.4 Sin represalias

En virtud de esta Política, no se tomará ninguna medida de represalia, amenaza ni discriminación contra ninguna persona que, de buena fe, comunique una situación determinada. Las represalias son cualquier acción, ya sea consumada o no, que cause un perjuicio financiero, profesional o emocional a una parte informante a modo de castigo por haber presentado una comunicación. El Anexo 1 proporciona una lista más detallada de las acciones susceptibles de considerarse represalias.

En virtud de esta Política, queda estrictamente prohibido tomar o amenazar con tomar represalias contra una persona que haya comunicado una inquietud. Asimismo, cualquier persona que amenace con tomar represalias quedará sujeta a las medidas disciplinarias pertinentes, entre las que se incluyen el despido o las acciones judiciales.

En el caso de que una parte informante sospeche que está siendo objeto de represalias después de haber presentado una comunicación, deberá informar esa situación a través del Speak Up Channel de forma inmediata.

Amadeus es consciente de que en ocasiones se podría dar la situación de que una persona presente una comunicación de buena fe, pero que posteriormente esta no demuestre estar justificada. En esos casos, no se tomará ninguna medida perjudicial para la parte que haya realizado la comunicación. No obstante, Amadeus actuará contra aquellos que, de forma intencionada o maliciosa, proporcionen información falsa o engañosa contra otra persona. Las situaciones en las que se haya hecho una comunicación de mala fe quedarán sujetas a medidas disciplinarias.

## 3.5 Otros derechos y garantías previstas para las partes informantes

Tras la presentación de una comunicación, Amadeus realizará un seguimiento de esta en un plazo de 3 meses y compartirá información con la parte que haya realizado la comunicación en relación con el estado del análisis (p. ej., si está “en proceso” o “cerrada”). Esto podría ampliarse otros 3 meses más cuando resulte necesario debido a las circunstancias específicas del caso (p. ej., la naturaleza y la complejidad del tema de la comunicación, que podría requerir una investigación prolongada).

Amadeus tiene la confianza de que el Speak Up Channel se ha diseñado, se ha implantado y se opera de forma segura y en conformidad con las normativas vigentes que garantizan las protecciones necesarias de las partes informantes y de cualquier otra persona mencionada en la comunicación, así como de que previene el acceso por parte del personal no autorizado.

Igualmente, la dirección ejecutiva de Amadeus ha designado al equipo de Cumplimiento Corporativo (un departamento imparcial y libre de conflictos de intereses) como competente para recibir y hacer el seguimiento de cualquier comunicación. El equipo de Cumplimiento Corporativo valorará la situación, llevará a cabo una investigación si así procede y redactará un informe, a menos que:

- i. La comunicación sea en contra del equipo de Cumplimiento Corporativo, en cuyo caso se enviará automáticamente a la Auditoría Interna del Grupo sin posibilidad de que Cumplimiento Corporativo tenga acceso a dicha comunicación.
- ii. El equipo de Cumplimiento Corporativo tenga cualquier tipo de conflicto de intereses debido a las circunstancias comunicadas, en cuyo caso la comunicación se derivará y enviará a la Auditoría Interna del Grupo.
- iii. La comunicación esté relacionada con el acoso (moral o sexual) y/o la discriminación, en cuyo caso se derivará e investigará conjuntamente por parte de los equipos de P&C y de Cumplimiento Corporativo. Si la comunicación se hace contra un miembro del equipo de P&C, esta se enviará automáticamente al equipo de Cumplimiento Corporativo.
- iv. En algunos casos, debido a la sensibilidad de los hechos comunicados o a la complejidad técnica de la investigación, el equipo de Cumplimiento Corporativo podría decidir que un tercero independiente lidere la investigación (p. ej., un bufete de abogados o un asesor).

En base a lo anterior, se recomienda encarecidamente a las partes informantes que primero presenten su comunicación de forma interna a través del Speak Up Channel de Amadeus. En el caso de que no se aporten comentarios o de que no se haga un seguimiento adecuado por parte de Amadeus de acuerdo con la política, la legislación nacional y la legislación europea puede ampliar la protección prevista para los informantes en determinadas circunstancias de forma que proteja a un informante que haya presentado una comunicación externa ante las autoridades competentes.

# amadeus

## 3.6 Derechos y garantías de las personas que supuestamente hayan cometido una irregularidad

La presunción de inocencia y el derecho a la defensa de todas las personas nombradas o mencionadas en una comunicación quedan garantizados a lo largo de todo el proceso de la investigación.

Todas las personas contra las que se presente una comunicación serán informadas de la existencia de esa comunicación cuando el proceso de investigación así lo permita. Sin embargo, cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pueda tener un impacto sobre la capacidad de realizar una investigación eficaz de la comunicación o sobre la recopilación de las pruebas necesarias, la notificación a las personas afectadas podría retrasarse hasta que deje de existir dicho riesgo.

## 4 Proceso de gestión de comunicaciones

Cumplimiento Corporativo recibirá, revisará, investigará y hará el seguimiento de la comunicación, a excepción de lo estipulado en la sección 3.5.

Después de presentar una comunicación, la parte informante recibirá un número de referencia que le permitirá configurar un buzón seguro con el que recibir comentarios y facilitar información adicional. Si la parte informante se ha identificado correctamente (lo que significa que ha indicado su nombre y apellidos en el Speak Up Channel) o desea permanecer en el anonimato, para lo que habrá tenido que configurar un buzón seguro, recibirá un acuse de recibo en un plazo de 7 días.

Las siguientes son las diferentes fases del proceso de gestión de una comunicación:

### 4.1 Evaluación de la comunicación

Tras recibir la comunicación, Cumplimiento Corporativo decidirá si procesarla o no en base a la información facilitada por la parte informante. La comunicación quedará descartada en las siguientes situaciones:

- Si los hechos comunicados no están relacionados con una posible Infracción.
- Si la comunicación está manifiestamente infundada.

# amadeus

- Si la parte informante no facilita información suficiente como para la verificar los hechos y, si después de solicitarle más información, no la aporta.

Si una comunicación no está sujeta a la Política de comunicaciones internas, el departamento de Cumplimiento Corporativo derivará dicha comunicación de la forma que corresponda.

Se llevará a cabo una verificación de los hechos si se considera que la comunicación incluye suficiente información después de un análisis preliminar de estos. Dependiendo de la naturaleza y de la dimensión de la presunta Infracción, la alegación podría:

- investigarse por parte de Amadeus;
- remitirse a una parte externa, como un bufete de abogados o un asesor en materia de investigación; o
- remitirse a la policía o a una agencia reguladora o de ejecución.

La verificación de ciertas comunicaciones deberá considerarse una prioridad debido a los hechos alegados. Concretamente, los hechos más relevantes serán aquellos que estén relacionados con situaciones que puedan considerarse de corrupción, que incurran en una potencial responsabilidad penal, que sean contrarias al Derecho (como el acoso sexual), que puedan afectar a la reputación de la empresa, que puedan tener un impacto económico significativo para la empresa o que afecten a sus ejecutivos o a un gran número de sus empleados.

## 4.2 Investigación de la comunicación

Los hechos se investigarán y verificarán si, después de una revisión preliminar de los hechos, el equipo de Cumplimiento Corporativo considera que existe una sospecha razonable de que se haya incurrido en una posible conducta indebida.

Cumplimiento Corporativo liderará las investigaciones (con la excepción de lo mencionado anteriormente en la Sección 3.5) y acometerá las iniciativas y entrevistas (p. ej., partes afectadas y testigos) que considere necesarias. Todos los empleados de Amadeus tienen la obligación de cooperar con la investigación.

En cuanto a la investigación de las comunicaciones, se seguirán esta Política y el Protocolo de investigaciones a fin de garantizar que estas últimas se realizan de una forma coherente que garantice el seguimiento de un procedimiento establecido en todos los casos.

## 4.3 Resultado de la investigación

Una vez concluida la investigación independiente y objetiva de los supuestos hechos, el equipo de Cumplimiento Corporativo reflejará en un informe escrito la información y las conclusiones a las que haya llegado en base a los hechos recopilados durante la investigación. Pueden darse dos situaciones:

# amadeus

- La comunicación queda justificada si puede demostrarse que al menos uno de los hechos comunicados constituye una Infracción.
- La comunicación no queda justificada si no puede demostrarse que al menos uno de los hechos comunicados constituye una Infracción.

## 4.4. Retención de los datos personales

Durante el proceso de gestión de comunicaciones, la Empresa cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de forma que la información almacenada quede protegida.

Después de la investigación, los datos personales que se hayan facilitado a través del Speak Up Channel y los que se hayan recopilado durante el proceso de investigación quedarán almacenados en un repositorio confidencial.

Amadeus podrá asimismo divulgar datos personales según lo exigido por la ley, los requerimientos o los ordenamientos cuando así lo soliciten el gobierno o las autoridades policiales, o según lo exija o permita la ley. Además, se podrá solicitar a una parte informante que dé testimonio ante las autoridades policiales pertinentes o que, de otro modo, proporcione pruebas en la medida en que lo exija la ley o la orden de un tribunal.

## 5 Presentación de informes

El departamento de Cumplimiento Corporativo informará periódicamente al Comité de Auditoría de Amadeus sobre:

- Los datos estadísticos y la naturaleza de las reclamaciones recibidas.
- Las reclamaciones recibidas a través del Speak Up Channel, el estado de los análisis de las investigaciones y las investigaciones pertinentes concluidas, en caso de que tengan un impacto sustancial sobre la reputación de Amadeus o puedan tener un impacto financiero significativo sobre la empresa.

Toda la información que se comparta será anonimizada, siempre que no exista ningún imperativo legal preeminente.

Los departamentos o unidades de negocio que se hayan identificado en las reclamaciones participarán en el diseño de cualquier plan correctivo que se lleve a cabo. Asimismo, implementarán y supervisarán su implementación. Cumplimiento Corporativo compartirá todos los planes correctivos con Auditoría Interna del Grupo, por si esta puede proporcionar asistencia en las áreas afectadas como parte del plan de auditoría grupal programado.

## 6 Procedimiento de excepciones

Todas las excepciones o limitaciones a la implementación y validez de esta Política (por ejemplo, debido a la existencia de limitaciones legales) deberá contar con la aprobación del jefe de la oficina de Riesgos y Cumplimiento (Chief Risk & Compliance Officer) del Grupo Amadeus.

Todas las empresas de Amadeus deberán garantizar que esta Política se encuentra vigente para todas las personas que se encuentren dentro de su respectiva competencia, independientemente de su antigüedad en la empresa, de la duración de su contrato laboral, etc.

La dirección deberá asegurarse de que la Política esté permanentemente a disposición de todas las personas y que esta sea accesible para ellas (ya sea en su versión original en inglés o debidamente adaptada al idioma y a las normativas locales, en conformidad con el Procedimiento de excepciones que se ha descrito anteriormente).

## 7 Responsabilidad y orientación adicional

El responsable de esta Política es el departamento de Cumplimiento Corporativo que supervisará y gestionará la Política, creará y mantendrá los procedimientos y las directrices que la respalden 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.

Todas las preguntas o peticiones de aclaración sobre cualquier asunto que pudiesen surgir en virtud de esta Política podrán dirigirse al departamento de Cumplimiento Corporativo.

## **Anexo 1**

# **Amenazas y tentativas de represalia en conformidad con el artículo 19 de la Directiva UE 2019/1937**

- a. Suspensión, despido, cese o medidas equivalentes
- b. Relegación o denegación de ascensos
- c. Cambio de funciones, cambio en la ubicación del puesto de trabajo, reducción de salario, cambios en el horario laboral
- d. Denegación de formación
- e. Evaluación de rendimiento o referencia laboral negativas
- f. Imposición o gestión de medidas disciplinarias, represalias u otras sanciones, incluidas las sanciones financieras
- g. Coacción, intimidación, acoso u ostracismo
- h. Discriminación, trato desfavorable o injusto
- i. Rechazo a convertir un contrato de empleo temporal en uno permanente, siempre que el trabajador tuviese expectativas legítimas de recibir un empleo permanente
- j. No renovación de un contrato de empleo temporal o la rescisión anticipada de este
- k. Daños, incluyendo a la reputación de la persona (especialmente en las redes sociales) o pérdidas financieras, incluida la pérdida de negocio y la pérdida de ingresos
- l. Inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo formal o informal del sector o de la industria, lo que podría significar que esa persona no pueda encontrar empleo en el sector o en la industria en el futuro
- m. Rescisión anticipada o cancelación de un contrato de bienes o servicios
- n. Cancelación de una licencia o permiso
- o. Derivaciones psiquiátricas o médicas