

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

Amadeus provee de soluciones tecnológicas para el sector mundial de los viajes y el turismo. Entre los grupos de clientes de la compañía, destacan proveedores, como aerolíneas (regulares, *low cost* y de vuelos chárter), hoteles (independientes y cadenas), empresas de alquiler de coches, compañías ferroviarias, líneas de ferry, líneas de crucero, compañías de seguros, tour operadores; distribuidores de productos turísticos, como agencias de viajes tradicionales y *online*, y viajeros (de empresas y particulares).

Amadeus ofrece a sus clientes servicios a través de dos líneas de negocio:

- Distribución: Prestación de servicios de distribución indirecta. Actúan como una red mundial ofreciendo soluciones completas de búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para proveedores de viajes y agencias de viajes.
- Soluciones tecnológicas: Ofrecen a los proveedores de viajes una cartera de soluciones que facilitan ciertos procesos empresariales esenciales, como reservas, emisión de billetes, gestión de inventario, control de salidas de vuelos y tecnologías de comercio electrónico.

Alcance geográfico

La compañía cuenta con 73 organizaciones comerciales, 3 oficinas principales, 4 oficinas regionales y 16 centros de I+D¹. El grupo tiene empresas en 76 países de los cinco continentes. Amadeus opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Asia (19): Arabia Saudí, Catar, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Israel, Japón, Jordania, Líbano, Kazajistán, Malasia, Singapur, Siria, Tailandia, Taiwán, Yemen.
- África (11): Argelia, Costa de Marfil, Egipto, Ghana, Kenia, Libia, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Sudán, Túnez.
- América (14): Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, EEUU, Honduras, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.
- Europa (31): Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Macedonia, Malta, Noruega, Polonia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Rusia, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania.
- Oceanía: Australia

¹ [Amadeus datos y cifras](#)

Cifras relevantes para la empresa

Amadeus ha obtenido unos ingresos en 2016 de 4.472,9 millones de euros. El resultado antes de impuestos equivale a 1.143,8 millones de euros

A 31 de diciembre de 2016 el grupo cuenta con un total de 15.380 empleados.

Normativa Internacional

Amadeus no informa sobre su respeto a ninguna Normativa Internacional en materia de corrupción.

Estándares voluntarios

Amadeus no informa sobre su adhesión a ningún estándar voluntario en materia de corrupción.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información en materia anticorrupción de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe financiero 2016. Informe de Auditoría, Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016	
Informe Global 2016	
Informe de Gobierno Corporativo 2016	
Code of ethics and business conduct	
Reglamento del Consejo de Administración	
Resumen del ejercicio 2016	
Estrategia fiscal de Amadeus	
Informe Anual 2015 de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de Amadeus IT Holding, S.A.	
Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones sobre la reelección de otros Consejeros distintos de los independientes	
Política de Selección de Consejeros	
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas	
Estatutos Sociales de Amadeus IT Group, S.A.	
Informe Anual del Consejo de Administración de Amadeus IT Group S.A. correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016	
Resumen del ejercicio 2016	
Informe financiero 2016. Informe de Auditoría, Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016	
Informe Global 2016	

2. Tabla de resultados

TABLA 1: Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	VALORACIÓN
COHERENCIA INSTITUCIONAL	0,25
DEBIDA DILIGENCIA	0,36
FISCALIDAD Y BLANQUEO DE CAPITALS	0,00
RENDICIÓN CUENTAS	0,14
TOTAL EMPRESA	0,21

TABLA 2: Nivel de cumplimiento de los indicadores cualitativos

DIMENSIÓN	INDICADORES REPORTADOS	
	NÚMERO	PORCENTAJE
COHERENCIA INSTITUCIONAL	1	13%
DEBIDA DILIGENCIA	1	9%
FISCALIDAD Y BLANQUEO DE CAPITALS	0	0%
RENDICIÓN CUENTAS	1	13%

3. Contexto general

Amadeus es una empresa dedicada al sector del viaje, enfocándose en dos líneas de negocio: soluciones tecnológicas para aerolíneas y distribución de servicios turísticos. En 2016, obtuvo unos ingresos de 4.473 millones de euros y un beneficio ajustado de 911 millones de euros. De los ingresos, un 65% procedieron de la distribución y 35%, de las soluciones tecnológicas.

Amadeus es una empresa con un fuerte componente tecnológico que como se ha señalado anteriormente opera en más de 190 países, tiene presencia en más de 70 y a 31 de diciembre de 2016 contaba con 15.380 empleados.

Entre sus clientes están aerolíneas (regulares, low cost y de vuelos chárter), hoteles (independientes y cadenas), empresas de ferri, líneas de crucero, compañías de seguros, tour operadores; distribuidores de productos turísticos, como agencias de viajes tradicionales y online, y viajeros (de empresas y particulares).

En 2016, Amadeus compró la estadounidense Navitaire, enfocada a al segmento de las aerolíneas de bajo coste e híbridas y con una base de clientes de más de 50 operadores. Con dicha compra, Amadeus incorporó 600 empleados a su plantilla. Asimismo, Amadeus IT Holding S.A. finalizó la absorción de Amadeus IT Group, creando la nueva cabecera del grupo denominada Amadeus IT Group S.A.

Tanto en su informe, como en documentos de política de la empresa, se propone como una compañía que considera la Responsabilidad Social Corporativa como parte de la estrategia integral empresarial. El único documento público es el Código de Conducta Profesional, que asume un compromiso con la legislación y estándares éticos generales y recoge aspectos algo más concretos como el compromiso ambiental, el conflicto de interés, los datos personales, las relaciones con terceros o el cuidado de los bienes y equipo de la empresa. Además del Código, cuenta con múltiples políticas, que no son públicas, que completarían en parte su compromiso teórico con la responsabilidad social y abarcan aspectos como la corrupción, políticas antimonopolio y competencia o las contribuciones políticas, entre otros.

Amadeus está incluida en el los siguientes índices relacionados con la RSC y que incluyen temas relacionados con la corrupción: Índice Dow Jones de Sostenibilidad y el FTSE4Good y desde 2011, adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Entre los riesgos que señala Amadeus en su matriz de materialidad, cabe señalar la transparencia e integridad y la seguridad de los datos, ambos aspectos con una importancia bastante alta tanto para los grupos de interés como para Amadeus. La transparencia e integridad cobra importancia para el grupo ya que Amadeus provee servicios tecnológicos, no sólo a empresas privadas, sino también a organismos públicos. El alcance geográfico del grupo remarca este riesgo pues Amadeus tiene presencia en 5 países que, según el índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional, cuentan con índice de corrupción extremo, 38 países con índice alto y 21 con un grado medio. Amadeus también señala como un asunto material la Anticorrupción.

En la actualidad hay un fuerte debate sobre las consecuencias tributarias que pueden derivarse de la realización de transacciones comerciales electrónicas. El comercio electrónico de bienes y servicios ha favorecido la deslocalización de las actividades

económicas y la creación de un mercado global han generado un riesgo importante en relación a la disminución de los ingresos tributarios por parte de los Estados por cuatro factores como señala Noceta (2006)²: Dificultades en la calificación de las rentas obtenidas por la realización de transacciones telemáticas; Dificultades en la localización de las actividades comerciales telemáticas; Dificultades en la cuantificación de las transacciones telemáticas; Dificultades en el control de las transacciones telemáticas.

4. Análisis

4.1. Posicionamiento y coherencia institucional

Amadeus cuenta con un Código de Conducta y Conducta Profesional, sólo disponible en las páginas en inglés del grupo, en el que se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en los países en los que opera. Éstas incluyen, aunque no están limitadas, a leyes y regulaciones relacionadas con seguridad y salud, trabajo, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad, competencia y antimonopolio, cuestiones medioambientales, licitaciones públicas, antifraude y blanqueo de capitales. El compromiso del código es genérico y no hay un apartado específico contra la corrupción.

Además del código, Amadeus detalla una serie de políticas del grupo como la Política de representación y regalos, Política Antifraude, Política Anti-soborno o la política “Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento”. Estas políticas no son públicas, por lo que no se puede evaluar el alcance y el rigor de las mismas.

El consejo de administración de Amadeus cuenta con 6 consejeros independientes de 10, aunque una plaza del consejo está vacante; y se limita su permanencia a 12 años, tal y como establece la legislación.

En su reglamento del consejo establece que los consejeros independientes serán seleccionados por sus conocimientos y experiencia y la propuesta de cada consejero deberá ir acompañada de un informe justificativo en el que se valore “la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto”; además establecen que el consejero no tendrá vínculos profesionales o personales que condicionen sus decisiones. Asimismo, pueden pedir ayuda a expertos cuando lo requiera la situación, pero no consta de que haya ningún tipo de formación para los miembros del consejo.

El reglamento del consejo contempla que todas las comisiones del mismo estén presididas por consejeros independientes. El mandato del presidente de las comisiones está limitado a dos años, pero se podrá reelegir al mismo en un año tras su cese. Amadeus limita en 6 el número de consejos de los que pueden formar parte sus consejeros, además del suyo.

En cuanto al conflicto de interés, es relevante señalar que Amadeus establece las condiciones en las que un consejero pudiera verse en un conflicto de interés, en cuyo caso, no participaría en las decisiones o votaciones sobre ese tema, salvo cuando las decisiones

² http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/fiscalidad_internacional/120_Nocete.pdf

afecten a su condición de consejero, como su designación o revocación para cargos en el órgano de administración u otros de análogo significado.

No existe evidencia de que Amadeus disponga de una política para evitar las puertas giratorias en su consejo. De hecho, la única consejera fue hasta el 1 de noviembre Miembro externo del Comité de Política Financiera del Banco de Inglaterra³.

La gestión de riesgos es una de las tres tareas generales asignadas a la comisión de auditoría, pero no se hace ninguna mención específica a su responsabilidad sobre los riesgos asociados a la corrupción. No obstante, la comisión de auditoría, en su informe del año 2016 afirma haber tratado el mapa de riesgos de la sociedad, en el que está incluido, aunque en ningún documento público explicado, la materia "anti-corrupción".

En cuanto al lobby, Amadeus no hace ninguna referencia a tal actividad, aunque sí menciona en sus relaciones institucionales el "asesoramiento a los responsables políticos de todo el mundo" y su colaboración con asociaciones del sector. No obstante, sí está registrado en la UE como "grupos de presión dentro de las empresas y asociaciones comerciales, empresariales o profesionales" y estima un gasto en dichas actividades en 2016 de 250.000 euros⁴.

En su código ético, Amadeus rechaza los pagos ilícitos a partidos y candidatos, pero no hace referencia a otro tipo de contribuciones políticas o donaciones. El grupo cuenta con una Política de contribuciones políticas y grupos de interés, pero no es pública.

4.2. Debida diligencia en materia de corrupción

Amadeus recoge un rechazo genérico a la corrupción en su Código Ético y de Conducta en los Negocios que incluye el cumplimiento de los estándares legales, fiscales, de la normativa de competencia y anti-trust, contra el soborno o contra blanqueo de capitales, entre otras. Además, completa estos compromisos con una serie de políticas internas en materia de corrupción como "Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento", Política de Contribuciones Benéficas o la Política de Contribuciones Políticas y grupos de interés, pero no son públicas por lo que no podemos evaluar su contenido y alcance. En su análisis de materialidad, también señala la Anticorrupción como un asunto material, pero no detalla en ningún documento público a qué se refiere o qué abarca en ese asunto.

Amadeus no cuenta con una política de lucha contra la corrupción que sea pública, de manera recurrente habla sobre la "Anti Bribery and Corruption Policy" pero no se ha podido tener acceso a ella.

Entre la información disponible no se puede determinar la postura de Amadeus respecto a los pagos de facilitación, a las aportaciones a partidos políticos ni a las donaciones y patrocinios, pero en el Código Ético sí desarrolla levemente la regulación de los regalos, invitaciones o entretenimiento y el conflicto de interés. Respecto a los regalos, invitaciones o entretenimiento establecen que los empleados no deben ni pedir ni ofrecer ni prometerlos ni de/a clientes, proveedores u otros grupos de interés. No los define ni limita

³ <https://www.ft.com/content/0c0e64ee-2091-39ec-aaf8-6264ffab4c20>

⁴ [Transparency Register UE](#)

su importe y se refiere a su conveniencia cuando sean modestos, apropiados y legales. Para resolver esta indefinición, el propio código remite a los empleados la Política de representación y regalos, pero no es pública. Asimismo, en el código remite al anexo b, en donde teóricamente se detallan los regalos inadecuados, pero el anexo b no está adjunto al código disponible en la web.

Amadeus también rechaza directamente el conflicto de interés en su Código Ético, para el que aporta una definición y ciertas situaciones muy genéricas. Para resolver esta imprecisión presenta un árbol de preguntas que se debe hacer el empleado para determinar si existe o no conflicto de interés en cada situación.

Asimismo, Amadeus cuenta con una Política de contribuciones políticas y otros grupos de interés y otra sobre contribuciones benéficas, pero ninguna de las dos es pública. En el código se limitan a afirmar que no se realizarán pagos ilícitos a partidos o candidatos para conseguir o mantener negocios, pero no menciona nada de los pagos lícitos y contribuciones.

La información publicada por Amadeus es muy limitada. No aportan información sobre los riesgos en materia de corrupción ni se menciona ningún programa anticorrupción en el seno de la empresa ni de formación específica en el ámbito de la corrupción. Sin embargo, publican en su Informe Global, que en 2016, 11 miembros de la alta dirección, el 3%, recibieron formación sobre la Política Antifraude.

Afirman que anualmente a todas las empresas del grupo se envía un cuestionario de autoevaluación del cumplimiento de las políticas internas del grupo, en el que se identifican posibles señales de alerta y los resultados de estas encuestas se reenvían a los departamentos regionales encargados. Esta información no se puede considerar equivalente a un programa anticorrupción establecido y además, el resultado de estas encuestas no es público.

En cuanto a su relación con sus proveedores, Amadeus informa de que al no tratarse ni de una fábrica ni de una empresa manufacturera, su exposición a proveedores que no cumplan los requisitos sociales y ambientales mínimos es muy limitada. Asimismo, se refieren a una política de compras que tiene en cuenta aspectos de responsabilidad social pero no publica su contenido. No hay evidencia de que exista un programa de control de proveedores y afirman que están definiendo una campaña sobre políticas y procedimientos anti corrupción para sus socios de negocio.

Amadeus, a pesar de contar con su procedimiento interno: "Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento", no aporta ninguna información sobre cómo evita conductas anticompetitivas, anti trust o prácticas monopolísticas. Esta información resulta relevante precisamente en 2016, cuando Amadeus compró al proveedor estadounidense de soluciones informáticas para compañías aéreas, Navitaire, hecho por el cual la Comisión Europea, a instancia de la Autoridad de competencia y mercados del Reino Unido, Austria, Alemania y España, investigó la adquisición⁵; y cuando en Estados Unidos, American Airlines ganó un juicio contra Sabre (otro intermediario, competidor de Amadeus) en el que comentó que Sabre, Amadeus y Travelport (los tres principales sistemas de distribución global) no competían entre sí⁶.

⁵ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-106_en.htm - http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-106_en.htm

⁶ [American Air wins its five year old anti-trust lawsuit against Sabre](#)

4.3 Fiscalidad y blanqueo de dinero

Según la metodología del Observatorio de RSC, Amadeus cuenta con un total de 29 sociedades domiciliadas en países y territorios considerados o bien paraíso fiscal (2 sociedades) o nicho fiscal (27 sociedades).

Amadeus tiene filiales en los siguientes países considerados paraísos fiscales según el Real Decreto 1080/91 y sus posteriores modificaciones y listado de la OCDE:

- Líbano y Jordania.

Los países en los que tiene presencia Amadeus y son considerados nichos fiscales por la organización Tax Justice Network y Parlamento Europeo son:

- África del Sur, Arabia Saudita, Bolivia, Delaware (EEUU), Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Ghana, Hong Kong, Irlanda, Malta, Países Bajos (Holanda), Paraguay, Singapur, Suiza, Taiwan y Uruguay.

Nombre de la Sociedad	Jurisdicción	Actividad
Amadeus GTD Southern Africa Pty Ltd.	África del Sur	Distribución
Amadeus Integrated Solutions Pty Ltd.	África del Sur	Distribución
Tshire Travel Solutions and Services (PTY) Ltd.	África del Sur	Distribución
Amadeus Saudi Arabia Limited	Arabia Saudita	Distribución
Amadeus Bolivia S.R.L.	Bolivia	Distribución
Amadeus Global Operations Americas Inc.	EEUU Delaware	Proceso de datos
NMTI Holdings, Inc.	EEUU Delaware	Tenencia de valores
Moneydirect Americas Inc.	EEUU Delaware	Desarrollo informático
Amadeus Gulf L.L.C.	Emiratos Árabes Unidos	Distribución
Amadeus Marketing Phils Inc.	Filipinas	Distribución
Navitaire Philippines Inc.	Filipinas	Desarrollo informático
Amadeus Marketing (Ghana) Ltd.	Ghana	Distribución
Amadeus Hong Kong Ltd.	Hong Kong	Distribución
Amadeus Marketing Ireland Ltd.	Irlanda	Distribución
Moneydirect Limited	Irlanda	Servicio de pagos electrónicos
Jordanian National Touristic Marketing Private Shareholding Company	Jordania	Distribución
Amadeus Lebanon S.A.R.L.	Líbano	Distribución
Amadeus GTD (Malta) Limited	Malta	Distribución
Amadeus Finance B.V.	Países Bajos (Holanda)	Actividades financieras

iTesso B.V.	Países Bajos (Holanda)	Distribución y desarrollo informático
ITS RezExchange B.V.	Países Bajos (Holanda)	Distribución y desarrollo informático
NMC Eastern European CRS B.V.	Países Bajos (Holanda)	Distribución
Pyton Communication Services B.V.	Países Bajos (Holanda)	Distribución
Amadeus Paraguay S.R.L.	Paraguay	Distribución
Amadeus GDS Singapore Pte. Ltd.	Singapur	Distribución
UFIS Airport Solutions Pte Ltd	Singapur	Desarrollo informático
Amadeus Marketing (Schweiz) AG	Suiza	Distribución
Amadeus Taiwan Co. Ltd.	Taiwan	Distribución
CRS Amadeus América S.A.	Uruguay	Apoyo regional

Amadeus no aporta demasiada información sobre su presencia en paraísos fiscales, salvo la genérica aparecida en el anexo de las cuentas anuales. En su política fiscal, Amadeus establece como uno de sus principios la “exclusión del uso de jurisdicciones de baja o nula tributación, especialmente paraísos fiscales, para canalizar artificialmente sus operaciones, o estructuras fiscales complejas inconsistentes con el negocio con el objetivo de ahorrar impuestos”. A pesar de esta declaración, no define qué listados toma en consideración para determinar qué países son paraísos fiscales ni explica la necesidad ni la actividad que desarrollan sus compañías situadas en paraísos fiscales.

A pesar de las limitaciones sobre la información en materia fiscal, en función de la información aportada en el Anexo I de las Cuentas Anuales sobre sociedades dependientes, se considera que las 10 sociedades ubicadas en paraísos o nichos fiscales que no se dedican a la distribución ofrecen dudas en cuanto a que su actividad tenga que ver con la operativa propia de negocio debido a su actividad (financiera o instrumental) o a la ubicación de las mismas y a la gestión de operativa en terceros países. Estas dudas no son susceptibles de disiparse al no aportar la empresa mayor información sobre su actividad en estos territorios. Este es el caso de Delaware, Filipinas, Holanda, Irlanda, Singapur o Uruguay.

No se tiene acceso al número de empleados vinculados con las sociedades situadas en paraísos y/o nichos fiscales, facturación, beneficios e impuestos pagados. La empresa no detalla el número de trabajadores, directos e indirectos, adscritos a cada país, y a cada una de las sociedades.

No obstante, sí detalla en el Informe de Gobierno Corporativo las operaciones intragrupo realizadas en las que participan sociedades radicadas en paraísos fiscales, que superaron los 5 millones de euros en 2016 y fueron operaciones de tráfico comercial relativas a la distribución del Sistema Amadeus. Del resto de las operaciones, en las Cuentas Anuales Consolidadas afirma que “las transacciones entre el Grupo y sus sociedades dependientes, las cuales son entidades relacionadas con la Sociedad, han sido eliminadas en la consolidación”. Sería deseable que la empresa presentara información más detallada respecto a las operaciones intragrupo puesto que tener conocimiento de estas operaciones es fundamental para poder deducir si la empresa está operando a través de su estructura societaria para implementar estrategias de optimización fiscal.

Pese a los compromisos de Amadeus en materia fiscal y de responsabilidad social, la información de la compañía en relación a su contribución en los países en los que tiene presencia y a través de sus sociedades dependientes es nula. No hay información del pago de impuestos desglosado por país, ni de ninguna otra partida relevante como facturación, beneficios, cálculo de base imponible o número de empleados.

En cuanto a subvenciones recibidas, Amadeus no aporta información; sólo menciona que reciben incentivos fiscales como disminución de impuestos a pagar en relación a los gastos de investigación y desarrollo incurridos. Afirma que “estos incentivos son, en sustancia, subvenciones públicas”, sin embargo, en el análisis realizado no se ha podido contrastar la cuantía de los incentivos que ha recibido la empresa por país, ni en concepto de qué le han sido otorgados ya que se contabilizan en “otros gastos de explotación” por lo que no se pueden cuantificar. También informan de que cuando reciben préstamos del gobierno a un tipo de interés por debajo del mercado el beneficio también es considerado como un incentivo a gastos de investigación.

Amadeus no detalla su estructura societaria a través de participaciones directas e indirectas en aquellas sociedades con una participación superior al 5% del capital. De la información que aparecen en los anexos de las cuentas anuales se extrae que el grupo está conformado por más de 120 sociedades entre dependientes y asociadas. En los anexos de las cuentas anuales, se estructuran las sociedades dependientes en Desarrollo informático, apoyo regional, distribución, intermediación, tenencia de valores, actividades financieras, gestión del grupo, procesos de datos, servicios de pago, entre otros. Sería deseable que Amadeus informase de la estructura societaria con el cruce entre participadas para poder conocer a través de qué empresas Amadeus es accionista sobre el resto de entidades dependientes, cuando la participación es indirecta.

En relación al impuesto de sociedades, en las cuentas anuales consolidadas del Grupo, Amadeus informa que “Las sociedades dependientes que forman el Grupo son individualmente responsables de sus obligaciones fiscales en su respectivo país de residencia, sin que exista tributación consolidada del Grupo”. Informa sobre el tipo nominal español, que es del 25% y del tipo efectivo es del 28,2%. Amadeus aporta de forma global información sobre deducciones, exenciones y créditos fiscales, pero esta información fiscal no es desglosada por país. La falta de información más transparente y con un desglose por país sobre deducciones, exenciones y créditos fiscales que sea aplicado para el pago de impuestos sobre los beneficios es relevante pues en algunos casos puede condicionar la imputación de beneficios en un país u en otro en base a este tipo de incentivos fiscales.

4.4. Detección, respuesta y rendición de cuentas

Amadeus no aporta información sobre los controles no financieros de la empresa orientados a prevenir la corrupción. La información genérica que proporciona, se limita a explicar su sistema de “Tres líneas de defensa y control combinado” que consiste en una primera línea dirigida a la dirección ejecutiva, la dirección y el personal y su obligación y responsabilidad de evaluar, controlar y mitigar los riesgos; una segunda línea, que abarca sus departamentos de control interno y la tercera, la auditoría interna.

Sobre los controles financieros, la información también es genérica, limitándose a la anteriormente descrita y a la solicitada en el Informe de gobierno corporativo sobre los

sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera.

La empresa no aporta información sobre los resultados de sus auditorías de corrupción. Aunque no hay constancia de ellas, Amadeus afirma que una de las funciones la auditoría interna es evaluar la efectividad de los controles internos contra el fraude y la corrupción, pero no informan de su periodicidad o resultados.

En cuanto a la auditoría externa, anualmente, la comisión de auditoría evalúa la independencia de la empresa auditora y publica un informe al respecto, en el que detalla los servicios facturados por la empresa auditora tanto de auditoría como de otros servicios. Amadeus no limita los servicios que pueda prestar la empresa auditora, de hecho, en 2016 sólo el 55% de los servicios facturados por la empresa auditora correspondían a los servicios de auditoría legal. Amadeus lleva 11 años consecutivos trabajando con la misma empresa -Deloitte- y no detallan límites para trabajar con la misma empresa auditora. La empresa es elegida por la Junta General, a propuesta de la Comisión de auditoría, pero no se ha encontrado evidencia de que la Junta apruebe su remuneración. No hay evidencia de que la Comisión de Auditoría tenga en cuenta otras opciones a la hora de emitir su recomendación a la Junta.

En cuanto a subvenciones recibidas, la única información en la documentación de Amadeus analizada es la que aparece en el índice GRI del informe global en el que afirma que no ha recibido ninguna subvención en 2016, sin mencionar ni detallar los incentivos fiscales. Al no recibir subvenciones públicas, como tales, la empresa no está obligada a informar según la ley de transparencia. A pesar de no estar obligado por la ley, sería importante que Amadeus facilitara más información sobre sus subvenciones, contratos públicos, ayudas de diferentes instituciones y la relación que mantiene con las diferentes administraciones, ya que provee servicios tecnológicos, no sólo a empresas privadas, sino también a organismos públicos⁷ y recibe ayudas de otros organismos en el registro de lobistas de la UE informa que en 2016 recibió de instituciones de la Unión Europea 519.479 euros.

Amadeus informa de que en 2016 no tuvo ni multas ni sanciones significativas (mayores a 50.000 euros). En cuanto a litigios, sólo informa de los procedimientos que mantiene abiertos con las diversas agencias tributarias. No obstante, no informa de otros litigios como la demanda colectiva a la que se enfrenta junto con sus competidores en Nueva York por prácticas monopolísticas, el caso Gordon.⁸

La compañía señala la existencia de un canal de denuncias como mecanismo de ayuda a preservar la integridad dentro de la compañía. El mismo permite de forma anónima denunciar conductas poco éticas en las operaciones financieras de la empresa o sus trabajadores; y también informa del tratamiento confidencial de las denuncias. Sin embargo, afirman que no se han registrado incidencias como parte de este procedimiento. El canal está abierto únicamente a empleados de la compañía.

⁷ Por ejemplo, Paraguay, con índice de corrupción alto, tiene contratos públicos con Amadeus. <https://www.contrataciones.gov.py/licitaciones/adjudicacion/contrato/305006-amadeus-paraguay-s-r-l-1.html>

⁸ [Airline Ticketing Cos. Hit With Another Antitrust Action](#)
[Gordon et al v. Amadeus IT Group, S.A. et al, No. 1:2015cv05457 - Document 170 \(S.D.N.Y. 2016\)](#)

5. Conclusiones

La valoración global de la transparencia de Amadeus en el ámbito de Corrupción es de **0,21** sobre un máximo de 4, lo que equivale a una **información anecdótica** de acuerdo con la metodología utilizada.

Es evidente que Amadeus no informa sobre la gestión anticorrupción de la empresa, de hecho, ni siquiera sus políticas son públicas por lo que se puede concluir que no cumple con las expectativas de sus grupos de interés, incluidas en su análisis de materialidad, respecto a transparencia e integridad y a anticorrupción.

La información pública de Amadeus, incluso la contenida en el Informe Anual, que teóricamente está elaborada según el G4 de GRI, es incompleta y desarrolla ampliamente los aspectos de negocio frente a otros que prácticamente ni se mencionan o se referencian siempre en un tono positivo.

A pesar de que la enumeración de sus políticas anticorrupción cubre un espectro bastante amplio, al desconocer su contenido, su gestión y sus principales acciones durante el año no se puede concluir que realmente cuenten con un sistema de gestión anticorrupción en el grupo. La sola mención de sus políticas no hace que éstas se estén implementando y sean adecuadas.

En la elaboración del análisis de materialidad, Amadeus ha tenido en cuenta la importancia de cada asunto para los grupos de interés. Estos grupos están definidos de forma genérica y no se detallan los verdaderos interlocutores que se hayan detrás. Por ejemplo, afirman que un grupo de interés es Sociedad y Medioambiente, pero no se sabe quién representa a este grupo de interés para generar un diálogo y poder establecer sus expectativas. Los canales de comunicación descritos para los grupos de interés, también son muy genéricos, en ocasiones unidireccionales, como los comunicados de prensa, y se desconoce su uso real y efectividad, como en el caso de las redes sociales o el buzón de "Industry Affairs".

A pesar de haber realizado esta matriz de materialidad, el esquema y contenido de la memoria no incluye muchos de esos asuntos materiales, en el caso que nos ocupa anticorrupción, por lo que se podría cuestionar la validez de la memoria para rendir cuentas del esfuerzo del grupo por cumplir con las expectativas de sus grupos de interés y la transparencia de Amadeus.

Asimismo, el alcance de la memoria es muy limitado. Además de que prácticamente sólo desarrolla aspectos económicos y algo los medioambientales, los datos siempre son generales o por regiones, sin dividirlos por países; consolidados y no consideran la relevancia e impacto de los asuntos tratados, incluso habiéndolos definido en su matriz de materialidad.

La comparabilidad de los datos presentados en la memoria respecto a otros años es variable. Hay datos como los económicos, de los que se presentan cifras de los 3 u 2 últimos años; de los resultados ambientales, de los últimos 5 años y de empleados varía de datos que no se comparan, como los empleados formados en política antifraude, a datos de los que se muestran los tres últimos años. A pesar de este criterio variable, la mayor parte de los datos son comparables dentro de la misma empresa, pero no facilitan datos del sector o la competencia que puedan ayudar a la comparabilidad con otras empresas o dentro del sector.

El informe es claro, pues se presenta de manera clara y narrativa la información pues en muchos casos no se apoya con datos. En general, la información ofrecida tiene un claro sesgo positivo y de declaración de intenciones sin ofrecer información suficiente para corroborar dichas afirmaciones.

El Informe Anual fue verificado bajo un enfoque de aseguramiento limitado por Pricewaterhouse Coopers, la información relativa al sistema de control interno sobre la información financiera del Informe de Gobierno Corporativo fue revisado por Deloitte y las cuentas anuales tanto las individuales como las consolidadas fueron auditadas por Deloitte, por lo que se puede inferir su veracidad y fiabilidad.