

amadeus

Informe Global 2023

Análisis de la actividad
empresarial, financiera y
de sostenibilidad

It's how travel works better.

AMADEUS

Informe Global 2023

Análisis de la actividad empresarial,
financiera y de sostenibilidad

La finalidad de este Informe Global es ofrecer una visión completa y transparente de las actividades, operaciones y resultados de Amadeus durante 2023. Hemos tenido en cuenta una perspectiva amplia, que incluye cuestiones económicas, sociales y medioambientales.

La versión PDF de este informe ha sido diseñada para ser accesible a todos los usuarios. Cumple con el nivel AA de la actual norma europea EN 301 549, las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.1) y la norma PDF/UA.

Para una lectura más interactiva de este informe, puede consultar la versión en línea en amadeus.com/informe-global-2023



GRI 2-22

Mensaje del Presidente del Consejo



Desde el clima extremo y la incertidumbre económica hasta las tensiones geopolíticas y la rápida expansión de la IA generativa, el año 2023 estuvo marcado por un abundante número de retos. A pesar de la abrumadora naturaleza de estos retos, también han supuesto una importante fuente de oportunidades para la innovación y el crecimiento.

Específicamente en el sector de los viajes, en 2023 se ha producido una importante recuperación a nivel mundial. Los datos de ONU Turismo señalan que el turismo internacional se ha recuperado casi en su totalidad de la crisis sin precedentes que trajo consigo la COVID-19, y muchos destinos alcanzaron o incluso superaron las cifras de llegadas previas a la pandemia.

Sobre el trasfondo de importantes sucesos a nivel mundial y la recuperación de los viajes, Amadeus se ha mantenido firme en su propósito de mejorar la experiencia de viaje para todos, en todas partes.

Probablemente, la tecnología no haya progresado nunca tan rápido como lo está haciendo en la actualidad. En efecto, la proliferación de la IA generativa tiene el potencial de cambiar de una manera profunda la forma en que los humanos nos desenvolvemos. Todas las tendencias tecnológicas importantes —ya sea la inteligencia artificial, la biometría o la nube— tienen la capacidad de ejercer un enorme impacto en los viajes. Como industria, debemos estar preparados para adaptarnos, innovar y sacar el máximo partido a la tecnología para brindar mejores experiencias en todo el sector de los viajes.

La preocupación por la sostenibilidad en el sector de los viajes ha aumentado a niveles sin precedentes y no es probable que amaine en el futuro próximo. Reconocemos la importancia de integrar la sostenibilidad en todos los aspectos

GRI 2-22

“Debemos sacar el máximo partido a la tecnología para brindar mejores experiencias en todo el sector de los viajes”.

de nuestro negocio, no solo para abordar el impacto directo que generamos, sino también para apoyar a nuestros clientes y socios, así como para colaborar con las asociaciones del sector, las instituciones académicas y otras entidades. Juntos, podemos convertir los viajes en un motor de cambio positivo para el medioambiente y la sociedad y contribuir a un futuro más sostenible.

Nuestro trabajo y nuestro compromiso con el sector están impulsados por nuestro equipo global y diverso. Nuestro esfuerzo infatigable por fomentar el talento ha empoderado a nuestro equipo humano para desarrollar innovaciones de última generación y dispensar un valor excepcional a nuestros clientes y socios en todo el mundo; y, a su vez, nos esforzamos por crear un lugar de trabajo positivo y ofrecer una dinámica laboral flexible que promueve una conciliación saludable de la vida personal y el trabajo.

Hoy, al mirar al futuro e iniciar nuestra andadura hacia un sector de los viajes que funcione mejor, nos guiamos por nuestra visión a largo plazo, a pesar de las adversidades de volatilidad e incertidumbre que nos depara el futuro inmediato. Confiamos en que el propósito que nos guía, nuestra capacidad financiera y nuestras innovaciones nos permitirán seguir invirtiendo en crear un ecosistema mejor conectado, más sostenible y centrado en el viajero que sea el motor de la industria de los viajes y el turismo a nivel mundial.

Quisiera también expresar nuestra gratitud a nuestros entregados empleados, a nuestros clientes y socios, y a nuestros accionistas por su apoyo inquebrantable. Este informe es un reflejo de los logros de 2023 y del viaje en el que nos hemos embarcado gracias a todas estas personas. Espero que la información sea de su interés.



William Connelly
Presidente del Consejo de Amadeus

GRI 2-22

Mensaje del Consejero Delegado



2023 ha sido un año notable para Amadeus. Un año con un fuerte crecimiento, en un contexto positivo de recuperación de los viajes a nivel mundial. Un año de innovación, con oportunidades vinculadas a la IA generativa en el foco de muchas de nuestras conversaciones. Y también ha sido un año de redefinición, con el lanzamiento de nuestra nueva imagen de marca y un nuevo propósito de la compañía: mejorar la experiencia de viaje para todos, en todas partes, gracias a la innovación, la colaboración y la responsabilidad con las personas, los lugares y el planeta.

Este propósito refleja nuestra ambición de liderar la creación de un ecosistema conectado, sostenible y centrado en el viajero que sea el motor de progreso de toda la industria de los viajes y el turismo. También guía nuestras decisiones y acciones como empresa en nuestro empeño por generar un impacto positivo en el mundo a través de nuestra tecnología, nuestro equipo humano y nuestra cultura.

En 2023, experimentamos un fuerte crecimiento en todos los segmentos del negocio, aumentamos nuestras inversiones en I+D, avanzamos en la transición a la nube y exploramos tecnologías emergentes. También continuamos expandiendo y diversificando nuestro negocio, y lanzamos nuestra marca independiente de pagos, Outpayce.

A lo largo del año conseguimos nuevos clientes y renovamos acuerdos de gran calado en mercados estratégicos que demuestran la confianza que los clientes depositan en nosotros para cubrir las necesidades de los viajeros en toda la experiencia del viaje. Continuamos ampliando el contenido disponible para nuestros vendedores de viajes como Priceline y CWT gracias a acuerdos de distribución con aerolíneas de todas las regiones, como SAS, Air India y Air Canada. También sellamos múltiples acuerdos en nuestra línea de negocio Air IT Solutions con Saudia, Hawaiian Airlines y All Nippon Airways, entre otras aerolíneas. En cuanto a nuestra línea de negocio Airport IT, nos aliamos con el Aeropuerto Internacional de Western Sydney y el Aeropuerto Internacional de Noida, entre otros. Por lo que respecta a Hospitality and Transversal Solutions, anunciamos nuevos acuerdos con un gran número de grupos hoteleros, como Hilton, e iniciamos la implementación de Amadeus Central Reservation System en un nuevo cliente de tamaño medio, aún no desvelado.

Tras estos logros a nivel comercial se encuentra nuestro firme compromiso de proporcionar la tecnología más innovadora y avanzada para impulsar la evolución del sector de los viajes y el turismo. Continuamos siendo líderes en inversión en I+D en el sector de los viajes, y en 2023 invertimos 1.100 millones de euros, un 13 % más que en 2022. El Banco Europeo de Inversiones (BEI) nos concedió un nuevo préstamo de 250 millones de euros para I+D en Europa, lo que eleva la cifra total de

GRI 2-22

“En 2023, experimentamos un fuerte crecimiento en todos los segmentos del negocio, aumentamos nuestras inversiones en I+D, avanzamos en la transición a la nube y exploramos tecnologías emergentes”.

créditos que el BEI ha concedido a Amadeus desde 2021 a 800 millones de euros. En 2023, dimos grandes pasos en nuestra transición a la nube, con especial énfasis en la exitosa migración de todas las aerolíneas de Navitaire a Microsoft Azure. Lanzamos Amadeus Nevio, una generación completamente nueva de tecnología modular de venta minorista para aerolíneas nativa de la nube. También continuamos explorando el potencial de la inteligencia artificial y publicamos los Principios Éticos de la IA de Amadeus, que velan por que la tecnología de IA se diseñe de forma ética, transparente y para un uso responsable.

Al encontrarnos en el centro del ecosistema de los viajes, nuestras alianzas en la industria son cruciales para reforzar nuestra posición en el sector de los viajes. En 2023 logramos hitos muy significativos con nuestro socio estratégico Microsoft, incluyendo la transición a la nube y los modelos fundacionales de IA generativa. En colaboración con Microsoft y Accenture, hemos desarrollado un asistente de viaje interactivo basado en IA generativa para Cytric Easy, que ya está disponible en Microsoft Azure Marketplace. Continuamos trabajando en estrecha colaboración con otros socios estratégicos como IBM y Accenture, y ahora también colaboramos en nuevos proyectos con empresas de la talla de Adobe y Salesforce para crear nuevas posibilidades para los viajes. Con nuestro modelo de colaboraciones, adoptamos —y sobre todo también integramos— nuestras prácticas en los ecosistemas con actores transformadores a lo largo de toda la industria.

En nuestro propósito de hacer que los viajes funcionen mejor con nuestros clientes y socios en todo el mundo, también mantenemos un firme compromiso con nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobierno (ESG), que integramos en todos los aspectos de nuestro negocio. En 2023, reformulamos nuestros

objetivos y nos marcamos como meta alcanzar la neutralidad en carbono como organización en 2025, adelantando el objetivo cinco años desde 2030. También invertimos en CAPHENIA, un futuro productor de gas de síntesis, la materia prima para el combustible de aviación sostenible (SAF) que está considerado uno de los factores clave de la aviación sostenible. Apoyamos a nuestros clientes y socios en su transición hacia la sostenibilidad proporcionándoles soluciones y datos que les permitan medir y reducir su impacto ambiental.

El motor que ha impulsado todo nuestro éxito en 2023 ha sido nuestro equipo humano. Nos esforzamos por ofrecerles un lugar de trabajo seguro, inclusivo y diverso en el que puedan prosperar y crecer. Nuestro equipo global está formado por 18.500 empleados apasionados por los viajes y la tecnología que están entregados a hacer de los viajes un motor de cambio positivo. En 2023, más de 3.250 empleados en 80 oficinas participaron en el Día del Voluntario Amadeus. Se organizaron 110 iniciativas con 90 socios para apoyar el medioambiente, las comunidades de nuestro entorno y los destinos. Asimismo, lanzamos Benevity, una plataforma para impulsar la participación activa en actividades sociales tanto en nuestra empresa como en los entornos donde operamos.

Quiero agradecer a todos nuestros equipos su dedicación y su pasión. También querría manifestar mi agradecimiento a nuestros clientes por su confianza, a nuestros socios por su colaboración y a nuestros accionistas por su apoyo.

Tengo claro que la pasión de las personas por los viajes es más fuerte que nunca y, con la mirada puesta al futuro, podemos estar orgullosos del papel que Amadeus desempeña —y desempeñará— haciendo que los viajes funcionen mejor y sean más fluidos y sostenibles.



Luis Maroto
Consejero Delegado de Amadeus

Índice

Introducción

Capítulo 01

Perfil de Amadeus y resultados de la empresa	10
Resultados de la empresa	11
Resultados y objetivos ESG	13
Perspectiva para el sector de los viajes	17
Perfil de Amadeus	26

Equipo humano

Capítulo 02

Nuestro equipo humano	35
-----------------------	----

Negocio

Capítulo 03

Líneas de negocio	49
Distribución aérea	50
Soluciones tecnológicas para la industria aérea	60
Hoteles y soluciones transversales	75

Capítulo 04

Tecnología	85
------------	----

Capítulo 05

Innovación	95
------------	----

ESG

Capítulo 06

Impulsamos el desarrollo del talento	104
--------------------------------------	-----

Capítulo 07

Impulsamos el impacto social	113
------------------------------	-----

Capítulo 08

Fomentamos la sostenibilidad ambiental	122
--	-----

Capítulo 09

Gobierno corporativo	139
Estructura y políticas del gobierno corporativo	140
Consejo de Administración	142
Gestión de riesgos de la empresa	152

Grupos de interés

Capítulo 10

Accionariado y entidades financieras	162
--------------------------------------	-----

Capítulo 11

Relaciones institucionales de Amadeus	169
---------------------------------------	-----

Capítulo 12

Materialidad y comunicación con los grupos de interés	176
---	-----

Anexos

Anexo 01

Acerca de este informe	187
------------------------	-----

Anexo 02

Información cuantitativa e Índice de contenidos GRI	191
---	-----

Anexo 03

Índice del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	208
---	-----

Anexo 04

Glosario	214
----------	-----



Leyenda

Siguiendo las tendencias y buenas prácticas en la elaboración de informes globales, hemos incluido los siguientes iconos a lo largo de este Informe Global.

GRI 0000



Etiqueta de contenidos GRI.

Indica que en la página donde se encuentra la etiqueta aparecen contenidos de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de informes de sostenibilidad

Referencias cruzadas.

Puede encontrar más información en otra sección.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estos iconos señalan las acciones específicas de Amadeus que contribuyen a los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Introducción

Sección

AMADEUS



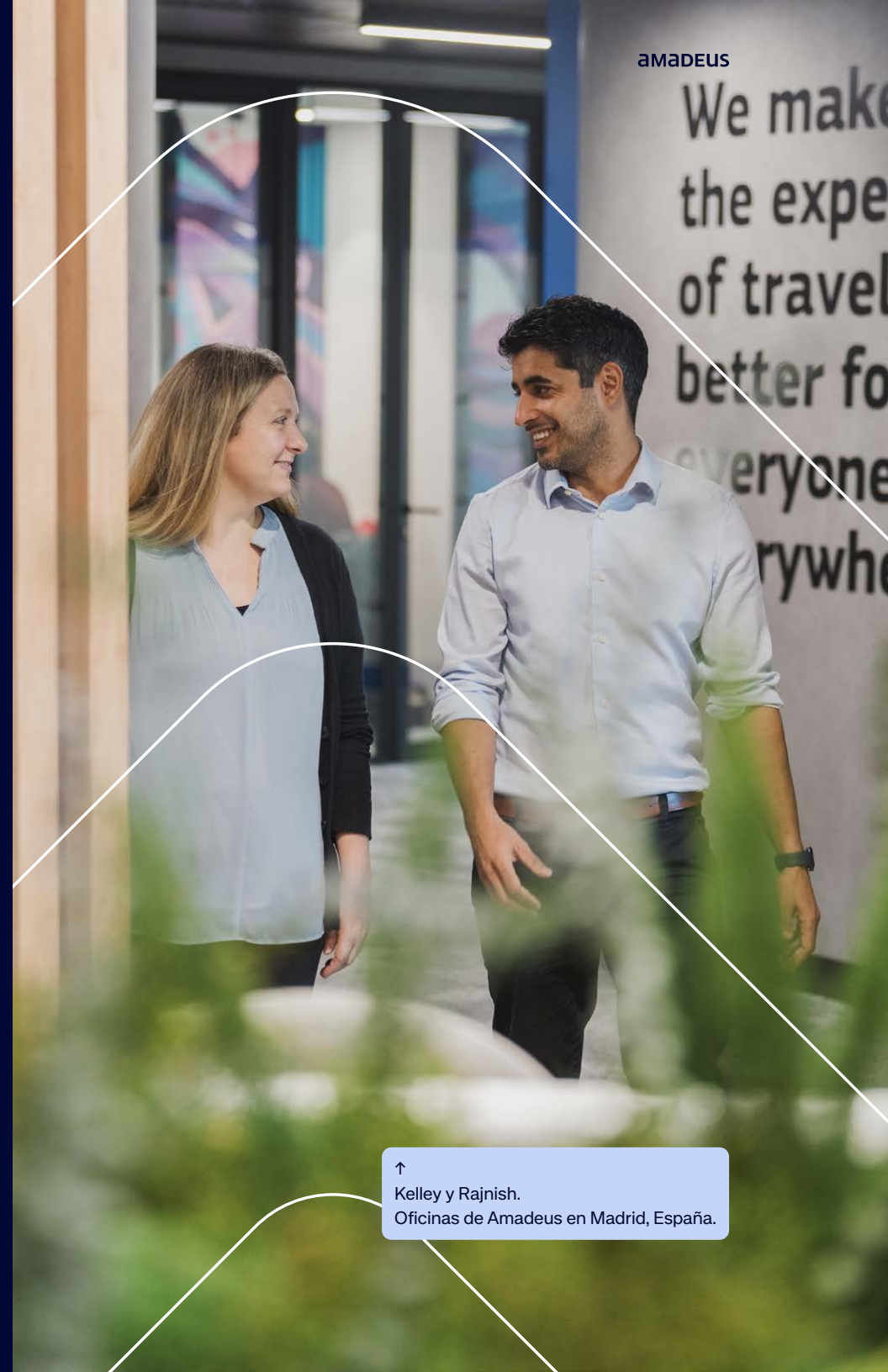
Suzanna y Daniela.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

Capítulo
01

Perfil de Amadeus y resultados de la empresa

En este capítulo

- Resultados de la empresa 11
- Resultados y objetivos ESG 13
- Perspectiva para el sector de los viajes 17
- Perfil de Amadeus 26



AMADEUS

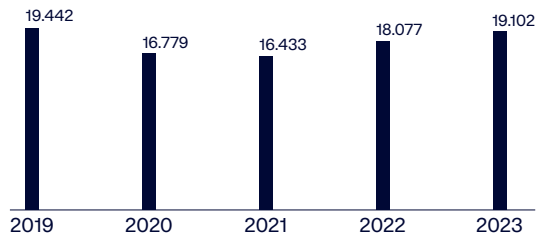
We make
the expe
of travel
better fo
everyone
rywh

↑
Kelley y Rajnish.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

Resultados de la empresa

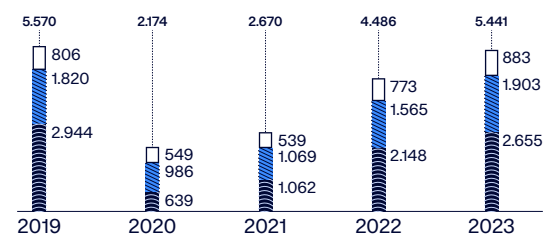


Total de empleados (cifras en FTE)*



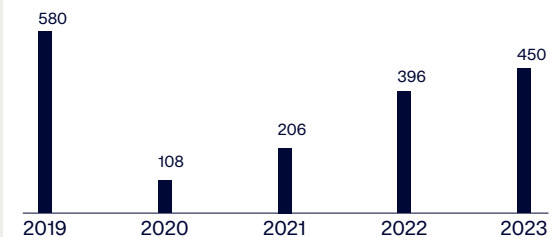
* Alcance: todas las empresas de plena titularidad de Amadeus. Cifras en Equivalentes a Tiempo Completo (FTE) a 31 de diciembre. FTE es el número de empleados convertido a una base de tiempo completo, por ejemplo, un empleado que trabaje a tiempo parcial cubriendo un 80 % de una jornada a tiempo completo se considerará un 0,8 FTE.

Desglose de los ingresos (cifras en millones €)



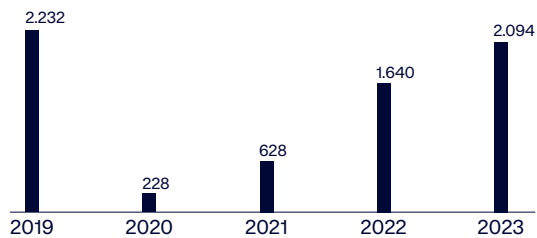
Distribución aérea
 Soluciones tecnológicas para la industria aérea
 Hoteles y soluciones transversales

Reservas aéreas de agencias de viajes* (cifras en millones)

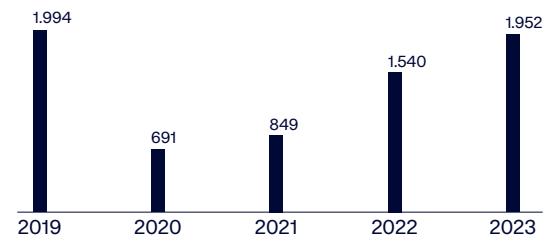


* Reservas procesadas por agencias de viajes que utilizan plataformas de distribución de Amadeus.

EBITDA¹ (cifras en millones €)

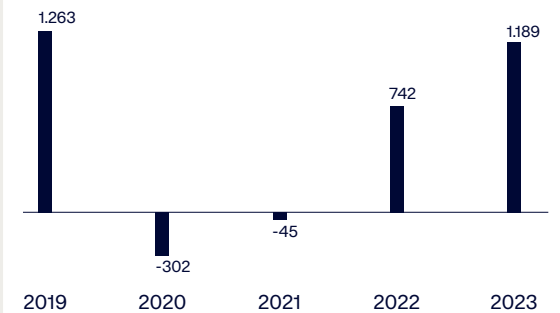


Pasajeros embarcados* (cifras en millones)



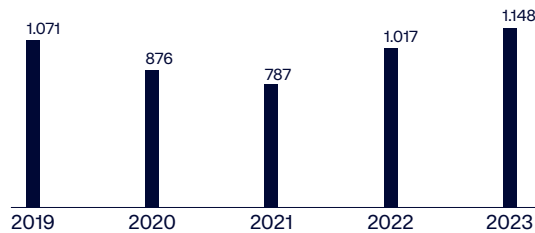
* Pasajeros reales embarcados en vuelos operados por aerolíneas que utilizan al menos los módulos Amadeus Altéa® Reservation e Inventory o Navitaire New Skies®.

Beneficio ajustado^{1,2} (cifras en millones €)



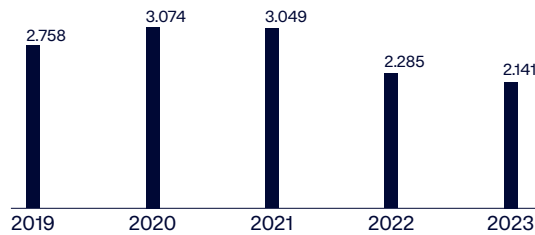
GRI 3-3 (Gestión de I+D)

Inversión en I+D* (cifras en millones €)



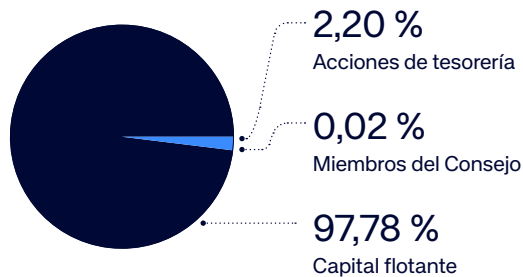
* Inversión bruta en I+D.

Evolución de la deuda neta* (cifras en millones €)



* Deuda financiera neta según nuestros contratos de apertura de líneas de crédito.

Estructura accionarial de Amadeus



En 2023, Amadeus experimentó un fuerte crecimiento, incrementó su rentabilidad y registró una elevada generación de flujo de caja. Esto nos ha permitido no solo recuperar la retribución ordinaria al accionista, sino también anunciar programas de recompra de acciones que, en total, sumaron más de 1.000 millones de euros en 2023. Nuestros resultados se vieron reforzados por el buen desempeño operativo de todas nuestras líneas de negocio y por un sector de los viajes que no ha dejado de crecer.

Reservas aéreas de agencias de viajes

En 2023, las reservas de Amadeus aumentaron en un 13,6 % con respecto al año anterior. La región con mejores resultados fue Asia-Pacífico, que registró un aumento del 63,7 %, seguida de Europa occidental, que creció un 13,3 %.

Pasajeros embarcados

En 2023, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron en un 26,8 % con respecto a 2022. La región con mejores resultados en comparación con 2022 fue Asia-Pacífico, que registró un aumento del 55,4 %.

Ingresos

Los ingresos aumentaron un 21,3 % en comparación con 2022. Los ingresos de Air Distribution se incrementaron un 23,6 % con respecto a 2022, hasta 2.655,1 millones de euros. Esta evolución de los ingresos de Air Distribution estuvo motivada por un aumento del 13,6 % en el volumen de reservas con respecto a 2022, así como por el incremento del 8,8 % de los ingresos por reserva en Air Distribution. Los ingresos de Air IT Solutions ascendieron a 1.903,5 millones de euros, lo que representa un incremento del 21,6 % con respecto a 2022. Esta evolución de los ingresos obedeció al aumento de los volúmenes de pasajeros embarcados de las aerolíneas. Los ingresos medios por pasajero embarcado se redujeron un 4,1 % con respecto al año anterior, como se preveía, debido a que varias líneas de ingresos no ligadas a la evolución de los pasajeros embarcados experimentaron un crecimiento notable, pero registraron tasas de crecimiento inferiores a las de los pasajeros embarcados. Los ingresos de Hospitality and Transversal Solutions se incrementaron un 14,2 % con respecto a 2022, hasta alcanzar 882,6 millones de euros. Tanto el área de Hoteles, que genera la mayor parte de los ingresos de esta línea de negocio, como Pagos registraron elevadas tasas de crecimiento con respecto al año anterior.

Inversión en I+D

La inversión bruta en I+D creció un 12,9 % en comparación con 2022. Entre los proyectos más relevantes, destacan las implementaciones de clientes, la evolución y ampliación de nuestra plataforma para aerolíneas, la evolución de nuestra plataforma para el sector de la hostelería, la mejora de nuestras soluciones para corporaciones y vendedores de viajes, además de nuestra alianza con Microsoft, que se ha traducido en la adopción de servicios en la nube y la aplicación de inteligencia artificial y aprendizaje automático en nuestro programa de coinnovación de la cartera de productos.

EBITDA¹ y beneficio ajustado^{1,2}

El EBITDA ascendió a 2.063,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 29,8 % con respecto a 2022. La evolución del EBITDA registró un incremento en todas las contribuciones de nuestras líneas de negocio y un incremento del 11,7 % en costes netos indirectos. El margen de EBITDA fue del 37,9 % durante el periodo, 2,5 puntos porcentuales más que el año anterior.

Deuda neta

Los principales cambios en nuestra deuda en 2023 consistieron en la amortización de los bonos en circulación emitidos en enero de 2022 y abril de 2022 por un importe de 750 millones de euros, un crédito sénior sin garantizar de 250 millones de euros concedido por el Banco Europeo de Inversiones cuyas disposiciones ascendían a 150 millones de euros a 31 de diciembre de 2023, y la amortización de 500 millones de euros en bonos emitidos en septiembre de 2018.

1 Cifras de 2023 y 2022 ajustadas para excluir efectos no recurrentes: (1) en 2023, los efectos derivados de la actualización de los análisis de riesgos fiscales, que se tradujeron en un aumento del EBITDA (42,0 millones de euros), del beneficio y el beneficio ajustado (73,6 millones de euros); (2) en el cuarto trimestre de 2023, un pago a un distribuidor por cuenta ajena, que se tradujo en una disminución del EBITDA (10,9 millones), del beneficio y el beneficio ajustado (8,2 millones de euros); y (3) en el segundo trimestre de 2022, una ayuda financiera no reembolsable, que se tradujo en un incremento del EBITDA (51,2 millones de euros), del beneficio y el beneficio ajustado (38,9 millones de euros).

2 Excluido el efecto neto de impuestos de las siguientes partidas: (1) efectos contables derivados de la asignación del precio de adquisición (PPA) y de las pérdidas por deterioro del inmovilizado, (2) ganancias (pérdidas) no operativas por operaciones de cambio de moneda y (3) otros ingresos (gastos) no operativos.

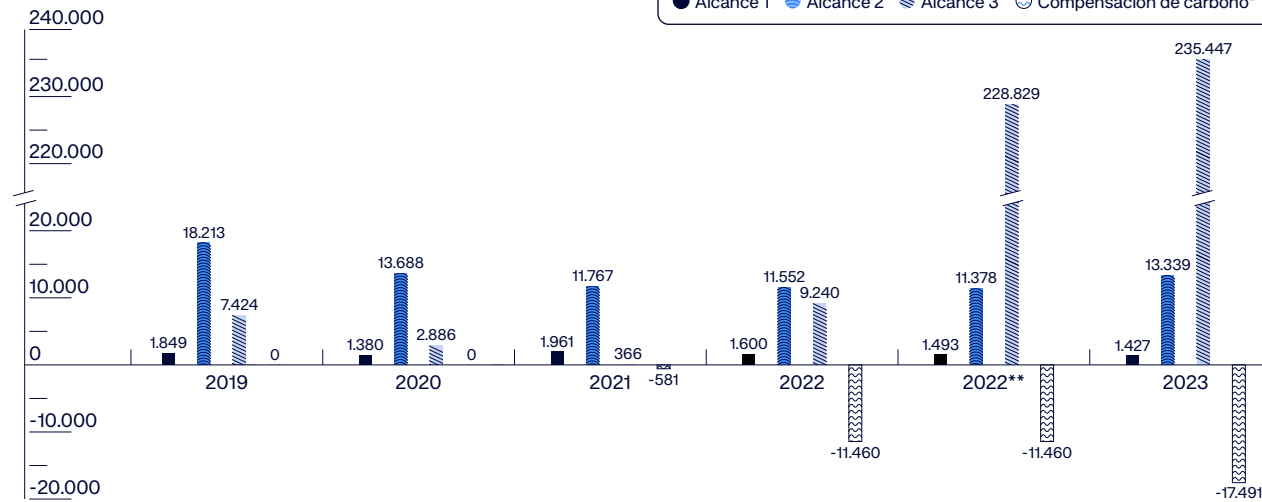
Resultados y objetivos ESG



Fomentamos la sostenibilidad ambiental

Para más información, consulte "Fomentamos la sostenibilidad ambiental", pág. 122.

Emisiones de CO₂ (cifras en t de CO₂)



Objetivos ESG

Emisiones de Alcance 1+2

Neutralidad en carbono en 2025 (incluye compensaciones)

Emisiones de Alcance 1+2+3

Objetivos de reducción de emisiones de carbono a corto plazo y de cero emisiones netas basados en la iniciativa Science Based Targets (SBTI)

Energía renovable

80 % de energía renovable sobre el consumo total de electricidad en 2025

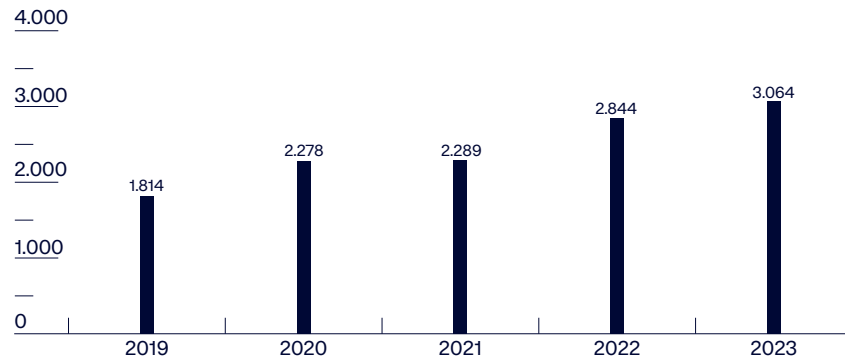
* Hemos utilizado Reducciones Certificadas de Emisiones de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio de las Naciones Unidas.

** Las cifras de 2022 se han reformulado de acuerdo con nuestro ejercicio de SBTi. Esto comprende la realización de un inventario completo de las emisiones de Alcance 3, evaluando todas las categorías pertinentes de Alcance 3.

Impulsamos el impacto social

Para más información, consulte "Impulsamos el impacto social", pág. 113.

Inversión en la comunidad (cifras en miles €)*



* Calculada conforme a la metodología B4SI (Business for Societal Impact), que incluye donaciones en efectivo, en especie o en tiempo, así como los costes de gestión.

** La cifra de 2022 excluye una donación excepcional para apoyar los esfuerzos humanitarios en Ucrania.

Objetivos ESG

Accesibilidad digital

Garantizar que las soluciones B2C cumplen con los criterios de auditoría de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)** 2.1 (el 100 % de las nuevas soluciones B2C en 2025 y el 100 % de las soluciones B2C existentes en 2030) Completar la evaluación sobre accesibilidad digital diseñada desde la base para las soluciones B2B en 2025

Empoderar a start-ups y pymes que promuevan los viajes y el turismo como motor de cambio positivo

Más de 100 start-ups y pymes que generen impacto hasta 2025

** WCAG es un estándar que define cómo crear contenido web más fácilmente accesible para personas con discapacidad.

Inversión en la comunidad

Una cifra superior a 3,2 millones de euros cada año a partir de 2024

Ayudar a las pequeñas empresas de viajes y turismo a prosperar

Más de 3.000 start-ups, emprendedores y pymes beneficiados con los servicios de Amadeus para desarrollar sus negocios desde 2023 hasta 2025 (más de 1.000 al año)

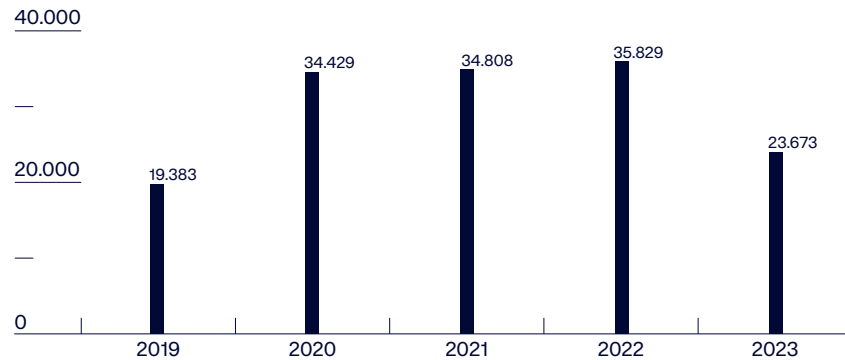
Habilidades digitales de los profesionales de los viajes y el turismo

Más de 180.000 profesionales del sector formados en soluciones de Amadeus desde 2023 hasta 2025 (más de 60.000 personas formadas al año)

Impulsamos el desarrollo del talento

➤ Para más información, consulte "Impulsamos el desarrollo del talento", pág. 104.

Horas de voluntariado corporativo



* En 2023, cambió la metodología para definir las horas de voluntariado corporativo, mejorando el nivel de detalle general de la información.

Objetivos ESG

Horas de voluntariado

Hasta dos días al año remunerados dedicados a voluntariado corporativo en 2025

Formación sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)

Formación sobre DEI completada por al menos un 50 % de *managers* en 2025

Formación en aspectos ESG

Formación en aspectos ESG fundamentales completada por al menos un 25 % de FTE en 2025

Mujeres en cargos de ingeniería

Al menos un 25,5 % de mujeres en cargos de ingeniería en 2025

Mujeres en cargos de dirección

Al menos un 31 % de los cargos de *senior manager* o superiores ocupados por mujeres en 2025

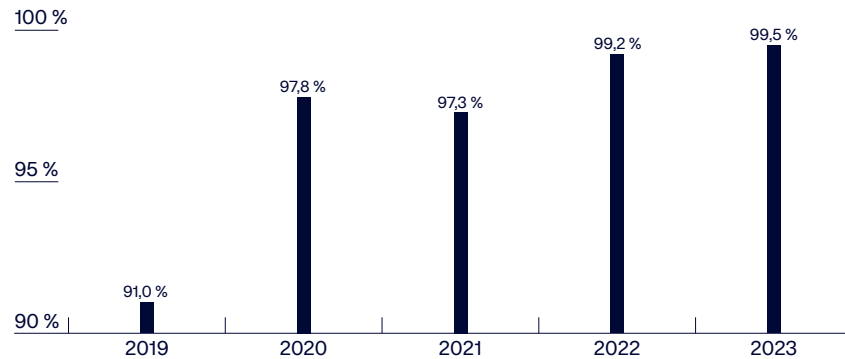
Formación sobre inclusividad para los encargados de selección de personal

100 % de los encargados de selección de personal de Amadeus formados en 2024

Somos una referencia de confianza e integridad

➤ Para más información, consulte "Gobierno corporativo", pág. 139.

Tasa de finalización de formaciones en ciberseguridad



Objetivos ESG

Formación en ciberseguridad

Más del 98 % del personal formado en ciberseguridad anualmente

Evaluación de los riesgos ESG de los proveedores

Más de un 70 % del gasto evaluado en 2025

Puntuación NPS de los clientes

Puntuación NPS media ponderada de las unidades de negocio de 34 o superior en 2024 y un incremento anual de dos puntos hasta alcanzar una puntuación de 40 o superior

Formación en el Código Ético y de Conducta Profesional

Más del 90 % del personal formado en 2024 y más del 95 % en 2025

Calificación ESG personalizada

Obtener una calificación ESG en 2024 y establecer objetivos de mejora anuales a partir de entonces

Contribución Tributaria Total



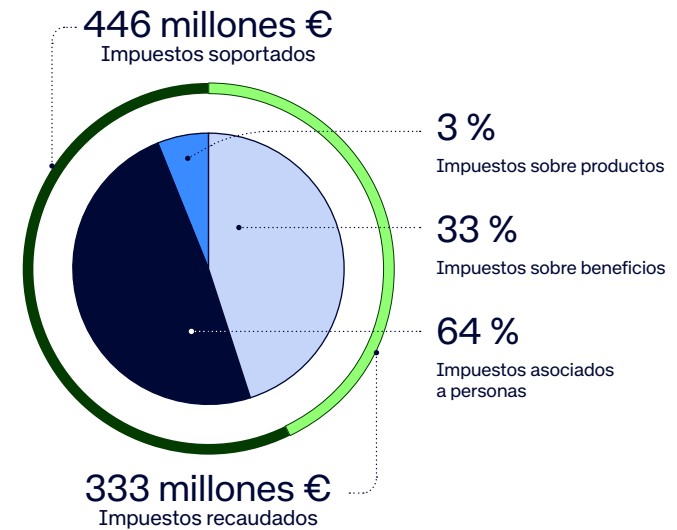
La Política Fiscal del Grupo Amadeus refleja el compromiso de la empresa con la responsabilidad social, conciliando los intereses de sus accionistas, los principales grupos de interés y la sociedad en su conjunto a la que presta apoyo, y, a su vez, respetando los principios de honestidad, transparencia y colaboración.

En este contexto, es la voluntad de Amadeus hacer pública su Contribución Tributaria Total con plena transparencia.¹

En 2023, el Grupo Amadeus² contribuyó con un total de 779 millones de euros a las arcas públicas de los diferentes Estados en los que opera. Esta contribución se desglosa en 446 millones de euros de impuestos soportados, que son los impuestos de los que Amadeus es directamente responsable, y 333 millones de euros de impuestos recaudados, que son impuestos que Amadeus recauda en nombre de otros y remite a las autoridades tributarias.

Los impuestos asociados a personas constituyeron un 64 %, los impuestos sobre beneficios constituyeron un 33 % y los impuestos sobre productos constituyeron un 3 % de la Contribución Tributaria Total de Amadeus.

Contribución tributaria total 2023: 779 millones €



¹ La Contribución Tributaria Total se ha elaborado usando como marco metodológico los estándares internacionales empleados habitualmente en el mercado, como la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y PricewaterhouseCoopers. La metodología hace una clara distinción entre los impuestos que han supuesto un coste efectivo para la empresa (impuestos soportados) y los impuestos que la empresa recauda en nombre del Gobierno (impuestos recaudados). La Contribución Tributaria Total excluye explícitamente los pagos o reintegros vinculados a litigios prolongados que se consideran extraordinarios y podrían distorsionar la contribución anual.

² Este año, la Contribución Tributaria Total hace referencia a empresas del Grupo que representan aproximadamente un 90 % del peso relativo del Grupo en términos de relevancia en los estados financieros. En los próximos años, el Grupo preparará la Contribución Tributaria Total para la totalidad de entidades de Amadeus.

Impuestos soportados

El total de impuestos soportados en 2023 ascendió a 446 millones de euros, lo que representa un 57 % de la Contribución Tributaria Total.

Los impuestos asociados a personas representaron un 49 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 217 millones de euros, y corresponden principalmente a pagos a la Seguridad Social y conceptos similares.

Los impuestos sobre beneficios constituyeron un 45 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 203 millones de euros, y se derivan principalmente de los pagos en concepto de impuesto de sociedades.

Los impuestos sobre productos contribuyeron en un 6 % a los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 26 millones de euros, y están asociados en gran parte a impuestos específicos de la industria de las operaciones de Amadeus.

Impuestos recaudados

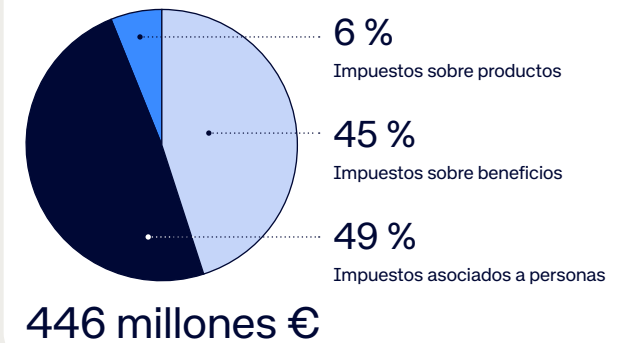
El total de impuestos recaudados ascendió a 333 millones de euros, lo que representa un 43 % de la Contribución Tributaria Total.

Los impuestos asociados a personas representaron un 85 % de los impuestos recaudados, lo que equivale a un total de 282 millones de euros, e incluyen retenciones practicadas a los trabajadores y pagos a la Seguridad Social o conceptos similares en su nombre.

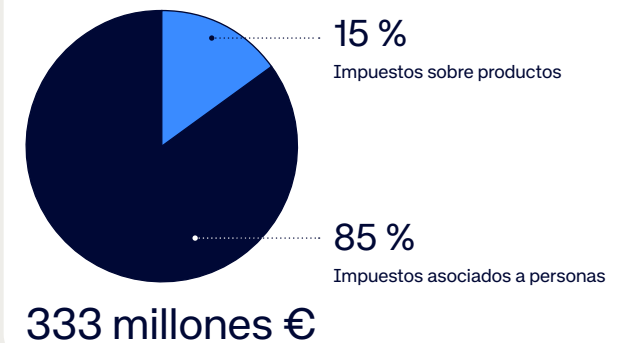
El 15 % restante corresponde a impuestos sobre beneficios, que ascienden a un total de 51 millones de euros y están vinculados principalmente a retenciones practicadas sobre los dividendos satisfechos.

El Grupo Amadeus no declara impuestos sobre productos y servicios, puesto que mantiene una posición acreedora de IVA debido a las leyes que regulan las transacciones comerciales transfronterizas entre empresas.

Tipos de impuestos soportados por Amadeus en 2023



Tipos de impuestos recaudados por Amadeus en 2023



Perspectiva para el sector de los viajes



Volumen total de viajes

En 2023, la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial se estimó en 9,5 billones de dólares, una cifra que equivale a más de un 9 % del PIB mundial y supone 320 millones de puestos de trabajo (1 de cada 10 en todo el mundo).¹

El impacto de la crisis de la COVID-19 en los viajes y el turismo no tuvo precedentes en intensidad y duración.² Pese a todo, el sector siempre ha superado las recesiones a lo largo de su historia y en 2023 se recuperó con fuerza.

Aunque la recuperación general avanza con paso firme, la matriz de tráfico ha cambiado. El tráfico nacional se ha reactivado antes que el internacional; los viajes de ocio se han recuperado antes que los de negocios, si bien se espera una recuperación del gasto en los viajes de negocios debido a que sus tarifas aéreas son más elevadas; y las aerolíneas de bajo coste han encabezado la recuperación frente a las aerolíneas de servicio completo.

A largo plazo, se espera que la contribución estimada de los viajes y el turismo a la economía mundial aumente en un 5,1 % anual³ y que el tráfico aéreo crezca en un 3,6 % anual.⁴ Sin embargo, el centro de gravedad en el mundo de los viajes seguirá desplazándose de Oeste a Este. Asia-Pacífico será el principal catalizador del crecimiento y, en 2033, representará un 40 % de la contribución de los viajes y

¹ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (mayo de 2023). *Travel and Tourism: Economic Impact 2023*.

² Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (4 de octubre de 2021). “COVID-19: airline industry outlook”.

³ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (mayo de 2023). *Travel and Tourism: Economic Impact 2023*. (La tasa de crecimiento del 5,1 % corresponde al periodo de 2023-2033).

⁴ Airbus (junio de 2023). *Global Market Forecast 2023*. (La tasa de crecimiento del 3,6 % corresponde al periodo de 2019-2042).

el turismo a la economía mundial, frente a un 28 % en 2023.⁵ Se prevé que África y Oriente Medio crezcan en consonancia con la tendencia general del mercado y que Norteamérica, Europa y Latinoamérica crezcan a un ritmo más lento.⁶

Amadeus está en una situación ventajosa para aprovechar este crecimiento en Asia-Pacífico. Contamos con una amplia presencia local y una plantilla de más de 5.000 personas en la región, lo cual representa el 30 % de todo nuestro equipo humano. También tenemos una posición de mercado muy sólida en la línea de negocio Air Distribution y muchas aerolíneas importantes son clientes de nuestra línea de negocio Air IT Solutions.

[↗](#) Para más información, consulte “Aspectos demográficos”, pág. 36.

Tendencias y sucesos que afectan a los viajes y al turismo a nivel mundial

Si bien la crisis sanitaria de la COVID-19 tuvo por sí misma un fuerte impacto directo en el sector de los viajes, también ha impulsado nuevas tendencias y acelerado las existentes. La pandemia y los consiguientes confinamientos han conducido a nuevas formas de trabajar, lo que ha propiciado un nuevo impulso en los viajes de negocios —por ejemplo, las personas que teletrabajan ahora tienen que viajar a las oficinas de sus empresas para reunirse presencialmente con sus equipos—.

Las tensiones entre los Estados Unidos y China también han afectado al panorama geopolítico y las tendencias de globalización, una transformación que amenaza con fragmentar la economía mundial en distintos bloques económicos. Este hecho, sumado a las presiones inflacionistas, el aumento de los tipos de interés y la presión sobre la renta disponible, así como la desaceleración en China, ha tenido una fuerte repercusión en el entorno económico general.

Estas tendencias y sucesos globales se analizan de forma pormenorizada en las páginas siguientes.

⁵ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (2023). “Travel and tourism economic impact 2023 Asia-Pacific factsheet”.

⁶ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (2023). “Travel and tourism economic impact 2023 Asia-Pacific factsheet”.

Crisis sanitarias

Durante los últimos años, la COVID-19 ha obligado al sector de los viajes a ingeniar formas creativas para lograr la recuperación de los viajes a nivel mundial. Aunque ahora se ha recobrado la confianza, el sector todavía necesita actuar de forma proactiva para estimular el crecimiento y crear resiliencia.

En Amadeus hemos contribuido a la recuperación de los viajes desde el comienzo de la pandemia, trabajando codo a codo junto con nuestros clientes y socios para dotarlos de las herramientas necesarias para adaptarse a las necesidades de los viajeros, en constante evolución.

Se ha desplegado biometría en los aeropuertos, lo que ha permitido reducir los puntos de contacto físico y agilizar los viajes. La digitalización también nos ha permitido integrar fácilmente nuevos requisitos de acreditación sanitaria.

Se ha producido un aumento masivo en la adopción de pagos digitales, lo que ha permitido que las empresas de gestión de viajes logren una mayor visibilidad de los viajes y los gastos y tengan acceso a una abundante fuente de datos para explotar nuevas oportunidades.

Los hoteleros han invertido en llaves digitales, una tecnología que permite acceder a las habitaciones solo con una aplicación, mientras que las habitaciones de hotel inteligentes brindan al huésped una experiencia mejor, más cómoda y personalizada.

Todos estos ejemplos ilustran los cambios y la evolución que ha precipitado la COVID-19, pero que en muchos casos han llegado para quedarse.

Geopolítica

Los asuntos geopolíticos y de seguridad en ciertas partes del mundo están afectando de forma significativa a los viajes.

Los expertos creen que la economía mundial podría correr el riesgo de fragmentarse en distintos bloques económicos con diferentes ideologías, sistemas políticos, estándares, etc.⁷ Antes de la crisis de la COVID-19, la Asociación de Transporte

⁷ Blog del Fondo Monetario Internacional (FMI) (2 de junio de 2022). [“A deeper look at forces fragmenting our world—and how to respond”](#).

Aéreo Internacional (IATA) estimó las diferencias significativas en el crecimiento de los viajes aéreos durante los próximos 20 años en un hipotético caso base (Política constante: 3,5 % crecimiento anual) y en dos casos extremos (Globalización inversa: 2,4 % anual; liberalización máxima: 5,5 % anual).⁸ En cuanto al número de pasajeros en 2023, la diferencia era de casi el doble entre el mejor y el peor escenario. En el escenario “Globalización inversa”, entendemos la reducción de los viajes aéreos entre los bloques económicos como un factor importante de menor crecimiento general.

Amadeus dedica un esfuerzo significativo a entender los principales motores de cambio que probablemente definirán el futuro. De forma periódica, realizamos ejercicios de planificación de escenarios que nos ayudan a entender la evolución de los viajes y a elaborar estrategias para sostener nuestra posición de liderazgo.

Crecimiento económico

Los niveles de crecimiento económico están estrechamente vinculados al crecimiento del sector de los viajes a largo plazo, aunque esta relación general varía sustancialmente a lo largo del tiempo y de una región geográfica a otra. En los 20 años anteriores a 2019 (antes de la pandemia), los Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT) crecieron a una tasa que duplicaba aproximadamente el PIB.⁹

Antes de recuperarse completamente de la pandemia de la COVID-19, el mundo ha tenido que hacer frente a nuevos y complejos desafíos macroeconómicos, como una inflación persistente y en expansión, un aumento de los tipos de interés y una presión sobre la renta disponible, así como una desaceleración en China, por citar algunos. A corto y medio plazo, es probable que la volatilidad macroeconómica tenga un impacto económico dispar en los países y las personas y, dado que el crecimiento sigue siendo lento y presenta discrepancias cada vez más desiguales a nivel mundial,¹⁰ la relación entre el crecimiento del PIB y el sector de los viajes puede ser diferente a lo que se ha venido observando históricamente.

Sin embargo, la demanda de viajes es resiliente y en cualquier parte del mundo sigue existiendo la necesidad de viajar.

⁸ Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (19 de agosto de 2019). [“Enhancing fair competition and safeguards for the sustainable growth of international air transport”](#).

⁹ Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). [“Air travel GDP multiplier falls sharply back to its 20-year median”](#).

¹⁰ Fondo Monetario Internacional (FMI) (octubre de 2023). [“World economic outlook: navigating global divergences”](#).

Trabajo flexible

Tras la experiencia de pleno teletrabajo que el mundo vivió durante la pandemia, con el paso del tiempo las empresas están encontrando un equilibrio entre las demandas de flexibilidad de su equipo humano y la necesidad de trabajar de forma presencial. Sin embargo, el interés cada vez más pronunciado de los empleados por un modelo de trabajo flexible ha cambiado las dinámicas de los equipos, aumentando la necesidad de lograr una calidad sistemática y destinar el tiempo presencial a actividades bien focalizadas. En la actualidad, las reuniones y los encuentros internacionales ya forman parte de estos modelos flexibles.

El propósito de la oficina ha cambiado y ahora es un lugar para reunirse, colaborar y socializar. Aquellas personas que teletrabajan, en ocasiones desde lugares remotos, ahora harán viajes de negocios más orientados a acudir a la oficina o a otra ubicación central para fomentar las relaciones personales con sus equipos.

Estas dinámicas de trabajo flexible también han dado lugar a nuevas prácticas y tendencias, como las “trabajaciones” (durante las cuales los empleados teletrabajan desde otros lugares, como alojamientos vacacionales u hoteles) o los “nómadas digitales” (la opción de dedicar periodos más largos trabajando desde otro país). Y muchos países están adaptando sus visados y planes de incentivos, así como sus infraestructuras, para atraer a nómadas digitales.

No esperamos que vuelvan los modelos de trabajo previos a la pandemia. Nuestro objetivo en Amadeus es ofrecer herramientas eficientes para este nuevo mundo de trabajo flexible con las que se puedan planificar y reservar viajes de negocios de una manera fluida, colaborativa y prospectiva.

Y nuestra alianza con Microsoft nos permite crear este tipo de aplicaciones.

➤ Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, pág. 55.

Tendencias y sucesos específicos de la industria que afectan a los viajes y al turismo a nivel mundial

Al margen de estas evoluciones globales, también hemos observado varias tendencias y sucesos específicos en la industria de los viajes.

La preocupación por la sostenibilidad ha aumentado sustancialmente durante los últimos años y, por lo que respecta a los viajes, se ha prestado mucha más atención a la cuestión climática.

También se ha producido un aumento de las restricciones jurídicas y del nivel de desintermediación.

Sostenibilidad

La preocupación por la sostenibilidad en el sector de los viajes ha aumentado a niveles sin precedentes y no es probable que amaine en el futuro próximo. En la actualidad, está ampliamente reconocido que es necesario priorizar la sostenibilidad todavía más y coordinar los esfuerzos, puesto que hoy por hoy la sostenibilidad recibe niveles de atención muy diferentes en distintas partes del mundo. Los desafíos en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta el sector engloban distintos aspectos, como el cambio climático y la masificación de los destinos. La cuestión climática reviste especial importancia.

La aviación está específicamente en el punto de mira debido a su crecimiento actual y futuro. El tráfico aéreo representa en torno al 2 % de todas las emisiones antropogénicas de CO₂.¹¹ En cuanto al resto de emisiones de la aviación al margen del CO₂, sus efectos climáticos todavía no se entienden plenamente, lo que dificulta tanto su medición como las actuaciones para minimizar sus efectos adversos. Adicionalmente, el auge del activismo climático está adquiriendo cada vez más notoriedad, con una intensidad y rapidez sin precedentes.

Debido a la influencia de esta tendencia, prevemos que el marco jurídico será cada vez más exigente y acelerará la reducción de emisiones de la aviación, particularmente en Europa.

¹¹ Air Transport Action Group (ATAG) (septiembre de 2020). “Facts & figures”.

En este contexto, existe la firme voluntad en el sector de crecer de manera sostenible, con el compromiso de alcanzar cero emisiones netas de carbono antes de 2050,^{12, 13} y trabajar conjuntamente para lograr estos objetivos conforme a la declaración de la Coalición Internacional para la Ambición Climática de la Aviación.¹⁴

Muchas aerolíneas han adoptado un papel activo a la hora de abordar las emisiones mediante distintas iniciativas, que pueden clasificarse en tres categorías:

1. La producción y distribución de combustibles de aviación sostenibles.

En octubre de 2023, la UE firmó la iniciativa ReFuelEU Aviation,¹⁵ que se propone lograr que los combustibles de aviación sostenibles (SAF, por sus siglas en inglés) representen un 2 % del combustible de la aviación en 2025 y que alcancen un 6 % en 2030 y un 70 % en 2050.¹⁶ Las aerolíneas están realizando operaciones de compra de SAF^{17, 18, 19, 20} y forjando alianzas con empresas como Shell o Airbus para explorar y desarrollar el suministro de SAF.^{21, 22} En 2022, la producción de SAF se triplicó con respecto a 2021 y se espera que continúe aumentando.²³

2. Mejoras tecnológicas y operacionales para aumentar la eficiencia de las operaciones de la aviación. La IATA considera que un 16 % del

12 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (octubre de 2021). [“Resolution on the industry's commitment to reach net zero carbon emissions by 2050”](#).

13 Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (7 de octubre de 2022). [“States adopt net-zero 2050 global aspirational goal for international flight operations”](#).

14 Coalición Internacional para la Ambición Climática de la Aviación (26 de octubre de 2023). [“Declaration: International Aviation Climate Ambition Coalition”](#).

15 ReFuelEU es una iniciativa enmarcada en el paquete de medidas “Objetivo 55” de la UE para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en al menos un 55 % antes de 2030 con respecto a los niveles de 1990. [Reglamento \(UE\) 2023/2405 del Parlamento Europeo y del Consejo](#).

16 Parlamento Europeo y del Consejo. (20 de septiembre de 2023). [“Regulation on ensuring a level playing field for sustainable air transport”](#).

17 IncepteMind (24 de agosto de 2022). [“IAG signs agreement with Aemetis for sustainable aviation fuel supply”](#).

18 Neste (25 de octubre de 2022). [“Neste to supply the Air France-KLM Group with more than 1 million tons of Sustainable Aviation Fuel”](#).

19 Ryanair Corporate (19 de octubre de 2023). [“Ryanair purchases 500 tonnes SAF from OMV”](#).

20 PhocusWire (14 de septiembre de 2023). [“United Airlines inks deal to buy 1B gallons of SAF”](#).

21 Reuters (30 de marzo de 2023). [“Qantas, Airbus to invest in Australian biofuel refinery”](#).

22 Shell Global (1 de agosto de 2022). [“Shell and Lufthansa Group sign non-binding Memorandum of Understanding for sustainable aviation fuel \(SAF\) supply”](#).

23 Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (6 de junio de 2023). [“SAF Production Set for Growth but Needs Policy Support to Diversify Sources”](#).

objetivo de cero emisiones netas deberá alcanzarse a través de nuevas tecnologías y combustibles alternativos. Algunas aerolíneas tienen previsto pilotar aeronaves impulsadas por hidrógeno, mientras que otras planean introducirlo como fuente auxiliar del combustible en 2025 y usarlo como fuente de energía principal para su flota de fuselaje estrecho a mediados de la década de 2030^{24, 25, 26, 27, 28} o bien recurrir a la electricidad para propulsar sus aviones en 2030.^{29, 30, 31}

3. Medidas basadas en el mercado para acelerar la demanda de proyectos de compensación de carbono de alta calidad, SAF y opciones de viajes sostenibles.

La implementación de la opción de compensación de carbono cada vez es más habitual. Algunas aerolíneas ofrecen a los viajeros la posibilidad de compensar la huella de carbono directamente durante el proceso de reserva, mientras que otras optan solo por vender “tarifas verdes”, que incluyen un componente en el precio para compensar las emisiones de carbono.³²

Intermediarios como Booking.com han integrado calculadoras de datos de emisión de carbono en las reservas de alojamientos en Europa³³ y CWT, Navan y Concur³⁴ han lanzado paneles de sostenibilidad para los viajeros corporativos. Empresas como Microsoft³⁵ y Ernst & Young³⁶ están incorporando normas y penalizaciones más severas en materia de

24 *The Guardian* (26 de septiembre de 2022). [“EasyJet to stop offsetting CO2 emissions from December”](#).

25 Simple Flying (10 de octubre de 2022). [“American Airlines eyes net-zero fuels with Universal Hydrogen investment”](#).

26 Simple Flying (18 de marzo de 2022). [“Delta Air Lines partners with Airbus seeking hydrogen flight”](#).

27 Hospitality ON (17 de marzo de 2022). [“British Airways partners ZeroAvia on hydrogen-powered aircraft project”](#).

28 International Airport Review (8 de octubre de 2023). [“Making hydrogen-powered flights a reality by 2035”](#).

29 AeroTime Hub (25 de septiembre de 2023). [“Air Canada orders up to 30 Boeing 787-10 Dreamliner jets with new cabin design”](#).

30 Electrek (14 de junio de 2023). [“United Airlines to launch first electric commuter flights for San Francisco”](#).

31 Air Charter Service (12 de mayo de 2023). [“How close are we to electric planes?”](#).

32 Business Travel News (BTN) Europe (7 de septiembre de 2023). [“SWISS to sell only Green Fares between Zurich and Geneva”](#).

33 Skift (24 de octubre de 2022). [“Booking.com to add emissions info to bookings through new partnership”](#).

34 Business Travel News (BNT) Europe (17 de junio de 2022). [“SAP Concur launches climate app”](#).

35 The Official Microsoft Blog (10 de marzo de 2022). [“An update on Microsoft’s sustainability commitments: building a foundation for 2030”](#).

36 WIT (13 de abril de 2022). [“No shorthaul if there is rail, no day trips and limits on number of staff in one event”](#).

sostenibilidad en sus políticas de viaje. La coalición Travalyst, a la que Amadeus se unió en 2022, también ofrece un marco de sostenibilidad que facilita información constante sobre sostenibilidad a los viajeros.

Al margen de la aviación, el viaje multimodal —es decir, combinar distintos medios de transporte en un solo viaje— tiene el potencial de optimizar el transporte, así como reducir la contaminación del aire y la congestión. Entre algunos avances recientes en este ámbito, destaca la cooperación de aerolíneas y alianzas de aerolíneas con empresas de transporte ferroviario (p. ej., Deutsche Bahn ahora formará parte de Star Alliance).

La tecnología puede contribuir a un uso más eficiente de la infraestructura y la energía, así como a una reducción de las emisiones de carbono. En Amadeus, podemos contribuir de dos formas:

- Concienciamos a los millones de viajeros que pasan por nuestras plataformas sobre las emisiones liberadas a consecuencia de sus viajes y ofrecemos soluciones como la compensación de carbono de las emisiones que no pueden evitarse.
- Desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de nuestros clientes.

➔ Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 133.

Por lo que respecta a la saturación turística, los destinos populares se enfrentan a una amenaza para la asequibilidad de la vivienda. En consecuencia, vemos que los ayuntamientos están tomando medidas importantes como, por ejemplo, adoptar regulaciones para reducir la facilidad de acceso y el atractivo de los alquileres turísticos de corta estancia. Amadeus ofrece soluciones para prever el tráfico aéreo y anticipar la afluencia turística con el objetivo de ayudar a gestionar la saturación turística. Asimismo, gracias a nuestra plataforma Amadeus Discover,³⁷ los vendedores de viajes pueden ofrecer la opción de reservar experiencias con antelación y distribuir a los visitantes a lo largo de periodos menos concurridos. Por otro lado, se puede ofrecer a los viajeros propuestas alternativas cuando las actividades estén totalmente reservadas o encontrar “joyas ocultas”, lidiando con los efectos adversos de la

³⁷ Amadeus Discover facilita la interconexión de los proveedores de actividades con agencias de viajes (en línea), hoteles, organizaciones de promoción de destinos (DMO), aerolíneas, guías de viajes y oficinas de turismo para prestar mejor servicio a los viajeros en sus destinos. La solución ayuda a los viajeros mediante una oferta de las mejores experiencias en el destino e información en un único lugar.

saturación turística al tiempo que se ofrecen experiencias más auténticas con la esencia del lugar.

Para que la sostenibilidad reciba la importancia que se merece, es imprescindible que todos los grupos de interés del sector de los viajes —proveedores y distribuidores de viajes, empresas de tecnología, asociaciones del sector, organismos reguladores y viajeros— colaboren de una forma sin precedentes.

Restricciones jurídicas

En los últimos años, se ha producido un aumento de las restricciones jurídicas en el sector de los viajes y el turismo. En general, en la industria de los viajes cada vez se realizan más controles antimonopolio a proveedores, vendedores y distribuidores de viajes. Por ejemplo, los tribunales de los EE. UU. ordenaron el cese de la Alianza del Noreste entre JetBlue y American Airlines y la UE ha bloqueado la adquisición de Etraveli por parte de Booking Holdings. Todo ello refleja un estancamiento en la consolidación de los actores del sector de los viajes.

Por otra parte, también se están introduciendo nuevas iniciativas legislativas, como la Ley de Mercados Digitales de la UE, que imponen obligaciones adicionales a las grandes plataformas. Asimismo, la creciente disparidad de regulaciones entre países y bloques —como las contradictorias sanciones y leyes en materia de localización de datos— está incrementando la complejidad de los negocios globales.

Desintermediación

En la década que precedió a la pandemia de la COVID-19, el número total de pasajeros aumentó más rápido que el número de pasajeros con billetes vendidos a través de sistemas mundiales de distribución (GDS, por sus siglas en inglés), lo que dio lugar a una disminución progresiva de la proporción relativa de ventas a pasajeros mediante GDS.

Algunos motivos de este fenómeno fueron una mayor tasa de crecimiento de las aerolíneas de bajo coste —que, por norma general, no ofrecían su contenido a los GDS— y el crecimiento de los canales directos (web y móvil) de las aerolíneas de servicio completo.

Además, a lo largo de los últimos años en que el mundo se ha ido recuperando de la pandemia, los viajes aéreos han repuntado primero a nivel regional y nacional en

vuelos de punto a punto³⁸ operados por aerolíneas de bajo coste o aerolíneas de servicio completo para viajes de ocio. En ambas situaciones, los GDS suelen intervenir menos, y los agregadores³⁹ y las conexiones directas⁴⁰ han acaparado una cuota adicional (p. ej., Expedia/American Airlines en Norteamérica).⁴¹

En este periodo también se consolidaron las Nuevas Capacidades de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés)⁴² de la IATA. Una de las consecuencias que tuvo el contenido NDC por encima del contenido tradicional y el surgimiento de las conexiones directas y los agregadores fue una mayor fragmentación del contenido de las aerolíneas. Esto supuso una mayor complejidad para los agentes de viajes a la hora de llevar a cabo su misión de suministrar un amplio nivel de contenido y ofrecer una comparación completa de dicho contenido a los viajeros.

Sin embargo, los GDS continúan trabajando en su objetivo de adquirir contenido en distintos formatos y hacer que sea fácil de comparar, lo que contribuye a que sigan siendo relevantes. Los GDS también se están beneficiando de la recuperación del tráfico internacional y empresarial, que tradicionalmente constituye una proporción más alta en los GDS.

En Amadeus, realizamos importantes inversiones para maximizar el valor del negocio de la distribución de los viajes, no solo para afrontar el reto de la fragmentación del contenido, adquiriendo distintos tipos de contenido en formatos diversos (p. ej., el

estándar tradicional EDIFACT,⁴³ el estándar moderno NDC o formatos privados de aerolíneas de bajo coste), sino también para perseguir nuestro objetivo de convertirnos en el distribuidor global líder de contenido de aerolíneas, haciendo que este contenido regularizado sea fácil de encontrar y comparar para los vendedores de viajes y ofreciendo detalles completos además de las tarifas y horarios (p. ej., una vista completa de las condiciones, complementos e información sobre sostenibilidad).

La tecnología, clave para la evolución del sector de los viajes

La evolución y el crecimiento del sector de los viajes dependen en gran medida de la tecnología.

La tecnología también desempeña un papel importante en la mejora de una amplia variedad de operaciones básicas para los proveedores de viajes. Amadeus cuenta con soluciones tecnológicas para una amplia variedad de proveedores de viajes, como aerolíneas, hoteles y aeropuertos.

➤ Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 60, y “Hoteles”, pág. 75.

El ecosistema de los viajes lo conforman una multitud de proveedores —como aerolíneas, hoteles, compañías ferroviarias, agencias de alquiler de coches o proveedores de servicios en destino—, además de innumerables vendedores de viajes. La tecnología permite que el ecosistema cobre vida al conectar entre sí a todos estos grupos de interés del sector de los viajes, y permite a los viajeros buscar y reservar el viaje que mejor se ajuste a sus necesidades, incluyendo potencialmente diversos servicios (p. ej., vuelo, hotel y coche). Amadeus desempeña un papel importante para dar aliento a este ecosistema a través de nuestra área de negocio Air Distribution, que conecta a proveedores de viajes con distribuidores de viajes de todo el mundo.

➤ Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 50.

⁴³ El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un conjunto de estándares de la industria que se utiliza desde la década de 1970 para intercambiar datos electrónicos de forma dinámica en un formato compacto entre distintos actores. Todavía se emplea en la industria de los viajes.

³⁸ Los viajes punto a punto hacen referencia a itinerarios aéreos directos entre dos ciudades, sin ninguna escala.

³⁹ Los agregadores son actores del sector de los viajes que se dedican a recopilar contenido de proveedores (aerolíneas, ferrocarriles, hoteles, etc.) en beneficio de los agentes de viajes. Operan principalmente allí donde los GDS tradicionales tienen menos presencia (contenido de aerolíneas de bajo coste, contenido regional, etc.).

⁴⁰ Las conexiones directas hacen referencia a enlaces tecnológicos y comerciales directos entre agencias de viajes y aerolíneas que no pasan por ninguna otra forma de intermediación (ni GDS ni agregadores).

⁴¹ *Travel Weekly* (12 de abril de 2022). “American Airlines puts NDC content on Expedia websites”.

⁴² Un programa lanzado por la IATA que simplifica el uso compartido de información detallada sobre vuelos, ofertas personalizadas y servicios complementarios directamente con distribuidores habilitados para NDC a través de sitios web y aplicaciones. NDC se ha marcado el objetivo de convertirse en un estándar de la industria que permita a las aerolíneas maximizar el potencial de su transformación minorista en todos los canales, ofreciendo más personalización, mayor riqueza de contenido para los viajeros y capacidades de diferenciación para los agentes de viajes.

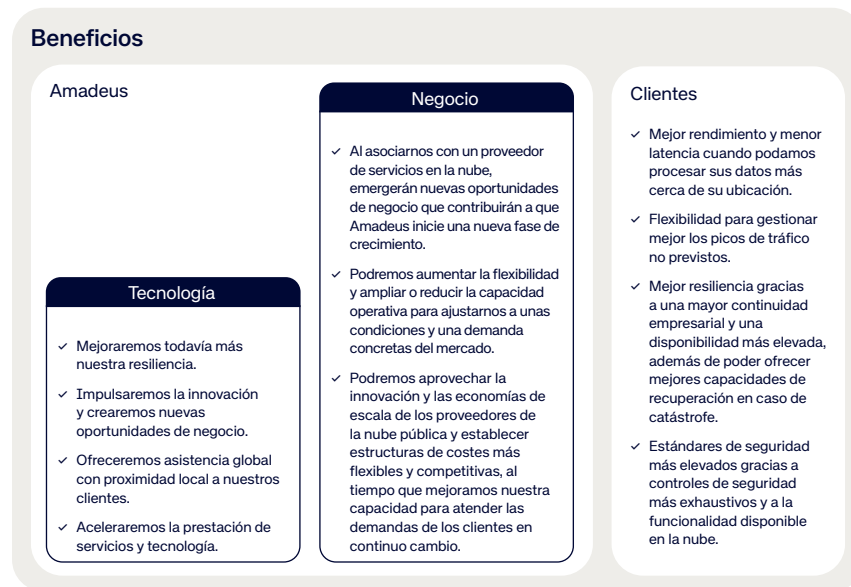
En 2023, invertimos 1.148 millones de euros (brutos) en I+D para desarrollar soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia operacional de nuestros clientes y redunden en un crecimiento más sostenible del sector de los viajes. Seguimos siendo líderes en inversión en I+D en el sector de los viajes y somos el quinto mayor inversor en I+D del sector del *software* en Europa.⁴⁴

Existen distintas tendencias tecnológicas, que se abordan de forma pormenorizada a continuación, con implicaciones para la evolución de la industria y para Amadeus.

La nube

La tecnología de la nube ha madurado de manera significativa —por ejemplo, en la seguridad y la automatización— y ahora es relevante para sistemas esenciales como los que opera Amadeus. Por esta razón, en 2021 decidimos acelerar la migración de nuestros sistemas y servicios a la nube pública a través de una alianza estratégica con Microsoft.

Dar el salto a la nube comporta distintos beneficios para Amadeus.



⁴⁴ Centro Común de Investigación (Comisión Europea) (15 de diciembre de 2023). [“The 2023 EU Industrial R&D Investment Scoreboard”](#).

En 2023, logramos avances constantes hacia el objetivo de migrar completamente nuestras soluciones y aplicaciones a la nube. Hemos continuado migrando los datos a Azure, incluidos los datos históricos y en tiempo real de distintas fuentes y dominios. Hemos ejecutado aplicaciones de *back-end* esenciales para Amadeus en entornos de producción en vivo en Azure y hemos realizado ensayos en tiempo real de algunas de nuestras principales soluciones en Azure con algunos clientes.

➤ Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 85.

Tecnologías recientes y emergentes

Algunas tecnologías clave en este ámbito son la inteligencia artificial (IA) generativa, la identidad digital y los viajes sin contacto, los ecosistemas de plataformas y la realidad extendida y el metaverso.

Inteligencia artificial generativa

Aunque la IA se utiliza en nuestro negocio desde hace algunos años, ahora estamos presenciando la nueva generación del desarrollo de la IA. La IA generativa es un tipo de inteligencia artificial que puede crear contenido original —como texto, imágenes, voces u otros medios— a partir de unas instrucciones. Esta tecnología tiene un potencial muy significativo para transformar múltiples sectores, interactuando con los clientes de una forma personalizable y escalable.

En el ámbito de los viajes, tendrá repercusión en todas las etapas del viaje:

- La IA generativa mejorará la fase de planificación del viaje a través de experiencias inspiradoras de búsqueda y compra centradas en el viajero. Las nuevas herramientas podrán buscar, resumir y presentar la información de formas accesibles completamente nuevas, impulsando la demanda y reduciendo los costes de adquisición de clientes. Los grupos de interés tendrán una perspectiva más profunda que nunca sobre las motivaciones y acciones de los viajeros. Con la IA generativa, se puede identificar el propósito de un viaje, las expectativas, la disposición a pagar y muchos otros aspectos a través de conversaciones con bots conversacionales.
- Durante el viaje, se satisfarán las necesidades de los viajeros de formas más intuitivas y personalizadas. Los bots conversacionales basados en

IA generativa se utilizarán para entender las preferencias de los viajeros. Las alteraciones en los planes de viaje se resolverán más rápido mediante sistemas inteligentes de reasignación de reservas.

- Tras el viaje, la IA generativa ayudará a evaluar la opinión de los clientes y facilitará que las empresas de viajes respondan a las reseñas en línea, mejoren su reputación en Internet, estimulen las compras repetitivas y mantengan las relaciones con los viajeros a lo largo de periodos prolongados.

Sea cual sea la dirección que tome la evolución de esta tecnología, Amadeus estará preparado para ello. Contamos con equipos de investigación constituidos por especialistas en IA y científicos de datos que implementan y experimentan con distintas aplicaciones prácticas, así como grupos de desarrollo de productos que ponen en práctica esta nueva tecnología.

- Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 50, “Innovación”, pág. 95, y “Tecnología”, pág. 85.

Identidad digital y viajes sin contacto

La identidad digital se utiliza para representar a un individuo (o una organización) en entornos digitales a través de una serie de atributos validados.

Muchos Gobiernos tienen intención de emitir o regular las identidades digitales de sus ciudadanos. La Unión Europea ha exigido que todos los Estados miembros ofrezcan una identidad digital a sus ciudadanos y empresas de conformidad con el Reglamento eIDAS 2.0.⁴⁵ Algunos países —como Dinamarca, Estonia, India y Suecia— ya cuentan con un marco de identidad digital muy avanzado con un nivel de adopción superior al 90 %. En EE. UU., algunos estados están poniendo en funcionamiento permisos de conducir digitales y, paralelamente, actores del sector privado, como Airside o CLEAR, realizan esfuerzos complementarios.⁴⁶

Una cartera de identidad digital es un lugar seguro que se utiliza para almacenar documentos de identidad digitales, a menudo en un dispositivo móvil. Sin embargo,

⁴⁵ El reglamento para “servicios electrónicos de identificación, autenticación y confianza” (eIDAS, por sus siglas en inglés) de la UE regula los servicios electrónicos de identificación y confianza para las transacciones electrónicas.

⁴⁶ Airside y CLEAR son empresas privadas que trabajan en el ámbito de la identidad digital para la industria de los viajes.

a pesar de los esfuerzos por lograr una estandarización (p. ej., OpenWallet Foundation), es probable que se acabe implantando un amplio número de carteras, con una interoperabilidad limitada.

En el ámbito de los viajes, las carteras de identidad digital se utilizarán para almacenar documentos de identidad, permisos de conducir, pasaportes, autorizaciones de viaje, cuentas de fidelidad, preferencias de viajes y detalles de pagos. Podrían mejorar la experiencia de viaje facilitando la integración en línea y la creación de cuentas en proveedores de viajes, digitalizando y automatizando el control de documentos y propiciando una experiencia de viaje plenamente sin contacto, al tiempo que se prioriza la seguridad y la confidencialidad de los datos.

Amadeus ofrece soluciones sin contacto para todos los puntos de interacción en el aeropuerto, incluyendo los terminales de facturación, el depósito de equipaje automatizado, el control de fronteras y el embarque. También estamos trabajando con la IATA en el desarrollo de su estándar One ID⁴⁷ y en impulsar la aplicación práctica del Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE⁴⁸ en el sector de los viajes.

- Para más información, consulte “Operaciones de aeropuertos y aerolíneas”, pág. 69, y “Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus”, pág. 99.

Ecosistemas de plataformas

Todos los actores en el sector de los viajes quieren poner más énfasis en la centralidad del viajero y mejorar los viajes en todos los puntos de interacción. Pero su capacidad para lograr este propósito es limitada debido a la compartimentación de los sistemas, la imposibilidad de gestionar sus propios ecosistemas y la incapacidad de colaborar con otros actores del sector de los viajes.

Hay cuatro tendencias tecnológicas recientes que ayudan a abordar estas cuestiones:

1. La nube, que permite escalar la infraestructura rápidamente.
2. La transformación digital, que garantiza que prácticamente todas las personas estén hoy día conectadas a un dispositivo digital.

⁴⁷ Una solución de gestión de identidades colaborativa que abarca todas las etapas del proceso y los grupos de interés en el viaje de forma integral.

⁴⁸ Un proyecto piloto financiado por la Comisión Europea que pondrá a prueba la identidad digital a gran escala.

3. La IA, que está permitiendo aprovechar la inmensa cantidad de datos generados por la digitalización.
4. La apertura tecnológica, que facilita las interconexiones entre pilas tecnológicas distintas y aisladas.

Estas tendencias permiten adoptar un enfoque orientado a los ecosistemas y entablar una mejor colaboración entre los actores de la industria, como las aerolíneas y los aeropuertos. Esto, a su vez, propiciará que los actores del sector de los viajes pongan más énfasis en la centralidad del viajero y mejoren los viajes.

En Amadeus, estamos capitalizando estas tendencias con Amadeus Creation Platform. Amadeus Creation Platform combina la colaboración continua con un ecosistema preconectado de socios comerciales de primer nivel con tecnología abierta, datos en tiempo real y modelos de IA listos para usar. Creation Platform constituye un catalizador tecnológico para Amadeus que nos permitirá crear nuestra cartera del futuro y ocupar un lugar central en el ecosistema de los viajes de última generación. Nuestro primer producto desarrollado en esta plataforma es Amadeus Nevio, una nueva generación de soluciones tecnológicas para aerolíneas más sofisticada, inteligente y abierta que ofrece capacidades avanzadas de venta minorista y permite a las aerolíneas centrarse en la experiencia del viajero.

➤ Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 60, y “Tecnología”, pág. 85.

Realidad extendida y el metaverso

La realidad extendida es un término paraguas que comprende la realidad virtual, la realidad aumentada y la realidad mixta. La realidad extendida permite crear experiencias inmersivas en 3D similares al mundo real y forma parte de las tecnologías subyacentes que sustentan el metaverso. El metaverso va más allá de la noción de experiencia inmersiva: es un espacio virtual compartido de forma totalmente colectiva y constituye una economía virtual por sí mismo.

La realidad extendida supone una oportunidad para nuestra industria. Permitirá a los viajeros imaginar y planificar un viaje, inspirarse e informarse: podrán verlo todo, desde la habitación del hotel al asiento del avión o el lugar de destino, mucho antes de poner siquiera un pie fuera de casa. También puede utilizarse para revivir recuerdos de un viaje. En cada etapa del viaje, desde el comienzo hasta el final, esta nueva tecnología puede estar al servicio del cliente y enriquecer la experiencia global del viajero.

Dado el potencial y la naturaleza disruptiva de la realidad extendida y el metaverso, estamos adoptando una postura proactiva. Por ahora, nuestro enfoque consiste en centrarnos en la realidad extendida, probarla y aprender de ella. Junto con nuestros socios, nos hemos embarcado en distintos proyectos:

- Visitas virtuales en 3D de las cabinas de los aviones para que los viajeros descubran de forma interactiva las características de las cabinas de las aerolíneas en clase preferente: asientos, pantallas, espacios compartidos, etc.
- El desarrollo de una plataforma de realidad extendida que se utilizará para ofrecer contenido inmersivo a los viajeros que visitan agencias de viajes de forma presencial.⁴⁹
- La creación de un espacio virtual para viajeros y agentes a fin de establecer contacto y diseñar conjuntamente la mejor experiencia de viaje.

En lo que respecta al liderazgo de opinión, en 2023 Amadeus participó en distintas ponencias sobre la realidad extendida y los viajes,⁵⁰ y fuimos una de las primeras empresas en unirnos al Metaverse Standards Forum internacional. También hemos realizado una extensa labor de protección de nuestras invenciones en este ámbito, donde hemos registrado 12 patentes relacionadas con la realidad extendida y el metaverso.⁵¹

➤ Para más información, consulte “Tecnología”, pág. 85.

⁴⁹ Amadeus (16 de enero de 2023). “Amadeus y The Wise Dreams llevan la IA, la realidad virtual y el metaverso a las agencias de viajes de España”.

⁵⁰ Simposio Mundial de Pasajeros (WPS) de la IATA en Baréin (noviembre de 2022), Hotel Investment Conference—South Asia (HICSA) en Bangalore (marzo de 2023) y Travel Tech Asia en Singapur (octubre de 2023).

⁵¹ Por ejemplo, Metaverse Front Office Connectivity; Edge Computing Interactive Scene Rendering; y Digital Twin as Personal Assistant in the Metaverse.

Perfil de Amadeus



Mejoramos la experiencia de viaje

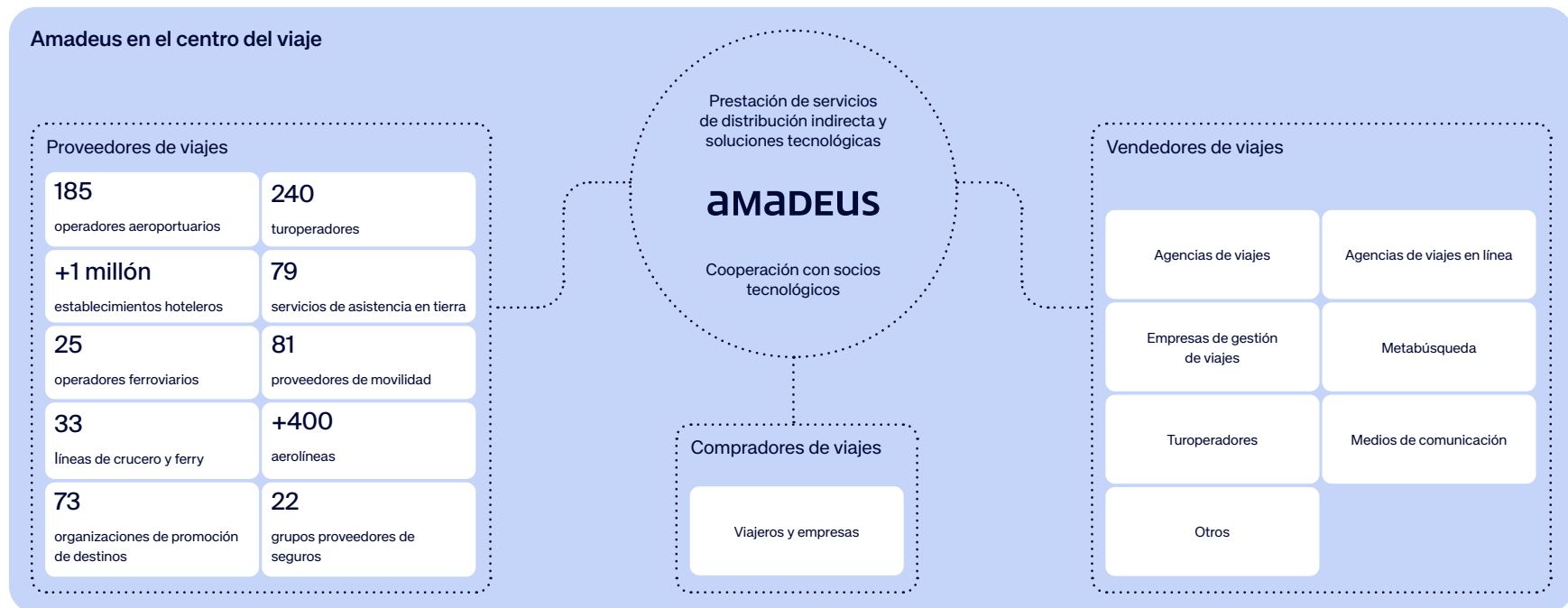
Viajar satisface nuestra necesidad de explorar el mundo: descubrir nuevos lugares, conocer a personas nuevas y estar cerca de lo que nos importa. También impulsa las economías, enriquece culturas y crea conexiones entre las sociedades. El sector de los viajes y el turismo es dinámico, potente y de rápida evolución. Asimismo, constituye uno de los sectores de negocios más grandes del mundo.

El propósito de Amadeus es mejorar la experiencia de viajar para todos, siendo una fuente de inspiración para la innovación, las alianzas y la responsabilidad hacia las personas, los lugares y el planeta.

Nuestra tecnología 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 nuestros clientes prestan a los viajeros.

Los viajes deberían ser personales, estar cargados de significado y centrarse en el viajero. Por eso Amadeus otorga más poder a las personas. Queremos lo que todo el mundo quiere: servicios innovadores al alcance de todos, opciones inspiradoras y llenas de inspiración, viajes relajados y experiencias sin contratiempos. Simplicidad.

Como industria, solo progresamos cooperando y siendo más reactivos y creativos. Nuestra plataforma conecta todo el ecosistema global de los viajes y la hostelería. Cualquiera es bienvenido a unirse para aportar y compartir ideas. Juntos podemos rediseñar los viajes del futuro.



GRI 2-6

En Amadeus, contamos con una perspectiva única al ocupar un lugar central en el sector. Ponemos nuestra vasta experiencia a disposición de nuestros clientes y socios en todo el mundo para solucionar los mayores retos de los viajes y hacer realidad las ideas rápidamente.

Quiénes somos

Amadeus es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes, con sede central en Madrid. Contamos con un equipo verdaderamente internacional compuesto por más de 18.500 profesionales que prestan servicio a clientes en más de 190 países. Hemos tejido una red comercial y operativa a escala internacional que es crucial para nuestra propuesta de valor. Nuestro compromiso es contribuir a que los viajes incidan positivamente en las comunidades de todo el mundo.

Operamos con un modelo basado en transacciones y vinculado a los volúmenes de viajes. Nuestra empresa cotiza en bolsa y formamos parte del índice español IBEX 35, que engloba a las empresas más grandes y con mayor liquidez del mercado de valores español.

Qué hacemos

Amadeus ofrece soluciones tecnológicas de vanguardia que contribuyen al éxito de los distintos grupos de interés en el sector de los viajes. Ofrecemos conectividad y hacemos de los viajes personalizados una realidad.

Cada año invertimos cientos de millones de euros en I+D. Diseñamos soluciones a partir de las necesidades de nuestros clientes y de lo que, a su vez, demandan sus clientes, es decir, los viajeros. Nuestras soluciones ayudan a ofrecer un mejor servicio a los viajeros, abarcando todas las etapas de la experiencia del viaje, desde que nace el deseo hasta la compra, la reserva, el propio viaje y la fase posterior al mismo.

➤ Para más información, consulte “Resultados de la empresa”, pág. 11.

Ayudamos a los proveedores de viajes a crear paquetes y a ofrecer su contenido a través de canales tanto directos como indirectos⁵² y proporcionamos a los vendedores de viajes acceso a una amplia gama de contenido de viajes global. Nuestras soluciones de gestión de clientes les ayudan a mejorar la experiencia de sus clientes, desde el primer contacto hasta el final del servicio y más allá.

⁵² Distribución indirecta significa a través de agencias de viajes, en contraposición a la distribución directa que se realiza a través de la web o la aplicación del propio proveedor de viajes.



GRI 2-6

Para las aerolíneas, por ejemplo, esto supone una mejora de su capacidad de procesamiento de pasajeros. Hemos diseñado soluciones para garantizar que cada vuelo despegue a tiempo, que cada maleta sea supervisada y que cada problema se solvete con la mayor eficiencia posible.

Para las corporaciones, esto significa dotar al personal de mejores soluciones para la autorreserva y el deber de asistencia. Ofrecemos soluciones concebidas para automatizar procesos y gestionar sin inconvenientes todas las tareas esenciales tanto de *mid-office* como de *back-office*. De este modo, los responsables de viajes y finanzas de las empresas consiguen un mayor control de todos los programas de viajes. Las herramientas financieras y contables que hemos creado también pueden ayudar a nuestros clientes corporativos a gestionar la información de viajes y a tomar decisiones estratégicas sobre viajes.

➤ Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, pág. 55.

Proporcionamos soluciones para ayudar al sector de la hostelería a gestionar los establecimientos y los recursos de forma más eficiente. Nuestra tecnología y conocimientos ayudan a nuestros clientes a desarrollar contenidos y promociones a medida con el fin de mejorar la experiencia de los huéspedes. También ayudamos a optimizar esa experiencia al objeto de aumentar la fidelización de los huéspedes. Ofrecemos soluciones analíticas y de inteligencia pensadas para ayudar a anticipar tendencias, adaptarse a los cambios del mercado y llevar un seguimiento de los resultados. Todo ello redonda en que los viajeros disfruten de algo más que una gran experiencia de viaje: el suyo es un viaje diseñado para satisfacer sus preferencias, necesidades y expectativas particulares.

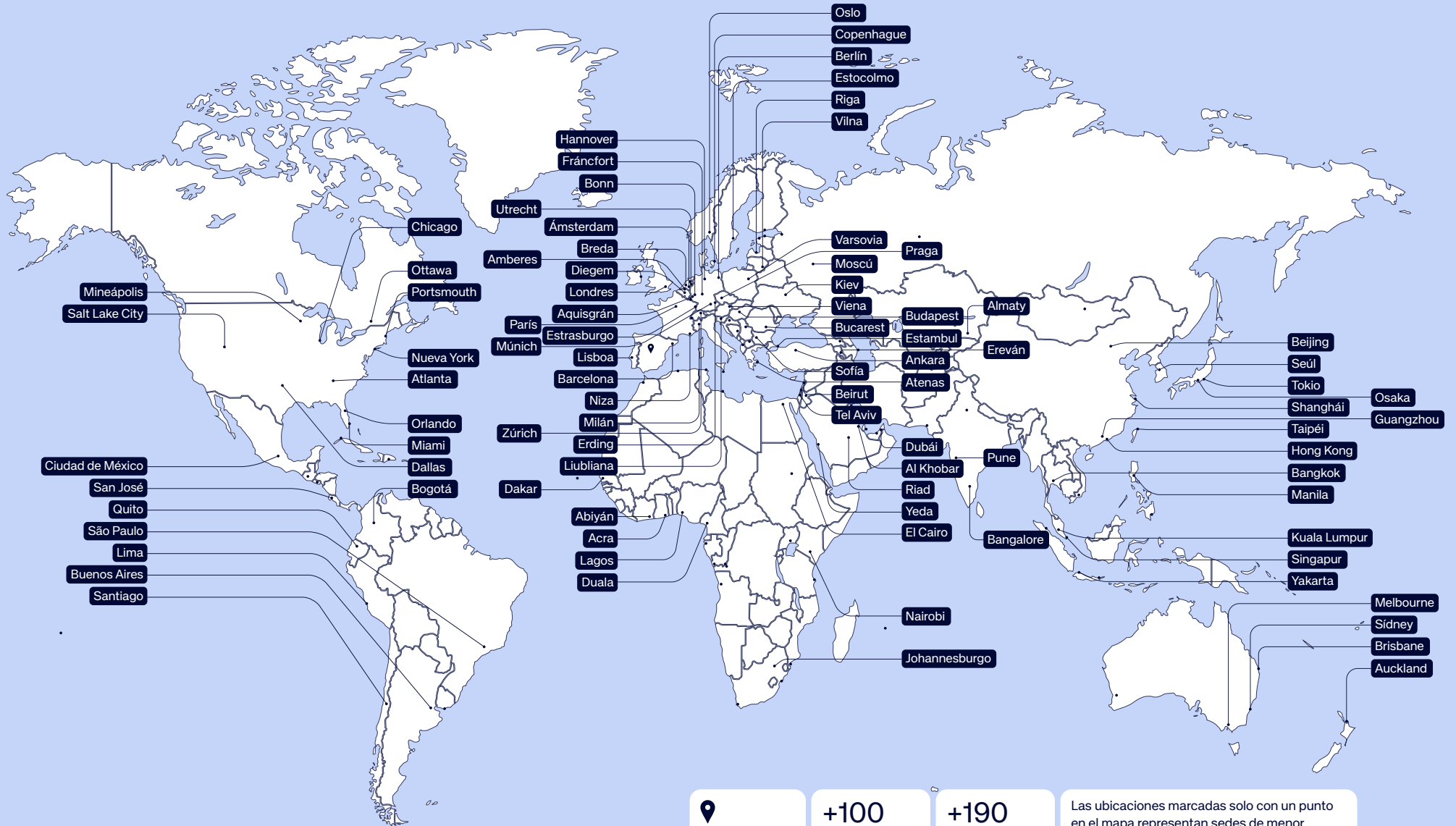
➤ Para más información, consulte “Hoteles”, pág. 75.

Contamos, además, con servicios de asesoramiento líderes en el sector que asisten a los negocios de viajes en sus procesos de mejora.



GRI 2-1

Presencia de Amadeus en el mundo



 <p>Sede principal Madrid</p>	<p>+100</p> <p>oficinas en todo el mundo</p>	<p>+190</p> <p>mercados</p>	<p>Las ubicaciones marcadas solo con un punto en el mapa representan sedes de menor tamaño de Amadeus, sucursales, sociedades no plenamente participadas por Amadeus y distribuidores.</p>
--	---	------------------------------------	--

GRI 2-6

Clientes a los que prestamos servicio

Creamos soluciones tecnológicas dirigidas a los distintos miembros del ecosistema mundial de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, hoteles, compañías ferroviarias, motores de búsqueda, agencias de viajes, turoperadores y otros integrantes del sector. Les ayudamos en su actividad para que ofrezcan las mejores experiencias de viaje en todo el mundo. Y no cesamos de innovar, sacando nuevos productos y servicios al mercado lo más rápido posible para poder cumplir con las expectativas de los clientes y responder a los desafíos del sector.

Amadeus es el centro de cada viaje, conectando a proveedores de viajes, compradores y vendedores.

Nuestros clientes



De dónde venimos: nuestra historia y principales hitos

Amadeus fue fundado en 1987 por cuatro aerolíneas: Air France, Iberia, Lufthansa y SAS. Desde nuestros orígenes dedicados a la distribución de aerolíneas y, más tarde, a las soluciones tecnológicas, hemos ido reforzando nuestra capacidad para prestar servicio a clientes de todo el sector de los viajes. Tres décadas después, Amadeus es uno de los mayores proveedores de tecnología del mundo para el sector de los viajes y el turismo.

Con el paso de los años hemos aumentado nuestro alcance, lanzando nuestra línea de negocio de soluciones tecnológicas para aerolíneas, Airline IT, en el año 2000 y complementándola con la adquisición de Navitaire en 2016 con el fin de ampliar nuestra cartera para aerolíneas de bajo coste.

Dimos el salto al sector de las soluciones tecnológicas para hoteles con las adquisiciones de Newmarket en 2014 y TravelClick en 2018, que confirmaron nuestro

firme compromiso con el sector de la hostelería, al ampliar nuestra cartera de productos, nuestro *know-how* y nuestra presencia a escala mundial. En un mercado sumamente fragmentado, Amadeus cuenta hoy con el equipo humano y la tecnología necesarios para que los hoteleros puedan proporcionar a sus huéspedes una experiencia excelente.

Hemos ampliado también nuestra cartera para incluir el *merchandising*, la gestión de ingresos, la *travel intelligence* y la gestión de gastos y viajes, aprovechando para nuestros clientes el potencial de la computación en la nube, las aplicaciones móviles y los macrodatos.

Seguimos diversificando nuestras operaciones en otros negocios vinculados al sector de los viajes, como las soluciones tecnológicas para aeropuertos y los pagos, y nuestros equipos de innovación están explorando nuevas oportunidades. En enero de 2024 anunciamos un acuerdo para adquirir Vision-Box. De hecho, a lo largo de nuestra historia, la inversión en I+D ha estado íntimamente asociada a la cultura de nuestra empresa.

Nuestra historia y principales hitos



Hacia dónde nos dirigimos

Los viajeros de hoy día buscan formas más personalizadas de viajar. Desean vivir experiencias únicas. También esperan que sus viajes sean una experiencia unificada y fluida, desde que se empieza a planear adónde ir, hasta que se llega al destino y se disfruta de la estancia y al regresar a casa. En Amadeus creemos que este deseo de conectividad seguirá en auge, extendiéndose a todos los medios de transporte, experiencias y dispositivos. Y los viajeros querrán también que sus proveedores de viajes incidan positivamente en la sociedad y en el medioambiente, tanto a escala local como mundial.

Estamos invirtiendo en estas oportunidades y explorando nuevos modelos que impulsarán nuestro propio crecimiento y el de nuestros clientes, experimentando con tecnologías que harán que los viajes sean más gratificantes para todos.

Estamos trabajando con mayor agilidad, racionalizando los procesos y creando nuevas y mejores formas de colaboración. Para ello, utilizamos nuevas estructuras y sistemas para catalizar la cooperación entre equipos, funciones y territorios, tanto dentro de Amadeus como con nuestros clientes.

Reconocimientos y premios

<p>Mejores empresas del mundo 2023 Time</p> 	<p>Líder en diversidad 2023 Financial Times</p> 	<p>Mejor empresa empleadora de Europa Top Employer Institute</p> 	<p>Mejor empresa empleadora Top Employer Institute</p>  <p>Certificado en Alemania, Bulgaria, España, Francia, India, Polonia, Reino Unido y Turquía.</p>	<p>Great Place to Work</p>  <p>Certificado en Argentina, Australia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Filipinas, India, México, Singapur y Tailandia.</p>
<p>Dow Jones 12.º año consecutivo</p> <p>Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA</p>	<p>Sustainalytics</p> 	<p>CDP</p> 		

Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus



Wolfgang Krips

Senior Vice President,
Corporate Strategy

Ana Doval de las Heras

Senior Vice President,
People & Culture

Luis Maroto

Consejero Delegado

Sylvain Roy

Chief Technology Officer,
Senior Vice President, Global
Technology and Cloud Platform

Decius Valmorbida

Senior Vice President,
Travel Unit

Till Streichert

Chief Financial Officer

Francisco Pérez-Lozao

Senior Vice President,
Hospitality

Jackson Pek

Senior Vice President,
General Counsel

Equipo humano



↑

Varsha.

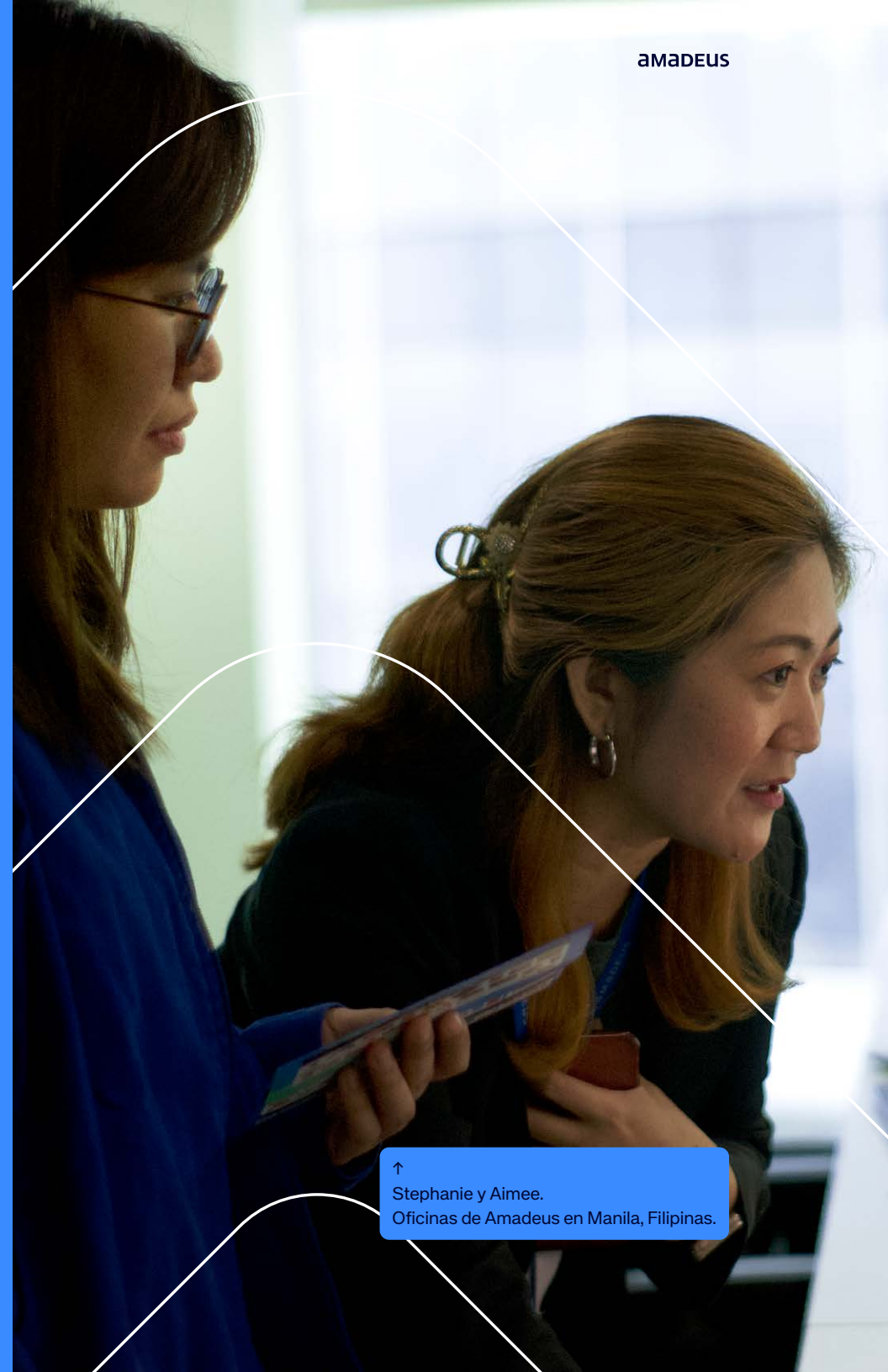
Oficinas de Amadeus en Bangalore, India.

Capítulo
02

Nuestro equipo humano

En este capítulo

- Aspectos demográficos 36
- Trabajar en Amadeus 37
- Talento 43



↑
Stephanie y Aimee.
Oficinas de Amadeus en Manila, Filipinas.

GRI 2-8

El equipo humano de Amadeus es nuestra mayor ventaja competitiva y la pieza clave del éxito de nuestra estrategia. Nuestro equipo humano siente curiosidad por el futuro: está formado por expertos en tecnología y viajes con amplios conocimientos y una visión profunda. El trabajo que desempeñan constituye el motor del sector de los viajes y, con esta idea en mente, el rol de nuestro equipo de People & Culture es garantizar que Amadeus siga siendo un buen lugar para trabajar.

Teniendo en cuenta este objetivo, en 2023 redefinimos nuestra estrategia de People & Culture sobre la base de tres pilares clave: la proximidad, la agilidad y el talento.

La proximidad atiende a la necesidad de crear una cultura de la conectividad en nuestros equipos, nuestra empresa y nuestro entorno social. Habla de cómo nos relacionamos con los demás. Significa estar más cerca de nuestros compañeros, nuestra empresa y el mundo más allá de Amadeus, lo que implica sentir curiosidad por nuestra industria y lo que hacen los demás, así como aprender de las buenas prácticas. En 2023, nos esforzamos por que nuestras comunicaciones fueran más claras, transparentes y frecuentes.

La agilidad trata de cómo operamos. Hemos adoptado un enfoque proactivo para mejorar nuestra eficiencia, ofrecer soluciones con mayor rapidez y trabajar de forma más inteligente, orientándonos menos a los procesos y más a los resultados. Al adoptar una estructura organizativa más reactiva e inclusiva, estamos más cerca de alcanzar nuestro objetivo de excelencia operacional.

Y el talento consiste en cómo logramos que esto ocurra. En 2023, integramos y simplificamos nuestras estrategias con respecto al talento. Nuestra prioridad es atraer, desarrollar y estimular el mejor talento para que, a través de este, podamos ofrecer lo mejor de nosotros a nuestros clientes. Para conseguirlo, queremos construir una cultura acogedora e inclusiva en la cual se valore la diversidad de perspectivas y orígenes.

Ofrecemos un entorno que aprecia a cada persona y le brinda la mejor oportunidad posible de seguir una trayectoria profesional productiva, estimulante y satisfactoria, en igualdad de condiciones.

Respetamos y celebramos la diferencia y velamos por que todas las personas que conforman nuestro equipo humano se sientan valoradas por quiénes son y la contribución que aportan. Tenemos la firme convicción de que fomentando una plantilla diversa e inclusiva contamos con más opciones de desatar todo nuestro potencial de innovación.

Aspectos demográficos

Trabajadores por tipo de contrato (FTE)*

	2021	2022	2023
Personal indefinido	15.621	16.816	17.977
Personal externo	678	1.003	1.051
Personal temporal	134	259	74
Total	16.433	18.077	19.102

Trabajadores por región (FTE)*

	2021	2022	2023
Europa	8.854	9.670	9.884
Asia-Pacífico	4.344	4.927	5.718
Norteamérica	2.266	2.344	2.409
Sudamérica	621	752	835
Oriente Medio y África	348	384	255
Total	16.433	18.077	19.102

* Alcance: todas las empresas de plena titularidad de Amadeus incluyendo el personal interno y externo. Cifras en Equivalentes a Tiempo Completo (FTE) a 31 de diciembre. FTE 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.

GRI 3-3 (Empleo y desarrollo profesional)

Trabajar en Amadeus

Hay ocho pilares que definen la esencia de aquello que hace de Amadeus un buen lugar para trabajar.

Pilar 1: una misión y un propósito cruciales

Nuestra plantilla forma parte de un equipo humano que persigue una misión crucial y un propósito extraordinario: mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes. Se nos conoce por estar a la vanguardia de las revoluciones tecnológicas más importantes del sector de los viajes.

Nuestro equipo humano es responsable de la disponibilidad, la continuidad y la sostenibilidad de los viajes en todo el mundo, y vela por que las operaciones de todos los actores del sector fluyan sin contratiempos y a la perfección.

Pilar 2: un ADN verdaderamente global

Todas las actividades de Amadeus tienen una proyección mundial y esto se ve reflejado en nuestra presencia, nuestros procesos y nuestra cultura. Nuestra plantilla está repartida entre más de 100 oficinas de todo el mundo y un 45 % de los equipos tienen miembros en más de un país. Entre nuestro equipo humano hay personas de más de 150 nacionalidades que hablan más de 60 idiomas distintos.

Fomentamos y apoyamos la movilidad internacional. Todos los empleados pueden crecer y desarrollar su trayectoria profesional indistintamente de dónde trabajen.

+60

idiomas hablados

+150

nacionalidades

Pilar 3: grandes oportunidades de aprendizaje

Trabajar en Amadeus es algo más que ocupar un puesto de trabajo. Queremos que nuestro equipo humano prospere, se sienta realizado y avance en sus objetivos profesionales. Para lograrlo, respaldamos su desarrollo profesional con la formación necesaria y oportunidades de crecimiento.

En Amadeus, el aprendizaje tiene lugar de manera constante y de múltiples formas: en el propio puesto de trabajo, mediante actividades de aprendizaje formal, a través de distintas herramientas y gracias a las interacciones cotidianas con los compañeros. Nuestro equipo de People & Culture también elabora formaciones personalizadas sobre liderazgo para distintas líneas de negocio con el objetivo de ayudar al personal directivo a abordar retos concretos que deben afrontar.

18,39 h

de formación por empleado en 2023



GRI 3-3 (Empleo y desarrollo profesional)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

GRI 403-6

Pilar 4: un entorno acogedor

Amadeus fomenta un entorno acogedor que promueve el equilibrio entre una carrera gratificante y una vida personal y familiar satisfactoria. Con horarios laborales flexibles, un modelo de trabajo híbrido y tiempo para trabajaciones, mantenemos el compromiso de apoyar a nuestro equipo humano para que saque el máximo partido de su tiempo tanto en el trabajo como fuera de él.

Somos una comunidad con valores inherentes de respeto y participación, plenamente volcada con las personas. Mediante reuniones colectivas y actividades extraprofesionales en la oficina, así como a través de muchos otros medios de comunicación internos y redes de empleados, nuestro equipo humano dispone de multitud de oportunidades para propiciar valiosos vínculos con otras personas que refuercen un sentido real de pertenencia y un entorno psicológicamente seguro.

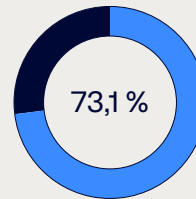
También nos preocupamos por las comunidades con las que convivimos y en las que trabajamos: apoyamos 146 proyectos de voluntariado distintos en todo el mundo y un 18 % de los empleados de Amadeus que cooperan en estas iniciativas declaran que su sensación de bienestar y felicidad mejora tras su participación.

Seguimos organizando iniciativas relacionadas con la salud mental, como el programa Healthy Leaders en España, que fomenta un liderazgo de equipo eficaz, la Semana del Bienestar en Madrid y en la India, el ciclo Health & Wellness en el continente americano para promover la salud emocional compartiendo relatos, así como la introducción de una Sala de Bienestar en Sídney y el programa Wellness Wonderland en Asia-Pacífico, que contribuyen a impulsar una cultura positiva en el lugar de trabajo.

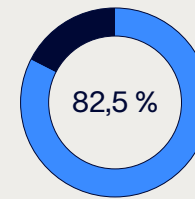
Puntuación de Amadeus en Glassdoor en 2023

360.944

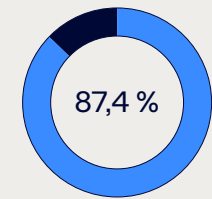
Número de visitas de la página



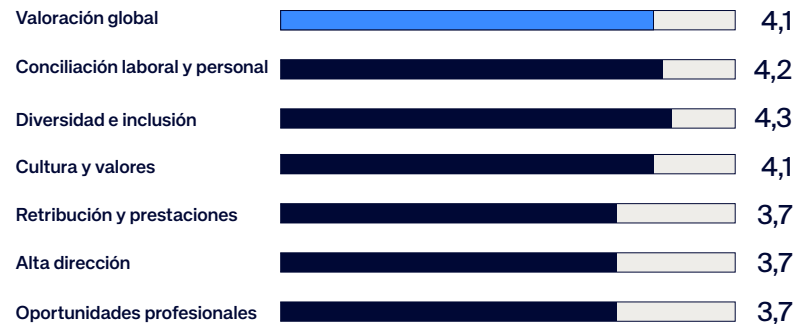
Perspectiva empresarial favorable



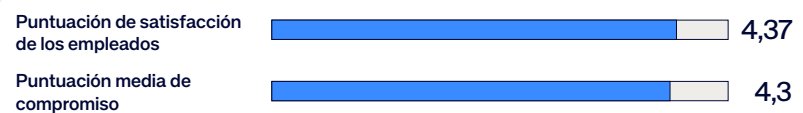
Lo recomendaría a un amigo



Aprobación del CEO



Encuesta sobre compromiso (media de 3 ciclos)



GRI 3-3 (Empleo y desarrollo profesional)

GRI 403-6

Pilar 5: una oferta de retribución completa

En Amadeus, hacemos estudios comparativos periódicos de nuestros salarios tomando como referencia a empresas líderes para asegurarnos de que somos competitivos y equitativos; asimismo, realizamos importantes inversiones en compensaciones fijas y variables. Nos comprometemos a remunerar a los empleados de acuerdo con las buenas prácticas del mercado laboral y la legislación local.

- Para más información, consulte “Trabajamos continuamente para ofrecer retribuciones y prestaciones equitativas”, pág. 107.

Nuestras actuales políticas de compensación incluyen directrices globales que se aplican durante nuestro proceso de revisión salarial, verificando la paridad y la igualdad salarial en los distintos mercados, y una política de tolerancia cero hacia la discriminación por razones de género o contra todos los grupos infrarrepresentados.

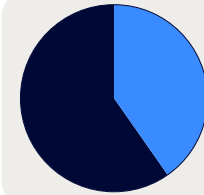
Pero una oferta de retribución completa va mucho más allá que una nómina. Realizamos importantes inversiones en compensaciones fijas y variables. Nuestro programa de bonificaciones anual está diseñado para reconocer el desempeño individual y compartir con todos nuestros empleados el éxito financiero y estratégico de Amadeus.

Desde el año 2021, utilizamos las métricas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) para determinar los pagos de nuestro programa de bonificaciones, tanto para la alta dirección como para el resto de nuestro personal, vinculando la relevancia de nuestra estrategia ESG con nuestra oferta de retribución. También ofrecemos un plan de compra de acciones a nivel global con una ratio de 2:1, y en 2023 un 40,5 % de nuestros empleados participó en el Amadeus Share Match Plan, lo que supone una de las tasas de participación accionarial más altas del sector.

Amadeus también ofrece atractivos paquetes de prestaciones sociales a nivel local, que suelen incluir seguros de salud y bienestar, planes de pensiones, seguros de vida y herramientas de bienestar. Por ejemplo, en 2023 lanzamos el servicio Device Buyback, gracias al cual nuestros empleados pueden comprar los dispositivos al final de su vida útil a precios reducidos. A lo largo del año se registraron casi 3.000 peticiones de compra, un 82 % de las cuales fueron portátiles.

También lanzamos Value for You, nuestra propia plataforma interna de reserva de hoteles que da acceso exclusivo a nuestro equipo humano a ofertas de hoteles

con tarifas mucho más atractivas que la mayoría de plataformas públicas en línea. Desde su lanzamiento, nuestra plantilla ha reservado 4.300 noches a través de esta plataforma en los países donde está disponible.



40,5 %

de los empleados de Amadeus participaron en Share Match Plan en 2023



GRI 3-3 (Empleo y desarrollo profesional)

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

Pilar 6: un modelo de trabajo flexible

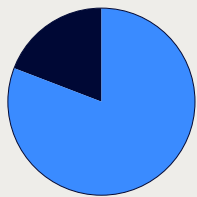
En Amadeus, sabemos que no existe un criterio único en lo que respecta a la flexibilidad que se ajuste por igual a todas las personas, razón por la cual ofrecemos distintas opciones de trabajo flexible. Nuestro equipo humano puede optar por teletrabajar hasta un 50 % del tiempo de su horario laboral.

En 2023, continuamos implementando nuestra Política Global de Trabajaciones, que permite a nuestros empleados trabajar desde cualquier lugar hasta 30 días laborales al año, por ejemplo, desde su ciudad o país de origen y más cerca de sus familias.

Nuestro objetivo es equilibrar las necesidades de la empresa con la flexibilidad para que cada empleado trabaje de forma óptima, lo que para nuestro espacio de trabajo conlleva:

- Nuevas dotaciones de equipos.
- Directrices y asistencia que tengan en cuenta las nociones de flexibilidad.
- Escritorios sin asignar.
- Diversos tipos de espacios de trabajo.

Evaluamos y probamos constantemente nuevas herramientas —desde las aplicaciones para reservar puestos de trabajo hasta las aplicaciones de socialización— para optimizar la forma de trabajar individual y colectivamente, tanto desde casa como en la oficina. En este nuevo modelo, la oficina pasa a ser un lugar para la socialización y la colaboración que puede adoptar distintas disposiciones en función de las necesidades de cada comunidad.



81 %

de los empleados de Amadeus tienen un modelo de trabajo híbrido

Pilar 7: una comunidad diversa e inclusiva

Trabajamos arduamente para que Amadeus sea una empresa líder en materia de diversidad, equidad e inclusión (DEI) en la industria de la tecnología de los viajes. Para lograrlo, seguimos los siguientes principios:

- Propiciamos que todos los empleados alcancen su máximo potencial.
- Fomentamos una cultura de pertenencia e igualdad de trato.
- Atraemos el mejor talento desde todos los entornos.
- Posicionamos la empresa como un referente de experiencia inclusiva para los empleados.

La cultura de Amadeus promueve el respeto, el trato justo, la igualdad de oportunidades y la dignidad para todos y permite a nuestro equipo humano sacar lo mejor de sí mismo. Aceptamos y respetamos las diferencias y la diversidad de opinión y experiencias, y defendemos la no discriminación por razones de edad, identidad y expresión de género, raza, etnia, creencias, orientación sexual y discapacidad.

Trabajamos continuamente para lograr que Amadeus sea un lugar donde nuestro equipo humano pueda prosperar, desarrollando procesos justos y transparentes en materia de personal y creando una cultura inclusiva. El equipo de ESG y el equipo directivo de People & Culture se encargan de dirigir las estrategias y los objetivos en materia de DEI. La DEI forma parte de nuestro marco y objetivos ESG.

Desde 2023, Amadeus cuenta con una nueva estrategia de DEI, elaborada junto con nuestro equipo humano en un ejercicio ascendente en el que participaron cientos de empleados de todos los perfiles demográficos, regiones, profesiones y niveles. La nueva estrategia se sustenta en los cuatro pilares siguientes:

1. Atraemos el mejor talento procedente de todos los entornos, posicionándonos como una empresa atractiva para todos los candidatos y garantizando que nuestras prácticas de adquisición de talento son inclusivas y no presentan sesgos.
2. Respaldamos a todas las personas de nuestro equipo para que saquen lo mejor de sí mismas en el trabajo y ofrecemos oportunidades de desarrollo

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

estimulantes y equitativas velando por que la diversidad de Amadeus esté debidamente representada a todos los niveles y en todas las profesiones.

3. Fomentamos una cultura de pertenencia e inclusión para todos y actuamos como un referente mundial en la experiencia inclusiva de los empleados, garantizando igualdad de trato, bienestar y retribuciones equitativas.
4. Prestamos atención al cumplimiento normativo, las buenas prácticas y las expectativas externas. Este es el andamiaje que sustenta nuestra estrategia de DEI y establece un marco transversal para crear y llevar a cabo iniciativas de DEI en toda la organización, con el apoyo del equipo de ESG y las comunicaciones internas y externas.

Estos fueron algunos de los logros conseguidos en este ámbito a lo largo de 2023:

- Las redes de empleados de Amadeus organizaron más de 200 eventos en todo el mundo, que contaron con más de 7.000 participantes, sobre asuntos como la inclusividad en el lugar de trabajo, la igualdad de género, el movimiento LGBTQIA+, el multiculturalismo, la indigeneidad, los veteranos de guerra, las mujeres y niñas en el sector tecnológico, los hombres como aliados, la salud mental, la discapacidad y la accesibilidad.
 - Más del 83 % de nuestro equipo humano ha recibido formación en prevención del acoso y la discriminación en el lugar de trabajo. El personal directivo, por su parte, recibió formación específica para identificar y abordar problemáticas relacionadas con nuestros valores y políticas.
 - Amadeus ocupó el puesto 81 en la lista “Diversity Leaders” del *Financial Times*.
 - Firmamos el compromiso 25by2025 de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), una iniciativa global para mejorar la DEI en la industria de la aviación. Hemos establecido objetivos de cara a 2025 para los cargos directivos y las profesiones infrarrepresentadas, a saber, un 31 % de mujeres en cargos de alta dirección y un 25,5 % en la comunidad de ingeniería.
- Para más información, consulte “Fomentamos la diversidad de género, edad y nacionalidad en los cargos directivos”, pág. 109.

- Anunciamos nuestra adhesión a la Asociación Internacional de Viajes LGBTQ+ (IGLTA, por sus siglas en inglés), una asociación que ofrece acceso a una red global, datos y buenas prácticas en el sector de los viajes LGBTQIA+.

➤ Para más información, consulte “Exploramos y patrocinamos iniciativas para fomentar la inclusividad en el lugar de trabajo”, pág. 112.

- En nuestras oficinas de Francia, firmamos un nuevo acuerdo sobre discapacidad de tres años. Este es el cuarto año consecutivo del acuerdo, que pone de relieve nuestro firme compromiso con el fomento de la inclusividad dentro de nuestra organización. De cara al futuro, seguimos prestando un amplio apoyo a los empleados con discapacidad a lo largo de toda su carrera profesional.

Nuestro compromiso incluye establecer colaboraciones externas con organizaciones dedicadas a cultivar entornos de trabajo inclusivos. Nuestros continuos esfuerzos también contemplan una mayor participación de nuestros embajadores de DEI¹ y un mayor énfasis en la implicación de la alta dirección en el avance de la inclusión de la discapacidad dentro de nuestro marco organizativo.

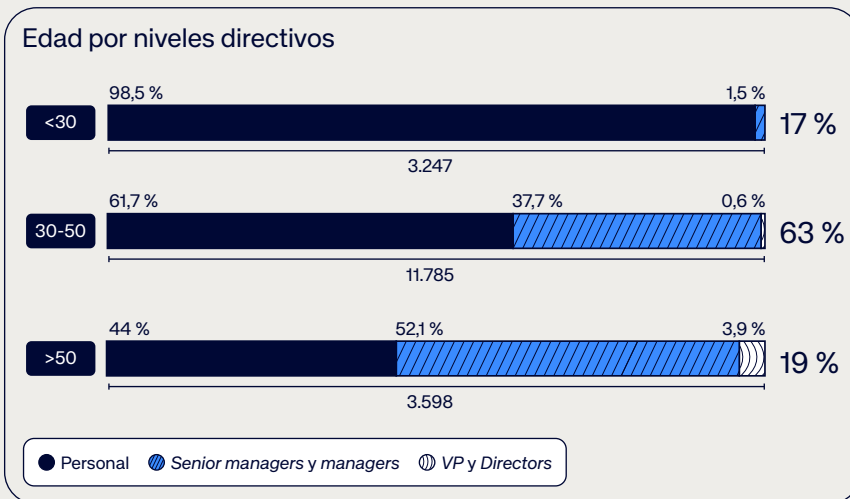
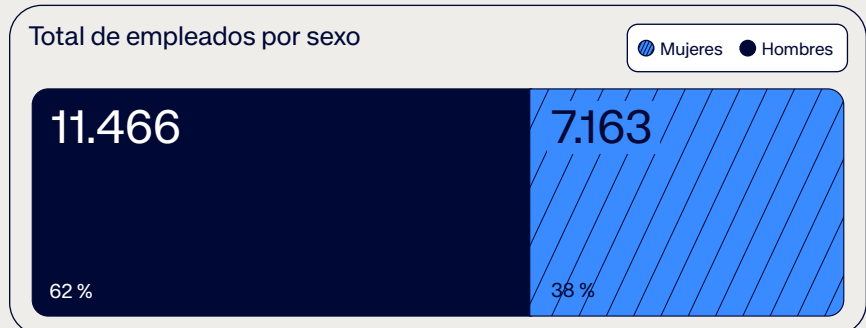
- Con la ayuda de una consultora externa, llevamos a cabo una evaluación de las actuales normas de accesibilidad en Amadeus. Esta evaluación servirá de marco para identificar áreas de mejora y proponer estrategias para fomentar la inclusividad digital en los próximos años dentro de la organización.

¹ El rol de embajador de DEI en nuestras oficinas de Francia consiste en observar, identificar y dar visibilidad a iniciativas de DEI, así como dinamizar sesiones de sensibilización.

Así es nuestra empresa

Consejo de Administración	2021	2022	2023
Porcentaje por sexo			
Hombres	58 %	55 %	55 %
Mujeres	42 %	45 %	45 %
Porcentaje por nacionalidad			
No españoles	75 %	73 %	73 %

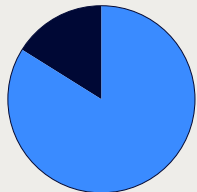
226
empleados con discapacidad declarada en 2023



Pilar 8: una empresa fiable

Amadeus cuenta con un modelo de negocio rentable y resiliente que opera en la confluencia de dos sectores clave en pleno crecimiento: los viajes y la tecnología. Estamos plenamente comprometidos a mantener un fuerte crecimiento a largo plazo. Esto también se extiende a las personas que integran nuestro equipo humano: queremos que se sientan seguras trabajando en Amadeus, tanto a corto como a largo plazo.

Para lograrlo, somos fieles a nuestros valores incluso en los momentos de mayor adversidad. Por todo ello, incluso durante la pandemia de la COVID-19 apenas se produjo una reducción de plantilla en Amadeus.



84 %

de los empleados tienen previsto seguir en Amadeus en los próximos 3 años*

* Media de tres ciclos de la encuesta sobre compromiso de Amadeus: 4,19 de 5.

Talento



La atracción, el desarrollo y la retención del talento es crucial para el éxito de Amadeus. Queremos ser la empresa empleadora de referencia para el mejor talento procedente de todos los entornos. Desarrollamos continuamente los procesos clave relacionados con el personal, que son simples, transparentes y totalmente flexibles, lo que incluye el *feedback* constructivo, una herramienta muy potente que utilizamos en nuestros sistemas tecnológicos.

Seguimos reforzando nuestra imagen de marca como empresa empleadora a través de los canales de las redes sociales corporativas y utilizamos herramientas de contratación líderes en el mercado para ampliar nuestro alcance y acceder a distintas reservas de talento.

También seguimos trabajando en mejorar la experiencia de los candidatos durante nuestro proceso de contratación. La contratación virtual ha llegado para quedarse, pero reconocemos que el contacto humano todavía resulta vital. Hemos adaptado nuestra formación sobre entrevistas basadas en competencias para que puedan realizarse de forma virtual, ajustándonos a las nuevas situaciones que deberán afrontar los responsables de contratación, los encargados de selección de personal y los candidatos.

Adquisición de talento

En el panorama actual del talento, operamos como un equipo de adquisición de talento global que se propone ofrecer una experiencia de primer nivel a nuestros candidatos. Este planteamiento nos ha llevado a redefinir nuestro proceso de contratación para garantizar que:

- Nuestros candidatos tengan una experiencia positiva con nosotros y comprendan claramente los pasos del proceso y el estado de su candidatura.
- Los datos solicitados estén a disposición de nuestro equipo para tomar decisiones informadas y mejorar continuamente nuestro proceso.
- Seamos más adaptables y capaces de orientar las prioridades y los conocimientos según las necesidades de la empresa.

Nuestros candidatos y responsables de contratación ya se están beneficiando de estos cambios que hemos aplicado.

También lanzamos un nuevo Global Referral Program. El programa está diseñado para fomentar que nuestros empleados actúen como embajadores de Amadeus, puesto que encarnan nuestra cultura y valores globales y entienden los conocimientos, competencias y experiencia que son necesarios para desarrollar una carrera exitosa con nosotros.

A través de este programa, todos los empleados de Amadeus, con la excepción del equipo de People & Culture, pueden recomendar candidatos para un puesto vacante. Si se contrata al candidato, reciben una recompensa. Desde su lanzamiento en febrero de 2023, hemos recibido más de 9.700 recomendaciones.

Paralelamente a este nuevo proceso de contratación global, hemos lanzado una nueva edición de la Amadeus Recruitment Academy. El programa de la Recruitment Academy ofrece una amplia gama de oportunidades de formación —incluyendo cursos sobre evaluación de candidatos, el rol del asesor de talento y DEI— destinadas a desarrollar habilidades clave de adquisición de talento.

El temario de la Recruitment Academy se actualiza periódicamente para reflejar las últimas tendencias y necesidades empresariales.



Compromiso, gestión y retención del talento

El compromiso como herramienta de retroalimentación

En Amadeus, hemos estado midiendo el compromiso durante más de una década con el objetivo de adaptar y transformar la forma en que trabajamos. Sabemos que construir una empresa robusta exige un trabajo de colaboración constante, porque trabajar en equipo es la mejor forma de entablar relaciones valiosas, superar los desafíos y ser eficaces.

Con el objetivo de mejorar nuestro proceso de implicación, en 2023 aumentamos la frecuencia de nuestras encuestas sobre compromiso y pasaron de ser anuales a realizarse tres veces al año, a fin de entender mejor y más rápido los puntos de vista de nuestro equipo humano y, a su vez, ser más ágiles en la aplicación de buenas prácticas y en las áreas susceptibles de mejora.

En la tercera encuesta de 2023, nuestro *Net Promoter Score* (eNPS) obtuvo una media de 47 (en una escala de -100 a +100), lo que supuso un incremento de 27 puntos con respecto a la última encuesta de 2021. Esto significa que un alto porcentaje de nuestros empleados recomendaría Amadeus como lugar de trabajo.

47

eNPS media

GRI 404-2

Nuevo proceso de incorporación

Una experiencia de incorporación positiva mitiga el desgaste laboral y mejora la retención y el compromiso en los equipos. Por eso hemos diseñado un nuevo proceso de incorporación que acompaña a los empleados recién llegados, empezando el día anterior a su incorporación y prolongándose a lo largo de los primeros 12 meses. El objetivo es allanar el camino de las personas que acaban de incorporarse para que se sientan arropadas y puedan desplegar todas sus capacidades.

El proceso incluye:

- Reuniones presenciales periódicas con el personal directivo, los miembros del equipo y otros compañeros.
- Sesiones de introducción y encuentros con otros empleados recién llegados.
- Encuestas periódicas.
- Un compañero de trabajo que actuará como guía durante el proceso de acogida.

Comunicación con nuestro equipo humano

Una buena comunicación contribuye a impulsar el desempeño: informamos a nuestros empleados sobre nuestra estrategia comercial, nuestros clientes, el mercado y el panorama tecnológico y los acontecimientos importantes tanto a nivel externo como interno. Trabajamos para hacer accesible la información y los recursos necesarios a través de diversos canales:

- Un boletín semanal interno.
- Una red social interna.
- Asambleas periódicas y reuniones informativas con nuestros líderes.
- Dos ediciones anuales a nivel mundial de *Amadeus Live*, que en 2023 fueron vistas en directo o en diferido por casi 9.000 personas de la plantilla.

Generamos un sentimiento de pertenencia compartiendo historias que nos unen como una plantilla internacional con valores comunes. Y trabajamos para capacitar en todo momento a nuestros empleados, animándolos a un mayor intercambio, aportación y diálogo.

Nuestra oferta de aprendizaje

En Amadeus, impulsamos el crecimiento de nuestro equipo humano con oportunidades de aprendizaje y desarrollo relevantes y modernas. Nuestro equipo humano puede recurrir a distintas plataformas de aprendizaje.

También promovemos la movilidad y la exposición: queremos que nuestro equipo humano desempeñe distintos roles, asuma nuevos retos y profundice en sus conocimientos. La mayoría de las personas que conforman nuestra plantilla ha trabajado, al menos, en dos departamentos o funciones.

Mentoring

El *mentoring* es una de nuestras herramientas más eficientes para desarrollar las competencias de nuestros empleados. Ofrecemos sesiones específicas para mejorar las competencias de los mentores implicados y toda una serie de programas funcionales de *mentoring* en Amadeus, tanto a nivel local como regional, cubriendo distintos perfiles y necesidades de desarrollo, desde roles técnicos hasta roles de liderazgo con perfiles júnior y sénior. También contamos con programas de *mentoring* específicos para mujeres.

A través del Global Mentoring Program, los miembros de la alta dirección respaldan el desarrollo de nuestros futuros líderes. Los mentores comparten sus perspectivas, conocimientos y experiencia con sus “pupilos” y se centran en respaldar tanto su crecimiento profesional como personal.

Tenemos en cuenta el bagaje de los pupilos, sus necesidades de desarrollo actuales y los retos de su rol para emparejarlos con un mentor que haya vivido experiencias similares y cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para apoyarles de forma eficaz en su crecimiento profesional. Emparejamos empleados de distintas sedes, regiones y unidades de negocio para ampliar la visibilidad y la comprensión global, además de fomentar la cooperación.

GRI 404-2

Oportunidades generales de aprendizaje y desarrollo

Ofrecemos a nuestros empleados más de 2.100 oportunidades de aprendizaje combinadas, entre las que se incluyen sesiones formativas presenciales, virtuales y en línea en habilidades técnicas e interpersonales. Se ofrecen programas de desarrollo para empleados y directivos a todos los niveles y en toda la organización, es decir, en todas las áreas de negocio y ubicaciones geográficas.

Algunos aspectos destacados son:

- Una experiencia de aprendizaje sin esfuerzo. Nuestro objetivo es proporcionar un entorno de aprendizaje al que se pueda acceder fácilmente, que esté siempre disponible y que ofrezca una amplia variedad de oportunidades relevantes de aprendizaje. Por este motivo, hemos dado acceso a varias plataformas de aprendizaje en línea, como LinkedIn Learning, Pluralsight, KnowBe4 y Enterprise Skills Initiative de Microsoft.

Todas estas plataformas de aprendizaje son intuitivas y ofrecen los cursos más actualizados para reforzar competencias concretas. El Global Learning Hub en nuestra intranet también proporciona acceso a ofertas formativas de todos los ámbitos de la empresa.

- Aprendizaje funcional en nuestra intranet. Nuestros *hubs* de aprendizaje Agile & SAFe Learning Hub, Cloud Learning Hub y ESG Learning Hub ofrecen un amplio abanico de actividades de aprendizaje para reforzar las habilidades y competencias de nuestros empleados en consonancia con las prioridades estratégicas de Amadeus.
- Programas de aprendizaje personalizados para todas las unidades de negocio, creados en consonancia con los objetivos empresariales y el liderazgo organizativo de Amadeus e integrados en el plan de desarrollo y los programas de desarrollo profesional de las respectivas unidades de negocio de la empresa. Estos programas son los siguientes:

- Customer Life Cycle (CLC), que define vías de aprendizaje a medida para cada rol comercial de Amadeus a fin de proporcionar desarrollo de capacidades, conocimiento de los productos, herramientas y habilidades de forma estructurada.
- Develop, Navigate and Achieve (DNA), un programa de gestión del conocimiento enfocado al conocimiento de los productos de distribución de los viajes.
- Product Life Cycle (PLC), un programa para aprender cómo aplicar capacidades de producto específicas en cada fase del ciclo de vida del producto.
- Programas de desarrollo de liderazgo y vías de aprendizaje. Los equipos directivos desempeñan un rol clave guiando a nuestros equipos para que impulsen el futuro de los viajes. Nuestro objetivo es dotarlos de las habilidades y competencias necesarias para que tengan éxito en los entornos laborales del futuro.

Por esta razón, lanzamos el programa LEAD para *managers* en Europa, Oriente Medio y África, y, en colaboración con el IESE Business School (España), lanzamos otra edición del Amadeus Senior Leadership Development Program para nuestros *Associate Directors*, *Directors* y *Vice Presidents*.

En 2024, implementaremos un nuevo programa de desarrollo para *senior managers*, así como vías de aprendizaje sobre DEI para *managers* y empleados. También ofrecemos seis vías de aprendizaje sobre liderazgo y dirección en LinkedIn Learning para *managers* y *senior managers*.

- Para más información, consulte “Ser mejores en el trabajo”, pág. 109.

Evaluación del talento

Nuestro proceso de evaluación del talento forma parte de un planteamiento estratégico para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio identificando carencias organizativas y evaluando nuestra reserva de talento. El proceso consta de una serie de reuniones estructuradas en las que valoramos a nuestros empleados en

GRI 404-2

términos de fortalezas clave, áreas susceptibles de mejora, objetivos profesionales y posibles cambios en relación con su carrera profesional.

En 2023, aumentamos considerablemente el alcance de este proceso y ahora hay en torno a 6.000 empleados en proceso de evaluación.

Promociones

Una promoción es una progresión natural, un paso adelante de los empleados conforme a las necesidades de la empresa y las capacidades de cada persona. Fundamentalmente, las promociones son producto de un cambio significativo en la magnitud y el alcance del puesto que desempeña una persona.

Contamos con un enfoque estructurado de las promociones para garantizar la transparencia, la objetividad y la igualdad de trato. El *feedback* continuo y el *feedback* de 360 grados son prácticas clave en este proceso. Independientemente del resultado de un proceso de promoción, todos los empleados tienen la oportunidad de trabajar en un plan de desarrollo profesional.

Como parte de este proceso, cada dos meses se reúne un Comité de Carrera, formado por miembros del equipo de People & Culture, donde se debaten las oportunidades internas relacionadas con el talento. El objetivo de estas reuniones es garantizar la movilidad interna y la promoción de empleados con un alto potencial.

Programas de liderazgo

Nuestros programas de liderazgo están diseñados para poner a prueba nuestra percepción actual sobre liderazgo y los valores que lo conforman, animando a nuestros líderes actuales y futuros a pensar y actuar de una forma distinta. Los líderes que tienen éxito saben que su valor no radica únicamente en dirigir equipos, sino en inspirar a los demás, establecer metas con un propósito claro, ejecutar visiones estratégicas y crear una cultura de la excelencia y la inclusividad.

En Amadeus, contamos con varios programas de liderazgo que engloban desde directores ascendidos recientemente hasta la dirección ejecutiva. Actualmente ofrecemos dos programas globales dirigidos a *Associate Directors* y *Directors*:

- El programa Amadeus Leadership Development (ALDP), para *Associate Directors*. Se coordina a nivel global y se lleva a cabo en colaboración con el IESE Business School. Tiene una duración de siete meses, combina varias metodologías e incluye experiencias presenciales y virtuales.
- El programa Director Leadership Program (DLP), también en colaboración con el IESE. Se trata de una formación de tres meses de duración con un elevado componente experiencial que incluye estudios de caso, actividades con equipo y simulaciones.

Los objetivos de estos programas son:

- Crear una mentalidad de cambio y mejorar las capacidades de liderazgo.
- Fomentar la innovación y un enfoque ágil encarnando un espíritu emprendedor y contribuyendo a una cultura empresarial exitosa con la mente abierta, nuevas ideas y oportunidades.
- Crear un plan de acción para cada participante que sea pertinente y esté hecho a medida para su rol de liderazgo en Amadeus.

Amadeus Leadership Week

En marzo de 2023 y por primera vez en la historia de Amadeus, celebramos la Amadeus Leadership Week. Para esta convención, reunimos en Sevilla a cerca de 1.600 delegados de todas las sedes de Amadeus —*senior managers* y cargos superiores—, que acudieron a 21 actos distintos.

El objetivo fue reunir a todos los cargos directivos clave de la compañía durante una semana en un único emplazamiento para reforzar el alineamiento estratégico y crear una narrativa y un propósito comunes, además de propiciar las redes de contactos y el reconocimiento.

Cerca del 85 % de los asistentes consideraron que el evento les había ayudado como líderes, según una encuesta que realizamos, y otorgaron una calificación general de 4,33 sobre 5 en aspectos como una mejor comprensión de las prioridades estratégicas de Amadeus a nivel de unidad y de empresa, y en sentirse inspirados por la visión, el propósito y la historia de Amadeus.

Negocio



Mahlet y Yann.

Oficinas de Amadeus en Dubái, Emiratos Árabes Unidos.

Capítulo
03

Líneas de negocio

En este capítulo

- Distribución aérea 50
- Soluciones tecnológicas para la industria aérea 60
- Hoteles y soluciones transversales 75



↑
Mamadou y Christine.
Oficinas de Amadeus en Dakar, Senegal.

GRI 2-6 GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

Distribución aérea



El negocio de la distribución de Amadeus tiene dos vertientes. Por un lado, están los proveedores de viajes: aerolíneas, hoteles, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, etc. Por otro lado, están los vendedores de viajes (tanto de negocios como de placer), empresas de viajes en línea, metabuscadores, turoperadores y compradores como, por ejemplo, corporaciones.

Hoy en día, los viajeros buscan experiencias que se ajusten a su contexto único, con mayor consciencia y más enfocadas en la sostenibilidad. Y los vendedores de viajes deben atender a estas nuevas expectativas de los viajeros con una complejidad añadida como telón de fondo, fruto de la actual fragmentación del contenido provocada por la transformación del enfoque en la distribución de los proveedores.

Los vendedores de viajes necesitan las herramientas adecuadas para desenvolverse en este entorno de forma rentable y poder prestar un servicio excepcional. Por su parte, los proveedores de viajes necesitan una forma rentable que les permita presentar su oferta de la forma que prefieran allí donde haya demanda, al tiempo que ajustan su enfoque comercial basándose en datos.

Amadeus tiene como objetivo proporcionar un mercado inigualable que ayude a los proveedores como las aerolíneas a vender sus productos, ofertas y contenido de forma eficaz. A través de Amadeus Travel Platform, ofrecemos a los proveedores el mayor alcance posible cubriendo más de 350.000 puntos de venta en más de 190 mercados de todo el mundo, combinado con una innovación constante en nuevas capacidades. Nuestro mercado inigualable proporciona el canal más eficiente para que cualquier proveedor de viajes alcance sus objetivos de distribución y, a la vez, consiga ventas con una elevada rentabilidad.

Los vendedores de viajes pueden acceder al contenido más completo y relevante posible para crear experiencias personalizadas para los viajeros que produzcan el máximo valor. A través de nuestra plataforma, los vendedores de viajes pueden acceder a más de 400 aerolíneas contratadas directamente, así como 100 compañías aéreas con las que pueden hacer reservas a través de acuerdos entre aerolíneas, más de 1 millón de establecimientos hoteleros, 25 operadores ferroviarios, 81 proveedores

de movilidad, 22 aseguradoras y más de 300.000 experiencias distintas en el destino. También pueden prestar los servicios de todo el viaje de forma integral para desarrollar su negocio y acceder a distintas herramientas que permiten mejorar la eficiencia operacional.

➤ Para más información, consulte “Hoteles y soluciones transversales”, pág. 75.

En un contexto más general, el crecimiento continuo en los viajes digitales comporta que la distribución de los viajes tiene que ser fácil de escalar y consumir allí donde haya demanda de los viajeros. Los nuevos operadores digitales, los actores de nuevas industrias —como los bancos— y las plataformas —como las empresas de redes sociales o incluso herramientas de inteligencia artificial generativa— son vendedores de viajes potenciales, o espacios donde se puede exponer la oferta de un proveedor.

Estas tendencias generan cada vez más oportunidades para nuestros clientes y ponen de manifiesto la importancia de contar con una plataforma de distribución de viajes que sea flexible.

Contenido de servicios aéreos

Durante 2023, hemos constatado una aceleración de las tendencias existentes en la distribución de las aerolíneas. Sin embargo, las necesidades de los viajeros siguen siendo una cuestión fundamental y deben satisfacerse dondequiera que consuman e indistintamente del canal o la tecnología subyacentes. Mantenemos nuestro compromiso de ayudar a las aerolíneas y vendedores de viajes a alcanzar sus objetivos de distribución ante esta creciente complejidad.

Hemos invertido en Amadeus Travel Platform para ofrecer más opciones y mayor flexibilidad a las aerolíneas en su esfuerzo por diferenciar sus marcas, así como para convertir la distribución indirecta en un pilar fundamental de su transición a un modelo de comercio minorista moderno. Para los vendedores de viajes, ofrecemos un punto de acceso único a la fuente más completa y variada de contenido de servicios aéreos en un solo lugar, independientemente de la tecnología subyacente que se utilice para obtener dicho contenido.

Seguimos prestando apoyo a nuestros vendedores de viajes de negocios, de placer e híbridos para responder a estas tendencias e impulsar el crecimiento de sus negocios. Les ayudamos a repensar cómo ofrecen valor a los viajeros a través de la

GRI 2-6

innovación del contenido, potentes capacidades de búsqueda, nuevas tecnologías y nuevos modelos de negocio. También les proporcionamos soluciones para ayudarles a mejorar la confianza del viajero, reformular sus ofertas y restablecer la rentabilidad de sus empresas.

Al dotarlos de herramientas más orientadas a la venta minorista y digital, podemos ayudar a los vendedores de viajes a brindar una experiencia personal que se ajuste al contexto del viajero a lo largo de todo su itinerario. Y en el caso de aquellas organizaciones que dependen de la interacción humana, ayudamos a que sus agentes dediquen más tiempo a la prestación de servicios y a las ventas incrementales.

Nuestra aplicación de *front-office* Amadeus Selling Platform Connect es una pasarela de distribución aérea basada en la web esencial para los vendedores de viajes; les permite acceder a su punto de venta y gestionar las tareas diarias desde casa o cualquier otra ubicación remota y aporta mayor agilidad a la hora de solventar las interrupciones. En 2023, realizamos una importante inversión en la experiencia de usuario de la plataforma para garantizar que las búsquedas, reservas, servicios y pagos de viajes a través de Amadeus sigan resultando simples y fluidos.

También prestamos apoyo a las agencias de viajes en línea con capacidades, contenidos y opciones que les permiten ofrecer el modelo de comercio digital de su elección, incrementando la captación y conversión de clientes.

Conforme emergen nuevas formas de negocio y se aceleran los cambios en el lugar de trabajo, continuamos asistiendo a nuestros clientes corporativos mediante la prestación de soluciones de reservas corporativas intuitivas y soluciones para el deber de asistencia, dotando a los empleados de una experiencia de viaje más personalizada y automatizando los procesos manuales ineficientes.

Nos centramos en resolver la fragmentación de contenido

Durante 2023 observamos que el contenido de los proveedores no solo se distribuye a través de más canales, a menudo completamente nuevos, sino también que los proveedores de viajes cada vez diferencian más el contenido específico que distribuyen. Este desarrollo continuo acentúa la relevancia de una empresa tecnológica de los viajes como Amadeus, que prioriza la agregación de contenido.

KPI relacionados con el contenido

+400*

aerolíneas que ofrecen reservas en Amadeus Travel Platform

+100

aerolíneas adicionales que ofrecen reservas mediante acuerdos entre aerolíneas

+170

aerolíneas de bajo coste e híbridas disponibles en Amadeus Travel Platform

+160

aerolíneas de bajo coste e híbridas (que forman parte de la oferta básica de Amadeus)

+150

aerolíneas de billetes electrónicos

4

aerolíneas de pagos electrónicos

10

aerolíneas disponibles a través de Light Ticketing

+30

aerolíneas de bajo coste e híbridas disponibles a través de Amadeus Air Extension (obtenidas mediante integraciones de API y otras fuentes)

+130

aerolíneas que ofrecen servicios complementarios

+100

aerolíneas que ofrecen familias de tarifas

24

aerolíneas con contenido NDC en vivo

Aerolíneas con compromisos de contenido

+140

en EDIFACT

~100

aerolíneas que ofrecen su gama completa de contenido EDI

17

en NDC (sobre el total de aerolíneas con NDC en vivo)

~10

aerolíneas con NDC en vivo, que ofrecen su gama completa de contenido NDC

KPI relacionados con la funcionalidad

+120

Altéa Airlines

~320

aerolíneas que ofrecen el nivel de acceso más elevado

+180

aerolíneas que ofrecen reembolsos automáticos en Amadeus

+100

aerolíneas que ofrecen reembolsos automáticos en Amadeus

* Esta cifra incluye las aproximadamente 400 aerolíneas con las que Amadeus tiene acuerdos actualmente (y que forman parte de la oferta básica de Amadeus), más las aerolíneas adicionales disponibles exclusivamente a través de productos concretos que pueden contratarse mediante vendedores de viajes, como Amadeus Air Extension o Amadeus Quick-Connect.

GRI 2-6

Nuestro objetivo continúa siendo eliminar el impacto que genera la fragmentación de contenido en toda la industria para que los viajeros puedan seguir accediendo a la mayor gama de ofertas de viajes en una única plataforma, sin la necesidad de tener que recurrir a alternativas más costosas y menos escalables.

Estamos ampliando y desarrollando continuamente nuestra extensa oferta de soluciones aéreas a fin de proporcionar a los vendedores de viajes más posibilidades y opciones para cubrir sus necesidades empresariales, siempre de forma totalmente integrada, independientemente de cómo se haya realizado la reserva: a través de una herramienta de autorreserva, de nuestra solución de escritorio profesional, un teléfono inteligente o una tableta, un sitio web, una oficina o un bot conversacional. Sea cual sea el canal, todos nuestros clientes acceden a registros de datos comunes y los procesan desde un único conjunto de aplicaciones comunitarias, lo que les permite brindar al viajero una experiencia completamente integrada.

Además, a través de nuestra plataforma, los proveedores de viajes pueden distribuir su contenido en la mayor red de agencias de viajes del mundo para vender su oferta de manera más eficaz en cada rincón del planeta.

Continuo ascenso de NDC

La Nueva Capacidad de Distribución (NDC), el estándar técnico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), está propiciando una transformación del comercio minorista digital para la venta de viajes indirectos. El estándar permite realizar un intercambio de datos bidireccional más detallado y presentar las ofertas de forma más visual.

El año 2023 supuso un hito importante en la adopción de NDC por parte de la industria, pues el volumen de reservas ha aumentado de forma considerable en comparación con el año anterior. En los últimos meses, hemos empezado a observar cinco veces más reservas que en 2022. En el caso de algunas aerolíneas, una de cada tres reservas realizadas a través de Amadeus Travel Platform se ha efectuado con NDC.

Actualmente, en Amadeus Travel Platform se ofrece contenido diferenciado obtenido exclusivamente a través del estándar NDC de 23 aerolíneas que los vendedores de viajes pueden comprar, reservar, pagar y ofrecer, y todavía hay más aerolíneas en proceso de implementación. En 2023, anunciamos los siguientes nuevos e importantes acuerdos sobre contenido NDC:

- El contenido NDC de Air India se integrará en Amadeus Travel Platform y se pondrá a disposición de los vendedores de viajes en 2024. Esto proporcionará más opciones, flexibilidad y opciones de venta minorista a la comunidad del sector de los viajes.
- Air Canada dará acceso a su amplia variedad de contenido NDC y de fuentes tradicionales (EDIFACT) a través de Amadeus Travel Platform en el marco de un nuevo acuerdo tecnológico más amplio.
- Amadeus y Scandinavian Airlines ampliaron su acuerdo de distribución gracias al cual los vendedores de viajes podrán acceder al contenido NDC de la aerolínea a través de Amadeus Travel Platform, además del contenido existente de otras fuentes.

En 2023 también publicamos un estudio de caso con Avianca en el que mostramos los avances que logró la aerolínea con NDC desde que amplió su acuerdo con Amadeus en 2021 a fin de ofrecer toda su gama de contenido NDC a nuestra comunidad de agencias de viajes. La aerolínea no solo experimentó un crecimiento de dos dígitos en sus reservas por NDC, sino que además reenfocó su compromiso con las agencias asociadas.

El sector de los viajes aéreos está empezando a acelerar la adopción de los nuevos estándares de la industria, como ONE Order¹ de la IATA y los nuevos procesos de Ofertas y Pedidos de NDC,² que permiten realizar ventas minoristas de manera más simple en todo el sector.

“Valoramos nuestras relaciones con la comunidad de agencias y su contribución a nuestro crecimiento. Avianca considera que los vendedores de viajes y los socios de distribución son actores clave y continuará entablando estrechas relaciones con ellos”.

Melany Cornejo
Distribution Director, Avianca

1 Un estándar que crea un único registro de cliente integrado para optimizar los procesos de cumplimiento, prestación de servicio y contabilidad a lo largo de todo el ciclo del pedido.

2 Un formato de intercambio de datos basado en los procesos de la gestión de Ofertas y Pedidos para que las aerolíneas generen y distribuyan ofertas relevantes a los clientes independientemente del canal de distribución.

GRI 2-6

Certificado con el índice ARM (Airlines Retailing Maturity) de la IATA como proveedor de tecnología informática y como proveedor de sistemas para aerolíneas, Amadeus ha alcanzado su madurez con la versión 21.3 del estándar NDC. Estamos convencidos de que esta nueva versión de NDC acelerará su adopción.

Vendedores de viajes

Nuestros clientes en el ámbito de la venta de viajes siguen adaptando sus negocios con nuevas tecnologías para centrarse más en el viajero, ofreciendo una variedad de opciones más amplia, un mejor servicio y capacidad de gestión integral de los viajes. En 2023 seguimos innovando para prestar apoyo a estos objetivos, aumentando el acceso al contenido, mejorando la agregación y facilitando que los vendedores de viajes de negocios y placer adapten sus negocios.

Los vendedores de viajes se enfrentan al doble reto de convertir clientes y gestionar sus operaciones de forma más eficiente. Nuestra cartera de herramientas puede mejorar la eficiencia de los vendedores de viajes usando nuevas capacidades como la automatización de procesos robóticos (RPA, por sus siglas en inglés), los canjes automáticos de billetes y la gestión de tarifas. Estas herramientas son de gran ayuda para que los vendedores de viajes puedan centrar su atención en generar más ingresos y mejorar el servicio que prestan.

El impacto de estas soluciones quedó demostrado con la implementación de las soluciones robóticas de Amadeus que llevó a cabo Consolidator.com, un consolidador de billetes que presta servicio a agencias. La implementación le permitió automatizar su gestión de colas y gestionar un 50 % más de peticiones de cambio.

Muchos vendedores de viajes cada vez están más interesados en ofrecer capacidades de gestión integral de los viajes y convertirse en una “ventanilla única” para los viajeros. Estamos firmemente comprometidos con este objetivo y nuestro propósito es seguir añadiendo contenido adicional, además de los servicios aéreos, en Amadeus Travel Platform. En 2023, logramos los siguientes avances:

- Añadimos 5 nuevos proveedores de alquiler de coches, lo que suma un total de 52.
- Cubrimos más de 37 puntos de alquiler de coches en todo el planeta y ahora contamos con más de 80 proveedores de movilidad en nuestra plataforma.

- 9 aerolíneas nuevas implementaron nuestro servicio de seguros de viaje, lo que suma un total de 45 en 83 mercados distintos.
- Se alcanzó un total de 49 proveedores hoteleros en nuestra plataforma y se firmó un importante acuerdo con 1 nuevo proveedor.
- Nos centramos en ofrecer e implementar soluciones de pago a nuestros clientes del ámbito de la venta de viajes a través de nuestra empresa Outpayce para simplificar y optimizar distintas necesidades de pago para actores del sector.
- Firmamos un acuerdo estratégico con American Express Global Business Travel (Amex GBT) para reforzar su plataforma de viajes B2B con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Amex GBT utilizará una amplia gama de soluciones de Amadeus para prestar servicios y asistencia a los clientes, así como para proporcionar soluciones punteras de gestión de interrupciones.
- Ampliamos nuestro acuerdo con la agencia de viajes de negocios BCD Travel para cubrir múltiples iniciativas, cada una de ellas diseñada para proporcionar a BCD Travel una plataforma de crecimiento, mejora de la productividad e innovación tecnológica. BCD Travel contará con nuestra tecnología, la experiencia en viajes, los contenidos y la presencia mundial.

➤ Para más información, consulte “Hoteles y soluciones transversales”, pág. 75.

En el ámbito del desarrollo de productos, durante 2023 también centramos nuestros esfuerzos en reforzar las capacidades de búsqueda para que los vendedores de viajes puedan proporcionar las mejores opciones posibles a los viajeros. Esta inversión se vio reflejada en el importante acuerdo que renovamos con AERTICKET, uno de los mayores consolidadores de billetes de avión del mundo. AERTICKET utilizará una solución desarrollada conjuntamente, basada en la tecnología de búsqueda de Amadeus, que mejora la capacidad de encontrar tarifas competitivas mediante aprendizaje automático y cálculos que tienen en cuenta las reglas comerciales de AERTICKET.

También continuamos invirtiendo en nuestra cartera de soluciones para vendedores de viajes con el propósito de ofrecer experiencias excepcionales a los viajeros. Nuestras prioridades siguen siendo una agregación eficaz del contenido de servicios aéreos y no aéreos, capacidades de búsqueda potentes y eficiencia a través de la

GRI 2-6

automatización. En 2023, actualizamos la enorme mayoría de nuestras soluciones tecnológicas para vendedores de viajes para que sean compatibles con NDC, y durante 2024 continuaremos dedicando esfuerzos en este ámbito.

Otra prioridad fue invertir en la experiencia de usuario que ofrecemos a los vendedores de viajes a través de Amadeus Selling Platform Connect, la interfaz web que utilizan los agentes para buscar, reservar y prestar el servicio. Entre otros avances, se ha mejorado la calidad de las búsquedas en distintos formatos de contenido con nuevas opciones para filtrar resultados y mejorar la eficiencia de los vendedores de viajes.

Compañías de viajes en línea

Durante la pandemia, los viajeros tendieron a hacer reservas directamente con los proveedores para entender mejor los requisitos sanitarios. En 2023 se ha invertido esta tendencia, tal como apunta el informe *State of Travel 2023* de Skift, donde puede observarse que las reservas directas en Estados Unidos alcanzaron un pico del 67 % en 2021 para retroceder hasta un 57 % a finales de 2022.

En un momento en que las compañías de viajes en línea siguen compitiendo para captar la atención y confianza de los viajeros, continúa siendo fundamental tener la capacidad de brindar una experiencia excepcional al cliente y, a su vez, mejorar las eficiencias operacionales. Estos objetivos prioritarios deben compaginarse con un aumento de la presencia en los nuevos canales de *marketing*, como TikTok y Facebook, puesto que cada vez es más habitual que los viajeros encuentren inspiración en los vídeos.

A lo largo de 2023, las compañías de viajes en línea siguieron invirtiendo en catalizadores como la tecnología de búsqueda avanzada, nuevos enfoques para inspirar a los viajeros, nuevas estrategias de adquisición de tráfico y, por supuesto, herramientas de IA generativa. Estas inversiones están orientadas a proporcionar una experiencia de búsqueda y compra sumamente personalizada e intuitiva basada en el acceso más amplio posible al contenido.

El acceso al talento, especialmente en roles técnicos, ha supuesto un importante reto para las compañías de viajes en línea. Esto significa que nuestros clientes han prestado todavía más atención a automatizar sus negocios básicos a fin de liberar recursos para proyectos de alto valor. Esta tendencia ha incrementado la demanda de los clientes por los proyectos de coinnovación.

Durante 2023, continuamos trabajando en estrecha colaboración con compañías de viajes en línea de todo tipo, incluyendo muchos de los principales actores a nivel mundial. Nuestra cartera de servicios para compañías de viajes en línea se centra en:

- Búsquedas
- NDC
- Automatización y digitalización
- Pagos
- Datos y análisis
- Innovación

En particular, tenemos como objetivo:

- Ofrecer resultados de búsqueda relevantes en la etapa en que nace el deseo de viajar y se realiza la compra, a fin de aumentar la conversión e impulsar el crecimiento.
- Acelerar el estándar NDC para responder a las necesidades específicas de nuestros clientes del sector de los viajes en línea para mejorar su capacidad de venta minorista de vuelos y sustentar su éxito a largo plazo, al tiempo que incrementamos nuestra oferta de contenido global.
- Ampliar nuestra cartera de servicios de automatización y digitalización con nuevas tecnologías como el aprendizaje automático, la IA generativa y el asesoramiento apoyado en nuestros datos y análisis para ayudar a nuestros clientes a optimizar la eficiencia y el rendimiento.
- Seguir proporcionando soluciones para mejorar la prevención del fraude y la ciberseguridad y ofrecer nuevos métodos de pago a la vez que reducimos los costes.
- Centrarnos en más capacidades de *fintech*, lo que incluye opciones de protección de los clientes como son los seguros tradicionales y nuevos modelos como *Cancel for Any Reason* o *price freeze*.
- Apoyar a las compañías de viajes en línea con soluciones de gestión de interrupciones que ayuden a recuperar la confianza de los viajeros.
- Continuar colaborando estrechamente con líderes del sector como Expedia Group, Trip.com y Booking Holdings, con multinacionales como Etraveli Group, Fareportal, eDreams ODIGEO, Despegar y MakeMyTrip, así como

GRI 2-6

actores muy dinámicos como Hopper y Kiwi.com. También nos hemos asociado con proveedores de metabúsquedas como KAYAK, Skyscanner y Wego, con actores digitales como Google y Fliggy y con operadores de *super-apps* como Rappi y Robinhood Travel.

Una de nuestras prioridades en el desarrollo de productos es ayudar a las compañías de viajes en línea a aprovechar el potencial de la IA generativa en tres áreas clave: la búsqueda conversacional, las experiencias locales y la productividad empresarial. En el caso de las compañías de viajes en línea, la cuestión central es cómo conectar su contenido y oferta de servicios con estas herramientas emergentes. Estamos trabajando en un enfoque innovador a esta cuestión en estrecha colaboración con varias de las compañías de viajes en línea que integran nuestra cartera de clientes.

Amadeus continuará adaptándose a este entorno de rápida evolución y seguirá siendo el líder tecnológico en que las empresas de viajes en línea confían como socio estratégico de su elección ahora y de cara al futuro.

Corporaciones / Cytric Easy

Los viajes de negocios continúan reactivándose a medida que las empresas de todo el mundo comprenden la necesidad de celebrar reuniones presenciales para fomentar la colaboración entre los equipos, acudir a conferencias y eventos del sector y reforzar la interacción con los clientes. El informe *2023 Business Travel Index Outlook* de la Asociación Mundial de Viajes de Negocios estima que en 2027 el gasto en viajes de negocios ascenderá a 1,8 billones de dólares y señala que ya en 2023 se produjo un aumento del 32 % en dicho gasto.³

Sin embargo, las corporaciones deben gestionar y controlar los costes de viajes de sus empresas a la vez que garantizan que su programa de viajes respalda los nuevos modelos de teletrabajo y trabajo híbrido. Dado que la retención y contratación de empleados sigue siendo una cuestión prioritaria, muchas corporaciones también se esfuerzan por ofrecer la mejor experiencia posible al empleado, en la cual la facilidad de gestión de los viajes de negocios y los gastos desempeña un importante papel.

³ Asociación Mundial de Viajes de Negocios (GBTA) (agosto de 2023). "Global business travel industry forecast is for accelerated rebound, spending to reach \$1.8 trillion by 2027".

En este contexto, Amadeus Cytric Easy, una solución de viajes de negocios que desarrollamos con Microsoft y Accenture y lanzamos en 2022, ofrece una propuesta de valor única para las corporaciones al facilitar que los empleados gestionen sus viajes y gastos y colaboren directamente dentro de las herramientas de productividad de Microsoft, como Microsoft Teams, sin necesidad de recurrir a una herramienta de autorreserva corporativa distinta.

Cytric Easy simplifica notablemente la experiencia de los viajes de negocio para los empleados, gestores de viajes y equipos financieros. Con capacidad para planificar viajes de forma colaborativa con otros empleados, compartir traslados y recomendar a los colaboradores que se encuentren en los destinos, junto con nuevos niveles de automatización, la solución está redefiniendo la forma en que se planifican y administran los viajes de negocios. Cytric Easy tiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a las políticas de viajes globales de las corporaciones y atiende a las actuales necesidades de sostenibilidad y accesibilidad.

Cytric Easy utiliza Cytric Travel y Cytric Expense, que ofrecen una experiencia digital integral a las corporaciones, desde la demanda hasta la gestión de los gastos. Estas soluciones también contribuyen a los objetivos de sostenibilidad de las empresas ofreciendo contenido alternativo en algunas rutas (como ferrocarriles), cálculos de CO₂ y elaboración de informes, así como la digitalización de gastos o pagos virtuales.

En 2023, Microsoft completó la migración de sus propios procesos de viajes y gastos a Cytric Easy en Estados Unidos, y ahora sus empleados pueden planificar y administrar sus viajes mediante las aplicaciones de productividad de Microsoft.

“Tras la exitosa implementación de este proyecto, nuestros empleados ahora utilizan Cytric Easy para reservar todos sus viajes. Adoptar Cytric Easy de Amadeus es el primer paso de un ambicioso camino de transformación digital para los viajeros de Microsoft, un camino centrado en brindar una experiencia de viaje más completa e intuitiva. Gracias a Cytric Easy, los empleados de Microsoft pueden planificar, reservar, compartir y cambiar sus viajes de una forma mucho más interactiva, intuitiva e integrada”.

Eric Bailey
Global Travel Director, Microsoft

GRI 2-6 GRI 3-3 (Gestión del cliente)

En 2023, también anunciamos una importante alianza estratégica con Emburse, empresa líder mundial en optimización de gastos. La alianza garantiza una experiencia integrada, desde la planificación del viaje y la reserva hasta los informes de gastos, la conciliación, los reembolsos y el análisis de gastos, combinando capacidades de dos de los proveedores tecnológicos líderes del sector. El acuerdo ofrece más opciones a las empresas que buscan un paquete integrado de herramientas sofisticadas de gestión de gastos de viajes, sin tener que renunciar a la calidad por el hecho de estar atado a un único proveedor.

A lo largo del año también seguimos impulsando el desarrollo comercial de Cytric Easy con varios acuerdos importantes con revendedores de todo el mundo.

En junio, Air France-KLM Group se convirtió en la primera aerolínea asociada en incorporar la cartera de soluciones de Amadeus Cytric a su oferta para clientes corporativos. El nuevo acuerdo incluye la gama completa de capacidades de Cytric y permite a los clientes de Air France-KLM de cualquier tamaño adoptar las soluciones Cytric. El acuerdo permitirá a Air France-KLM utilizar la tecnología de Amadeus para su solución corporativa en línea denominada BlueConnect, dando acceso a opciones de reserva más dinámicas y personalizadas para sus clientes corporativos directos.

“Con esta nueva alianza con Amadeus, estaremos en condiciones de facilitar aún más la transformación digital de los procesos de nuestros clientes corporativos. Con nuestra solución Air France-KLM BlueConnect impulsada por la innovadora tecnología de Cytric, podremos ofrecer todas sus potentes funcionalidades para atender las cambiantes necesidades de cientos de clientes corporativos directos en todo el mundo”.

Henri de Peyrelongue

Executive Vice President Commercial Sales, Air France-KLM

Además de sellar este importante acuerdo con Air France-KLM Group, a lo largo del año continuamos incorporando a otros socios de reventa destacados, impulsando todavía más el desarrollo comercial logrado el año anterior. A este respecto, cabe destacar que una de las empresas de gestión de viajes más grande del mundo, CWT Group, ha empezado a ofrecer Cytric Easy a sus clientes corporativos a nivel global. Por otro lado, Munckhof Group, agente de viajes de negocios líder en los Países Bajos, ahora ofrece

Cytric Easy a sus clientes en la región del Benelux. Asimismo, dos importantes empresas estadounidenses de gestión de viajes, Campbell Travel y Gant Travel, han empezado a ofrecer toda la gama de capacidades de Cytric Easy a sus clientes corporativos.

Desde junio de 2023, las soluciones de Cytric se pueden adquirir en Microsoft Azure Marketplace. Esto significa que ahora Cytric está inscrita en el programa MACC (Compromiso de consumo de Microsoft Azure).

Durante 2023 continuamos centrando nuestros esfuerzos en la innovación. Lanzamos una nueva característica de Cytric Easy llamada Event Manager, que permite que todo un equipo planifique un evento común, comparta sus viajes y colabore en un único lugar. También estamos trabajando con Accenture y Microsoft para incorporar un asistente de viaje en Cytric Easy mediante IA generativa. El objetivo es desarrollar un asistente de viaje —y realizar una prueba piloto del mismo— que esté integrado con la plataforma Cytric Easy de Amadeus y permita ajustar las preferencias de los viajeros a las políticas de la empresa para lograr una experiencia más eficiente y rentable.

Este asistente interactivo empleará las tecnologías de Microsoft, incluyendo modelos GPT⁴ de Azure OpenAI Service, Microsoft 365 y Microsoft Teams, para ayudar a los viajeros corporativos en distintos aspectos de su viaje (desde la planificación, la reserva y los preparativos para la salida, pasando por el propio viaje y la fase posterior al mismo). A través de una conversación, el bot conversacional pedirá aclaraciones y realizará sugerencias para proponer el viaje más apropiado o distintas opciones de itinerario. El proyecto supone un importante hito en nuestro propósito de utilizar la IA generativa en los viajes corporativos para brindar una experiencia de usuario integrada y mejorar los procesos internos.

Por último, Cytric ha obtenido la certificación ISO 27001 (sistemas de gestión de seguridad de la información), así como las certificaciones SOC 1 y 2 (controles del sistema y de la organización).

4 Los transformadores generativos preentrenados son redes neuronales artificiales que se utilizan en tareas de procesamiento de lenguaje natural.

GRI 2-6 GRI 3-3 (Gestión del cliente)

Experiencia del cliente

Atención al cliente

El equipo de Atención al cliente de Amadeus proporciona conocimientos especializados, competencias y asistencia esenciales a los vendedores de viajes, adaptando nuestros servicios al cliente para que puedan ofrecer la experiencia personalizada y de alta calidad que los viajeros demandan.

Acompañamos a los clientes en cada etapa del viaje y garantizamos una experiencia de servicio sin contratiempos, para que puedan sacar el máximo beneficio de las soluciones de Amadeus. Nuestros clientes necesitan una resolución de incidencias ágil, el aprendizaje adecuado en el momento adecuado y acceso instantáneo a información práctica, conocimientos especializados y soporte técnico; todo ello sin alteraciones de los servicios y a través de su canal de preferencia.

En 2023, los servicios de atención al cliente continuaron plenamente comprometidos con esta misión y siguieron desarrollando nuestros canales digitales y no digitales para ofrecer una experiencia más integrada. Entre otras medidas, se implementaron servicios de asistencia por chat en tiempo real en más mercados, se llevó a cabo un piloto del servicio de “devolución de llamada” y se transformó la forma en que los clientes pueden pedir ayuda urgente en incidencias críticas.



Durante 2023, más de 30.000 profesionales de la venta de viajes y estudiantes del sector participaron en más de 400.000 lecciones sobre las soluciones de Amadeus gracias a nuestros servicios de aprendizaje, a través de cursos de *e-learning* autodirigidos, guías y documentación en línea para los usuarios y formaciones guiadas por un instructor. En 2023, las participaciones en cursos de *e-learning* aumentaron en un 67 % con respecto a 2022. Estas oportunidades de formación, que se ofrecen de forma gratuita en muchas ocasiones y en múltiples idiomas, son esenciales para promover la inclusión digital en nuestro sector.

En el ámbito de las reclamaciones, cuando los clientes necesitan pedir un reembolso por pérdidas económicas incurridas al usar nuestro sistema, hemos reducido de forma muy notable el tiempo de respuesta de diagnóstico. Nuestros agentes ahora garantizan que el análisis inicial y la resolución se realizan en solo siete días. Esta mejora ha sido posible gracias a la centralización de las reclamaciones en un único canal que gestiona un equipo global especializado.

Asimismo, en 2023 mejoramos nuestro servicio de reclamaciones en Amadeus Ticket Changer (ATC) para las agencias de viajes, facilitando la gestión de reclamaciones inválidas de ATC de las aerolíneas. Por otro lado, nuestros servicios de consultoría de atención al cliente que prestamos a las aerolíneas nos permitieron desviar más de 5.000 reclamaciones inválidas.

Voz del Cliente

En 2023, más de 12.000 clientes respondieron a nuestra encuesta anual sobre relación y, adicionalmente, realizamos una serie de entrevistas con altos cargos de nuestros clientes clave.

En el caso de los vendedores de viajes, logramos un NPS⁵ de +61, lo que supone un incremento de 6 puntos con respecto al año anterior y de 10 puntos en los dos últimos años. Este incremento en el NPS obedeció a la creciente percepción de que Amadeus es un socio sólido y fiable con una posición de liderazgo tecnológico y una amplia gama de productos y servicios robustos. Las personas encuestadas también

⁵ *Net Promoter Score (NPS)* es un sistema muy utilizado para medir la fidelización del cliente. Es el porcentaje de clientes que califican la probabilidad con la que recomendarían una empresa, producto o servicio a un amigo o colega. La puntuación de NPS puede oscilar entre -100 (todos los encuestados son “detractores”) y +100 (todos los encuestados son “promotores”). El resultado deseable es una puntuación positiva y, para una empresa B2B, una puntuación superior a +25 suele ser un objetivo habitual.

GRI 3-3 (Gestión del cliente)

valoraron positivamente la experiencia, la actitud positiva y la profesionalidad del equipo humano de Amadeus.

En el caso de las corporaciones, nuestro NPS experimentó un impresionante incremento de 22 puntos hasta alcanzar +14, logrando una puntuación positiva por primera vez. Mantener relaciones sólidas es un factor clave para impulsar la confianza, y las personas encuestadas observaron mejoras en el servicio de atención al cliente, así como en el nuevo rol de atención y gestión al cliente. También destacaron Cytric Easy y la alianza con Microsoft.

Tanto en el caso de los vendedores de viajes como de las corporaciones, nuestro empeño continuo por eliminar complejidades en la experiencia del cliente será la prioridad en nuestras acciones de mejora en 2024.

➤ Para más información, consulte “Voz del Cliente”, pág. 182.

	2022	2023
NPS de vendedores de viajes	+55	+61
NPS de corporaciones	-8	+14

Reservas de Amadeus por región (millones)

	Todo el ejercicio 2023	% del total 2023	Todo el ejercicio 2022	% del total 2022	Variación
Europa occidental	126,8	28,2 %	111,9	28,3 %	13,3 %
Norteamérica	121,5	27,0 %	122,0	30,8 %	(0,4 %)
Asia-Pacífico	83,0	18,4 %	50,7	12,8 %	63,7 %
Oriente Medio y África	58,3	13,0 %	52,8	13,3 %	10,5 %
Europa central, oriental y meridional	31,4	7,0 %	28,6	7,2 %	9,7 %
Latinoamérica	29,2	6,5 %	30,2	7,6 %	(3,4 %)
Total	450,2	100 %	396,3	100 %	13,6 %

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus

En 2023, las reservas de Amadeus aumentaron en un 13,6 % con respecto al año anterior. La región con mejores resultados fue Asia-Pacífico, que registró un aumento del 63,7 %, seguida de Europa occidental, que creció un 13,3 %. A lo largo del año, las regiones con mayor número de reservas fueron Europa occidental y Norteamérica, que representan un 28,2 % y un 27,0 % de las reservas de Amadeus, respectivamente. En el cuarto trimestre de 2023, las reservas de Amadeus fueron un 6,9 % superiores a las del mismo periodo de 2022. El número de reservas en el cuarto trimestre se vio perjudicado por un incremento en el nivel de cancelaciones, producto fundamentalmente de los sucesos geopolíticos en Oriente Medio, que afectaron a todas las regiones, pero muy especialmente a Norteamérica y Oriente Medio y África.

Aspectos destacados en el área de la distribución aérea en 2023

Durante el cuarto trimestre de 2023, firmamos 13 nuevos contratos o renovaciones de acuerdos de distribución con **aerolíneas**, que sitúan el total en 60 acuerdos en 2023.

Navan, una de las compañías de gestión de viajes y gastos de mayor crecimiento, extendió su relación con Amadeus. Ayudaremos a Navan a expandir su contenido, mejorar sus servicios de atención al cliente y continuar su rápido desarrollo.

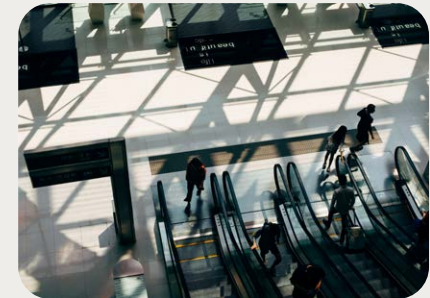
Firmamos una ampliación de nuestro acuerdo de distribución aérea con **Etraveli Group**, la mayor plataforma tecnológica de vuelos del mundo, motor de Booking.com y que engloba marcas como Mytrip, GoToGate y Flight Network. Etraveli Group continuará con la adopción de varias soluciones de Amadeus, incluyendo Amadeus Web Services y Amadeus Master Pricer.

Priceline, una de las agencias de viajes en línea más importantes de Estados Unidos y filial de Booking Holdings, podrá acceder a los contenidos NDC de algunas de las principales aerolíneas del mundo a través de Amadeus Travel Platform.

Seguimos aumentando el número de empresas que contratan las soluciones de Cytric. **Radisson Hotel Group** anunció que ya es cliente de la solución Cytric Easy. También lo ha hecho **Deloitte**, que lo utilizará para sus oficinas en España.

Fareportal, la compañía detrás de las agencias en línea **CheapOair**, **OneTravel** y **CheapOair Canada**, ha finalizado con éxito el piloto con Amadeus NDC y ahora está incrementando sus volúmenes en formato NDC.

Anunciamos que Cytric Easy, la única herramienta en línea de gestión de reservas y gastos integrada en Microsoft 365, está disponible en **Microsoft Azure Marketplace**, una tienda en línea que proporciona aplicaciones y servicios para su uso en Azure.



GRI 2-6 GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

Soluciones tecnológicas para la industria aérea



El actual proceso de recuperación de los viajes aéreos ha llevado a que las aerolíneas y los aeropuertos continúen centrándose en aumentar su capacidad para sacar el máximo provecho de este crecimiento, a la vez que captan y retienen clientes en un mercado cada vez más competitivo. Estos objetivos a corto plazo se abordan en paralelo a la transformación a largo plazo que experimenta la industria, en la que las aerolíneas están dedicando importantes esfuerzos para adoptar un modelo de comercio minorista moderno.

En su sitio web, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) describe la “venta minorista moderna para aerolíneas” con los siguientes términos:

“En la actualidad, los clientes buscan personalización, eficiencia y experiencias sin complicaciones en todos los canales. La venta minorista para aerolíneas, sustentada en la implementación de NDC, ONE Order y otros estándares relacionados, permite alcanzar este objetivo y dejar atrás los sistemas tradicionales en la distribución de las aerolíneas, avanzando hacia el futuro. En esto consiste la transición a un modelo 100 % de Ofertas y Pedidos”.*

* Una “Oferta” hace referencia a un paquete de productos que se presenta al viajero durante el proceso de compra. Un “Pedido” hace referencia a un registro único de lo que ha comprado un viajero a una aerolínea.

Creemos que esta transformación llevará tiempo y que cada aerolínea definirá su propia senda. Durante este periodo, la industria seguirá funcionando con una combinación de los estándares existentes y los nuevos, además de coexistir una mezcla de los sistemas de gestión de pasajeros (PSS) existentes y la nueva tecnología, como Amadeus Nevio, nuestra solución flexible de venta minorista para aerolíneas basada en la nube y con capacidades dinámicas de Ofertas y Pedidos. Durante este periodo, será crucial garantizar la interoperabilidad.

Nuestros equipos y nuestra tecnología ayudan a las aerolíneas a:

- Brindar experiencias excepcionales a los viajeros:
 - Inspirando y reteniendo viajeros.
 - Prestando servicios integrales y proporcionando las ofertas de las aerolíneas.
 - Extendiendo la personalización a todo el viaje.
 - Implementando operaciones ágiles y centradas en el viajero.
- Hacer realidad la venta minorista moderna de forma integral:
 - Atrayendo y convirtiendo viajeros con la venta minorista moderna.
 - Desarrollando la venta minorista en todo el ecosistema de las aerolíneas.
 - Empleando una planificación inteligente de rutas y horarios.
- Hacer posible la transformación de venta minorista con:
 - Rapidez para generar valor gracias a una tecnología modular y flexible.
 - Tecnología de última generación para conectar fácilmente, desarrollar con rapidez y operar de forma inteligente.
 - Total confianza en la transición.

Las soluciones tecnológicas de Amadeus para la industria aérea cubren cada etapa del itinerario del pasajero, desde la reserva hasta el embarque, pasando por cada experiencia de servicio intermedia. Ofrecemos las siguientes líneas de productos principales para cubrir las necesidades de la industria de la aviación:

- **Amadeus Altéa.** Sistema de Gestión de Pasajeros (PSS) líder del mercado para gestionar reservas, inventario, emisión de billetes, control de salidas y puntos de interacción digitales. Altéa PSS se basa en estándares y protocolos tradicionales, como billetes electrónicos, registros de nombres de pasajeros, documentos electrónicos mixtos y EDIFACT.

GRI 2-6 GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

- **Amadeus Nevio.** Una generación completamente nueva de tecnología y soluciones modulares nativas de la nube para la venta minorista, la prestación de servicios y la implementación de experiencias de líneas aéreas, que les permiten ofrecer experiencias excepcionales a lo largo de todo el itinerario del viajero. Amadeus Nevio es una solución abierta y modular que utiliza las últimas tecnologías y estándares de venta minorista como la Nueva Capacidad de Distribución (NDC) y ONE Order de la IATA.
- **La cartera de Navitaire para aerolíneas.** Una oferta líder en el mercado para aerolíneas de bajo coste que gestiona todos los aspectos de la venta minorista digital, incluyendo las experiencias digitales y ofertas personalizadas. Funciona con un único registro para Oferta y Pedido.
- **Operaciones de aeropuertos y aerolíneas (AAO).** Soluciones para el procesamiento de pasajeros y la gestión de operaciones. Las operaciones de aeropuertos y aerolíneas (AAO, por sus siglas en inglés) proporcionan tecnología que ayuda a los aeropuertos, aerolíneas y sus grupos de interés a trabajar colectivamente de una forma más eficaz en el aeropuerto.
- **Otras soluciones para aerolíneas.** También proporcionamos una amplia variedad de soluciones complementarias, como la gestión de ingresos, planificación de rutas y horarios o gestión de fidelización, que se integran perfectamente en nuestras ofertas básicas para lograr eficiencias integrales. Nuestras soluciones se complementan con nuestros amplios servicios y capacidades de consultoría para aerolíneas a través de los cuales ayudamos a nuestros clientes a transformar sus organizaciones y obtener el máximo valor de la tecnología y la experiencia de Amadeus.

Continuamos colaborando con aerolíneas, aeropuertos, empresas tecnológicas y otras entidades comerciales con las que trabajamos para captar nuevas oportunidades, así como para ofrecer experiencias de viaje excepcionales, con independencia de los estándares industriales que elijan para sus negocios.

Brindamos experiencias excepcionales a los viajeros

El viajero del presente busca experiencias asombrosas incluso antes de llegar a su destino. Los viajeros quieren viajes fluidos y sin contratiempos, combinados con experiencias extraordinarias y personalizadas de su aerolínea preferida. En otras palabras, las aerolíneas deben convertirse en empresas minoristas centradas en el viajero.

Este cambio exige adoptar una nueva mentalidad y tecnología de última generación para desarrollar, vender y ofrecer experiencias extraordinarias a los viajeros. Para lograrlo, la industria debe situar al viajero en el centro de todas sus operaciones.

El proceso de transformación hacia la venta minorista moderna va más allá de conseguir la primera venta. Las aerolíneas que obtengan el máximo valor de la venta minorista inspirarán y retendrán a los viajeros. Por eso Amadeus Nevio cumple con las promesas que hacen las aerolíneas con respecto a la venta minorista. Incluso en complejos escenarios de interrupción de los servicios, la respuesta operacional puede centrarse en el viajero, manteniendo así el compromiso original.

La nueva generación de tecnología abierta y nativa de la nube utiliza Amadeus Creation Platform —una plataforma orientada a los datos desarrollada en colaboración con Microsoft que proporciona un acceso más rápido y fácil a los datos del propio dominio de la aerolínea y de otras fuentes— para lograr que las aerolíneas puedan conectar más fácilmente, llevar a cabo desarrollos con mayor rapidez y operar de forma más inteligente a fin de aportar ventajas palpables para los viajeros y sus empresas.

GRI 2-6

Brindamos experiencias excepcionales a los huéspedes para Saudia

En 2023, Saudia, la compañía aérea de bandera de Arabia Saudí, y Amadeus anunciaron que la aerolínea adoptará Amadeus Nevio para ayudar a Saudia a incrementar sus ingresos, diferenciarse y atender mejor a sus clientes.



“Queremos reorientar cada aspecto de nuestro negocio en torno al huésped, en consonancia con el programa Vision 2030 de Arabia Saudí. Desde las ofertas que hacemos, los horarios en que operamos y el nivel de flexibilidad y personalización de los servicios que prestamos en todos nuestros puntos de interacción, queremos que cada aspecto de la experiencia de Saudia complazca a nuestros huéspedes. Amadeus Nevio nos proporcionará nuevos niveles de flexibilidad y la capacidad de lograr nuestro objetivo en todas nuestras operaciones”.

Arved von zur Muehlen
Chief Commercial Officer, Saudia

Hacemos realidad la venta minorista moderna de forma integral

En tanto la venta minorista moderna cobra impulso, las aerolíneas empiezan ahora a desatar su creatividad e impresionar a los viajeros con experiencias integradas e hiperpersonalizadas. Esto comporta redefinir cada punto de contacto, cada interacción y cada proceso operacional. Se está llevando a cabo una transformación de gran envergadura.

En octubre de 2023, lanzamos Amadeus Nevio para que las aerolíneas pudieran diferenciarse verdaderamente, al tiempo que optimizaban su negocio y mejoraban el rendimiento operacional.

Amadeus Nevio transforma la forma en que las aerolíneas colaboran con sus socios comerciales. La tecnología pone fin a las limitaciones de los estándares actuales y permite que las aerolíneas integren y ofrezcan cualquier tipo de servicio, de cualquier socio. Las aerolíneas de servicio completo pueden conectar con proveedores de alojamiento y servicios de aerolíneas de bajo coste, ferrocarriles o autobuses para crear paquetes que incluyan visitas, actividades y eventos. Estas capacidades, que son posibles gracias a Amadeus Creation Platform, dotan a las aerolíneas de la capacidad para lanzar nuevos productos en semanas o incluso días.

Cada vez más aerolíneas están optando por ampliar sus capacidades de venta minorista en todo su ecosistema con Amadeus, también a través del canal NDC.

GRI 2-6

Cómo Finnair está haciendo posible la venta minorista moderna con Amadeus Nevio

En diciembre de 2022, anunciamos que Finnair era nuestro primer cliente en contratar Amadeus Nevio para apoyar su transformación a la venta minorista moderna.

Durante 2023 se han logrado importantes avances. Una de las prioridades iniciales han sido los precios dinámicos, que están sustituyendo a las clases de tarifas tradicionales, de forma que las aerolíneas puedan determinar el precio de las ofertas de manera flexible en función de factores contextuales como la duración del trayecto, la hora de salida, la fecha del viaje o información sobre la gestión de ingresos.



“Amadeus Air Dynamic Pricing, basado en inteligencia artificial, nos ha permitido hacer pruebas de precios continuos teniendo en cuenta información contextual en unas 70 rutas de origen y destino. Hemos observado un aumento promedio de los ingresos del 3 %, por encima de nuestras expectativas. Nuestra prioridad ahora es implementar la solución a gran escala para sacar el máximo partido de todo el potencial de mejora de los ingresos, extender la funcionalidad y la lógica a los servicios complementarios y allanar el camino para la optimización total de ofertas”.

Antti Tolvanen
Senior Vice President Network and Revenue Management, Finnair

Southwest Airlines aumenta sus ingresos con Amadeus Network Revenue Management y Kambr

En 2023 Southwest Airlines completó un extenso piloto de producción de varios años con Amadeus Network Revenue Management y distintas soluciones alternativas, como Kambr. Tras observar un aumento directo de los ingresos durante el piloto, la aerolínea añadió la nueva solución de Amadeus a Amadeus Altéa PSS y Amadeus Sky Suite, que Southwest ya utilizaba para mejorar la planificación de rutas y horarios de vuelos.



“Hemos observado un aumento directo de los ingresos gracias al producto [Amadeus] Network Revenue Management a través de un extenso piloto de producción de varios años. Tras estos resultados, nos complace anunciar la selección de Amadeus como nuestro proveedor de sistemas de gestión de ingresos de última generación”.

Ryan Green
Executive Vice President and Chief Commercial Officer, Southwest Airlines

GRI 2-6

Solucionamos el reto de la escalabilidad en NDC

La IATA define la Nueva Capacidad de Distribución (NDC) como “un programa lanzado por la IATA con el apoyo de la industria para el desarrollo y adopción en el mercado de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML (estándar NDC)”.



El reto de la escalabilidad en NDC

La escalabilidad sigue suponiendo un reto para la adopción generalizada de NDC, una cuestión bien conocida que la IATA ya puso sobre la mesa por primera vez en 2019. El hecho de que las ofertas de las aerolíneas estén disponibles a través de NDC comporta la posibilidad de que se produzca un gran volumen de búsquedas en la parte más alta del embudo de ventas con una intención relativamente baja de formalizar la reserva, lo que acarrea una carga considerable para los sistemas de las aerolíneas.

Durante 2023, logramos importantes avances con nuestra solución NDC Offer Repository, que permite a las aerolíneas incorporar sus ofertas en NDC en sus propios términos y, al mismo tiempo, evitar que reciban grandes volúmenes de tráfico procedentes de búsquedas con baja intención de compra.

Realizamos una prueba de concepto de NDC Offer Repository, que fue todo un éxito, con la colaboración de la agencia de viajes en línea Trip.com y una aerolínea asociada. El proyecto arrojó una serie de aspectos positivos, entre otros:

- Una disminución del 40 % del número de veces que los sistemas centrales de la aerolínea recibían consultas, reduciendo sustancialmente sus costes de procesamiento.
- Una mejora del 30 % de la rapidez con que se devolvían los resultados de búsqueda a los usuarios gracias a que la solución está diseñada en la nube.
- Ningún impacto negativo en las tasas de conversión durante todo el proyecto.



GRI 2-6

Hacemos realidad la transformación acompañando a nuestros clientes

El proceso de transformación hacia la venta minorista moderna de las aerolíneas es un proyecto que exige varios años de trabajo. Cada aerolínea es única y elegirá su propio camino en lo que respecta a cuándo y dónde desea empezar.

Con Amadeus Nevio, las aerolíneas tienen total libertad para llevar a cabo la transformación del modo que prefieran. La oferta consta de los mejores módulos (Venta minorista de servicios, Gestión de pedidos, etc.) y pueden implementarse de forma independiente o integrada para satisfacer las necesidades concretas de cada aerolínea, en función de su estrategia.

Como socio tecnológico fiable y de confianza. Amadeus está bien posicionado para ayudar a las aerolíneas a lo largo de su transformación, reduciendo el riesgo

y maximizando los resultados positivos. Gracias a nuestro enfoque de “pasarela inteligente”, los clientes que ya utilizan Altéa PSS —o las aerolíneas que emplean otro sistema PSS— pueden sacar provecho inmediatamente de las nuevas oportunidades de venta minorista basadas en Ofertas y Pedidos con la certeza de que el sistema PSS continuará funcionando en segundo plano hasta que se complete la transición. La manera en que Amadeus trabaja con las aerolíneas también está evolucionando para priorizar la creación de valor más rápidamente y sacar partido de las nuevas capacidades de una forma ágil.

En Amadeus, mantenemos el firme compromiso —y, en este sentido, hemos realizado un importante esfuerzo en nuestra inversión— de llevar a cabo la transformación que nuestros clientes necesitan. Por ejemplo, hemos implementado un sistema de gestión de pedidos en un entorno de producción real con una importante aerolínea que ya está traduciendo millones de PNR, billetes y EMD en registros de pedido único.

Soluciones modulares, abiertas y totalmente flexibles

Transforme su aerolínea, a su manera

Nuestra nueva pila de tecnología de venta minorista de última generación, basada en principios minoristas centrados en el viajero, lleva a las aerolíneas al siguiente nivel.

Es independiente del sistema de gestión de pasajeros y ofrece capacidades de transición fluidas con pasarela inteligente.

Facilitación en los puntos de interacción de las aerolíneas

Experiencias innovadoras para los viajeros en todos los ámbitos

Gestión de ofertas

Ofertas dinámicas enriquecidas

Gestión de pedidos

Sistema minorista moderno de gestión de pedidos

Gestión de pagos

Hacia los pagos invisibles

Gestión de la entrega

Mejores itinerarios hacia el destino

Gestión de fidelización

Desde la personalización a la obsesión por el cliente

Facilitación para vendedores de viajes

Control sobre el contenido y el alcance

Amadeus Creation Platform

Nuestra tecnología base de última generación

Ecosistema único de socios

Socios estratégicos premium

- Accenture
- Adobe
- IBM
- Microsoft
- Salesforce

Red de socios de Amadeus

- 15below
- 3D SeatMap
- Air Dispatch
- AirPlus
- BAGTAG
- Hopper
- HSBC
- iCoupon
- ICTS
- Imperva
- M&C
- MasterCard
- NetTracer
- Nium
- PayPal
- Plusgrade
- Points
- Quintessence
- Qwiksilver
- SaleCycle
- Smile
- Timatic
- Visa
- Volantio
- Worldline

GRI 2-6

Avance incesante de Altéa PSS

Con independencia de los estándares y la tecnología que decidan adoptar las aerolíneas en su transición hacia la venta minorista moderna, Amadeus está preparado para prestarles apoyo sea cual sea el escenario.

A lo largo de 2023, distintas aerolíneas establecieron y renovaron acuerdos con Amadeus para adoptar la solución básica de Altéa PSS, que continúa ofreciendo capacidades líderes en el mercado de reservas, inventario, emisión de billetes y control de salidas en un único sistema integrado.

All Nippon Airways (ANA) ha ampliado su acuerdo con Amadeus para incorporar nuevas capacidades de personalización, ofertas de precios y pagos. Tras lograr gestionar sus vuelos internacionales a través de Altéa PSS, la aerolínea también está adoptando Altéa para sus vuelos nacionales, lo cual le permitirá retirar su sistema PSS interno en 2026.

En mayo de 2023, Egyptair y Amadeus firmaron un amplio acuerdo tecnológico de larga duración que está enfocado a transformar las capacidades digitales, de gestión de ingresos y de fidelización de la compañía aérea de bandera egipcia.

“Durante los últimos 34 años, hemos usado sistemas de gestión de pasajeros separados para los vuelos internacionales y nacionales. Ya hemos comprobado las ventajas de Amadeus Altéa PSS con nuestro negocio internacional y estamos entusiasmados de poder integrar nuestras operaciones de vuelos nacionales en el sistema de Amadeus. Estamos convencidos de que el acuerdo que hemos ampliado con Amadeus mejorará la experiencia de los clientes”.

Sammy Aramaki
Chief Innovation Officer, ANA

“Amadeus tiene la capacidad de apoyar a Egyptair en nuestro proceso de transformación digital para que podamos brindar la mejor experiencia de viaje posible a nuestros clientes. Una vez estén completamente implementadas estas soluciones avanzadas, incluyendo una nueva plataforma digital de comercio electrónico, nuestros empleados tendrán la libertad y flexibilidad de prestar mejor servicio a nuestros clientes en todo el mundo”.

Yehia Zakaria
CEO, Egyptair Group

GRI 2-6

Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios

Durante 2023, continuamos reforzando nuestras alianzas tecnológicas para que las aerolíneas puedan acceder fácilmente a un amplio espectro de capacidades ofrecidas por terceros, independientemente de los estándares y tecnologías subyacentes que decidan utilizar en sus operaciones. Estas alianzas están ofreciendo un valor directo a las aerolíneas.

Continuamos colaborando estrechamente con Microsoft en el marco de nuestra alianza estratégica a largo plazo. Toda una serie de herramientas y capacidades de Microsoft sirven de apoyo a Amadeus Nevio, incluida la nube pública de Azure. El uso de nuevas tecnologías para que las aerolíneas comprendan mejor el contexto específico de los viajes es un aspecto importante de nuestra hoja de ruta para el desarrollo de productos. El impacto de este enfoque se exploró en el informe *Delivering Traveler Value*, fruto de una colaboración con Microsoft en 2023.

Un ejemplo reciente del impacto que pueden generar nuestras alianzas es Qwikilver de Pine Labs, que utiliza Hawaiian Airlines para agilizar de forma integrada la emisión y gestión de reembolsos y compensaciones para los clientes de la aerolínea a fin de ofrecer al cliente la mejor experiencia posible.

Asimismo, en 2023 Icelandair se convirtió en la primera aerolínea en implementar etiquetas electrónicas para el equipaje de su tripulación gracias a nuestro socio BAGTAG. Los miembros de la tripulación de Icelandair ahora pueden usar etiquetas electrónicas para facturar su equipaje a través de la aplicación de BAGTAG, simplificando su experiencia de viaje aéreo y reduciendo el consumo de papel.

La cartera de Navitaire para aerolíneas

Durante casi 30 años, Navitaire, una empresa de Amadeus, ha apoyado las estrategias de venta minorista digital de sus clientes con soluciones basadas en datos sumamente personalizables líderes en el sector. Más de 70 aerolíneas y operadores ferroviarios de todo el mundo confían en el sistema escalable de Navitaire para su crecimiento e innovación.

Soluciones visionarias de pioneros digitales en los servicios aéreos

Navitaire está diseñado específicamente para satisfacer las necesidades únicas de las aerolíneas de bajo coste, ultrabajo coste e híbridas. Su oferta para aerolíneas confiere las herramientas y la libertad para imaginar, inventar y crear nuevas formas de conectar con los viajeros e impulsar el crecimiento.

La nube ante todo

En 2023, Navitaire se convirtió en uno de los primeros proveedores tecnológicos en operar en la nube toda su oferta para aerolíneas. Las colaboraciones en la nube de Navitaire proporcionan a sus clientes una mayor escalabilidad dinámica y tecnología más avanzada para crear experiencias de viaje más fluidas.

La evolución de Navitaire a una plataforma PaaS (*Platform-as-a-Service*) ofrece un entorno más favorable para desarrollar, implementar y gestionar aplicaciones. Aunque dar el salto a la nube supuso una evolución monumental, el viaje no termina aquí.

Estamos trabajando en emplear tecnología avanzada para afianzar la posición de Navitaire como líder digital pionero, incorporando mayor estabilidad, nuevas funcionalidades, resiliencia automatizada, información operacional más sofisticada y una mayor capacidad para ofrecer nuevos desarrollos innovadores bajo demanda.

Liderazgo en la venta minorista

El modelo actual sin billetes físicos, que empezaron a introducir las aerolíneas de bajo coste, es la base para la venta minorista moderna de las aerolíneas del mañana, usando Ofertas y Pedidos.

A medida que la industria adopta un auténtico modelo de venta minorista basada en Ofertas y Pedidos, las aerolíneas que usan el sistema sin billetes físicos de Navitaire ya se encuentran en una posición muy aventajada, sacando partido a los beneficios, los ahorros de costes y la flexibilidad que comporta el hecho de no estar atado a las limitaciones de los registros de nombres de pasajeros, billetes electrónicos y documentos electrónicos mixtos tradicionales.

GRI 2-6

La base de las soluciones de Navitaire durante más de 30 años ha sido su modelo sin billetes físicos. Las aerolíneas de bajo coste que operan sin billetes físicos utilizan un modelo de registro único que gestiona la oferta y el pedido a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente, lo que elimina la necesidad de emitir billetes electrónicos y documentos electrónicos mixtos en la actualidad. Durante décadas, Navitaire también ha sido pionero en el concepto de “súper registro de nombres de pasajeros”, un único registro que contiene todos los datos sobre el vuelo y los servicios complementarios, que es muy similar al concepto de “Pedido” del futuro.

Esto significa que los sistemas de Navitaire ya están muy bien posicionados con respecto a los fundamentos de la venta minorista digital moderna, apoyando los estándares ONE Order y preparados para conectar con socios habilitados para NDC. Con una base abierta y adaptable, es la tecnología de venta minorista líder para las aerolíneas que se encuentran a la vanguardia de la evolución digital.

Nuestros clientes se han convertido en gigantes del comercio minorista con una larga tradición de liderazgo en la venta de servicios complementarios.⁶ De las 10 primeras aerolíneas que generan el porcentaje más alto de ingresos por servicios complementarios con respecto a sus ingresos totales, las 8 primeras utilizan las soluciones para aerolíneas de Navitaire para alcanzar nuevas cotas de mercado.

“[La oferta de Navitaire] nos permite seguir avanzando en nuestro plan de transformación, que pretende elevar nuestro potencial a las máximas cotas y, a la vez, situar a los clientes en el centro de nuestras actividades y mejorar su experiencia global”.

Carolyn Prowse
Chief Commercial, Customer, Strategy and Network Officer, Vueling Airlines

⁶ Las ventas de servicios complementarios pueden incluir ofertas de la aerolínea —p. ej., asientos, equipaje, Wi-Fi, flexibilidad para cambiar de vuelo, comida y productos a bordo—, así como productos o servicios de terceros —p. ej., seguros de viaje, alquiler de coches, alojamiento en hoteles, actividades en el destino y transporte terrestre—.

“Nuestra alianza con Navitaire y su probada plataforma han permitido a Azul cumplir con sus planes de negocio, sea cual sea la dirección que decidamos tomar después”.

Abhi Shah
Presidente, Azul Brazilian Airlines



GRI 2-6

Evolución de los pasajeros embarcados

En 2023, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron un 26,8 % con respecto a 2022, gracias, por un lado, a un crecimiento orgánico del 26,0 % y, por otro lado, a efectos no orgánicos netos positivos, derivados de (1) las implementaciones en clientes (siendo las más importantes las de Etihad Airways, ITA Airways, Hawaiian Airlines, Bamboo Airways y Allegiant Air en 2023, así como Air India en 2022), compensadas parcialmente por (2) las aerolíneas clientes que cesaron o suspendieron su actividad o que salieron de nuestra plataforma, como la desconexión de las aerolíneas rusas en 2022.

En 2023 frente a 2022, Asia-Pacífico fue la región con mejores resultados, al conseguir un crecimiento del 55,4 %, mientras que Europa occidental y Asia-Pacífico fueron las mayores regiones para la compañía, con un 32,7 % y un 29,4 %, respectivamente, de los pasajeros embarcados de Amadeus.

Operaciones de aeropuertos y aerolíneas

El actual proceso de recuperación de la industria de la aviación continúa planteando retos para los aeropuertos, aerolíneas y servicios de asistencia en tierra, al tener que aumentar su capacidad rápidamente para cubrir el incremento de la demanda. Nuestros clientes a menudo tienen que satisfacer estos requisitos con muy poco margen de tiempo, a la vez que planifican la forma de abordar objetivos a largo plazo como, por ejemplo, las mejoras de gestión de las interrupciones de los servicios.

Nuestras soluciones de operaciones de aeropuertos y aerolíneas (AAO) están orientadas a apoyar a los clientes en estos objetivos a corto y largo plazo. Para lograrlo, empleamos tecnología moderna en la nube para las operaciones esenciales de los aeropuertos, así como una experiencia integral y fluida para los pasajeros.

El desarrollo de productos de AAO se centra actualmente en ofrecer una tecnología de plataforma común que puedan utilizar las aerolíneas, aeropuertos y otros grupos de interés clave para compartir la información de forma más sencilla, proporcionar un conocimiento común de la situación y tomar mejores decisiones operacionales.

Pasajeros embarcados por región (millones)

	Todo el ejercicio 2023	% del total 2023	Todo el ejercicio 2022	% del total 2022	Variación
Europa occidental	639,3	32,7 %	535,5	34,8 %	19,4 %
Asia-Pacífico	574,4	29,4 %	369,5	24,0 %	55,4 %
Norteamérica	352,5	18,1 %	299,9	19,5 %	17,5 %
Oriente Medio y África	173,5	8,9 %	127,8	8,3 %	35,7 %
Europa central, oriental y meridional	108,9	5,6 %	111,1	7,2 %	(2,0 %)
Latinoamérica	103,8	5,3 %	95,8	6,2 %	8,4 %
Total	1.952,3	100 %	1.539,5	100 %	26,8 %

GRI 2-6

Apoyamos a los aeropuertos de nueva construcción

En 2023, nuestra área de negocio de AAO anunció que había sido seleccionada por dos de los nuevos aeropuertos más prometedores y ambiciosos del mundo para proveerles de unas bases tecnológicas modernas que ofrezcan una experiencia excepcional a los pasajeros.

En abril, el Aeropuerto Internacional de Western Sydney (WSI) seleccionó numerosos productos de la cartera de soluciones tecnológicas para aeropuertos para crear conjuntamente la futura experiencia digital de los pasajeros. Los sistemas diseñados por Amadeus gestionarán una amplia variedad de activos y puntos de interacción en todo el aeropuerto de forma integrada.

Asimismo, en el mes de mayo, el Aeropuerto Internacional de Noida (NIA), en la India, también eligió a Amadeus para la implementación de un sistema de procesamiento de pasajeros de talla mundial. La tecnología de Amadeus se utilizará para la facturación, el embarque y la localización de equipajes de uso común.

Más aeropuertos adoptan la computación en la nube y el autoservicio

Cada vez más aeropuertos apuestan por migrar el procesamiento de pasajeros a la nube para lograr operaciones tecnológicas más rentables, eficientes y sostenibles.

En 2023, AAO anunció que su servicio ACUS (*Airport Cloud Use Service*), que permite a los agentes acceder fácilmente al sistema de cualquier aerolínea que necesiten para prestar mejor servicio a los pasajeros, actualmente ya está implantado en más de 100 aeropuertos de todo el mundo. Aeropuertos como el de Christchurch, Hamburgo o JFK han implementado esta tecnología este año.

En un momento en que los aeropuertos continúan enfrentándose a la escasez de mano de obra, Amadeus ha prestado apoyo a un número cada vez mayor de clientes para impulsar la automatización a través del autoservicio. Nuestras soluciones integradas de *software* y *hardware* se utilizan para la facturación, el depósito de equipaje y el embarque mediante autoservicio. Algunas de las principales implementaciones que llevamos a cabo en 2023 son el aeropuerto JFK, Aéroports de Paris Group (aeropuertos de Paris-Charles de Gaulle y Orly) y el aeropuerto de Pristina.

“Contar con un socio estratégico en los sistemas del aeropuerto para impulsar la eficiencia operacional y la experiencia del cliente supone una clara ventaja para WSI. Amadeus nos ofrece décadas de experiencia combinada con el objetivo común de llevar adelante la experiencia digital que nuestros clientes esperan”.

Simon Hickey
CEO, WSI

“Nos complace asociarnos con Amadeus para el sistema de procesamiento de pasajeros en NIA. Amadeus es una empresa de tecnología de los viajes líder a nivel mundial, y su vasta experiencia y su estable paquete de soluciones digitales prestarán apoyo a NIA para ofrecer servicios de talla mundial. Se trata de un paso adelante muy significativo en nuestro propósito de facilitar viajes rápidos, seguros y cómodos para los viajeros”.

Christoph Schnellmann
CEO, NIA

GRI 2-6

La biometría adopta un papel protagonista

Tras varios años de experimentación, el uso de la biometría para los servicios de gestión de pasajeros en los aeropuertos está creciendo con gran celeridad. Las soluciones biométricas de Amadeus pueden integrarse en la facturación, el depósito de equipaje, el acceso a las salas de espera, los controles de fronteras y el embarque para brindar una experiencia fluida en el aeropuerto, eliminando la necesidad de realizar comprobaciones constantes de documentos en papel.

El uso de la biometría no deja de crecer, y lo hace especialmente rápido en el mercado estadounidense, impulsado por el Programa de Salida Biométrica del Sistema de Aduanas y Protección de Fronteras de Estados Unidos. Durante 2023, proporcionamos soluciones biométricas a un mayor número de aeropuertos en Estados Unidos para la salida biométrica, incluyendo el Aeropuerto Internacional de Sacramento.

A finales de 2022, Amadeus trabajó con British Airways para aplicar innovaciones biométricas en la Terminal 5 de Heathrow. La tecnología se implementó en la facturación, el depósito de equipaje, la sala de espera de British Airways y el embarque para ofrecer una experiencia integrada a los pasajeros de la aerolínea.

En enero de 2024, anunciamos un acuerdo para adquirir Vision-Box, una empresa europea pionera y líder del mercado en el suministro de soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y controles fronterizos. Vision-Box proporcionará a Amadeus nuevas capacidades de *hardware* y *software* biométricos y aportará soluciones de control de fronteras a la cartera de productos de Amadeus.

Comprometidos con la excelencia en la implementación, la entrega y el éxito del cliente

Las implementaciones de nuestra solución Altéa PSS continuaron avanzando a buen ritmo en 2023. En el curso de un año, hemos implementado siete carteras completas de PSS y cientos de soluciones independientes.

Por cada sistema PSS o solución independiente que ponemos en servicio, asignamos tanto expertos en implementación como especialistas en la “entrega” posterior a la implementación. Estos especialistas trabajan codo a codo junto con nuestros compañeros de atención al cliente y gestión de cuentas para ayudar a las aerolíneas a entender plenamente las complejas soluciones de Amadeus y sacar el máximo partido de ellas a lo largo del tiempo. En particular, los especialistas en la entrega se encargan de gestionar cualquier desarrollo a medida, activaciones de producto o complementos que puedan solicitar los clientes.

En 2023, como parte de nuestra extensa transformación, agrupamos en un solo equipo a nuestros especialistas en la entrega y a nuestros expertos en implementación. Gracias a ello, promovemos un uso compartido del conocimiento, lo que da lugar a un mayor nivel de especialización de los especialistas en la entrega y una mayor capacidad de contribuir al éxito del cliente. Estos expertos trabajan codo a codo junto con nuestros equipos centrales de desarrollo y atención al cliente, además de equipos de cuentas regionales, para que nuestros clientes se puedan beneficiar de una gestión de la relación de 360 grados y unos conocimientos especializados del producto.

GRI 2-6

Mejoramos el valor comercial de las aerolíneas gracias a nuestros conocimientos de los viajes y la tecnología

Amadeus ofrece servicios para aerolíneas que abarcan desde consultoría y asesoramiento hasta externalización y conocimientos técnicos y funcionales. Nuestros servicios para aerolíneas cubren cada etapa del itinerario del pasajero. Están diseñados para ayudar a las aerolíneas a vender productos, prestar servicios a los pasajeros y ofrecer experiencias excepcionales durante todo el viaje.

Nuestros servicios de expertos para aerolíneas, diseñados para ayudar a las aerolíneas a optimizar el uso de soluciones y alcanzar la excelencia operacional, demostraron tener un gran impacto en 2023. Ofrecimos más de 600 de dichos servicios a más de 130 aerolíneas, demostrando el valor sustancial de nuestro conocimiento y nuestra experiencia.

Adicionalmente, prestamos servicios de personalización para aerolíneas hechos a medida a fin de cumplir los requisitos concretos de nuestros clientes, dotándoles de capacidades únicas y de una ventaja competitiva. Durante 2023, prestamos más de 500 servicios de personalización a casi 90 aerolíneas.

Nuestro Centro de Competencia para aerolíneas ofrece un servicio completo para la transformación empresarial que está personalizado según las necesidades concretas de cada aerolínea. Con un modelo flexible que se ajusta continuamente a los requisitos de la aerolínea, proporciona una combinación de servicios técnicos y de implementación. Ofrecemos nuestros conocimientos directamente a la aerolínea exactamente cuando y donde se necesitan, lo que permite a nuestros clientes centrar su atención en lo que realmente importa.

A lo largo del año 2023, más de 50 aerolíneas sacaron partido de las ventajas de nuestro Centro de Competencia, con 17 aerolíneas adicionales que se unieron para aprovechar sus beneficios.



GRI 3-3 (Gestión del cliente)

Transformamos el *feedback* del cliente en información útil: el programa Voz del Cliente

En 2023, más de 1.200 contactos de aerolíneas y 160 contactos de aeropuertos y servicios de asistencia en tierra participaron en nuestra encuesta anual sobre relación y, adicionalmente, realizamos una serie de entrevistas con altos cargos de nuestros clientes clave.

En el caso de las aerolíneas, nuestro NPS mantuvo una puntuación de +28. Las personas encuestadas se mostraron especialmente conformes con la posición de liderazgo de Amadeus en lo que respecta a la transformación de la venta minorista que ha dado como resultado el lanzamiento de Nevio. Asimismo, la migración a la nube y nuestro empeño por adoptar un ecosistema más abierto transmiten al cliente una imagen de Amadeus como líder tecnológico completamente centrado en la innovación.

En el caso de los aeropuertos y los servicios de asistencia en tierra, nuestro NPS se incrementó en 14 puntos, con una puntuación de +64. Las personas encuestadas destacaron la solidez de las relaciones, así como la capacidad de respuesta, la experiencia y el profundo conocimiento del cliente que tienen los equipos de Amadeus, lo que nos sitúa en una posición única dentro del sector.

Tanto en el caso de las aerolíneas como de los aeropuertos, nuestro empeño continuo por centrarnos en la agilidad y eliminar complejidades en la experiencia del cliente será la prioridad en nuestras acciones de mejora en 2024.

➔ Para más información, consulte “Voz del Cliente”, pág. 182.

W	2022	2023
NPS de aerolíneas	+28	+28
NPS de aeropuertos y servicios de asistencia en tierra	+50	+64



Aspectos destacados de las soluciones tecnológicas aéreas en 2023

Al cierre de diciembre, **209 clientes** tenían contratada alguna de las dos plataformas de gestión de pasajeros (PSS) de Amadeus (Altéa o New Skies) y **199 clientes** las habían implementado.

Continuamos ampliando la base de clientes de soluciones tecnológicas para aeropuertos (Airport IT). En Estados Unidos, el **Aeropuerto de Tri-Cities (Pasco)** contrató la plataforma ACUS (*Airport Common Use Service*), mientras que el **Aeropuerto Internacional de Minneapolis-Saint Paul** optó por Amadeus Biometric Solutions.

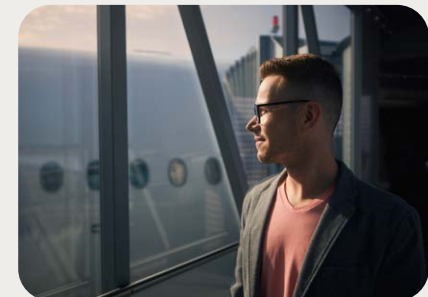
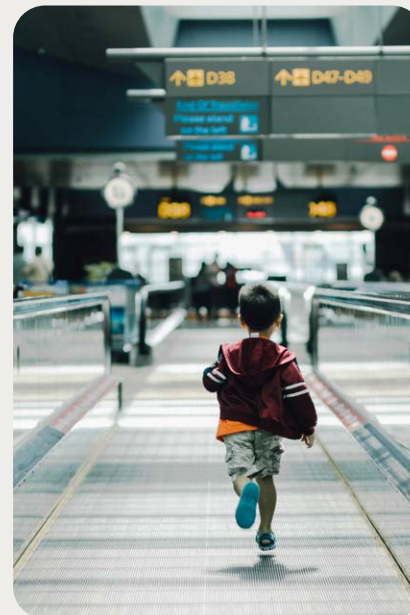
En enero de 2024, anunciamos un acuerdo para adquirir **Vision-Box**, una empresa europea pionera y líder del mercado en el suministro de soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y controles fronterizos. Vision-Box proporcionará a Amadeus nuevas capacidades de *hardware* y *software* biométricos y aportará soluciones de control de fronteras a la cartera de productos de Amadeus.

Israir, un turoperador y aerolínea integrado, va a desplegar Amadeus Altéa PSS, incluido Amadeus Departure Control System, así como otras soluciones, tales como Amadeus Disruption Management y Revenue Integrity.

Philippine Airlines contrató Amadeus Traveler DNA, una solución avanzada de personalización y creación de perfiles de clientes, integrada en el sistema Altéa de gestión de pasajeros de Philippine Airlines.

Air Europa anunció la implantación de Amadeus Travel Ready by Traveler ID, una solución de Amadeus que permitirá a los pasajeros internacionales que viajen con la aerolínea española verificar digitalmente sus pasaportes antes de llegar al aeropuerto.

All Nippon Airways contrató Amadeus Passenger Recovery.



GRI 2-6

GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

GRI 3-3 (Gestión del cliente)

Hoteles y soluciones transversales



Hoteles

Las conexiones humanas constituyen el elemento central de la experiencia hotelera. Por este motivo, el viajero siempre ocupa un lugar clave y predominante en nuestras soluciones para la hostelería. Tanto en viajes de negocios como de placer, sabemos que las preferencias de los viajeros evolucionan igual que lo hace el resto del mundo y cada viaje debería ser tan único como cada individuo.

Para entender mejor cuánto han cambiado las prioridades de los viajeros en la era pospandémica, en 2023 encargamos un nuevo estudio sobre el sector hotelero. El informe resultante, [Catalysts for Change: Building the Hospitality Ecosystem of the Future](#), concluye que los viajes personalizados, flexibles y sostenibles, con el apoyo de herramientas digitales modernas para evitar contratiempos en los viajes, ocupan el lugar más destacado en la lista de deseos de los viajeros.

Amadeus se encuentra en una posición idónea para satisfacer estas expectativas, porque nuestras soluciones van más allá de las necesidades de los hoteles y se extienden a todo el sector de la hostelería. Esto incluye a organizaciones de promoción de destinos (DMO, por sus siglas en inglés), agencias de convenciones, agencias de viajes, proveedores de movilidad y aseguradoras. Gracias a nuestra extensa red de distribución que conecta todo el ecosistema de los viajes, ofrecemos a nuestros clientes —y a sus clientes— más posibilidades de elección y flexibilidad para crear viajes integrados.

El perfeccionamiento de nuestra cartera de servicios tecnológicos para el sector de la hostelería y nuestro profundo conocimiento nos han situado como líderes del sector. Nuestro equipo de más de 3.500 profesionales, que prestan servicio a unos 50.000 establecimientos en todo el mundo, cuenta con el apoyo de una red de 1.300 alianzas que no deja de crecer y 11,2 millones de opciones de compra para cubrir las necesidades de clientes de todos los tamaños.

Mientras crecemos año a año, nuestra misión y estrategia en el sector hotelero no han cambiado: continuamos ayudando a nuestros clientes a impulsar una demanda

que sea rentable, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia de los huéspedes. Nuestro enfoque orientado al cliente y nuestro espíritu colaborativo reflejan el *Net Promoter Score* (NPS) positivo de 28,2 que logramos en 2023.

A lo largo de todo el ciclo de vida del viaje, desde la compra y la reserva hasta el propio viaje y la fase posterior al mismo, nuestra tecnología interactúa con el viajero en cada etapa del itinerario, ofreciendo personalización, innovación y más opciones para nuestros clientes para que los trayectos sean más gratificantes para todos.

Apoyamos la generación de demanda en el sector de la hostelería

Inteligencia de negocio

Si sabemos lo que quieren los viajeros y podemos anticiparnos a las tendencias del futuro, resulta más fácil identificar oportunidades y desarrollar una estrategia comercial eficaz. Este proceso se vuelve incluso más sencillo gracias al uso de [datos exhaustivos y prospectivos de inteligencia de negocio](#).

Nuestro paquete de soluciones para la hostelería no tiene parangón dentro del sector por su profundidad y amplitud de inteligencia de mercado. Proporcionamos dos años de datos históricos de resultados, más un año de previsiones de reservas, a hoteleros, DMO y agencias de convenciones para que dispongan de una ventaja competitiva. Con la incorporación de los datos sobre tráfico aéreo y alquileres de corta estancia, las entidades del sector de la hostelería tienen acceso a la variedad más completa de conjuntos de datos para hacer seguimiento de los patrones de reservas, identificar tendencias y planificar a futuro.

GRI 2-6

A medida que los viajes vuelven a los niveles anteriores a la pandemia, cada vez más empresas entienden el valor de tomar decisiones basándose en datos. En 2023, la ocupación hotelera media a nivel mundial fue del 68 %, lo que supone un incremento del 8 % con respecto al año anterior, según los datos de inteligencia de negocio de Demand360+® de Amadeus.

Para mantenerse competitivas, muchas compañías líderes del sector hotelero contrataron nuestras soluciones de inteligencia de negocio en 2023, como es el caso de Hilton, The Ascott Limited, Quest Apartment Hotels, H Hotels Group y Pan Pacific Hotels Group.

“Los valiosos datos históricos y prospectivos de Demand360+® nos permitirán crear una imagen clara y precisa de la demanda hotelera a lo largo del tiempo, algo crucial para que podamos tener éxito en el actual sector hotelero, en continua transformación”.

Deniel Frey
Vice President Revenue Management, H-Hotels.com



GRI 2-6

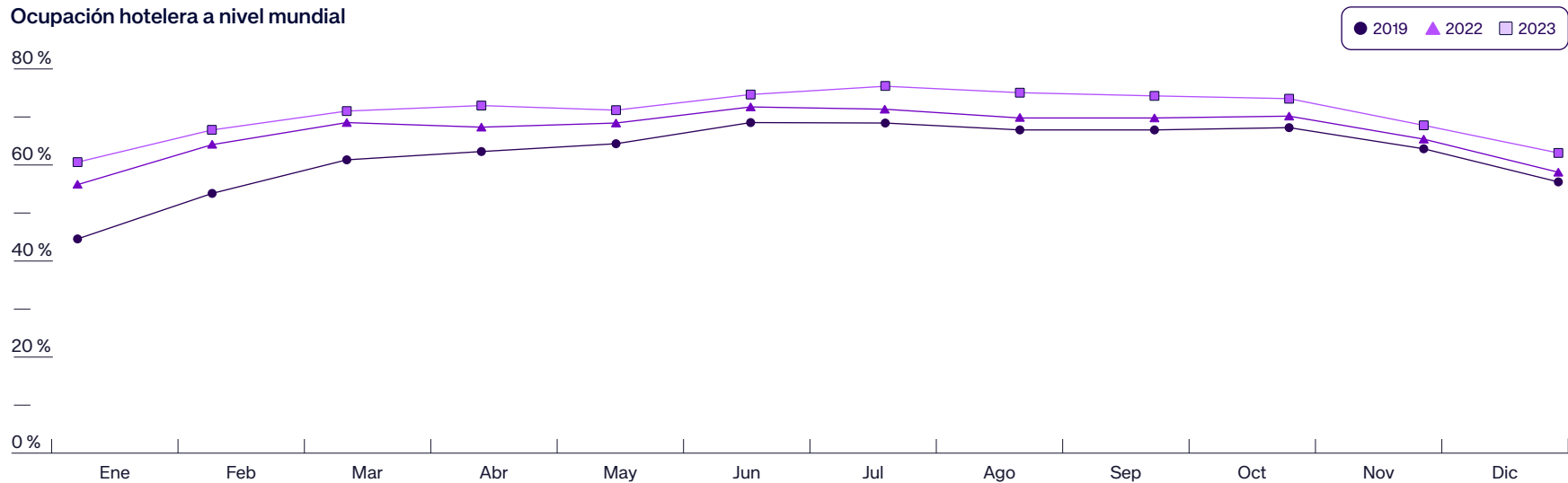
Medios digitales y de vendedores de viajes

Otro ámbito del sector de la hostelería que depende en gran medida de los datos de calidad es el *marketing*. En 2023, trabajamos con miles de hoteles, DMO y agencias de convenciones de todo el mundo para implementar exitosas campañas de medios en distintos sitios web, tiendas virtuales y plataformas sociales. A través de servicios como metabúsquedas, anuncios publicitarios y publicidad mediante sistemas mundiales de distribución (GDS), hemos ayudado a entidades como Langham Hospitality Group, la Autoridad Egipcia de Turismo, Oceania Hotels, el Departamento de Cultura y Turismo de Abu Dabi y la Agencia de Turismo de Hungría a llegar a un nuevo público y aumentar las reservas.

“Hemos confiado varias de nuestras campañas en línea a Amadeus porque cumplen lo que prometen. Gracias a sus conocimientos y experiencia, hemos podido aumentar el reconocimiento de nuestra marca y hemos recibido una afluencia de viajeros internacional que, de otro modo, no habríamos recibido”.

Zsófia Jakab
Deputy CEO, Agencia de Turismo de Hungría

Ocupación hotelera a nivel mundial



Fuente: Datos de Amadeus Demand360+®.

GRI 2-6

Distribución de hoteles

En 2023, reforzamos Amadeus Travel Platform con nuevas alianzas y una mayor oferta hotelera. Añadimos nuevas opciones de alojamiento y alquiler de coches, así como integraciones clave a nuestra red mundial, para conectar mejor a los vendedores de viajes con los proveedores de hostelería en aquellos países donde prestan servicio.

Firmamos nuevos acuerdos de distribución de hoteles con Hostaway, sitio dedicado a la gestión de alquileres vacacionales, con la plataforma china de comercio electrónico Meituan y con la cadena española Soho Boutique Hotels. También celebramos nuevos acuerdos con agencias de viajes como Lufthansa City Center International, Almosafer, Akbar Travels, RoomCloud y Trip.com, ampliando así nuestra presencia digital.

Dado que este año los viajes de grupo tomaron un gran impulso, el aumento de eventos remotos y de formato híbrido hizo que los organizadores tuvieran dificultades para encontrar y reservar rápidamente salas de pequeñas y medianas dimensiones. En respuesta a esta necesidad, firmamos un acuerdo con MeetingPackage, un proveedor de tecnología de gestión de espacios para eventos, para aumentar el volumen de salas de reuniones reservables instantáneamente en el mercado, lo que generará ingresos para los establecimientos, al tiempo que facilitará todo el proceso para los organizadores.

**Movilidad y seguros de viaje**

En los sectores de la movilidad y los seguros de viaje, hemos ampliado las opciones de los viajes de negocios y de placer para cubrir las distintas necesidades de los viajeros.

Gracias a los nuevos acuerdos con OK Mobility, Autounion Car Rental, LeCab y Europcar, entre otros, estamos ampliando el número de proveedores de movilidad en nuestra red de distribución.

Este contenido de coches de alquiler y traslados puede reservarse a través de la plataforma de Amadeus o mediante agencias de viajes asociadas, como BCD Travel Spain y Flight Centre Travel Group. La tecnología integrada en segundo plano permite que el proceso de compra y reserva se realice con fluidez en todos los canales, para cualquier tipo de usuario.

“Queremos eliminar tantas tareas manuales como sea posible para que nuestros consultores de viajes puedan ser más eficientes y ahorrar tiempo, y Amadeus Transfers nos ayuda a ello”.

David Blanco Monge
Supplier Relations Director, BCD Travel Spain

GRI 2-6

En lo que se refiere a los seguros de viaje, hemos ampliado nuestro acuerdo con Pattern Insurance. Hemos integrado las opciones de cobertura de viajes de Pattern directamente en el proceso de reserva del hotel a través del sistema central de reservas Amadeus iHotelier[®]. Durante el proceso de pago, los viajeros pueden seleccionar con un solo clic el nivel de cobertura y las opciones deseadas, como coberturas médicas, de cancelación, meteorológicas y de retrasos.

“Amadeus tiene la capacidad de poner los seguros a disposición de los hoteles y sus huéspedes para brindar una experiencia de marca excepcional”.

Meitav Harpaz
Cofundador y CEO, Pattern Insurance

Impulsamos las estancias hoteleras personalizadas del futuro

Reservas y gestión de establecimientos

En el núcleo de nuestra tecnología para el sector de la hostelería se encuentra Amadeus Central Reservations System (ACRS), un sistema que ofrece una vista centralizada de los datos de los hoteles (tarifas, inventarios, disponibilidad y perfiles de los huéspedes). ACRS se ha desarrollado en una arquitectura abierta y escalable que permite sacar partido de la información compartimentada en un sector históricamente muy fragmentado y repleto de soluciones independientes entre sí.

Con ACRS como base de la pila tecnológica del hotel, las empresas pueden optimizar las operaciones e incrementar las oportunidades de brindar experiencias personalizadas a los clientes a través de ventas basadas en atributos. Ofreciendo extras en las habitaciones para huéspedes (p. ej., vistas al mar, videoconsolas, esterillas de yoga) y productos en los espacios de uso común específicos de un establecimiento hotelero (p. ej., descuentos para el *spa*, clases de cocina, acceso al campo de golf), los hoteleros generan más oportunidades de aumentar los ingresos y ofrecer una estancia memorable y personalizada. Esta tecnología transformará la oferta de experiencias hoteleras a medida y propiciará que se generen más ingresos por reserva.

Nuestras soluciones, que complementan un enfoque de ecosistema conectado, se apoyan en el sistema ACRS de última generación para brindar experiencias en los establecimientos hoteleros. Hemos invertido en una solución de pasarela única en el establecimiento que nos conecta con ecosistemas asociados para complementar las soluciones de Amadeus en el propio establecimiento.

“Obtener ingresos se ha convertido en algo más que centrarse en las habitaciones; con el motor de reservas de iHotelier ya hemos visto un aumento de las ventas de nuestros paquetes. Incorporando las soluciones de gestión de huéspedes de Amadeus durante 2023, creemos que nos adentraremos en una zona completamente distinta de ingresos auxiliares, así como en una experiencia del huésped más específica y personalizada”.

Andrea Trigo
Revenue Manager, The Magnolia Hotel

A fin de prestar servicio a un mercado más amplio —que abarque a cadenas hoteleras independientes, pequeñas y medianas—, seguimos utilizando la potencia y conectividad de nuestro sistema iHotelier CRS. iHotelier ofrece un conjunto estratégico de capacidades integradas para hoteles que permite captar y convertir más reservas: un sistema para crear estancias experienciales y realizar ventas adicionales, ofertas dinámicas para transmitir sentido de urgencia, comercialización inteligente para impulsar el tráfico directo desde los canales de distribución de los socios y una herramienta de análisis de resultados para generar informes automatizados.

Con iHotelier como base para desarrollar un paquete de complementos más completo, como metabúsquedas, gestión de huéspedes o web, entre muchas otras, los hoteleros pueden combinar las soluciones que deseen para crear su plataforma de comercio electrónico ideal.

GRI 2-6

Optimización de servicio

Volviendo a las experiencias en los establecimientos, los hoteleros se enfrentan a la actual falta de personal y a unas expectativas más exigentes por parte de los viajeros. Gracias a nuestro paquete de soluciones de optimización de servicio, los hoteleros pueden establecer un alto nivel de eficiencia en las operaciones. Tanto para el mantenimiento y las operaciones de limpieza como para satisfacer las solicitudes de los huéspedes, los hoteleros confían en Amadeus HotSOS y Amadeus HotSOS Housekeeping para automatizar las operaciones, reducir los costes laborales, mejorar la velocidad del servicio e interactuar con el personal al objeto de generar una cultura más conectada.

En 2023, nuestra alianza ampliada con Vouch, una *start-up* singapurense de tecnología para hoteles, incorporó una nueva serie de funciones para los clientes de HotSOS en Asia-Pacífico. A través de su dispositivo móvil, los huéspedes de los hoteles pueden enviar solicitudes digitalmente al servicio de habitaciones, interactuar con un conserje virtual y pedir la cena sin contacto para que se procese de forma automática en HotSOS.

“Los hoteles con personal limitado necesitan herramientas para mejorar la productividad, reducir el estrés entre los miembros del equipo y mejorar la comunicación. Asociarse con un proveedor de tecnología tan reconocido como Amadeus es crucial para nuestra misión de conseguir que las operaciones hoteleras y los viajes sean más simples y gratificantes para todos”.

Joseph Ling
Fundador y CEO, Vouch

Ventas y catering

Amadeus es bien conocido en el sector por contar con las soluciones de ventas y catering más completas y reconocidas.

Amadeus Delphi ayuda a los equipos del sector de la hostelería de todos los tamaños y niveles de servicio a gestionar sus procesos de venta y prestar sus servicios para grupos eficazmente, vendiendo, organizando y gestionando eventos con eficiencia.

Amadeus Delphi Diagramming lleva la planificación de eventos al siguiente nivel. Esta solución nativa de la nube permite crear planos de habitaciones y diseños personalizados para ofrecer una mejor experiencia y organizar eventos con precisión en cada ocasión.

Seguimos ampliando nuestras alianzas en este ámbito, con el anuncio de dos nuevos acuerdos con UpMail Solutions y Canary Technologies en 2023. Nuestra alianza con UpMail permitirá a los clientes gestionar mejor las relaciones comerciales y desarrollar nuevos negocios con propuestas personalizadas e impactantes. Por otro lado, gracias a nuestra colaboración con Canary Technologies, Delphi ofrece todavía más opciones y flexibilidad a aquellos clientes que quieran integrar firmas electrónicas y sistemas de pago de una forma sencilla.

“Los vendedores necesitan más ayuda que nunca para brindar una comunicación personalizada y propuestas de ventas impactantes, que sean relevantes para todos los segmentos, no solo a nivel corporativo. La solución de propuestas de UpMail, muy flexible y fácil de personalizar, permitirá que los clientes de Amadeus comuniquen su argumentario de ventas de forma eficiente aprovechando su contenido digital para diferenciar sus hoteles en cada propuesta”.

Antoine Asselin
Fundador y CEO, UpMail Solutions

GRI 2-6

Conectamos el ecosistema de la hostelería para lograr viajes más gratificantes

En la era pospandémica, el sector de la hostelería reivindica un cambio de forma clara y empresas como Amadeus están dando respuesta a esta demanda con celeridad.

Desde los vendedores hasta los proveedores de viajes, cada vez más empresas están abandonando las prácticas tradicionales en favor de ofertas integradas, flexibles y personalizadas que tienen en cuenta al viajero en todo momento. La tecnología moderna es la solución para adoptar prácticas sostenibles, brindar potentes experiencias digitales y optimizar la productividad.

Para hacer realidad las experiencias del futuro, será necesaria la colaboración de múltiples actores, pero creemos que la integración de los hoteles con la movilidad y los seguros de viaje permitirá que el sector de la hostelería cree nuevas experiencias y preste el mejor servicio posible a los clientes que compartimos.

Cuando todos trabajamos juntos, todo el mundo gana. Tenemos el firme compromiso de seguir ofreciendo valor al sector de la hostelería con una inversión continua en nuestras soluciones y alianzas para hacer realidad nuestra visión de un ecosistema de la hostelería conectado de forma integral.



GRI 2-6 GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

Outpayce

En enero de 2023, consolidamos nuestro negocio de pagos mediante la creación de Outpayce, una empresa de Amadeus, con el objetivo de simplificar la forma de efectuar los pagos en el sector de los viajes, manteniendo al mismo tiempo estrechas relaciones con todas las áreas de Amadeus.

A finales de 2022, Outpayce presentó una solicitud al Banco de España para convertirse en una entidad de servicios de pagos regulados. Cumplir esta condición favorecerá el crecimiento de Outpayce en distintos ámbitos; en particular, permitirá emitir tarjetas virtuales en todo el Espacio Económico Europeo (EEE) a nuestros clientes, además de ofrecer la amplia variedad de métodos de pago que en la actualidad ya proporcionan los socios de Outpayce.

Los planes estratégicos de Outpayce también contemplan un importante trabajo técnico para implementar una plataforma de pagos abierta. Apoyados por un modelo abierto de interfaz de programación de aplicaciones (API), las aerolíneas, los hoteles y las agencias de viajes podrán conectarse a cientos de socios de *fintech* distintos de forma independiente. El objetivo es ampliar las opciones y agilizar el tiempo de comercialización para nuestros clientes, de tal modo que puedan mantenerse en la vanguardia de la innovación en materia de pagos dentro del sector de los viajes.

Apoyamos la transformación minorista de las aerolíneas

Recientemente, se han producido desarrollos notables en las tecnologías para aerolíneas. Amadeus lanzó Nevio, una generación completamente nueva de tecnología modular de venta minorista y prestación e implementación de servicios para aerolíneas. Amadeus Nevio opera con los nuevos estándares de Oferta y Pedido, en lugar de usar billetes tradicionales, registros de nombres de pasajeros y documentos electrónicos mixtos. Un sistema de pago fluido y bien integrado es un componente esencial para aquellas aerolíneas que pretenden adoptar un modelo de venta minorista moderno.

➤ Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 60.

Outpayce se ha estado preparando para apoyar la transformación minorista de las aerolíneas. Sus capacidades de aceptación, seguridad, organización y conciliación de pagos, líderes en el mercado, garantizan que las aerolíneas puedan ofrecer una experiencia de pago extraordinaria que complemente su inversión en la venta minorista dinámica de ofertas.

El enfoque integral de Outpayce lo sitúa en una posición excepcional para ayudar a cualquier aerolínea a conectar cada pago que acepta con el nuevo registro único de pedidos que administra el itinerario de un viajero. Outpayce logra este propósito con independencia de la tecnología subyacente de la aerolínea, puesto que sus soluciones, combinadas con Nevio, ofrecen un nivel inigualable de integración con la capacidad de incorporar fácilmente nuevos desarrollos a través de cualquier canal.

Estas capacidades avanzadas se ofrecen a través de Amadeus Xchange Payment Platform (XPP), una plataforma que requiere únicamente un solo proceso de integración por parte de las aerolíneas. Esta plataforma, combinada con el profundo conocimiento de los viajes y los pagos de Outpayce, es capaz de desarrollar soluciones completas para los clientes.

Malaysia Airlines utiliza XPP para aceptar y gestionar pagos en múltiples mercados, en estrecha y continua colaboración con el equipo de expertos de Outpayce. De este modo, la aerolínea puede aceptar fácilmente una mayor variedad de nuevos métodos de pago y establecer los acuerdos que necesita en materia de pagos para respaldar su expansión a nuevos mercados internacionales, al tiempo que eleva las tasas de aceptación. Desde que se realizó la implementación, la aerolínea ha experimentado un crecimiento del 4 % en las tasas de autorización, impulsando sus planes de expansión.

“Malaysia Airlines se ha centrado en implementar XPP en el mercado nacional, lo que nos ha permitido mejorar las tasas de conversión y aceptación. Con el propósito de impulsar nuestra expansión internacional, estamos introduciendo la plataforma en nuevos mercados a fin de aprovechar estas ventajas a escala mundial”.

Sachin Gaik

Head of Digital Solutions and Payments, Malaysia Airlines

GRI 2-6 GRI 3-3 (Gestión del cliente)

En 2023, el jurado de los Merchant Payments Ecosystem Awards reconoció el impacto de Outpayce y XPP seleccionando a Outpayce como el “Mejor proveedor de aceptación de pagos comerciales” por la forma en que XPP ha permitido a las aerolíneas transformar los pagos a lo largo de los últimos años.

Expandimos los mercados en los que Outpayce presta servicio

Durante 2023, los planes de expansión del mercado de Outpayce avanzaron notablemente. En la actualidad, Outpayce está implementando servicios de aceptación de pagos para su primer cliente del sector de la hostelería. Este avance significa que la cadena hotelera puede beneficiarse de una única plataforma de pagos plenamente integrada en el ecosistema de los viajes. Mejorar la experiencia de pago de los huéspedes y la eficiencia en el procesamiento de los pagos en la hostelería trae consigo importantes oportunidades para los proveedores del sector, y esto es un área prioritaria fundamental para Outpayce.

Este año también se ha dado un paso importante con los planes de ampliar la aplicación de pagos con tarjetas virtuales gracias a la exitosa integración de tarjetas virtuales en Amadeus Cytric Easy, nuestra herramienta corporativa de autorreserva.

En 2023, varios clientes mostraron interés en adoptar una solución de pagos integrados, una demanda cada vez más frecuente por parte de las corporaciones y los viajeros de negocios que desean pagar las estancias hoteleras con tarjetas virtuales. Con Outpayce, este proceso brinda una experiencia de usuario más completa que elimina los gastos que los viajeros deben pagar de su propio bolsillo y automatiza la gestión de gastos con un sistema de recopilación de facturas fluido y eficiente al final de su estancia.

Con el lanzamiento de Acquirer Risk Module (ARM), Outpayce también empezó a ofrecer soluciones a adquirentes de pagos durante 2023. El módulo ARM dota a los adquirentes de una vista única del riesgo de crédito de las aerolíneas y les ayuda a gestionar el riesgo de forma más eficaz y mejorar las relaciones con las aerolíneas. Este producto ya está estimulando a los adquirentes para que presten servicios a las aerolíneas, ampliando las opciones que tienen a su disposición.

Compromiso con el liderazgo de opinión

Un estudio realizado por Outpayce con proveedores de viajes confirma que las disputas en torno a los pagos en el sector se están incrementando a una tasa interanual del 30 % debido a la mayor conciencia de los viajeros y a las dificultades para obtener reembolsos de los viajes.

El [estudio](#) describe cómo las empresas de viajes pueden adoptar un enfoque más proactivo con respecto a la gestión de las solicitudes de devoluciones de cargo.

Otro [análisis](#) sobre las prioridades de gasto en viajes por parte de los consumidores concluyó que estos tenían previsto gastar un 28 % más en viajes durante 2023 que en los 12 meses anteriores. Este importante análisis obtuvo una amplia cobertura en medios como *The Financial Times* y Reuters.

Atención al cliente

Outpayce cuenta con un equipo de atención al cliente específico a nivel global para garantizar que sus servicios mantienen el más alto nivel de excelencia y confianza para sus clientes. El equipo de atención al cliente presta asistencia, formación y la información necesaria para que nuestros clientes puedan realizar un uso eficiente de nuestros productos y aprovechar al máximo su potencial.

Aspectos destacados en hoteles y soluciones transversales en 2023

Outpayce y **HSBC** se han asociado para poner a disposición de las aerolíneas los competitivos tipos de cambio del banco con implantación mundial a través de la solución FX Box Multi Currency Pricing de Outpayce. **Japan Airlines** es la primera compañía aérea que ofrece a sus pasajeros precios multdivisa gracias a esta nueva colaboración entre Outpayce y HSBC.

Marriott International indicó que espera comenzar la implementación de ACRS en varias fases a mediados de 2025, empezando por EE. UU. y Canadá.

Figgy, una plataforma líder de viajes en línea, filial de Alibaba Group, anunció que ha expandido su acuerdo de colaboración con Amadeus con la firma de Amadeus Value Hotels.

El **grupo Trip.com** ha firmado un nuevo acuerdo con Amadeus para ofrecer a sus clientes acceso a más opciones de contenido del programa Amadeus Value Hotels en la plataforma en línea del grupo Trip.com. Amadeus seguirá ofreciendo contenido hotelero a Trip.Biz, una plataforma de gestión de viajes que forma parte del grupo Trip.com.

Akbar Travels, una de las principales empresas de viajes de la India, ha ampliado la colaboración con Amadeus integrando la solución Amadeus Value Hotels.

Almosafer, una agencia de viajes saudí que forma parte del grupo Seera, ha ampliado la asociación estratégica con Amadeus para lanzar Amadeus B2B Wallet.

InterContinental Hotels Group (IHG), cliente de la solución ACRS, ha señalado que “de media, cuando un cliente adquiere un atributo adicional para su estancia, los hoteles ven incrementado el gasto por habitación en 22 dólares por noche, y en los casos de establecimientos de lujo esta cifra puede alcanzar hasta 41 dólares por noche”.

Hemos lanzado la **plataforma y los servicios de publicidad digital** propios de Amadeus en América, aprovechando el éxito demostrado en la región EMEA.



Capítulo 04 Tecnología

En este capítulo

- Somos líderes en la tecnología de los viajes 86
- Una organización tecnológica orientada a los negocios 88
- Centros tecnológicos en todo el mundo 88
- Metodología de desarrollo de vanguardia 89
- Una arquitectura eficaz basada en la nube 90
- Operaciones distribuidas y centros de datos 91
- Tecnologías verdes y eficiencia energética 91
- Seguridad 92
- De una API abierta a una estrategia en plataforma abierta 93
- Análisis avanzado de datos e inteligencia de negocio 94



↑
Emrah, Furkan, Kamelya y Aytul.
Oficinas de Amadeus en Estambul, Turquía.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

Somos líderes en la tecnología de los viajes



Hoy más que nunca, el sector de los viajes depende de la tecnología para brindar la mejor experiencia de usuario a los viajeros. Los prestadores de servicios aeroportuarios están buscando formas de lograr una experiencia de viaje más fluida reforzando la innovación tecnológica que trajo consigo la pandemia (p. ej., la gestión de pasajeros sin contacto).

Por su parte, la mayoría de proveedores de viajes utilizan métodos sofisticados para comercializar sus productos, que están evolucionando hacia soluciones centradas en los viajes totalmente personalizadas.

Para poder lograr esta personalización es esencial obtener un mejor conocimiento del comportamiento de los viajeros mediante el análisis de grandes cantidades de datos y una flexibilidad extrema del producto. La inteligencia artificial (IA) y el análisis avanzado de datos basado en la nube son piezas clave para los proveedores y distribuidores que quieran mantenerse al día en este sector tan competitivo.

➤ Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 60.

Mientras la ola de innovación tecnológica no deja de crecer, estamos observando una tendencia a la consolidación además de un intenso flujo de nuevos competidores, entre los que se incluyen tanto *start-ups*, que tienen potencial para crear funcionalidades nicho, como grandes compañías tecnológicas que están ampliando su actual cartera de soluciones para adentrarse en el área de los viajes.

En este contexto dinámico, Amadeus disfruta de una posición privilegiada. Ofrecemos una extensa cartera de aplicaciones específicas para viajes a los actores del sector a nivel global. Esto significa que nuestras plataformas manejan un gran conjunto de funcionalidades, una gran cantidad de información y datos históricos que reflejan todo tipo de situaciones que se dan en el ámbito de los viajes, con una perspectiva actualizada de las tendencias del sector.

Nuestra posición de liderazgo tecnológico se afianza mediante una combinación de capacidades excepcionales:

- Somos una organización de ingeniería con un conocimiento profundo y gran experiencia sobre el terreno de todos los aspectos del viaje. Este conocimiento es la base de nuestras soluciones y servicios.
- Un procesamiento de transacciones con un rendimiento increíblemente alto y rigurosos requisitos de disponibilidad de los sistemas, seguridad y rendimiento. Todas nuestras aplicaciones evolucionan mientras garantizan un servicio sin interrupciones a nuestros clientes.
- Tiempos de respuesta rápidos para todas las funcionalidades desde cualquier punto de acceso del mundo, lo que nos permite dar servicio a cientos de miles de usuarios al mismo tiempo y facilitar la conexión de un mayor número de viajeros a las páginas web de nuestros clientes. Esta red de profesionales y consumidores de viajes constituye uno de los mayores ecosistemas web del mundo en cuanto a tráfico.
- Un verdadero enfoque omnicanal que suministra todas las funcionalidades desde una amplia variedad de dispositivos y métodos de interacción como, por ejemplo, desde los escritorios de los agentes, páginas web, quioscos, teléfonos móviles, tabletas y bots conversacionales, así como una integración entre sistemas a través de diversas interfaces de programación de aplicaciones (API). Sea cual sea el canal, todos nuestros clientes acceden a registros de datos comunes y los procesan desde un único conjunto de aplicaciones comunitarias. Las reglas empresariales de Amadeus Altéa DC-CM nos permiten personalizar nuestros productos y brindan la posibilidad a nuestros clientes de configurar minuciosamente sus servicios para satisfacer las expectativas de los viajeros.
- Una combinación de derechos de propiedad intelectual (en particular, derechos de autor, *know-how*, patentes, marcas y nombres de dominio) con el fin de proteger nuestras innovaciones.
 - Para más información, consulte “Propiedad intelectual”, pág. 101.
- Una estrategia de innovación global sustentada en nuestros socios y nuestra plantilla interna.
 - Para más información, consulte “Alianzas estratégicas”, pág. 98 “Innovación ascendente”, pág. 100

Estas capacidades y activos, combinados con una estrecha colaboración entre nuestras organizaciones comerciales y de ingeniería, son fundamentales para mantener la posición de Amadeus a la vanguardia del sector de la tecnología de viajes.

Informes de investigación y liderazgo de opinión de Amadeus

A New Formula for Airline Success:
Why customized offers are the future of airline marketing and revenue management



How is the Travel Industry Approaching ESG?



Amadeus 2024 Travel Trends



Catalysts for Change:
Building the hospitality ecosystem of the future



Ahead of the Curve:
How technology is driving the future of the rental car industry



Traveler Tribes 2033



Tackling the Travel Chargeback Challenge



Consumer Travel Spend Priorities 2023:
Consumers value transparency during uncertain times



What if?
Imagining the future of the travel industry



GRI 3-3 (Gestión de I+D)

Una organización tecnológica orientada a los negocios



Siguiendo la estrategia definida por nuestro Chief Technology Officer para ofrecer nuevas capacidades, los equipos de Amadeus Creation Platform y Cloud Platform proporcionan capacidades de plataforma abierta a los distintos ámbitos de negocio de Amadeus para que puedan desarrollar y, en última instancia, utilizar sus aplicaciones.

La comunidad de ingeniería de Amadeus supervisa el ciclo de desarrollo, desde el diseño hasta la entrega y se encarga de dar cobertura operacional a nuestras aplicaciones en producción. Los ingenieros son los encargados de orquestrar la especificación del producto, el desarrollo de *software*, el control de calidad, la fase de gestión/implantación operativa y la gestión de proyectos. La comunidad de ingeniería integra todos los equipos de las unidades de negocio y de plataformas mediante una estructura de comunidad formal. Gracias a ello, los ingenieros pueden compartir conocimientos y buenas prácticas de forma constante en toda la compañía, mientras continúan centrándose en aportar valor a nuestros clientes.

Las organizaciones de plataformas combinan las capacidades tecnológicas esenciales y proporcionan plataformas seguras y estables sobre las que se construyen las soluciones de los clientes. También prestan determinados servicios compartidos, como el control ejecutivo, gestión de calidad, herramientas de desarrollo y metodologías de proyecto ágiles o tradicionales en todos los segmentos de áreas de negocio y clientes.

Estas capacidades compartidas tienen como objetivo que las unidades de ingeniería se adapten a nuevas realidades, promuevan la excelencia y se anticipen a la competencia. También ayudan a fomentar la armonización, el intercambio y la toma y ejecución de decisiones rápidas, basándose en opciones tecnológicas pragmáticas. Para lograr estos objetivos, estamos implementando un modelo de plataforma abierto, acelerando la transición a la nube y desarrollando activamente una unidad de ingeniería eficaz con un fuerte liderazgo técnico.

Las organizaciones de plataformas se encargan de la investigación técnica de Amadeus, cuyo objetivo es entender el comportamiento de los viajeros y crear una experiencia de viaje más inteligente, integrada y más sostenible, aprovechando los datos digitales, la potencia de computación y la IA. Los equipos de investigación

utilizan un marco de supervisión tecnológica para identificar, explorar e implementar nuevas tecnologías de forma sistemática en nuestros productos. También operan como centros de competencia para promover las nuevas tecnologías y facilitar su integración en los productos comerciales de la manera más rápida, eficiente y apropiada posible, como ocurre con la IA generativa que recientemente se ha popularizado gracias a [ChatGPT](#) de OpenAI o [Microsoft Copilot](#).

➤ Para más información, consulte “Investigación”, pág. 101.

La política de selección de personal en los equipos de ingeniería de Amadeus está orientada a la incorporación de una gran variedad de especialidades y culturas internacionales. Fomentamos la movilidad del personal, ya sea a corto o a largo plazo, y tanto entre áreas de especialidad como entre ubicaciones geográficas. Amadeus también ofrece numerosos periodos de prácticas para escuelas internacionales de primer nivel.

Hemos tendido puentes entre los distintos puestos de trabajo teniendo en cuenta los roles dentro del contexto de Agile/SAFe®¹. Para adaptarnos a las prácticas del mercado de TI y valorar las competencias tecnológicas que son imprescindibles para nuestra comunidad de ingeniería, hemos ascendido la escala técnica del puesto de ingeniero principal a nivel de director. Asimismo, evaluamos y revisamos de forma constante los perfiles profesionales.

Centros tecnológicos en todo el mundo

La comunidad de ingeniería de Amadeus representa a más de 8.500 empleados a nivel mundial y está integrada por grupos de ingenieros capaces de desarrollar y mantener nuestras soluciones de forma autónoma en todo el mundo. La localización se basa en la experiencia técnica o en un conocimiento profundo del mercado local que sea relevante para nuestros clientes.

Todas las oficinas tecnológicas colaboran estrechamente entre sí de modo que nuestros proyectos y procesos de desarrollo de productos están cada vez más distribuidos entre diversas regiones. Niza (Francia) y Bangalore (India) son los mayores centros tecnológicos y cuentan con una única sede y equipos globales

¹ *Scaled Agile Framework*: un conjunto de patrones de organización y flujo de trabajo que ayudan a las empresas a adoptar prácticas *Lean* y *Agile*.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

que desarrollan soluciones para todas nuestras unidades de negocio, así como las organizaciones de plataformas, que desarrollan la tecnología y la plataforma abierta.

Los equipos de plataformas que se encargan de proporcionar la plataforma abierta desarrollan las herramientas operacionales y despliegan la infraestructura en nuestros centros de datos. También dirigen las implementaciones en la nube pública de Amadeus, cada vez más numerosas, y son responsables de dar soporte operacional sin importar la zona horaria, lo que garantiza un servicio ininterrumpido con la respuesta más rápida posible ante cualquier incidencia de los clientes.

Como parte de nuestra transformación tecnológica, estamos migrando progresivamente las aplicaciones de nuestros centros de datos a la nube pública. Esta transformación técnica va acompañada de una transformación organizativa que está redefiniendo nuestra forma de trabajar a medida que damos el salto a la nube.

Metodología de desarrollo vanguardista

A principios de 2014 empezamos a introducir la metodología ágil en nuestras actividades de desarrollo de *software*.

Se trata de un conjunto de prácticas y herramientas de colaboración que interconectan todas las fases del desarrollo de *software* en iteraciones frecuentes (*sprints*) dirigidas por equipos pequeños, en lugar de secuenciar las especificaciones, la codificación, las pruebas y la entrega en una organización grande. Esta metodología se ha generalizado en la actualidad entre las compañías de TI modernas.

Fraccionar el desarrollo de productos permite controlar mejor el avance de un proyecto y, lo que es más importante, garantiza la convergencia entre los requisitos de las especificaciones funcionales y del cliente. También resulta decisivo para sacar partido a la enorme modularidad de nuestros sistemas, al permitir que las aplicaciones que entregamos a nuestros clientes compartan y reutilicen funcionalidades y componentes técnicos.

Desde 2018 adoptamos la metodología SAFe, que es un estándar industrial. SAFe promueve la colaboración y la coordinación entre una gran cantidad de equipos ágiles a lo largo de todo el ciclo de producción, desde la fase de requisitos del producto hasta la entrega. Puesto que se trata de un estándar, facilita la colaboración con

los clientes y los socios tecnológicos, e incluso podemos incorporar a los clientes directamente en nuestro ciclo ágil. SAFe se ha implantado como metodología general en toda la organización Amadeus, también en nuestras actividades comerciales.

Existe una clara orientación hacia el ciclo de desarrollo de valor, conectando de forma más eficiente las funciones comerciales con todo el ciclo de desarrollo de *software*, alineando la estrategia con la ejecución y manteniendo niveles de calidad extremadamente altos. Para Amadeus, se trata de una inversión muy ventajosa, ya que gestionamos una gran cantidad de características y evoluciones funcionales para una amplia variedad de clientes.

En 2023, hemos continuado desarrollando nuestros sistemas de integración continua/ entrega continua (IC/EC) y hemos ampliado la automatización y la supervisión del ciclo de producción de *software*, desde la fase de programación hasta la entrega del producto. Paralelamente, utilizamos la metodología *Lean Portfolio Management* para la gestión de productos. Estas prácticas alinean la estrategia y la ejecución mediante la aplicación de *Lean* y de enfoques de pensamiento de sistemas a fin de mejorar el arbitraje de prioridades y la asignación presupuestaria. Actualmente, una gran parte de nuestras aplicaciones están cubiertas por IC/EC, lo que ha dado lugar a importantes mejoras en los plazos de entrega generales de los proyectos.

El último elemento del ciclo de desarrollo de *software*, que es el verdadero paso a la fase de producción y gestión de operaciones, se lleva abordando desde 2018 mediante el refuerzo y la evolución del enfoque DevOps. DevOps es tanto una forma de organización que combina tareas operacionales y de desarrollo como un conjunto de prácticas, procedimientos y herramientas que engloban la gestión de aplicaciones en un entorno de producción.

Gracias a la migración a la nube, contamos con una mayor capacidad para delegar el control de los servicios que prestamos a los clientes directamente al propietario de la empresa y a los equipos técnicos.

En 2023, también dimos nuevos pasos hacia la adopción de nuestro modelo operativo de DevSecFinOps,² delegando todavía más la responsabilidad de la seguridad y los

² DevSecFinOps es una metodología que combina el desarrollo, la seguridad, las finanzas y las operaciones para formar equipos verdaderamente multidisciplinares que puedan hacerse cargo de las capacidades y ejecutarlas dentro de un negocio. Se trata de una evolución del modelo DevOps que incorpora consideraciones relacionadas con la seguridad y las finanzas en los procesos de desarrollo y de las operaciones. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la colaboración y la comunicación entre equipos, aumentar la eficiencia y reducir los costes, al tiempo que mantiene un elevado nivel de seguridad.

GRI 3-3 (Gestión de I+D)

aspectos financieros de los servicios a los equipos empresariales, además de sus responsabilidades de desarrollo existentes.

El objetivo de estas transformaciones es dotar de la máxima autonomía a los equipos y facilitar las interacciones entre ellos para que puedan sostener un ritmo eficiente en un sistema en crecimiento.

Una arquitectura eficaz basada en la nube

Las arquitecturas basadas en la nube engloban un conjunto de prácticas de diseño e implementaciones técnicas concretas destinadas a proporcionar los máximos niveles de flexibilidad, fiabilidad, resiliencia, adaptabilidad y rendimiento para sistemas de gran tamaño. Van encaminadas a una separación explícita y a una abstracción de las capas de aplicación, plataforma e infraestructura.³

Las capacidades de la nube proporcionan una potente solución para la gestión de la resiliencia y la capacidad. Las aplicaciones pueden gestionar la distribución de su carga de trabajo en múltiples ubicaciones rápidamente y con facilidad. Para aplicaciones comerciales, esto se traduce en la capacidad de manipular cantidades extremadamente grandes de datos y procesarlos con una disponibilidad de los sistemas prácticamente continua.

El modelo de nube de Amadeus es lo suficientemente flexible para admitir distintos tipos de aplicaciones. Las aplicaciones que no se diseñaron inicialmente para implementarse en la nube pueden migrarse con algunas adaptaciones, pero en este caso solo pueden beneficiarse de una parte de las ventajas.

Diseñar aplicaciones específicamente para la nube nos permite maximizar su valor, ya sea la optimización de los costes de infraestructura, la capacidad de ampliación, la agilidad para implementar evoluciones rápidamente o la optimización de los costes de explotación mediante una potente automatización. El mundo nativo de la nube, que está dando lugar a pequeñas unidades de computación denominadas microservicios, también maximiza la reutilización de componentes entre aplicaciones.

³ Estas capas se suelen denominar SaaS (*Software-as-a-Service*), PaaS (*Platform-as-a-Service*) e IaaS (*Infrastructure-as-a-Service*).

Como parte del proceso de diseño de aplicaciones nativas de la nube de Amadeus, hemos realizado un importante progreso en el uso de un modelo de comunicación basado en eventos entre componentes de la aplicación. Esto significa que, al margen de que el componente de una aplicación sea capaz de llamar explícitamente a otro componente para ejecutar una determinada función, la aplicación está equipada con un sistema nervioso de eventos y cualquier componente de la aplicación puede reaccionar a cualquier evento en toda la plataforma. Esta arquitectura orientada a eventos (EDA, por sus siglas en inglés) complementa nuestro modelo clásico de arquitectura orientada a servicios (SOA, por sus siglas en inglés), lo que hace posible el uso de potentes capacidades *plug-and-play* y brinda una gran flexibilidad para implementar evoluciones de los servicios.

En 2023, hemos seguido aumentando la capacidad de nuestra plataforma abierta e implementado aplicaciones en ella. De este modo podemos integrar perfectamente nuevas aplicaciones nativas de la nube con las aplicaciones alojadas en nuestra plataforma tradicional. Nuestra plataforma abierta está formada por dos capas lógicas: Cloud Platform y Creation Platform.

Cloud Platform se encarga de los componentes de la infraestructura básica, como la red, la computación, el almacenamiento, las bases de datos, los clústeres de Kubernetes, la seguridad y la observabilidad.

Creation Platform se ocupa de todos los componentes que proporcionan las capacidades nativas de la nube y de apertura para nuestras aplicaciones, como las API, los macrodatos, la malla de datos, la malla de eventos globales y la capacidad para ejecutar complementos de los clientes en la plataforma. Creation Platform también simplifica la evolución de nuestras aplicaciones tradicionales en un modelo híbrido que permite que puedan migrarse a diseños modernos sin incidencias. El diseño nativo de la nube también nos permite integrar nuevos servicios gestionados disponibles directamente en la nube pública gracias a proveedores de servicios en la nube y otras entidades.

Durante 2023 hemos incorporado los estándares, la tecnología y las recomendaciones más recientes a nuestro diseño de seguridad de la nube pública. También hemos automatizado todavía más nuestros sistemas basados en infraestructura como código y proyectos de aplicación. Estas mejoras han sentado la base para una migración a gran escala a la nube pública mediante la aplicación de distintos modelos que garantizan que los servicios críticos sean extremadamente resilientes.

No necesariamente todas nuestras aplicaciones deben rediseñarse para que sean nativas de la nube durante el proceso de relocalización a la nube pública que llevaremos a cabo

GRI 302-5

en los próximos años. Sin embargo, nuestra estrategia técnica consiste en garantizar que cualquier proyecto nuevo —o cualquier nueva característica desarrollada para una aplicación existente— se realiza de forma nativa en la nube.

Con nuestra inversión en arquitecturas basadas en la nube, Amadeus se situará en la mejor de las posiciones para proponer soluciones avanzadas a todo el sector de los viajes e incluso a otros ámbitos a partir de un núcleo común de servicios y plataformas de datos.

Amadeus Nevio, una solución flexible y basada en la nube para ventas minoristas de aerolíneas, y Outpayce de Amadeus, una plataforma de pagos de viajes B2B, son los nuevos productos de Amadeus que más se benefician de nuestra Creation Platform y de la arquitectura basada en la nube.

Operaciones distribuidas y centros de datos

Impacto medio-bajo



A lo largo del proceso de migración a la nube que hemos acelerado, las operaciones de los centros de datos continuarán siendo un elemento crítico de nuestra estrategia. Al margen de las funcionalidades y características de vanguardia, contar con una disponibilidad permanente, tiempos de respuesta inferiores al segundo y flexibilidad en la implantación son características empresariales cada vez más vitales para nuestros clientes. El tiempo de respuesta se considera un factor crítico para la adopción y la conversión. Nuestros clientes necesitan una seguridad avanzada para proteger los datos personales y financieros de los viajeros, y transmitir confianza a los usuarios y socios.

Ofrecemos nuestros servicios a clientes desde numerosas ubicaciones: una combinación de nuestro propio Centro de Datos de Amadeus, nubes privadas en ubicaciones remotas y nubes públicas como Amazon Web Services, Google Compute Engine, Microsoft Azure y Salesforce.

Con este planteamiento de operaciones distribuidas se consigue una redundancia nativa de los sistemas y una capacidad dinámica con modelos bajo demanda, lo que refuerza nuestro compromiso por obtener altos rendimientos y, en su caso, por salvar las limitaciones normativas al acercar nuestros sistemas a la ubicación en la que se encuentra el cliente o al país que este indique.

Un elemento clave de la estrategia de Amadeus es que mantenemos siempre una supervisión completa de todas las operaciones, independientemente de la naturaleza y la ubicación de la infraestructura física de los servidores. Esto resulta de vital importancia para Amadeus debido a la responsabilidad integral que asumimos hacia nuestros clientes. También nos permite realizar cualquier cambio que sea necesario en nuestros esquemas técnicos u operacionales sin dependencias ni limitaciones externas.

Tecnologías verdes y eficiencia energética



En Amadeus, siempre nos hemos centrado en la eficiencia energética de todas nuestras operaciones. Investigamos mejoras en la eficiencia operacional y adoptamos enfoques innovadores continuamente para reducir todavía más el consumo energético generado en la prestación de nuestros servicios. Nuestro programa global de tecnologías verdes, Green IT, no solo se centra en la supervisión continua y las mejoras de eficiencia energética del Centro de Datos de Amadeus, sino que también presta atención a iniciativas que tienen por objeto lograr una ingeniería de *software* más sostenible.

En 2010, obtuvimos por primera vez la certificación Energy-Efficient Enterprise de TÜV SÜD para el Centro de Datos (que fue renovada en 2012, 2015, 2018 y 2021 y que es válida hasta diciembre de 2024) 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.

➤ Para más información, consulte “Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus”, pág. 123.

También ampliamos nuestra certificación para el Centro de Datos de Amadeus 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.

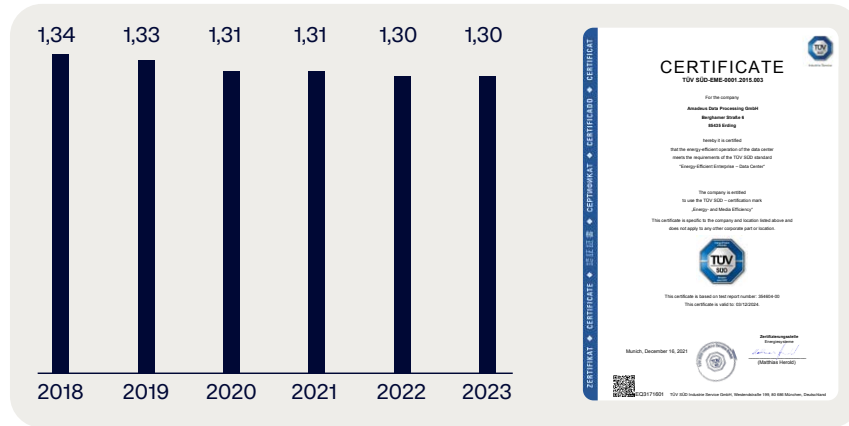
En 2019 alcanzamos la neutralidad en carbono en el Centro de Datos gracias al uso de Garantías de Origen de energía renovable, que continuamos utilizando en 2023. Esta iniciativa ha tenido una repercusión muy positiva en las emisiones generales de la compañía.

GRI 302-5 GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

Asimismo, nuestras continuas inversiones en el Centro de Datos han dado lugar a una continua reducción del índice anual de efectividad del uso energético (PUE).⁴

En 2023, lanzamos nuestra campaña Green IT para identificar mejoras de forma colectiva que pudieran reducir el consumo de nuestro sistema.

➤ Para más información, consulte “La iniciativa Green IT”, pág. 132.



Seguridad



La seguridad es fundamental en los sistemas de Amadeus en lo que respecta al diseño de aplicaciones y a operaciones. Bajo la supervisión del Chief Information Security Officer, nos mantenemos continuamente actualizados con estándares de seguridad avanzados y las buenas prácticas establecidas en el sector tecnológico, protegiendo nuestros datos, nuestros productos y a nuestro equipo humano y respondiendo ante cualquier incidencia con un estricto cumplimiento de las normas de seguridad (p. ej., la certificación ISO 27001 o SSAE 18).

⁴ Un sistema muy común de métrica para medir la eficiencia energética de los centros de datos. Cuanto más se aproxime a 1 el PUE, más eficiente será el centro de datos.

Somos miembros del Aviation Information Sharing and Analysis Center (A-ISAC) desde 2017, lo que demuestra nuestro empeño por aumentar la confianza de nuestros clientes e implantar buenas prácticas.

Amadeus ha adoptado las medidas necesarias para cumplir con el Reglamento general de protección de datos (RGPD) vigente desde mayo de 2018 en la Unión Europea en materia de privacidad de la información. Evaluamos continuamente el cumplimiento normativo en todos nuestros sistemas y procesos relativos a información personal privada con ayuda de consultoras especializadas. Cualquier ámbito de mejora identificado se aborda de forma activa.

➤ Para más información, consulte “Oficina de Privacidad del Grupo Amadeus”, pág. 157.

En diciembre de 2023, Amadeus renovó su certificación PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*, en español, norma de seguridad de datos en el sector de las tarjetas de pago), de nivel 1, el máximo nivel para procesadores de tarjetas. Esta norma se refiere a la gestión de pagos con tarjeta de crédito con las máximas medidas de protección de datos.

En marzo de 2021 renovamos con una validez de tres años nuestra certificación ISO 27001, la certificación de seguridad relacionada con la gestión de la seguridad de la información que cuenta con mayor reconocimiento internacional.

➤ Para más información, consulte “Oficina Corporativa de Seguridad de la Información de Amadeus”, pág. 157.

Por lo que respecta a las operaciones y tecnologías a nivel mundial, Amadeus confía en un *Security Operations Center* (SOC) independiente para que supervise en todo momento el estado de la seguridad de los servicios que prestamos a los clientes. Este servicio también nos permite entender las amenazas tecnológicas emergentes e invertir en la tecnología más apropiada con el fin de mitigar nuevos riesgos. El SOC cubre el proceso de desarrollo de aplicaciones, la infraestructura del Centro de Datos, las actividades administrativas de los empleados y nuestros servicios en la nube.

Todo el equipo humano de Amadeus, independientemente de su cargo y ubicación, recibe formación continua sobre buenas prácticas en materia de seguridad y confidencialidad de la información. Por lo que respecta a las unidades tecnológicas, esta formación se complementa con sesiones específicas sobre seguridad para aplicaciones basadas en las prácticas más novedosas conocidas como

*Security Development Lifecycle (SDL)*⁵ y defensa en profundidad⁶ para la protección de la infraestructura de tecnología informática.

La adopción de nuevas tecnologías disruptivas —como, por ejemplo, las redes sociales, los dispositivos móviles, los macrodatos, la implantación en la nube y los objetos conectados— nos obliga a proteger nuestros sistemas y clientes frente a nuevos tipos de vulnerabilidades, ciberataques y fraudes. En 2023 continuamos implementando nuevas herramientas y servicios para mejorar nuestras capacidades proactivas en la detección de posibles incidentes, así como nuestra capacidad para responder a nuevas prácticas fraudulentas que puedan surgir.

De una API abierta a una estrategia en plataforma abierta

Amadeus fue el primer Sistema Mundial de Distribución (GDS, por sus siglas en inglés) en introducir una API estructurada allá por el año 2000, que después evolucionó a XML y a servicios web. En la actualidad presentamos más de 1.000 servicios desde nuestras aplicaciones centrales, sin contar la API que se presenta para los *front-ends* de webs y las aplicaciones móviles. Nuestras API impulsan un gran ecosistema integrado por los distintos miembros del sector y se están convirtiendo, en sí mismas, en un valioso negocio, ya que acentúan la posición de referencia de Amadeus como fuente de servicios para viajes.

El concepto de API abierta de Amadeus tiene como objetivo fomentar la dimensión empresarial de nuestras API. Abrir la funcionalidad de Amadeus para colaborar con servicios de terceros facilita la creación de soluciones de última generación. Podemos mejorar nuestros propios servicios, aprovechando nuestras inversiones pasadas y los clientes pueden complementar nuestros servicios con su propio desarrollo personalizado.

Amadeus for Developers es un programa de API abierta para *start-ups*, desarrolladores y empresas ajenas al sector de los viajes que permite acceder directamente a funcionalidades esenciales mediante un sencillo registro en línea y un modelo de precios *freemium*.

⁵ Un proceso de desarrollo de *software* de Amadeus para integrar la seguridad como parte del ciclo de desarrollo e incrementar la seguridad del *software*.

⁶ Un enfoque de aseguramiento de la información estándar en la industria que confiere varias capas de seguridad.

Con Creation Platform, que utiliza actualmente Nevio, nuestro nuevo producto de soluciones tecnológicas para la industria aérea, Amadeus va un paso más allá del modelo de API abierta.

[↗](#) Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 60.

Technology Hub es el portal de esta plataforma que da acceso a un catálogo de datos, capacidades de aprendizaje automático, microservicios y muchas otras funcionalidades. En este portal, todos los actores del sector de los viajes (proveedores y vendedores de viajes) y otras empresas colaboradoras pueden acceder de forma autónoma a las funcionalidades de Amadeus para crear sus propios nuevos servicios independientes o complementar los servicios de Amadeus.

Esto es posible gracias a las características de nuestra plataforma abierta:

- Desarrollo abierto que permite a los desarrolladores internos y externos crear extensiones y complementos para las aplicaciones existentes, además de crear nuevas aplicaciones para integrarlas en las existentes. Esto se aplica tanto a los desarrollos del *front-end* (la interfaz de usuario) como del *back-end* (el microservicio) usando lenguajes de programación tradicionales o lógica de código mínimo o sin código.⁷
- Datos abiertos que permiten el intercambio de datos entre aplicaciones de Amadeus y aplicaciones externas que utilicen el mismo “lenguaje” y permiten que los datos de Amadeus se complementen con datos de clientes o socios.
- Comunicación abierta con API abiertas para realizar interacciones en línea y un *hub* de eventos globales para interacciones orientadas a eventos.
- Integración abierta que proporciona integración nativa con plataformas externas (Adobe, Salesforce, etc.) y ofrece a Amadeus y a sus socios un conjunto de funcionalidades de forma completamente integrada. La solución de *retargeting* personalizada que creamos con Adobe en 2021 (para visualizar anuncios personalizados según las necesidades del usuario basadas en su comportamiento e intenciones de compra en Internet) se desarrolló aprovechando estas capacidades. La solución proporciona conectores entre plataformas para intercambiar datos entre sistemas de líneas aéreas y

⁷ Una plataforma de desarrollo de código mínimo (*low-code development platform*, LCDP) utiliza una interfaz gráfica de usuario en lugar del código empleado en los lenguajes de programación tradicionales. Gracias a ello, es posible desarrollar las aplicaciones con mayor rapidez y recurrir a un amplio perfil de colaboradores, no solo a personas con conocimientos de programación.

Adobe Experience Platform para que las líneas aéreas puedan enviar el mensaje adecuado en el momento adecuado al consumidor final.

Análisis avanzado de datos e inteligencia de negocio



Las expectativas de nuestros clientes en cuanto a sistemas de ofertas y ventas son muy altas. No quieren datos en bruto, sino información útil acerca de las conductas y patrones que puedan ayudarles a crear la oferta adecuada para los clientes adecuados y así disparar la conversión en ventas. Necesitan convertir los datos en conocimiento y después usar este conocimiento para tomar decisiones en tiempo real. Esto es lo que denominamos transacciones enriquecidas con datos.

Amadeus lleva tiempo creando aplicaciones de gestión de datos que ofrecen a nuestros clientes una panorámica detallada de sus viajeros y del entorno comercial de los viajes. Esto implica la recopilación y el análisis de una gran cantidad de información sobre los viajeros y el contexto en el que interaccionan con el sistema, tanto antes como durante y después del viaje. Estas enormes cantidades de información, que se denominan con frecuencia *big data*, o macrodatos, deben ser almacenadas, estudiadas y transformadas en parámetros comprensibles que puedan ser extrapolados después a transacciones en tiempo real.

Para apoyar esta creciente demanda de aplicaciones basadas en datos, vamos a dar el salto a una plataforma de *big data*, o macrodatos, basada en la nube. Aprovecharemos esta oportunidad para adoptar un nuevo paradigma denominado *data mesh*, o malla de datos, que se rige por los siguientes principios: propiedad de los datos basada en dominios, datos como productos y plataformas de datos de autoservicio.

Estos principios crean una red de intercambio de datos de confianza. Al combinar esta red con el procesamiento de datos y las capacidades de la IA disponibles hoy en día, surgen una gran cantidad de oportunidades de innovación y democratización de la IA que permiten mejorar la gama de nuestra oferta de productos. Nuestra malla de datos sentará la base para muchas otras iniciativas de datos para Amadeus, nuestros socios y nuestros clientes, y maximizará el valor de nuestros datos.

Aplicamos estas capacidades en todo tipo de clientes y dominios funcionales e internamente usamos la estructura de datos para recopilar y controlar los grandes volúmenes de datos técnicos derivados del funcionamiento de nuestros sistemas.

Nuestra plataforma de datos global, que forma parte de Amadeus Creation Platform, es capaz de gestionar volúmenes de datos excepcionalmente grandes y permite realizar análisis predictivos, incluso con datos no estructurados. Los resultados de estos análisis se integran en nuestras aplicaciones de transacciones para crear servicios basados en datos.

Nuestra estructura incluye potentes técnicas de análisis de datos —algunas que operan en tiempo real— basadas en aprendizaje automático tanto supervisado como sin supervisar, incluidos algoritmos de aprendizaje profundo del ámbito de la IA. Estos son algunos ejemplos en los que se aplican técnicas de IA de forma directa:

- La gestión de vuelos para mejorar la carga de combustible y optimizar la carga.
- La recuperación de horarios para reasignar pasajeros afectados por vuelos retrasados o cancelados.
- La búsqueda y compra de productos con tarifas bajas que minimizan el uso de la CPU (unidad central de procesamiento).
- La definición dinámica de precios de servicios complementarios para maximizar los ingresos generados por las ventas de dichos servicios.

Al margen de la mejora en la eficiencia operacional o la mayor generación de ingresos, estas aplicaciones de aprendizaje automático ayudan a Amadeus y a nuestros clientes a mejorar la eficiencia energética y ser más ecológicos.

➤ Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 133.

Consideramos que nuestro enfoque global con respecto a los datos y el análisis es la base para crear un círculo virtuoso: cuantos más datos haya, más relevantes serán los análisis de patrones, que a su vez nutrirán las transacciones con información contextual y generarán así más datos.

Capítulo 05 Innovación

En este capítulo

- Sector de los viajes y ecosistema de emprendimiento 97
- Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios 98
- Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus 99
- Innovación ascendente: empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro 100
- Investigación 101
- Innovación para mejorar nuestros procesos 102



↑
Shalini.
Oficinas de Amadeus en Bangalore, India.

A fin de conectar y empoderar el ecosistema de los viajes a nivel mundial, ponemos la innovación en el centro de nuestra empresa. Creemos que la innovación no es solo una fuente de crecimiento, eficiencia y diferenciación, sino también una forma de complacer a nuestros clientes, atraer y retener el talento, cumplir con los estándares ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más exigentes e impulsar nuestra reputación.

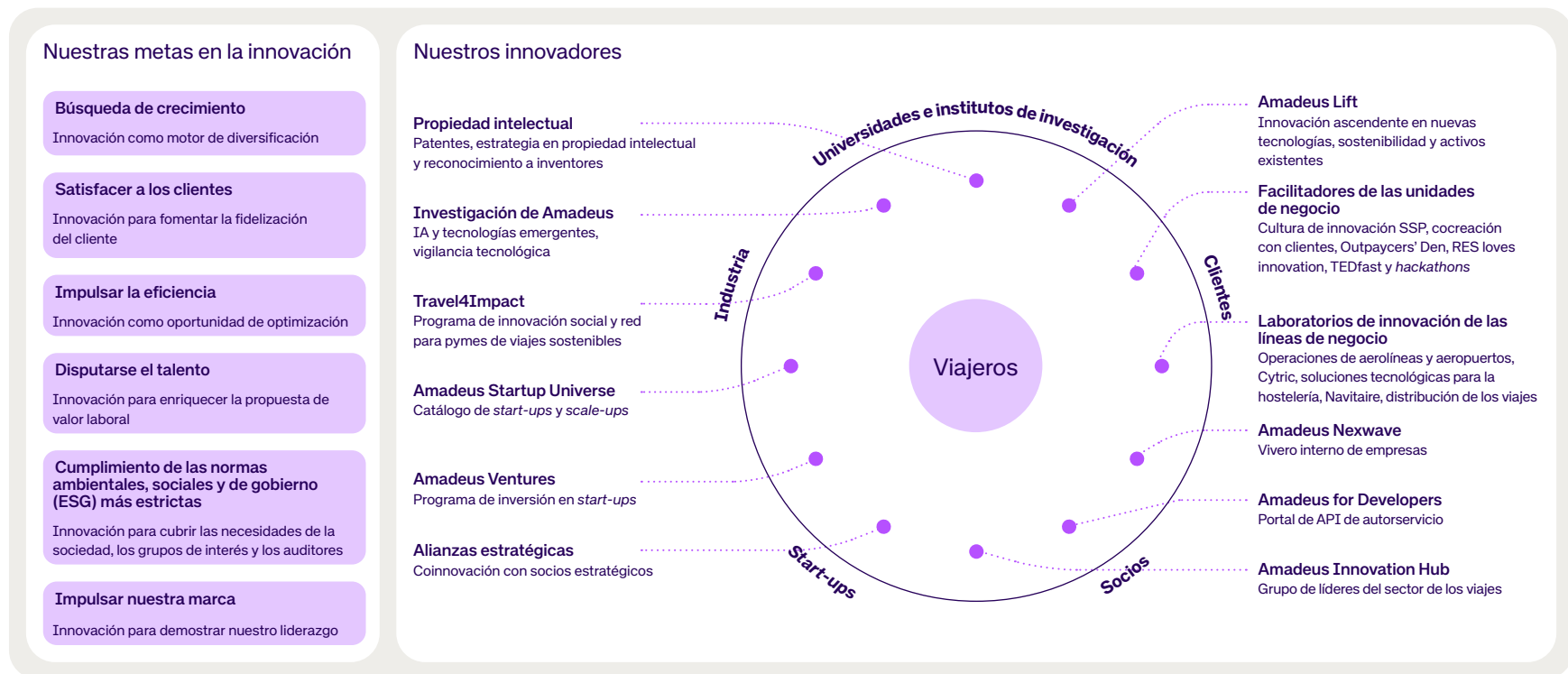
Para alcanzar estos objetivos, hemos creado un ecosistema de innovación centrado en el viajero que reúne a distintos actores de ámbitos diversos y fomenta la colaboración interna y externa.

A través de este ecosistema, ofrecemos soluciones innovadoras que atienden a las necesidades y expectativas de los viajeros, además de abordar los retos y oportunidades del sector de los viajes.

Desde 2022, hemos establecido un marco corporativo para supervisar nuestra innovación de forma más holística, promoviendo más sinergias y colaboraciones. También realizamos evaluaciones internas periódicamente para identificar mejoras estratégicas y encauzar la innovación.

En 2023, desarrollamos este marco para ofrecer más servicios a los innovadores —p. ej., compartir exploraciones anteriores para capitalizar la experiencia adquirida—, mejorar el acceso al conocimiento y reposicionar la innovación en nuestra cultura corporativa. Hemos seguido reforzando nuestras actividades de innovación y hemos aumentado el número de proyectos de incubación.

Nuestro ecosistema de innovación centrado en el viajero



Sector de los viajes y ecosistema de emprendimiento



Amadeus Ventures

Amadeus Ventures es nuestro programa de inversión empresarial creado en 2014 para identificar *start-ups* que estén situadas en la intersección de los viajes y la tecnología. El programa tiene dos objetivos principales: establecer un canal de oportunidades comerciales que pueda contribuir al futuro crecimiento de Amadeus y apoyar el ecosistema de desarrollo de las unidades de negocio de Amadeus.

Los criterios de inversión del programa contemplan tanto cuestiones financieras como la oportunidad de entablar una colaboración estratégica donde Amadeus pueda aportar valor en calidad de accionista minoritario. El programa no solo hace un seguimiento del rendimiento financiero, sino que también facilita activamente las colaboraciones comerciales y el *comarketing* entre nuestros clientes y Amadeus, las unidades de negocio de Amadeus y las empresas incluidas en la cartera.

Nuestro equipo de Ventures mantiene conversaciones periódicas a lo largo del año con más de 300 *start-ups*. Hasta la fecha, en el marco del programa se han realizado más de 21 inversiones en los Estados Unidos, Israel y Europa, en áreas como la sostenibilidad, el intercambio de datos sobre viajes, la devolución del IVA y las soluciones de transporte terrestre. En la actualidad, el programa dispone de 11 empresas activas en cartera.

Amadeus Startup Universe

Para fomentar todavía más la visibilidad y la interacción entre las entidades consolidadas y las *start-ups*, en 2018 se creó Amadeus Startup Universe como un escaparate de *start-ups* y *scale-ups* de nuestro sector en las que vale la pena invertir. Gracias a las nuevas e inspiradoras ideas generadas a través de las *start-ups*, queremos contribuir al esfuerzo de innovación de nuestro sector y explorar las tecnologías

emergentes mediante pruebas sobre el terreno en situaciones reales junto con nuestros clientes en todos los mercados verticales del sector de los viajes. Amadeus Startup Universe incluye actualmente 38 empresas.

Travel Innovation Club

Travel Innovation Club es una red de actores de la industria de los viajes y de otros sectores que pretenden coinnovar para lograr viajes más fluidos en el futuro. Se fundó en 2021 a través de Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus, y a lo largo de estos tres años el club ha crecido hasta aglutinar a 34 empresas integrantes de todas las geografías y mercados verticales del ecosistema de los viajes.

Sin embargo, en diciembre de 2023 decidimos poner fin a la participación de Amadeus en el Travel Innovation Club y en su lugar creamos Amadeus Innovation Hub, cuyo objetivo es ir más allá de los meros debates en torno a ideas empresariales centradas en el viajero y brindar la oportunidad a los actores del sector de los viajes de que también participen en el desarrollo y la implementación de las actuales iniciativas de innovación de Amadeus.



Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios



En 2023, ampliamos y enriquecimos las colaboraciones con el ecosistema de Amadeus. Esto nos permite ofrecer más opciones y aplicar mejoras palpables para nuestros clientes con mayor celeridad. Entre todas nuestras colaboraciones, seguimos poniendo el foco especialmente en las alianzas estratégicas y las iniciativas de coinnovación a fin de reforzar nuestra estrategia de innovación con los siguientes tres actores clave.

Microsoft

Nuestra alianza con Microsoft pretende reforzar nuestra transición a la nube y ha acelerado nuestras iniciativas de innovación conjuntas en todo el sector de los viajes. Juntos, empoderamos a los clientes del sector de los viajes para que se embarquen en un proceso de transformación digital y se valgan de nuestra tecnología combinada para proporcionar experiencias de viaje enriquecedoras a sus clientes.

En 2023, centramos nuestra atención en cuatro áreas de innovación:

- **Inteligencia artificial (IA) generativa.** Fomentamos nuevas oportunidades a fin de mejorar los productos de Amadeus y crear nuevos productos para la industria usando la tecnología de inteligencia artificial más vanguardista con los estándares de seguridad y los principios éticos más exigentes.
- **Plataformas de datos modernas.** Potenciamos las soluciones de Amadeus, de los clientes y de los socios con infraestructura, datos y capacidades compartidas.
- **Empoderamos a los trabajadores en primera línea.** Impulsamos las colaboraciones, el acceso a la información y la automatización de tareas para los empleados del sector de los viajes.
- **Búsqueda y publicidad de viajes.** Creamos experiencias de compra de viajes inmersivas, proactivas e integradas.

➤ Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, pág. 55, y “Operaciones de aeropuertos y aerolíneas”, pág. 69.

IBM

En 2023, continuamos nuestra larga relación comercial y alianza estratégica con IBM. Amadeus se centró en prestar un mejor servicio y conectar el ecosistema de los viajes y el transporte combinando nuestro profundo conocimiento del sector de los viajes con las capacidades técnicas y la experiencia en la industria de IBM.

Ambas empresas están explorando la coinnovación en áreas como la transformación digital, la sostenibilidad, el procesamiento de lenguaje natural y el aprendizaje automático. También hemos empezado a centrar nuestra atención en la inteligencia artificial, sin pasar por alto la IA generativa, sus implicaciones para la gobernanza y su uso ético a nivel empresarial. Asimismo, estamos sopesando la viabilidad de usar computación cuántica en aplicaciones prácticas relacionadas con la optimización, como la planificación de rutas.

Accenture

Continuamos ampliando nuestra colaboración con Accenture a través de nuestra alianza estratégica. En 2023, Accenture nos ayudó a completar la migración de Navitaire New Skies (nuestro sistema de comercio electrónico de reservas, venta minorista y comercio electrónico) a la nube, lo que nos permitirá proporcionar a nuestros clientes tiempos de respuesta más rápidos y una mayor estabilidad del sistema.

Además de apoyar la transformación digital de las aerolíneas, estamos aprovechando oportunidades en sectores como la publicidad de viajes y la tecnología corporativa, donde hemos colaborado con Accenture y Microsoft en la creación de [Amadeus Cytric Easy](#), la herramienta de viajes corporativos para planificar y reservar viajes de forma colaborativa desde Microsoft Teams o Outlook.

Nuestra alianza reforzada nos permite mejorar el servicio que prestamos a los clientes existentes, llegar a clientes nuevos y ofrecer soluciones integrales más completas para el sector de los viajes.

Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus

La misión de Nexwave consiste en identificar, incubar y gestionar la nueva generación de negocios de Amadeus con potencial para transformar la experiencia del viajero en el presente y el futuro. Utilizamos un enfoque personalizado para nuestro vivero empresarial, desarrollado con la ayuda de expertos en Lean Scaleup, que está diseñado para desarrollar negocios en un contexto corporativo.

En 2023, nuestros negocios incubados más maduros siguieron creciendo, mejorando sus funcionalidades y sumando nuevos clientes.

Amadeus Hey!

Amadeus Hey! es un asistente de viajes digital todo en uno que permite a los actores del sector de los viajes crear mejores experiencias de viaje y aumentar la lealtad y el valor a largo plazo de los clientes. La solución utiliza un conjunto de API para proporcionar información y servicios contextualizados a lo largo de todo el itinerario del viaje en cualquier punto de interacción (aplicaciones, web, bots conversacionales, aplicaciones de chat o herramientas de automatización de *marketing*).

En 2023, incorporamos ocho marcas de viajes. Amadeus Hey! también refuerza nuestro producto insignia B2C, Amadeus CheckMyTrip, que ofrece asistencia conversacional a millones de viajeros.

Amadeus Traveler ID

Amadeus Traveler ID pretende ser la plataforma de identidad digital del ecosistema de los viajes, usando las identidades digitales de los viajeros en cada etapa del itinerario y ofreciendo a todos los proveedores de viajes una forma de crear experiencias fluidas y más personalizadas para los viajeros.

Su primera línea de productos, Amadeus Travel Ready, ya proporcionó a las aerolíneas capacidades avanzadas para verificar documentos digitales con el objetivo de simplificar los trámites en los aeropuertos y reducir las colas. Durante la pandemia de la COVID-19 se verificaron digitalmente más de 25 millones de documentos sanitarios.

En 2023, incorporamos nuevos documentos que pueden verificarse digitalmente —como pasaportes y visados— y en 2024 pondremos en funcionamiento un servicio de reconocimiento facial biométrico en los aeropuertos, en plena conformidad con los principios de One ID de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA).

Amadeus Discover

Amadeus Discover es una solución B2B que agrega y distribuye experiencias, desde propuestas culturales hasta restaurantes, deportes y actividades al aire libre. En 2023, integramos más fuentes de contenido, incluyendo sistemas de reservas de restaurantes en todo el mundo, y nuestro catálogo ahora cuenta con 300.000 experiencias a nivel global.

Los vendedores de viajes pueden usar experiencias en destinos específicos para inspirar a los viajeros antes de que emprendan su viaje, seducirles con experiencias cuidadosamente seleccionadas durante el viaje y proponerles actividades una vez vuelvan a casa.

En 2023, Amadeus firmó acuerdos con varias agencias de viajes para brindar experiencias a sus viajeros y nos asociamos con distintos proveedores que ofrecen funcionalidades para que los viajeros puedan realizar la reserva en su sitio web.

En el sector de la hostelería, los hoteleros ahora pueden integrar las experiencias directamente en su flujo de reservas a través del motor de reservas de Amadeus iHotelier. Ya hemos puesto en marcha la primera prueba piloto de este sistema.

Nuevas olas de incubación

En 2023, continuamos trabajando en la incubación de Loyalty for the Planet, una idea que nació en 2022 para motivar y premiar a aquellos empleados que toman decisiones de viaje más responsables en sus empresas.

Nexwave también ha analizado distintas problemáticas y ha encontrado ideas útiles para incubar en 2024 en consonancia con nuestra estrategia de crecimiento global a largo plazo.

Innovación ascendente: empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro



Lift, un programa corporativo ascendente

Este programa de “intrapresariado” pretende encontrar nuevas oportunidades de crecimiento aprovechando los activos de Amadeus o experimentando con nuevas tecnologías.

El programa Lift afianza el compromiso de nuestros empleados premiando sus mejores ideas recopiladas a lo largo de una campaña anual. Los equipos con los proyectos más prometedores reciben financiación y asesoramiento de expertos en innovación, negocios y campos técnicos para incubar su idea.

La primera edición de Lift, que concluyó en 2023, logró transferir tres de los cuatro proyectos incubados a las unidades de negocio de Amadeus.

Los proyectos seleccionados en 2023 en una segunda ronda comenzaron su proceso de incubación, explorando nuevas formas de distribuir los viajes a través de las redes sociales, el metaverso y la realidad aumentada y definiendo un modelo de negocio para un nuevo segmento de viajeros de *bleisure* de Amadeus.

El alcance de la tercera edición abarcó también ideas relacionadas con los aspectos ESG, contribuyendo a generar un mayor impacto ambiental o social. Para lograrlo, ayudamos a nuestros clientes a cumplir sus objetivos en materia de sostenibilidad o mejoramos nuestras operaciones con iniciativas de tecnología ecológica o con impacto social.

Estimulamos la creatividad de nuestro equipo

Tal como demuestra nuestro programa de “intrapresariado” Lift, creemos que la innovación también surge de aquellos empleados que quieren contribuir a nuestro éxito futuro. Para estimular este deseo, hemos implementado varias iniciativas que fomentan la cultura de la innovación y la creatividad entre nuestro personal, por ejemplo:

- **Factorías de ideas.** Iniciativas en las que los empleados pueden presentar ideas, comentarlas y participar en talleres para llevarlas a cabo.
- **Programas de aprendizaje.** Programas diseñados para impartir nuevas habilidades y conocimientos sobre temas varios relacionados con la innovación, como el pensamiento de diseño o la metodología *Lean Startup*.
- **Retos de innovación.** Eventos como *hackathons*, donde los empleados trabajan en equipos para resolver problemas del mundo real relacionados con un tema concreto —como la sostenibilidad, la experiencia del cliente o el impacto social— y crear prototipos funcionales en un tiempo limitado.

A través de estos catalizadores, empoderamos a nuestros empleados para que redefinan los horizontes de los viajes, poniendo de manifiesto la importancia que nuestros líderes atribuyen a la adopción de una mentalidad innovadora entre el personal. En 2023 se registraron más de 450 ideas.

Propiedad intelectual

En Amadeus, contamos con una amplia cartera de derechos de propiedad intelectual, sustentada en nuestro profundo acervo de conocimientos y experiencia en el sector de los viajes y tecnologías afines, que tiene por objetivo proteger nuestras innovaciones. Utilizamos una combinación de derechos de propiedad intelectual —como derechos de autor, marcas, nombres de dominio, derechos sobre bases de datos y *know-how*— para salvaguardar nuestros productos, servicios y puntos de venta exclusivos de las imitaciones o usos no autorizados.

En 2023, reforzamos nuestro apoyo a las personas que contribuyen a la innovación creando más “murales de patentes”, exposiciones físicas o virtuales de los certificados de patentes que recibimos de las oficinas de patentes en todo el mundo. Damos visibilidad a los avances en innovación de las distintas sedes de Amadeus con sus propios murales.

Asimismo, cada vez que instalamos un nuevo mural de patentes organizamos una ceremonia donde premiamos y rendimos homenaje a los principales inventores de Amadeus, aquellos compañeros que han contribuido al mayor número de inventos a lo largo del año, un premio que trae consigo un halo de prestigio.

También nos hemos esforzado en apoyar y visibilizar las contribuciones que han realizado los compañeros de Amadeus en proyectos de código abierto, acompañándolos como ponentes en eventos dirigidos a desarrolladores.

Cifras clave sobre patentes

130

patentes concedidas en 2023¹

1.343

patentes concedidas en nuestra cartera² a 31 de diciembre de 2023

100

solicitudes de patente en 2023³

¹ Patentes concedidas, incluidas las de los países de validación de cada patente europea concedida. Los “países de validación” son las jurisdicciones donde tiene efecto una patente europea concedida, tras su concesión, siempre que cumplan con las disposiciones a nivel nacional. Una patente europea concedida no tiene protección geográfica si no ha sido validada en los países seleccionados.

² Todos los años, incluyendo las validaciones de patentes europeas.

³ Primera y segunda solicitud; pueden ser múltiples países por familia de inventos.

Investigación



La investigación es un factor crucial en la innovación para cualquier empresa. En 2023, hemos centrado nuestros esfuerzos de investigación en los tres siguientes ejes:

- **Servicio a las organizaciones.** Hemos implementado soluciones de aprendizaje automático para varias tareas, como reconocimiento, *clustering*, bots conversacionales para centros de asistencia, búsquedas conversacionales orientadas al ocio o computación para aumentar la privacidad, entre otras. Estas soluciones pretenden mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad de los servicios que prestamos a nuestros clientes y socios.
- **Vigilancia tecnológica.** Hemos evaluado las tecnologías emergentes para explorar oportunidades y retos para Amadeus. Hemos realizado experimentos y pruebas de concepto en campos como la computación cuántica, las cadenas de bloques, la computación frontera o el procesamiento de lenguaje natural, entre otros. Estas actividades nos ayudan a mantenernos a la vanguardia y anticiparnos a las necesidades futuras del mercado.
- **IA generativa.** Hemos desarrollado y aplicado técnicas de IA generativa para crear contenido nuevo y original. Estas técnicas nos ayudan a mejorar la creatividad, la diversidad y la eficiencia, así como a personalizar nuestros productos y servicios. A lo largo del año, la IA generativa también ha servido de base para muchas ideas innovadoras que ahora se encuentran en proceso de incubación.

[↗](#) Para más información, consulte “Perspectiva para el sector de los viajes”, pág. 17.



Innovación para mejorar nuestros procesos

Impacto medio-bajo



En 2023, nuestra capacidad de automatización de procesos robóticos continuó produciendo importantes resultados y mejoras de eficiencia que comportaron un ahorro de más de 70.000 horas en Amadeus.

Introducimos técnicas de minería de procesos para obtener información sobre la adopción de procesos, identificar ineficiencias, aplicar acciones de mejora en tiempo real y supervisar el valor generado. Hemos logrado implementar con éxito estos avances en los procesos financieros y pronto se pondrán en práctica en otras capacidades.

Hemos ampliado nuestra capacidad de código mínimo, lo que hace posible que cualquier usuario de la empresa pueda implementar su propia aplicación. El despliegue a escala mundial permitió que más compañeros de Amadeus automatizaran sus tareas diarias.

También hemos realizado pruebas para sopesar la viabilidad de utilizar asistentes de programación mediante IA y tenemos previsto ampliar el uso de esta tecnología en Amadeus basándonos en los resultados positivos de la fase piloto. Consideramos que esta tecnología puede aumentar en gran medida los ritmos de producción y mejorar la satisfacción de los desarrolladores, lo que permitiría que nuestros equipos de desarrolladores se centraran en el código empresarial.

Por último, hemos adoptado un modelo de extracción para automatizar la implementación de las aplicaciones en la nube. Este avance aporta escalabilidad y fiabilidad a las continuas implementaciones que llevamos a cabo, lo que mejora su control, visibilidad y flexibilidad. Adicionalmente, permite recibir *feedback* y efectuar recuperaciones con mayor rapidez.

ESG

Sección

En 2023 reformulamos, renovamos y reforzamos nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Los nuevos objetivos se estructuran en torno a cuatro compromisos concretos en materia de sostenibilidad:

- Fomentamos la sostenibilidad ambiental
- Impulsamos el impacto social
- Impulsamos el desarrollo del talento
- Gobierno corporativo

Para cada uno de los compromisos, adoptamos un enfoque pragmático, evaluando primero cómo podemos aplicar este objetivo a nivel interno y, posteriormente, ayudando a nuestros clientes y colaborando también con los grupos de interés de la industria, puesto que somos plenamente conscientes de que la sostenibilidad es una cuestión de carácter eminentemente global y debemos trabajar juntos dentro del sector para lograr resultados sólidos.

En las páginas siguientes se describen con mayor detalle los objetivos específicos y la estrategia adoptada en cada de estas cuatro áreas.



Rahul.

Oficinas de Amadeus en Erding, Alemania.

Capítulo 06 Impulsamos el desarrollo del talento

En este capítulo

- Una cultura del compromiso para todos 105
- Ser mejores en el trabajo 109
- Un imán para el talento 110



↑
Elisabeth y Robert.
Oficinas de Amadeus en Erding, Alemania.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Amadeus es una empresa impulsada por su equipo humano. Nuestro propósito es aumentar el impacto positivo en nuestra plantilla situándola en el centro de nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobierno (ESG).

Aspiramos a integrar los aspectos ESG en el núcleo de la cultura de Amadeus y convertirnos en líderes en diversidad, equidad e inclusión (DEI) en el sector de los viajes. Queremos propiciar que todos los empleados alcancen su máximo potencial, fomentando una cultura de pertenencia con un propósito claro, atrayendo el mejor talento de todos los entornos y posicionando la empresa como un referente de experiencia inclusiva para los empleados.

En 2023, lanzamos una nueva estrategia social sustentada en tres pilares para gestionar el impacto de Amadeus en nuestro equipo humano:

1. **Una cultura del compromiso para todos.** Queremos fomentar una cultura del compromiso que sea inclusiva y tenga un propósito claro para todos.
2. **Ser mejores en el trabajo.** Queremos empoderar a nuestro equipo humano para que saque lo mejor de sí mismo en el trabajo.
3. **Un imán para el talento.** Queremos atraer el mejor talento de todos los entornos para impulsar la tecnología de los viajes.

Una cultura del compromiso para todos



Objetivos ESG

Asignación de tiempo para voluntariado:

2 días

remunerados al año que se destinarán a aumentar la asignación de tiempo para voluntariado corporativo en 2025

Formación en aspectos ESG:

25 %

de la formación sobre aspectos ESG fundamentales completada en 2025



Los aspectos ESG ocupan un lugar central en la cultura de Amadeus. Fomentamos una cultura del compromiso con un propósito claro para todos y reconocemos el papel crucial que desempeñan nuestros compañeros en la consecución de nuestros ambiciosos objetivos ESG.

Nos esforzamos por brindar una experiencia flexible, saludable e inclusiva a los empleados. Nos comprometemos a garantizar un trato igualitario y retribuciones y prestaciones equitativas para todos los empleados, así como fomentar una cultura de comunicación abierta.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Situamos los aspectos ESG en el centro de la cultura de Amadeus

¿Qué significa formar parte de Amadeus? Significa ser responsables con las personas, los lugares y el planeta. Nuestro equipo humano tiene muy clara la necesidad de crear un mañana mejor y esforzarse por construir un futuro sostenible e inclusivo del que todos podamos estar orgullosos.

Nuestros objetivos ESG no pretenden otra cosa que apoyar e implicar a nuestro equipo humano. Queremos fomentar una cultura corporativa diversa, colaborativa y socialmente responsable.

Para ello, promovemos grupos de recursos de empleados,¹ redes y comunidades relacionados con los aspectos ESG que demuestran un firme compromiso global. A continuación, enumeramos algunos ejemplos de nuestro compromiso en 2023:

- La **Amadeus Women's Network** conecta a más de 2.500 miembros a nivel mundial con 11 filiales. En 2023, la red celebró su décimo aniversario en Francia y abrió una filial en Escandinavia y Bulgaria. Estas redes promueven modelos de referencia, se prestan apoyo mutuo, realizan sesiones de *mentoring* y contribuyen activamente a la estrategia de DEI de Amadeus.

- Hemos continuado promoviendo nuestra red **Amadeus Proud**, fomentando la inclusividad LGBTQIA+ a nivel mundial con más de 500 miembros activos. Sus reuniones globales sirven de plataforma para que la comunidad LGBTQIA+ debata asuntos de importancia y contribuya a la estrategia de DEI de Amadeus. También se celebran encuentros presenciales que permiten crear un espacio seguro para la comunidad LGBTQIA+ de la empresa.
- Nuestra **Comunidad de Ingeniería para la Sostenibilidad** se lanzó en junio de 2023 para conectar a todas las personas de la comunidad de ingeniería de Amadeus a nivel mundial interesadas en aprender y compartir ideas sobre sostenibilidad, además de proponer y fomentar iniciativas de interés. En solo seis meses, más de 600 empleados se han adherido a la comunidad y ya se han organizado varios seminarios web y sesiones de intercambio de ideas sobre temas como “un lugar de trabajo digital sostenible” o “el uso compartido de vehículos”.
- Nuestra **Red de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** es un elemento decisivo para el programa Impacto en la Comunidad de Amadeus. En 2023, expertos en RSC de 86 sedes gestionaron e impulsaron más de 200 iniciativas locales para apoyar el desarrollo de los entornos sociales donde vivimos y operamos.

➤ Para más información, consulte “Apoyo comunitario”, pág. 114.



↑ Voluntarias con la camiseta de Amadeus Cares en Manila.



↑ Voluntarios y voluntarias en Madrid debaten sobre una actividad altruista.



↑ Un grupo de voluntarios y voluntarias animan desde el autobús de Amadeus, decorado con los colores del arco iris, en la Marcha del Orgullo en Barcelona.



↑ Compañeras de Amadeus celebran el 10.º aniversario de la Amadeus Women's Network en Francia.

¹ Grupos voluntarios conformados por los propios empleados cuyo objetivo es fomentar un lugar de trabajo diverso e inclusivo en consonancia con la cultura y los objetivos de Amadeus.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

En 2023, también ha sido una prioridad para nosotros ampliar la conciencia, el conocimiento y la comprensión de los aspectos ESG:

- Llevamos a cabo sesiones de Climate Fresk para concienciar sobre el cambio climático entre más de 3.500 empleados.
- Anualmente, celebramos eventos sobre DEI a nivel interno —como nuestra Semana del Orgullo, el Día Internacional de las Mujeres o nuestro Foro de Accesibilidad Digital— para facilitar las conexiones entre los miembros de todo el mundo y repercutir positivamente en toda la organización, estimulando la concienciación y el compromiso internos.
- Se organizaron meses de concienciación sobre DEI en las sedes de todo el mundo, además de actividades culturales como las Sesiones sobre Cultura Indígena en nuestras oficinas de Australia, Arte en la Historia Negra en nuestras oficinas del Reino Unido y el Día de los Veteranos en los Estados Unidos.

Para fomentar la participación de empleados en los objetivos ESG de Amadeus, el programa Lift —nuestra iniciativa corporativa de innovación ascendente— ha creado una nueva línea de trabajo enfocada a aspectos ESG. En 2023, pedimos a todos nuestros compañeros que presentaran ideas para este programa al objeto de solucionar distintos retos sociales y ambientales de nuestro sector. Este año se presentaron 11 propuestas relacionadas con aspectos ESG.



←

Uzès, un futuro perro de servicio, en el recinto de Sophia Antipolis aprende cómo comportarse en un entorno de oficina profesional antes de entrar en una escuela para perros de servicio a tiempo completo, donde será instruido para asistir a una persona con discapacidad visual.

Proporcionamos una experiencia flexible, saludable e inclusiva, garantizando la igualdad de trato y retribuciones y prestaciones equitativas

En 2023, lanzamos una nueva propuesta de valor para los empleados que fomenta un entorno acogedor, un modelo de trabajo flexible y saludable y una comunidad diversa e inclusiva, además de proporcionar una oferta de retribuciones completa y equitativa.

Trabajamos continuamente para ofrecer retribuciones y prestaciones equitativas

Cumplimos con toda la legislación vigente y las obligaciones pertinentes en materia de divulgación de información con respecto a la igualdad salarial en los países donde operamos. En 2022, decidimos adoptar un enfoque común sobre retribuciones y prestaciones en todo Amadeus, y en 2023 avanzamos en nuestro objetivo de establecer un marco analítico de igualdad salarial. Desde 2021, hemos empleado métricas ESG para determinar los pagos de nuestro programa de bonificaciones.

Identificamos las medidas necesarias para corregir cualquier desigualdad salarial, así como las acciones necesarias para mejorar la paridad de género en los roles técnicos y directivos. Se trata de medidas que tienen efectos positivos conocidos en la brecha salarial estructural, que pretendemos reducir.

También hemos creado una línea de trabajo separada para evaluar el grado de inclusividad y equidad de nuestro permiso familiar y las prestaciones aseguradas para los empleados de Amadeus atendiendo a aspectos como la perspectiva LGBTQIA+, la nacionalidad, el país de residencia, la edad y la discapacidad, así como para tener en cuenta consideraciones parentales y de cuidados.

Amadeus defiende políticas de permisos parentales progresistas, con mejores prestaciones que las normas y legislaciones locales. Por ejemplo, nuestros compañeros en la India pueden disfrutar de hasta 10 días de permiso de paternidad remunerado, algo que el Gobierno de la India ni exige ni cubre.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

En Colombia, ampliamos la cobertura médica a los hijos y cónyuges de nuestros empleados, independientemente de su orientación sexual.

➤ Para más información, consulte “Pilar 5: una oferta de retribución completa”, pág. 39.

Bienestar y flexibilidad

En 2023, cartografiamos todas las iniciativas relacionadas con el bienestar que Amadeus lleva a cabo a nivel mundial para estandarizar y definir un marco global en materia de bienestar.

Un modelo de trabajo flexible es fundamental para atraer y retener el mejor talento, puesto que la flexibilidad reviste gran importancia para muchos empleados, no solo para progenitores y personas cuidadoras. Nuestro modelo flexible sigue formando parte de nuestra propuesta de valor.

➤ Para más información, consulte “Pilar 6: un modelo de trabajo flexible”, pág. 40.

La igualdad de trato y la comunicación abierta como pilares fundamentales de una cultura segura

En 2023, actualizamos nuestra Política de Denuncia de Irregularidades con un proceso mejorado de gestión de denuncias que define y explica claramente los roles y procedimientos, con el objetivo de reforzar una cultura segura.

Se impartieron dos sesiones de formación a empleados y directivos: una sobre la versión actualizada del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y otra sobre cómo prevenir el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo.

➤ Para más información, consulte “Cumplimiento corporativo y ética empresarial de Amadeus”, pág. 158, y “Formación en 2023”, pág. 196.

Una experiencia del empleado inclusiva para desarrollar el talento de todos

En 2023, un 94 % de las personas de nuestro equipo humano expresaron que se sentían bien tratadas independientemente de su origen y un 86 % expresaron que consideraban haber recibido igualdad de oportunidades para avanzar en su trayectoria profesional con independencia de quiénes fueran o de su origen.

A lo largo del año pusimos en marcha un proyecto para adaptar nuestras soluciones, proveedores, procesos y política de gestión de los viajes a nivel interno a las necesidades de un Programa de Viajes Corporativos inclusivo y accesible para los empleados de Amadeus. Su objetivo es ofrecer asesoramiento y orientación sobre el viaje en cualquier punto del itinerario.

Nuestra red Amadeus Proud, en colaboración con la unidad Amadeus People & Culture, continuó empoderando a la comunidad LGBTQIA+ de nuestro equipo y apoyando la autenticidad en el trabajo a través de distintas iniciativas, como el apoyo a las transiciones de género, la creación de baños de género neutro y la obtención de la certificación LGBTQIA+ a través de los equipos de People & Culture.

Externamente, con el objetivo de promover la inclusividad más allá del lugar de trabajo, en Amadeus patrocinamos nuestra primera Marcha del Orgullo, en Barcelona.

A lo largo del año también llevamos a cabo un análisis del nivel de inclusión LGBTQIA+ en el marco de la campaña Libres e Iguales de las Naciones Unidas, que culminó en una hoja de ruta para los próximos años.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Ser mejores en el trabajo



Objetivos ESG

Mujeres en cargos de SM+:

31 %

de mujeres en cargos de *senior manager* o superiores en 2025

Formación sobre DEI para *managers*:

50 %

de tasa de finalización de la formación obligatoria sobre DEI para *managers* en 2025

A fin de respaldar a todas las personas de nuestro equipo para que saquen lo mejor de sí mismas en el trabajo, promovemos activamente su desarrollo y trayectoria profesional y nos esforzamos por avanzar en la representación de la diversidad en Amadeus a todos los niveles y en todas las profesiones.

Ofrecemos oportunidades de desarrollo para todos

En Amadeus, nos esforzamos por atraer, desarrollar e implicar a nuestro equipo humano. En 2023, aproximadamente 2.400 compañeros fueron promocionados internamente y se impartieron 11.075 cursos de formación al 99,8 % de nuestro equipo.

➔ Para más información, consulte “Pilar 3: grandes oportunidades de aprendizaje”, pág. 37.

Cada empleado de Amadeus debería contar con las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo, independientemente de quién sea, dónde se encuentre y qué necesidades de accesibilidad tenga. Promovemos la igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo para todas las personas con independencia de su procedencia u origen. Creemos en la importancia de crear un entorno inclusivo donde cada individuo pueda prosperar y contribuir a nuestro éxito colectivo.

Avanzamos en la representación de la diversidad en Amadeus a todos los niveles y en todas las profesiones

Fomentamos la diversidad de género, edad y nacionalidad en los cargos directivos

25by2025 de la IATA

En 2023, Amadeus se convirtió en signatario de 25by2025, una iniciativa global liderada por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) para mejorar la DEI en la industria de la aviación. El compromiso pone de manifiesto la importancia que concedemos en Amadeus a la adopción de buenas prácticas para fomentar una mayor diversidad, equidad, inclusión e igualdad de género en el sector de la aviación.

Hemos establecido objetivos de cara a 2025 para los cargos directivos y las profesiones infrarrepresentadas, a saber, un 31 % de mujeres en cargos de alta dirección y un 25,5 % en la comunidad de ingeniería.



GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

En 2023, realizamos una serie de análisis cuantitativos y cualitativos para identificar el nivel actual de representación de la diversidad y de igualdad de acceso al crecimiento y al desarrollo en Amadeus, en áreas como la contratación, las promociones, las familias laborales, la movilidad y la retención.

A través de estos análisis, hemos adoptado más perspectivas que podemos emplear en futuras intervenciones de DEI con la ayuda de grupos de recursos de empleados que serán una parte integral de la nueva estrategia de DEI en Amadeus.

En 2024 y 2025 se implementará un itinerario de aprendizaje sobre DEI que incluirá prácticas de contratación inclusivas, la aplicación de retribuciones y salarios equitativos y una gestión del talento equitativa.

➔ Para más información, consulte “Pilar 7: una comunidad diversa e inclusiva”, pág. 40.

Garantizamos igualdad de oportunidades en la gestión del capital humano para grupos infrarrepresentados

Basándonos en los resultados de los análisis mencionados anteriormente, hemos formado un grupo de trabajo para revisar todos los procesos de crecimiento y desarrollo profesional de las personas y definir qué formaciones, planes de acción e intervenciones se necesitan para eliminar las barreras de acceso al crecimiento y al desarrollo.

En 2023, continuamos elaborando nuestros programas internos de *mentoring* y liderazgo. Los grupos de recursos de empleados contaron con programas de *mentoring* específicos para mujeres en Amadeus y mujeres en el sector tecnológico. También seguimos trabajando en nuestro programa de embajadores de la inclusión para compañeros con discapacidad en Francia.

A lo largo del año también celebramos los talleres #IAMremarkable, que animaron a 200 personas diversas a dar un paso al frente y celebrar sus logros.

Un imán para el talento



Objetivos ESG

Mujeres en ingeniería:

25,5 %

de mujeres en la comunidad de ingeniería de Amadeus en 2025

Formación sobre contratación inclusiva para encargados de selección de personal:

100 %

de los encargados de selección de personal de Amadeus formados en 2024

Formación sobre contratación inclusiva para responsables de contratación:

100 %

de los 100 responsables de contratación más activos de Amadeus formados en 2025

Queremos posicionarnos como una empresa empleadora de referencia para futuros candidatos de todos los orígenes. Y queremos hacerlo garantizando prácticas de adquisición de talento inclusivas y sin sesgos.

Posicionamos a Amadeus como una empresa empleadora de referencia para los futuros candidatos

Queremos atraer a los mejores candidatos de todo el mundo y, teniendo esto en mente, desarrollamos continuamente nuestros procesos de adquisición de talento para ofrecer una experiencia completamente personalizada a todos nuestros candidatos.

En 2023, creamos un Global Referral Program completamente nuevo.

➔ Para más información, consulte “Adquisición de talento”, pág. 43.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Atraemos talento de todos los entornos

A lo largo del año, realizamos una evaluación externa sobre DEI de las ofertas de empleo más comunes de Amadeus para garantizar el uso de lenguaje inclusivo y el alineamiento de nuestra marca con nuestros valores sobre DEI.

También se evaluaron y rediseñaron las páginas sobre trayectorias profesionales en Amadeus para reflejar mejor la diversidad de nuestro equipo humano y para describir nuestros objetivos —y los argumentos que los respaldan— en materia de DEI.

Demostramos nuestro compromiso público en materia de diversidad, equidad e inclusión a través de la Carta de la Diversidad

En Francia y España, renovamos nuestro compromiso con la Carta de la Diversidad,² recalcando que asumimos la responsabilidad de fomentar un lugar de trabajo inclusivo. Esta carta no solo establece unas expectativas externas, sino que también motiva a los grupos de interés internos a perseguir unos objetivos comunes en cuanto a DEI.

Fomentamos la igualdad de género a través del ciclo de programas Women in Tech

Las Naciones Unidas han señalado la falta de igualdad de género en el sector tecnológico como uno de los mayores retos de este milenio.

Amadeus participa activamente en el fomento de la diversidad y la igualdad de género a través de los estimulantes programas Women in Tech en todas las regiones. En 2023, organizamos eventos con ponentes inspiradoras en Asia-Pacífico y nuestro ciclo de programas Global Tech contó con paneles formados exclusivamente por mujeres.

En Europa del Este, una campaña de Women in Tech distinguió con gran éxito a diversas mujeres líderes y especialistas del sector tecnológico.

² Una iniciativa voluntaria que anima a las empresas y entidades públicas a elaborar e implementar políticas de diversidad e inclusión.

También abordamos las barreras de género en la ciberseguridad mediante el patrocinio de la Conferencia Europea Women4Cyber 2023 y el What06 Girls Tech Day en colaboración con la Agencia Nacional francesa de la Seguridad de los Sistemas de Información (ANSSI).

Animamos a las chicas jóvenes a desarrollar interés en STEM

Amadeus invierte en el futuro talento tecnológico de las mujeres a nivel mundial, y tenemos el firme propósito de empoderar las trayectorias de la próxima generación de mujeres líderes y especialistas en el sector tecnológico.

En 2023, apadrinamos a chicas jóvenes para que se unieran a los campamentos de STEM en Armenia y Colombia.

También apoyamos el aprendizaje tecnológico digital de más de 5.000 estudiantes universitarias en la India y patrocinamos el Girls in Aviation Day en Singapur por tercer año consecutivo.

En Alemania, acogimos a 19 chicas para que aprendieran sobre el apasionante mundo de la tecnología.

En Miami, EE. UU, organizamos un evento sin ánimo de lucro de Code/Art para recaudar fondos con el objetivo de conseguir que más niñas en edad escolar de comunidades infrarrepresentadas se interesen por la ingeniería informática y realicen carreras tecnológicas.

Por otro lado, nos complació saber que en Francia un 38 % de las personas con contrato de prácticas en puestos de ingeniería fueron mujeres en 2023.



← Fahmida interviene en el Girls in Aviation Day 2023, celebrado en Singapur, como representante de Amadeus y del organizador del evento.

GRI 3-3 (Diversidad e inclusión)

Exploramos y patrocinamos iniciativas para fomentar la inclusividad en el lugar de trabajo

Invertimos en distintos programas e iniciativas y realizamos pilotos para promover la inclusividad, como Cordée Companieros en Francia, donde estudiantes universitarios aprenden a integrar la discapacidad en la dirección.

En 2023, participamos en DuoDay,³ una jornada en la que se promueve la contratación inclusiva y los candidatos se emparejan con embajadores de DEI de Amadeus para descubrir oportunidades profesionales.

También hemos eliminado barreras para incorporar talento de personas migrantes utilizando el programa de inserción laboral Jobbsprånget, en Estocolmo, Suecia.

Creamos una experiencia de viaje segura y acogedora para la comunidad LGBTQIA+

Fue un orgullo para Amadeus anunciar su adhesión a la International Gay and Lesbian Travel Association (IGLTA), una asociación que ofrece acceso a una red global, datos y buenas prácticas en el sector de los viajes LGBTQIA+.



³ Una jornada de actividades que organiza cada año desde 2018 la Secretaría de Estado francesa para las Personas con Discapacidad. Las empresas reciben a personas con discapacidad en su organización para que puedan observar o participar activamente en las tareas de los empleados.

Garantizamos prácticas de adquisición de talento inclusivas y sin sesgos

En 2023, rediseñamos nuestro proceso de contratación para unificarlo y armonizarlo en todas las regiones y países, así como para aumentar la transparencia, mejorar la experiencia de los candidatos y garantizar prácticas de adquisición de talento inclusivas y sin sesgos.

A lo largo del año, realizamos una evaluación externa sobre DEI de las ofertas de empleo más comunes de Amadeus para garantizar el uso de lenguaje inclusivo y el alineamiento de nuestra marca con nuestros valores sobre DEI.

➤ Para más información, consulte “Adquisición de talento”, pág. 43.

Premios

A nivel mundial

- Lista Diversity Leaders del *Financial Times*, 2023
- World's Best Employers (Mejores empresas empleadoras del mundo) de *Forbes*, 2023

Francia

- Champions de la Diversité (Defensores de la diversidad) de *Capital*
- Índice de Igualdad de Género del Ministerio de Trabajo de Francia (87/100)
- Certificado como Mejor empresa empleadora del Top Employers Institute (Diversidad e inclusión 81,27 %)

India

- Premios CSR Health Impact 2023 del IHW Council
- Best Organizations for Women 2023 (Mejores organizaciones para mujeres) de *The Economic Times*

Latinoamérica

- Ranking de mejores empresas de Latinoamérica 2023 de *El Economista* (15/44)

España

- Reconocimiento a la Salud y el Bienestar para Amadeus Barcelona por mantener un historial sin accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales en los últimos cinco años, de MC Mutual/ Quirónprevención

Capítulo 07

Impulsamos el impacto social

En este capítulo

- Maximizamos nuestro impacto positivo en la sociedad 114
- Apoyo comunitario 114
- Tecnología de los viajes inclusiva 117
- Ecosistema de los viajes inclusivo 118



↑
Arancha y Sofía.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

GRI 3-3 (Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus)

GRI 203-2

Maximizamos nuestro impacto positivo en la sociedad



Los viajes pueden ser un motor de cambio positivo. Pueden crear trabajo, apoyar a las comunidades, ampliar horizontes, fomentar el entendimiento entre culturas y unir a las personas.

En Amadeus, queremos aumentar el efecto positivo de los viajes y el turismo en la sociedad promoviendo un sector más inclusivo. Contamos con una tecnología, un equipo humano y una red global que poseen un gran potencial para generar impacto social en colaboración con nuestros grupos de interés. Aunamos fuerzas con nuestro equipo humano, nuestros clientes, organizaciones sin ánimo de lucro, instituciones académicas y otros actores del sector para multiplicar el impacto positivo de Amadeus en las personas.

En 2023 lanzamos una nueva estrategia social con tres pilares para gestionar nuestro impacto en los grupos de interés externos:

1. **Apoyo comunitario.** Nos responsabilizamos del desarrollo de los entornos sociales en los que operamos.
2. **Tecnología de los viajes inclusiva.** Queremos que nuestras soluciones sean accesibles para todas las personas y fomenten una forma de viajar más inclusiva y consciente.
3. **Ecosistema de los viajes inclusivo.** Promovemos la inclusión digital y una innovación orientada a los objetivos en los viajes y el turismo.

También desempeñamos un papel activo en redes como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Business for Societal Impact Framework (B4SI), la Fundación SERES y la Global Travel and Tourism Partnership (GTTP).



Apoyo comunitario



Objetivo ambiental, social y de gobierno (ESG)

Inversión en la comunidad:

3,2 millones de euros

Una cifra cada año más alta a partir de 2024



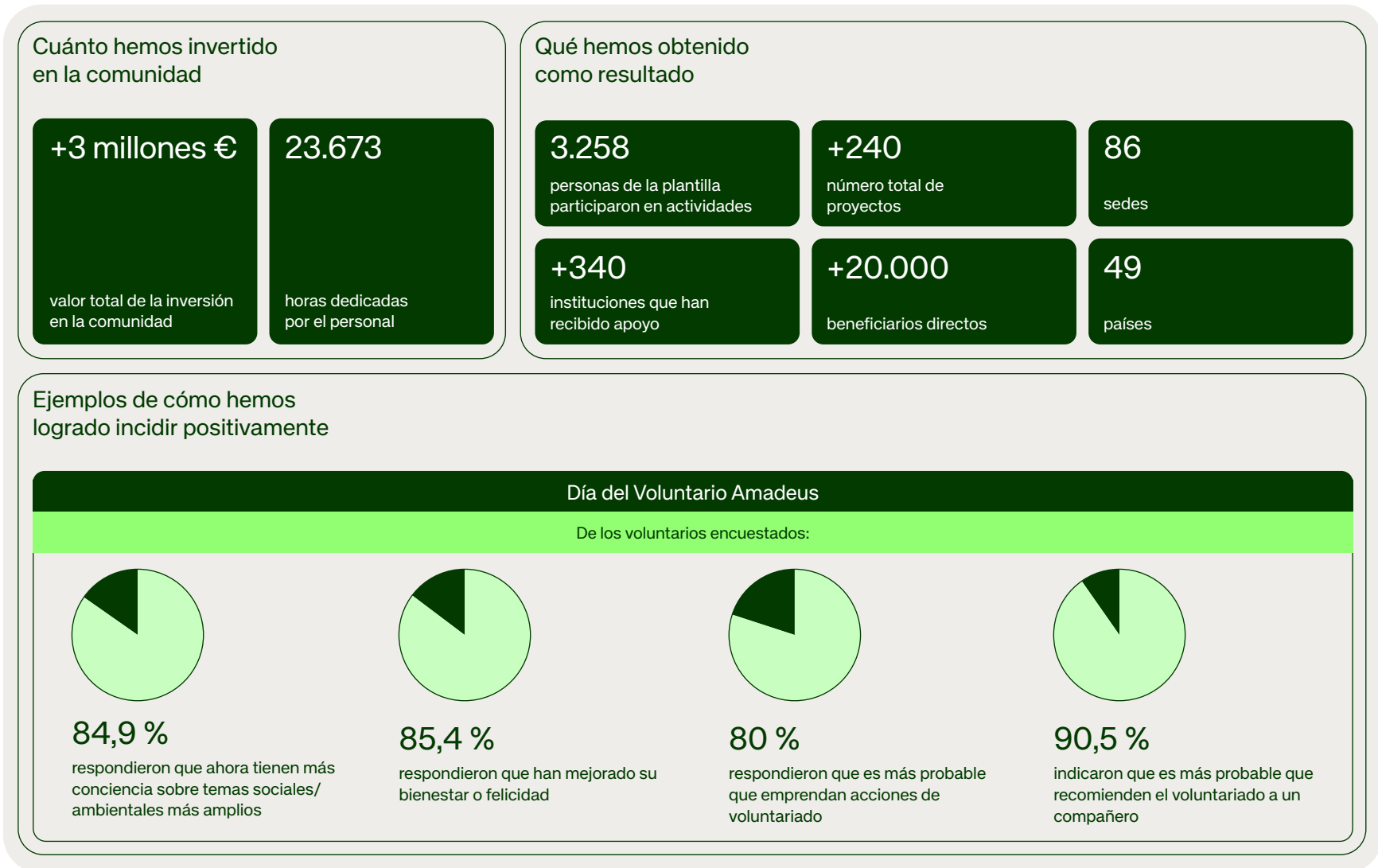
Mantenemos el compromiso de empoderar a nuestros entornos sociales para que prosperen. Este pilar busca el compromiso de nuestros compañeros para apoyar iniciativas sociales que tengan efectos positivos en los entornos sociales en los que operamos a través del voluntariado corporativo, la recaudación de fondos e iniciativas ciudadanas activas.

Desde 2019, Amadeus cede a todos los empleados ocho horas al año de su tiempo de trabajo para dedicarse a iniciativas de voluntariado corporativo. En 2023, creamos Benevity, una plataforma con impacto comunitario que aporta un enfoque estructurado y dinámico a nuestras actividades de voluntariado para generar oportunidades de colaboración.

Este año, realizamos actividades con impacto comunitario en 86 sedes (49 países), donde se encuentra más de un 90 % del personal.

GRI 203-2

Compromiso social de Amadeus en 2023: contribuir al desarrollo local a través de la tecnología, las personas y los viajes en todo el mundo*



* Amadeus sigue la metodología B4SI (Business for Societal Impact) para el cálculo de inversiones en la comunidad.

Nos preocupamos por las comunidades de nuestro entorno social

A lo largo del año, ayudamos a las comunidades de nuestro entorno social identificando y apoyando sus necesidades. Las sedes de Amadeus colaboraron con organizaciones no gubernamentales (ONG) en una amplia variedad de actividades, como recaudaciones de fondos, campañas de recogida, donaciones de sangre para hospitales de la zona y charlas sobre desarrollo profesional dirigidas a estudiantes. Nuestros compañeros de todo el mundo también aunaron fuerzas para prestar ayuda a las personas afectadas por las crisis humanitarias que ocurrieron en 2023 en lugares como Marruecos, Libia y Turquía.

En 2019, lanzamos nuestra campaña popular Green is the New Blue para que nuestro equipo humano pudiera compartir sus ideas sobre cómo fomentar un futuro más sostenible. Este año, los compañeros de Alemania participaron en la iniciativa City Cycling para promover entornos más sostenibles.

Muchos compañeros de Amadeus en Niza también han participado en distintas iniciativas para fomentar la conciencia ambiental y han colaborado con ONG de su entorno, como Treely. Gracias al reto de esta ONG, que invitaba a caminar a cambio de plantar árboles, han contribuido a la reforestación de Madagascar, al tiempo que han fomentado el bienestar de los empleados y apoyado su entorno social.

Día Mundial del Voluntario Amadeus

En esta quinta edición del Día Mundial del Voluntario Amadeus, más de 3.000 compañeros en 83 sedes ofrecieron su tiempo y talento para ayudar a las comunidades de su entorno a través de actividades virtuales, remotas y presenciales.

Este año, el Día Mundial del Voluntario Amadeus, organizado por nuestra sede central en Madrid y abanderado por los responsables de la alta dirección de la compañía, contribuyó a varios fines sociales apoyando a familias vulnerables, ayudando a ONG que usan los viajes como herramienta para el cambio social y colaborando con personas con discapacidad.

Los compañeros de Francia participaron en varias actividades que contribuyeron a aumentar el impacto social y medioambiental, por ejemplo, rehabilitando un refugio para mujeres y mejorando las condiciones de un centro de acogida de animales.

Nuestros compañeros en Alemania recaudaron fondos para ONG con las que mantienen una relación de colaboración a largo plazo, además de realizar tareas de limpieza del medioambiente.

Y en la India, nuestros compañeros participaron en actividades para promover la conciencia medioambiental y social, por ejemplo, creando material educativo sobre sostenibilidad para escuelas de su entorno y montando sillas de ruedas para personas con discapacidad.

Los voluntarios de Amadeus de todo el mundo demostraron su compromiso ayudando a sus comunidades con acciones positivas a través de actividades organizadas en sus respectivas sedes.

Nuestros socios Saving The Amazon, Save the Children y UNICEF también brindaron oportunidades a nuestro equipo humano para participar de forma activa.



Los empleados de Amadeus en todo el mundo aportaron su contribución en la quinta edición anual de nuestro Día del Voluntario Amadeus. Nuestro equipo humano destinó su tiempo a distintas acciones sociales, como actividades de voluntariado en bancos de alimentos e iniciativas con niños y niñas o personas con discapacidad. Muchas sedes de Amadeus participaron en actividades medioambientales, como plantar árboles o limpiar zonas de su entorno.

GRI 3-3 (Gestión del cliente)

Tecnología de los viajes inclusiva



Objetivo ambiental, social y de gobierno (ESG)

Accesibilidad digital:

Completar la evaluación sobre accesibilidad digital diseñada desde la base para las soluciones B2B en 2025

Garantizar que las soluciones B2C cumplen con los criterios de auditoría de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 (el 100 % de las nuevas soluciones B2C en 2025 y el 100 % de las soluciones B2C existentes en 2030)



En Amadeus, queremos que nuestras soluciones generen un impacto social positivo garantizando la accesibilidad digital y promoviendo los viajes inclusivos y conscientes a través de la tecnología.

Para lograrlo, nos esforzamos en ofrecer un acceso más inclusivo a nuestros productos y servicios, exploramos de qué forma la tecnología puede mejorar la experiencia de viaje de las personas con mayores necesidades y ayudamos a los viajeros a generar un efecto positivo en los medios de vida de las comunidades que los acogen en los destinos.

Garantizamos un acceso inclusivo a nuestros productos y servicios

Garantizar que todas las personas tengan acceso a nuestra tecnología es una de nuestras prioridades. Por este motivo, diseñamos y creamos productos digitales con los que todo el mundo, independientemente de su capacidad física, pueda interactuar de manera sustancial y equitativa.

En 2023, comenzamos a evaluar la accesibilidad digital de las soluciones de Amadeus trazando una correlación exhaustiva de nuestras aplicaciones B2C y su cumplimiento con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1. También estamos trabajando en un enfoque amplio que permita cumplir con la Ley Europea de Accesibilidad (EAA, por sus siglas en inglés) y con futuros escenarios.

Estos esfuerzos son importantes si queremos garantizar una experiencia positiva para usuarios diversos. Pero, además, el hecho de tener en cuenta la accesibilidad digital de forma predeterminada y sistemática podría aportar numerosos beneficios a todos los usuarios, no solo a las personas con discapacidad.

Esto incluye, por ejemplo, una mayor interacción y satisfacción de los usuarios, mejoras en la usabilidad y la funcionalidad, la oportunidad de contratar a personas con discapacidad, una mayor retención de clientes y la entrega de productos de mayor calidad a los clientes.

Desarrollamos soluciones para viajes inclusivos y conscientes

En consonancia con los esfuerzos que hemos dedicado a la innovación social para fomentar viajes más inclusivos y responsables, en 2023 empezamos a explorar cómo, a través de la tecnología, podríamos mejorar la experiencia de viaje de las personas con mayores necesidades, especialmente de aquellos viajeros que se sienten vulnerables o experimentan dificultades al viajar.

En primer lugar, queremos promover la accesibilidad en los viajes usando la tecnología para garantizar que el transporte, el alojamiento y los destinos sean accesibles para todas las personas, con independencia de sus limitaciones físicas o intelectuales, discapacidades o edad.

Para ello, hemos iniciado una evaluación que nos permitirá entender mejor las experiencias de viaje y las necesidades de las personas con discapacidad, empezando por nuestros propios viajes de negocios. El equipo de Group Travel Management de Amadeus ha puesto en marcha un programa de viajes de empresa inclusivos y accesibles en el que participa un grupo focal de compañeros de Amadeus con discapacidades para recabar *feedback* de primera mano sobre sus necesidades a la hora de viajar.

En 2023, también hemos iniciado un análisis del conjunto de datos del Registro de Nombres de Pasajero, que incluye códigos de servicio relacionados con discapacidades (p. ej., uso de silla de ruedas, problemas de visión, problemas auditivos, discapacidad intelectual) para identificar patrones en los viajes y el nivel de accesibilidad de los destinos. Nuestro objetivo es identificar ciertas situaciones prácticas en las que podamos ayudar a las personas con discapacidad a viajar mejor.

GRI 3-3 (Gestión del cliente)

Por otro lado, queremos asegurarnos de que todas las personas —indistintamente de sus capacidades, edad, cuerpo, género, identidad de género, etnia, religión, orientación sexual y situación socioeconómica— puedan viajar y disfrutar de todo lo que los viajes tienen por ofrecer.

Por ejemplo, nos hemos asociado con la *start-up* GeoSure para ofrecer valoraciones sobre seguridad para más de 65.000 ciudades y barrios de todo el mundo. Esta *start-up* ha incluido su interfaz de programación de aplicaciones (API) en el catálogo Amadeus for Developers y la API se ha integrado en algunas de las soluciones de Amadeus como, por ejemplo, Amadeus Hey!, un asistente de viaje digital todo en uno que permite a las agencias de viajes crear mejores experiencias de viaje. La API devuelve una puntuación de seguridad general de acuerdo a seis categorías:

- Seguridad para las mujeres
- Salud
- Amenazas físicas
- Hurto
- Libertad política
- Seguridad para la comunidad LGBTQIA+

Por último, también fomentamos la innovación social a través de los vehículos de innovación de Amadeus, como Lift y Nexwave.

Amadeus Lift es nuestro programa corporativo de innovación ascendente que permite desarrollar nuevas ideas a nuestro equipo humano. En 2023, implementamos una nueva línea de trabajo sobre ideas medioambientales, sociales y de gobierno (ESG) y se seleccionaron dos propuestas con impacto social relacionadas con los viajes accesibles y conscientes para iniciar una etapa de preincubación.

Sustainability Platform fue una de las ideas seleccionadas. Esta solución permitirá que los vendedores de viajes transformen los viajes en acciones sostenibles positivas para sus clientes. Ofrecerá información sobre métricas de sostenibilidad asociadas con un destino, así como la capacidad de actuar a nivel local a través de donaciones a proyectos sociales promovidos por ONG.

En 2022, inició su andadura Amadeus Nexwave, nuestro vivero y acelerador de empresas, y en 2023 incubamos la solución Loyalty for the Planet, que premia a los

viajeros corporativos cuando toman decisiones de viajes sostenibles y les empodera como agentes del cambio.

Ecosistema de los viajes inclusivo



Objetivo ambiental, social y de gobierno (ESG)

Mejorar las habilidades digitales de los profesionales de los viajes y el turismo:

+180.000

profesionales del sector formados en soluciones de Amadeus en 2025

Ayudar a las pequeñas empresas de viajes y turismo a prosperar:

+3.000

emprendedores de *start-ups* y pymes beneficiados con los servicios de Amadeus para desarrollar sus negocios hasta 2025

Empoderar a *start-ups* y pymes que promuevan los viajes y el turismo como motor de cambio positivo:

+100

start-ups y pymes que generen impacto apoyadas hasta 2025

El desarrollo de un ecosistema de los viajes innovador e inclusivo es un componente clave de la estrategia de Amadeus en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG). Por ello, invertimos en mejorar las competencias digitales de los profesionales de los viajes y el turismo y ofrecemos una gran variedad de programas específicos para *start-ups* y pymes, especialmente aquellas centradas en hacer de los viajes un motor de cambio positivo.

Fomentamos un sector de los viajes y el turismo inclusivo

En 2023, cerca de 60.000 personas —incluyendo agentes de viajes y profesionales del sector aéreo y hotelero, así como estudiantes de viajes y turismo— recibieron formación en soluciones de Amadeus a través de nuestros servicios de aprendizaje, que incluyen cursos de *e-learning* autodirigidos, guías y documentación en línea para los usuarios y formaciones guiadas por un instructor. Estas oportunidades

de formación, que Amadeus ofrece de forma gratuita en muchas ocasiones, son esenciales para promover la inclusión digital en nuestro sector. Amadeus también ha colaborado con más de 900 escuelas de viajes y turismo en casi 70 países para formar a estudiantes de todo el mundo.

Paralelamente, nuestros equipos prestaron apoyo a más de 1.000 *start-ups* del sector de la tecnología y los viajes a través de tres grandes programas de innovación para empresas emergentes:

1. **Amadeus for Developers**, que da acceso a las API de Amadeus para crear aplicaciones de alta calidad y lanzarlas al mercado rápidamente a través de su portal de autoservicio.
2. **Amadeus Launchpad**, que ayuda a las *start-ups* a crecer y desarrollarse con la tecnología y los servicios de consultoría de Amadeus.
3. **Amadeus Ventures**, nuestro programa de financiación estratégica para *start-ups*. Cada año evaluamos una media de 300 *start-ups* y, en 2023, adquirimos una participación minoritaria en CAPHENIA, un futuro productor de gas de síntesis, la materia prima para un combustible de aviación sostenible.

Más allá de las propuestas anuales que ofrecemos a *start-ups* y pymes, distintos altos cargos de Amadeus actuaron como mentores, miembros de jurado y ponentes en múltiples eventos para *start-ups* a nivel mundial para interactuar con actores clave en nuestro ecosistema.

Por ejemplo, Amadeus Launchpad organizó varias Amadeus Travel Tech Nights en 2023 para establecer contactos e intercambiar y compartir valiosas perspectivas sobre la industria con *start-ups*, innovadores y expertos en la industria de los viajes. Amadeus Launchpad también patrocinó la WTM Start-Up Pitch Battle en Londres, Reino Unido.

El ganador de la WTM Start-Up Pitch Battle compartió sus impresiones tras el evento:

“Ganar la *pitch battle* de *start-ups* afianza firmemente lo que hemos logrado hasta ahora; estamos deseando empezar a explorar oportunidades de crecimiento con Amadeus”.

Barry Klipp
CEO, InterLnkd



↑
Suzanna Chiu, Directora de Amadeus Ventures, comparte algunos consejos sobre cómo atraer inversores y expandir un negocio en una Amadeus Travel Tech Night.

Fomentamos un ecosistema de la innovación orientado a objetivos con Travel4Impact

Con el objetivo de apoyar a las pymes del sector de los viajes y el turismo para las que la sostenibilidad es un elemento crucial de su estrategia, también lanzamos la tercera edición de Travel4Impact en colaboración con IE University, una universidad de prestigio internacional especializada en los negocios. Travel4Impact ayuda a las pymes a prosperar y amplificar su impacto positivo.

En 2023, más de 30 fundadores y directores generales procedentes de África, Asia, Europa, Oriente Medio y la región del Pacífico se unieron a esta tercera edición. Se ofreció a los participantes formación, *mentoring* y oportunidades para establecer redes de contactos.

Los participantes establecieron un lenguaje común sobre asuntos clave relacionados con los viajes sostenibles y aprendieron sobre prácticas sostenibles, transformación digital, gestión *Lean* y *Agile*, turismo circular, colaboración, negociación y estrategias de comunicación eficaces.

Paralelamente, los integrantes de las dos ediciones anteriores de Travel4Impact, que ahora son miembros permanentes de la red, pudieron acudir a varias sesiones sobre cuestiones como prosperar en un mundo en constante cambio, la democratización de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, el pensamiento cinético y la hoja de ruta para alcanzar cero emisiones netas.

“Formar parte de Travel4Impact nos ha brindado la posibilidad, tanto a mí como a mi empresa Faroo, de conocer a una gran cantidad de operadores interesantes del sector del turismo de todo el mundo. Nuevos proyectos, ideas originales y coaliciones útiles son solo algunos de los increíbles resultados que han propiciado estas conexiones”.

Teresa Agovino
CEO, Faroo

Temario de formación y *mentoring* de la tercera edición de Travel4Impact

Aterrizaje y mentalidad común

Sesión 1 ¿Quién es quién?

Sesión 2 Creemos un lenguaje común sobre el turismo regenerativo

Narrativa

Sesión 3 ¿Cuál es mi relato?

Plan de acción, elementos clave y pasos

Sesión 4 ¿Cómo me desenvuelvo en el paradigma de la sostenibilidad?

Sesión 5 ¿Qué implicaciones tienen las tecnologías emergentes para el sector y cómo afectan a mi empresa?

Sesión 6 ¿Cómo puedo ser más eficiente en los procesos internos?

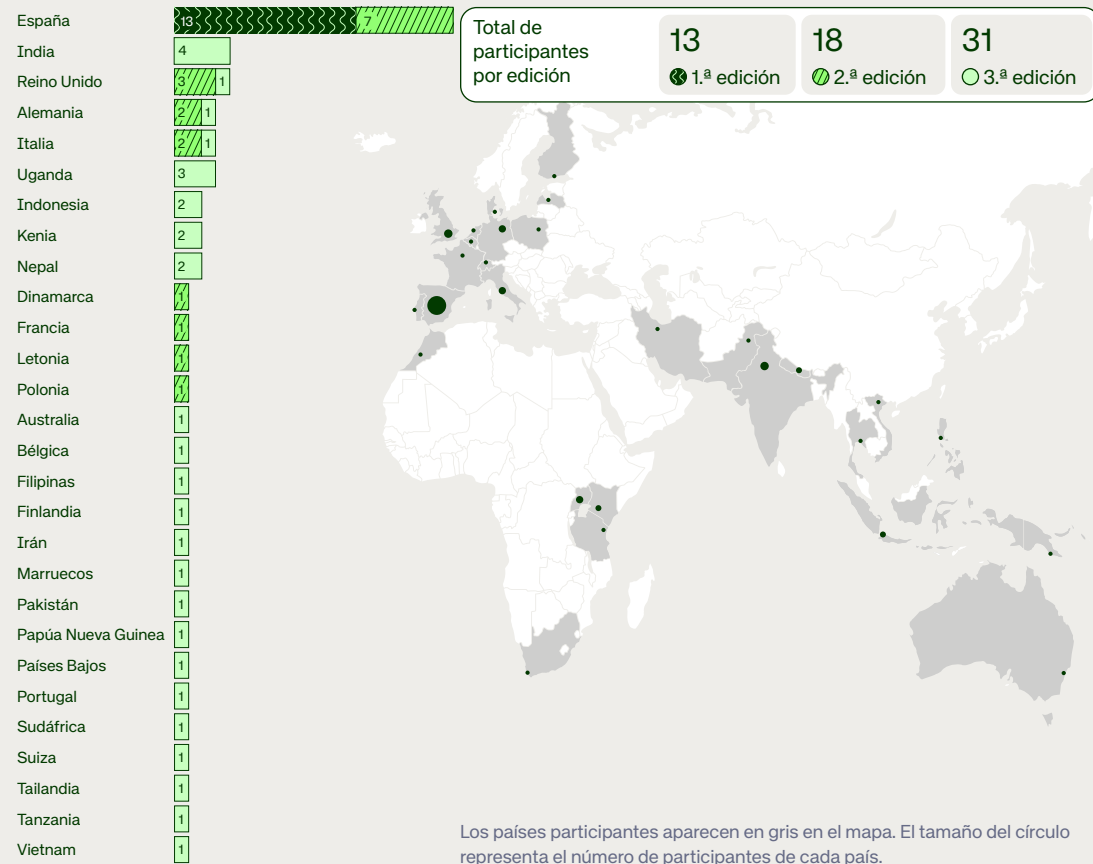
Sesión 7 ¿Qué principios de la economía circular puedo aplicar a mi pyme del sector de los viajes y el turismo?

Sesión 8 ¿Qué necesito y qué puedo ofrecer?

Construir un relato

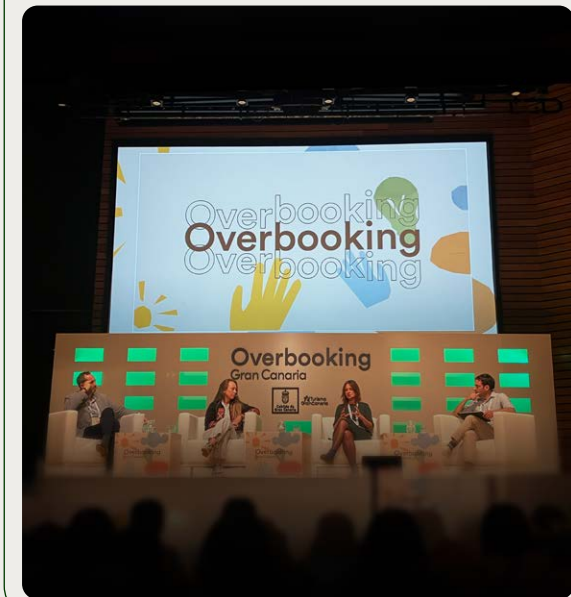
Sesión 9 Ahora... ¿Cómo cuento mi relato?

Distribución geográfica de los participantes de Travel4Impact por edición



Overbooking 2023

David Vidal Cabaleiro, Director de Customer Success Management, South Europe, Amadeus; Hissora Linse y Raquel Traba, cofundadoras de We Go Wild Travel (primera edición de Travel4Impact); e Iban Jaén, Director de Posada del Agua (segunda edición de Travel4Impact), hablan de Travel4Impact en Overbooking Gran Canaria, en noviembre de 2023.



Criterios y cifras de éxito

100 %

de las empresas de la red siguen operativas

88 %

de las personas encuestadas de la primera y segunda edición declaran que han mejorado su comprensión sobre cómo integrar la sostenibilidad en su estrategia empresarial

72 %

de las personas encuestadas de la primera y segunda edición declaran que han mejorado sus expectativas para el futuro de su empresa

Capítulo
08

Fomentamos la sostenibilidad ambiental

En este capítulo

- Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus 123
- Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental 133
- Colaboración en las iniciativas ambientales del sector 136
- Credenciales de sostenibilidad de Amadeus 138



↑
Bastian y Anne.
Oficinas de Amadeus en Niza, Francia.

GRI 3-3 (Cambio climático)

GRI 3-3 (Economía circular)

GRI 3-3 (Agua)

GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

En Amadeus, somos partícipes de la experiencia de viaje de millones de pasajeros cada día. Somos un proveedor tecnológico importante en el sector de los viajes y el turismo y reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir a su sostenibilidad. Nuestra estrategia ambiental se sustenta en tres pilares:

- 1. Responsabilidad.** Abordamos la eficiencia ambiental de nuestras operaciones.
- 2. Compromiso.** Apoyamos a nuestros clientes con nuestra propuesta de valor sostenible.
- 3. Colaboración.** Cooperamos con los grupos de interés del sector en iniciativas conjuntas de sostenibilidad.

En 2022, asumimos el compromiso de establecer objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas basados en la ciencia¹ para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los objetivos del Acuerdo de París. Esperamos obtener la validación de nuestros objetivos de SBTi durante el año 2024. Mientras tanto, anticipamos el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono² a 2025 en lugar de nuestro objetivo fijado inicialmente en 2030.

¹ La iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés) es una colaboración entre el CDP (anteriormente el Proyecto de Divulgación del Carbono), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Entre otras iniciativas, la SBTi presta asistencia técnica y recursos especializados a aquellas empresas que establecen objetivos basados en la ciencia con arreglo a los últimos avances científicos en materia climática.

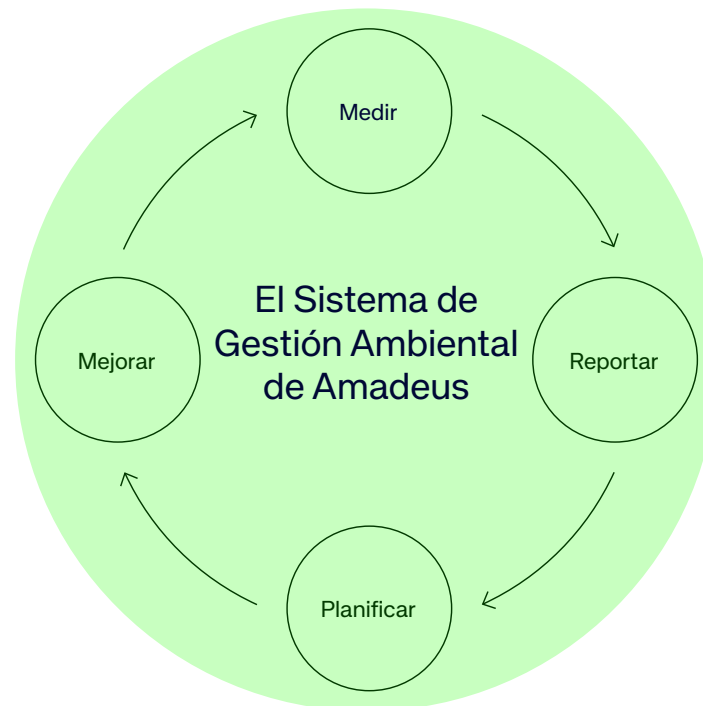
² En aras de la claridad, el objetivo de neutralidad en carbono hace referencia a nuestras emisiones de Alcance 1 y 2, pero no incluye las emisiones de Alcance 3. La compensación de carbono es una de las acciones que realizamos para alcanzar la neutralidad en carbono.

Eficiencia ambiental de las operaciones de Amadeus



El primer paso para abordar la sostenibilidad ambiental es comprender el impacto ambiental de nuestras operaciones y reducirlo tanto como sea posible.

Hemos estado supervisando el impacto ambiental de las operaciones de Amadeus desde 2009 a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (EMS, por sus siglas en inglés). Las principales fuentes de impacto en nuestras operaciones son la actividad de procesamiento de datos y el uso de los edificios de oficinas en todo el mundo.



GRI 3-3 (Cambio climático)

GRI 3-3 (Economía circular)

GRI 3-3 (Agua)

GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

Sistema de Gestión Ambiental de Amadeus (EMS)

El Sistema de Gestión Ambiental (EMS) de Amadeus es la herramienta que utilizamos para medir, reportar y mejorar de manera continua el rendimiento ambiental de nuestras operaciones, así como para identificar buenas prácticas. Su alcance y precisión se han mejorado con regularidad para que sean acordes a la evolución de la empresa y a las directrices externas de elaboración de informes.

Aspectos materiales del EMS

El EMS de Amadeus identificó cinco aspectos materiales basándose en la relevancia de cada elemento, nuestra capacidad de influir en los resultados y las expectativas de los grupos de interés en relación con la implicación y la transparencia de la información reportada.

1. **Uso de la energía.** La electricidad es el componente más importante de nuestro uso de energía. Medimos el consumo eléctrico por separado en nuestro Centro de Datos y en nuestros edificios de oficinas.
2. **Emisiones de CO₂.** Seguimos las normas del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP)³ para reportar las emisiones de CO₂. En 2022, nos comprometimos a establecer objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas basados en la ciencia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Como parte de este ejercicio, hemos ampliado la información de nuestras emisiones de Alcance 3 para cubrir completamente todas las categorías relevantes enumeradas en el GHGP. En enero de 2024, presentamos nuestros objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas en el marco de la iniciativa SBTi para su validación.

³ El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los Gobiernos y las empresas para comprender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. El GHGP clasifica las emisiones en tres alcances. Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero procedentes de fuentes propiedad de la empresa. Alcance 2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero procedentes del uso de electricidad. Alcance 3: emisiones liberadas por terceros como consecuencia del uso de sus servicios, por ejemplo, las emisiones de los proveedores de viajes de negocios.

3. **Consumo de papel.** Utilizamos impresoras mediante tarjeta identificadora personal para calcular la cantidad de papel utilizado. Estos sistemas automatizados permiten un control exacto y facilitan la identificación de aspectos por mejorar.
4. **Consumo de agua.** El uso del agua en Amadeus se divide en tres categorías: uso general en edificios de oficinas, riego de zonas verdes y refrigeración de equipos de tecnología informática.
5. **Generación de residuos.** En nuestras instalaciones generamos residuos por las cocinas y por el uso general de las oficinas. Las empresas de reciclaje y gestión de residuos que prestan servicio a Amadeus son las principales fuentes de información para reportar los residuos.

Ámbito geográfico del EMS

Amadeus cuenta con más de 100 oficinas en todo el mundo. Algunos de estos centros de trabajo son pequeños y resulta ineficiente medir e informar del impacto de todos ellos de manera directa. Por ello, hemos adoptado un enfoque pragmático según el cual informamos de las mediciones directas en 14 de nuestras mayores sedes (que representan más del 68 % del equipo humano total de Amadeus en todo el mundo) y luego realizamos una estimación del impacto de las sedes restantes, basada en los factores medios de consumo de esas 14 sedes. Esta metodología, que se empezó a aplicar en 2018 y permitió ampliar el alcance de la información reportada al 100 % de nuestro impacto, ha sido validada externamente.

Las 14 sedes incluidas en la información directa de nuestro Sistema de Gestión Ambiental son las siguientes: Niza (Francia), Bangalore (India), Miami, FL (EE. UU.), Erding (Alemania), Madrid (España), Londres (Reino Unido), Bad Homburg (Alemania), Bangkok (Tailandia), Sidney (Australia), París (Francia), Singapur, Manila (Filipinas), Portsmouth, NH (EE. UU.) y San José (Costa Rica).

GRI 3-3 (Cambio climático)

Procesamiento de datos y desarrollo de software

El uso de energía de nuestro Centro de Datos es el elemento más importante del impacto ambiental de Amadeus, ya que representa más de la mitad del uso total de energía de Amadeus en todo el mundo. Nuestra estrategia para minimizar el impacto ambiental del procesamiento de datos y desarrollo de *software* incluye los siguientes elementos principales:

- **Eficiencia energética.** Utilizamos certificaciones específicas de la industria, como la norma EN 50600,⁴ que renovamos en 2023 y es válida hasta 2026, y métricas como el índice de efectividad del uso energético (PUE).⁵ Durante los últimos seis años, el PUE de nuestro Centro de Datos se ha reducido de 1,34 en 2018 a 1,30 en 2023. Según la última encuesta del Uptime Institute, el índice de PUE promedio en 2023 fue de 1,58.⁶ Desde 2010, el Centro de Datos de Amadeus tiene la certificación de eficiencia energética de TÜV SÜD por su suministro de energía, sus procesos de refrigeración y control climático y sus equipos tecnológicos, así como por sus procedimientos de compras, instalación y desinstalación, tras un exhaustivo análisis de nuestra infraestructura. La certificación se ha ido renovando posteriormente cada tres años y la que tenemos en la actualidad es válida hasta el final de 2024. Mejorar todavía más la eficiencia energética de nuestro Centro de Datos de forma significativa exigiría importantes inversiones de infraestructura, y esto es algo que lograremos con nuestra migración progresiva a la nube.
- **Migración a la nube,** que esperamos que mejore los resultados medioambientales de las operaciones de Amadeus de varias formas: aumentando la eficiencia mediante diseños avanzados de la infraestructura del Centro de Datos, gestionando los picos de carga de forma más eficiente y reduciendo el desperdicio de recursos informáticos al mejorar el ajuste entre la demanda y la capacidad de los servidores. En general, se reduce el impacto ambiental por transacción procesada.
- **Iniciativas de ingeniería de software sostenible,** que suponen una mejora continua de la energía y el *hardware* a través de un proceso sistemático de interacción con nuestros desarrolladores, midiendo el rendimiento, identificando áreas de mejora e impulsando cambios.
- **Uso de mecanismos basados en el mercado** para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que no hayamos podido eliminar con las iniciativas mencionadas anteriormente. Esto incluye el uso de compensación de carbono y Garantías de Origen⁷ de energías renovables. Estos mecanismos nos han ayudado a cumplir con nuestra política de crecimiento neutral en carbono instaurada en 2016 en toda la empresa. Además, gracias al uso de Garantías de Origen, el Centro de Datos de Amadeus ha sido una infraestructura neutral en carbono desde 2019.

➤ Para más información, consulte “Tecnologías verdes y eficiencia energética”, pág. 91.

4 La norma EN 50600 es un estándar europeo para centros de datos que proporciona especificaciones para la planificación, construcción y funcionamiento de centros de datos. Los requisitos de la norma EN 50600 se enfocan principalmente a la seguridad física y la disponibilidad.

5 El índice de efectividad del uso energético (*Power Usage Effectiveness*, PUE) es un parámetro habitual para medir la eficiencia energética de los centros de datos. El PUE se calcula dividiendo la energía total que entra en el centro de datos por la energía utilizada para ejecutar la infraestructura informática dentro de este. Cuanto más se aproxime a 1 el PUE, más eficiente será el centro de datos.

6 Uptime Institute (septiembre de 2023). *Uptime Institute Global Data Center Survey 2023*.

7 Una Garantía de Origen es una etiqueta ecológica de la UE que garantiza que la electricidad se ha producido a partir de fuentes de energía renovable. Las Garantías de Origen se comercializan como mercancías.

- GRI 3-3 (Cambio climático)
- GRI 305-1
- GRI 305-2
- GRI 305-3
- GRI 305-4
- GRI 3-3 (Economía circular)
- GRI 3-3 (Agua)
- GRI 303-1
- GRI 303-2
- GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

Objetivos y resultados medioambientales

Los cinco aspectos materiales del EMS (energía, emisiones de CO₂, papel, agua y residuos) se evalúan en términos absolutos y relativos, teniendo en cuenta (1) el número de empleados, (2) el número de transacciones de viajes procesadas —para medir la eficiencia energética del Centro de Datos— y (3) los ingresos generados. Estos indicadores se han supervisado desde 2009, lo que nos ha permitido usar registros de datos históricos para analizar tendencias y definir objetivos.

Objetivos a corto plazo

Desde que se creó el EMS de Amadeus en 2009, hemos mantenido una política de mejora continua para los cinco aspectos del EMS que ha resultado todo un éxito. Por ejemplo, el uso de electricidad por empleado ha pasado de 4.786 kWh/FTE en 2009 a 2.121 kWh/FTE en 2023.

A principios de enero de 2024, presentamos nuestra propuesta de reducción de emisiones a corto plazo y de cero emisiones netas a la iniciativa SBTi. Paralelamente, mantenemos nuestro objetivo de neutralidad en carbono para 2025 (emisiones de Alcance 1 y 2), que tenemos previsto alcanzar mediante una mejora continua de la eficiencia de nuestras operaciones y, para aquellas emisiones que no podamos evitar, con el uso de créditos de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas, o bien con créditos del nuevo mecanismo equivalente estipulado en el artículo 6.4 del Acuerdo de París.

En lo que respecta a nuestro compromiso con la iniciativa SBTi, en 2023 concluimos nuestro inventario completo de emisiones, que incluye todas las categorías pertinentes de Alcance 3.

	2022*		2023		Objetivos y resultados en 2023	
	Brutas	Compensadas	Brutas	Compensadas	Brutas	Netas
Emisiones de CO₂ (t)						
Alcance 1.						
Emisiones directas de combustibles fósiles	1.493	374	1.427	764	<1.493 ✔	<663 ✔
Alcance 2 (basadas en el mercado).						
Emisiones indirectas de la electricidad adquirida**	11.378	2.697	13.339	7.138	<11.378 ✘	<6.201 ✔
Alcances 1 y 2 por empleado (kg)	759	181	793	424	<759 ✘	
Alcance 3.						
Emisiones indirectas de otras fuentes	228.829	8.389	235.447	9.589		

* Las cifras de Alcance 1 y 2 de 2022 se han reformulado al revisar nuestros cálculos del inventario de emisiones de CO₂ a fin de validar nuestros objetivos de reducción de emisiones de carbono con SBTi. El cambio en las emisiones de Alcance 1 se debe a un cálculo más detallado por país. Las emisiones de Alcance 1 reportadas en 2022 fueron 1.600 t, es decir, la reformulación implica una reducción del 6,7 %. El cambio en las de Alcance 2 se debe a un cálculo más detallado por país y al uso de factores de conversión residuales, si se disponía de ellos, a fin de seguir de forma más precisa la metodología basada en el mercado. Alcance 2 reportado en 2022: 11.552 t, es decir, la reformulación implica una reducción del 1,5 %. Los objetivos para 2023 se han ajustado de forma correspondiente.

** Las emisiones de Alcance 2 basadas en el mercado se han calculado aplicando el factor de emisión residual asociado a la matriz eléctrica de cada país, cuando estaba disponible; para aquellos países que no disponían de un factor de emisión residual, aplicamos los últimos promedios actualizados por país publicados por la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés) en su conjunto de datos IEA Emissions Factors 2023.

GRI 3-3 (Cambio climático) GRI 302-3

Emisiones de CO ₂ (Alcance 3)*	2022**	2023
1. Bienes y servicios adquiridos	141.412	136.301
2. Bienes de capital	7.215	18.119
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o 2)	8.556	8.875
4. Transporte y distribución ascendentes	43	29
5. Residuos generados en las operaciones	122	22
6. Viajes de negocios	8.449	9.589
7. Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	5.167	5.507
8. Arrendamientos ascendentes	655	655
Emisiones ascendentes totales de Alcance 3	171.619	179.096
11. Uso de productos vendidos	56.770	55.930
15. Inversiones	441	420
Emisiones descendentes totales de Alcance 3	57.211	56.350
Alcance 3 total	228.829	235.447

* 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.

** Las cifras de 2022 se han reformulado tras revisar nuestro inventario de emisiones de CO₂ en relación con nuestros cálculos del SBTi. La variación en los Alcances 1 y 2 combinados es del 2,1 % en comparación con las cifras reformuladas de 2022, mientras que el Alcance 3 varía significativamente más, puesto que no se incluyó la mayoría de categorías de Alcance 3.

En 2023, nuestras emisiones brutas de Alcance 1 disminuyeron un 4 % y las de Alcance 2 aumentaron un 17 %, en parte debido a una mayor presencia de nuestra plantilla en nuestras oficinas. Este incremento generalizado en las emisiones brutas de Alcance 1 y 2 se ha mitigado con la compra de:

- 7.902 Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) de proyectos del Mecanismo de Desarrollo Limpio⁸ (MDL) de las Naciones Unidas para avanzar en nuestra transición hacia la neutralidad en carbono (Alcances 1 y 2) en 2025.

8 El Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas es uno de los mecanismos basados en el mercado definidos en el Protocolo de Kioto. El MDL facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE). Una unidad de RCE equivale a la reducción de una tonelada de CO₂. Los mecanismos basados en el mercado de las Naciones Unidas definidos en el Protocolo de Kioto estimulan el desarrollo sostenible, reducen las emisiones de una forma rentable y facilitan que el sector privado contribuya a los esfuerzos para reducir las emisiones.

- Garantías de Origen de energías renovables para evitar la liberación de 22.800 toneladas de emisiones de CO₂ en nuestro Centro de Datos.
- Adicionalmente, por lo que se refiere al Alcance 3, adquirimos 9.589 RCE para compensar nuestras emisiones en viajes de negocios.

La tabla que aparece a continuación muestra el uso que realizamos de la electricidad, nuestros objetivos a corto plazo y nuestros resultados.

Los resultados medioambientales de Amadeus en 2023 estuvieron marcados por tres elementos principales. En primer lugar, al igual que el año pasado, la migración progresiva a la nube es —y lo será todavía más en el futuro— un componente fundamental para que nuestras operaciones sean más eficientes energéticamente en los próximos años.

En segundo lugar, algunas métricas de nuestro negocio crecieron de forma significativa (los ingresos en un 21 %, la plantilla en un 10 % y las transacciones facturadas en un 23 %). A pesar de este elevado crecimiento, hemos sido capaces de reducir el consumo general de electricidad en un 2 % hasta los 103,4 GWh. Esto se debe a la eficiencia de nuestras actividades de procesamiento de datos y a la implementación continua e intensiva de medidas de eficiencia en el uso de la energía y los recursos. Algunas de estas iniciativas se enumeran en la infografía de la página siguiente.

En tercer lugar, nos hemos fijado unos objetivos generales más ambiciosos en cuanto a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG), y muchas de nuestras instalaciones están intensificando las medidas de eficiencia ecológica relacionadas con distintos ámbitos, como los desplazamientos laborales, el teletrabajo, la gestión de residuos o el uso del agua. A este respecto, cabe destacar que nuestra iniciativa Green IT y la comprometida respuesta de nuestra comunidad de ingeniería han sido muy alentadoras.

	2022	2023	Objetivos y resultados de 2023	
Uso de energía en edificios de oficinas (MWh)	41.623	39.527	<41.623	-5,0 % ✓
Uso de energía en nuestro Centro de Datos (MWh)	63.977	63.895	<63.977	-0,1 % ✓
Uso de energía total por ingresos (MWh/millón de euros)	23,5	19,0	-	-19,2 %

GRI 305-5

GRI 3-3 (Economía circular)

GRI 306-2

GRI 3-3 (Agua)

GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 3-3 (Uso de equipo informático y otros recursos)

Eficiencia energética y emisiones de CO₂

- Uso de interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento.
- Reducción del tiempo que las luces permanecen encendidas tras la detección de movimiento. Sustitución de bombillas incandescentes por LED.
- Inclusión de cláusulas de rendimiento energético en nuestros contratos con los proveedores, como en nuestras oficinas de Niza.
- Apagado automático de las luces a determinadas horas.
- Planificación exacta de la superficie abarcada por cada interruptor.
- Renovación de nuestros edificios de oficinas para que tengan mayor eficiencia energética.
- Instalación de células fotovoltaicas en las cubiertas.
- En nuestra oficina de Londres, el sistema de iluminación LED regula la intensidad de la luz artificial en función de la luz natural disponible, y los paneles fotovoltaicos del tejado produjeron más de 59.000 kWh en 2023.
- En Erding se han implementado varias medidas para reducir el consumo de gas, incluyendo una mejora del sistema solar para calentar el agua, la renovación de los quemadores de gas y el sistema de control de la calefacción, lo que ha redundado en un ahorro del 20 % en el uso de gas en comparación con 2021.
- Uso de Garantías de Origen de energías renovables en nuestro Centro de Datos en Alemania, con un ahorro de 22.800 toneladas de CO₂ en 2023.
- Uso de medios de transporte compartido en nuestras oficinas de mayor tamaño como Bangalore, con una reducción anual estimada de más de 600 toneladas de CO₂. Nuestras oficinas en Niza ofrecen un servicio de lanzadera entre las principales instalaciones para reducir nuestra huella de CO₂ y la congestión del tráfico.
- Compra de productos y servicios a proveedores que garanticen la neutralidad en carbono.
- Lanzamiento de campañas de sensibilización para promover el consumo austero de energía.
- Instalación de un sistema de interfaz DALI (*Digital Addressable Lighting Interface*) para optimizar el control de la iluminación en nuestro edificio de Niza.
- Mejora del aislamiento térmico, renovación de las unidades de tratamiento de aire para la recuperación de energía e instalación de bombas de calor en la cubierta en nuestro edificio de Niza. Reducción estimada de más de 530 MWh al año.
- Fomento de los desplazamientos en modos de transporte sin combustible fósil en Londres mediante aparcabicis para el personal de la empresa y la instalación de puntos de carga para bicicletas eléctricas.
- Lanzamiento de iniciativas para reducir el impacto de los viajes de negocios, incluyendo la compensación del 100 % de las emisiones de los vuelos mediante Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE) del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL); la compra de cantidades limitadas de combustibles alternativos sostenibles (SAF) en colaboración con programas de aerolíneas; y la promoción de hábitos de austeridad en los viajes, por ejemplo, compartiendo los traslados entre los empleados.

Generación de residuos y economía circular

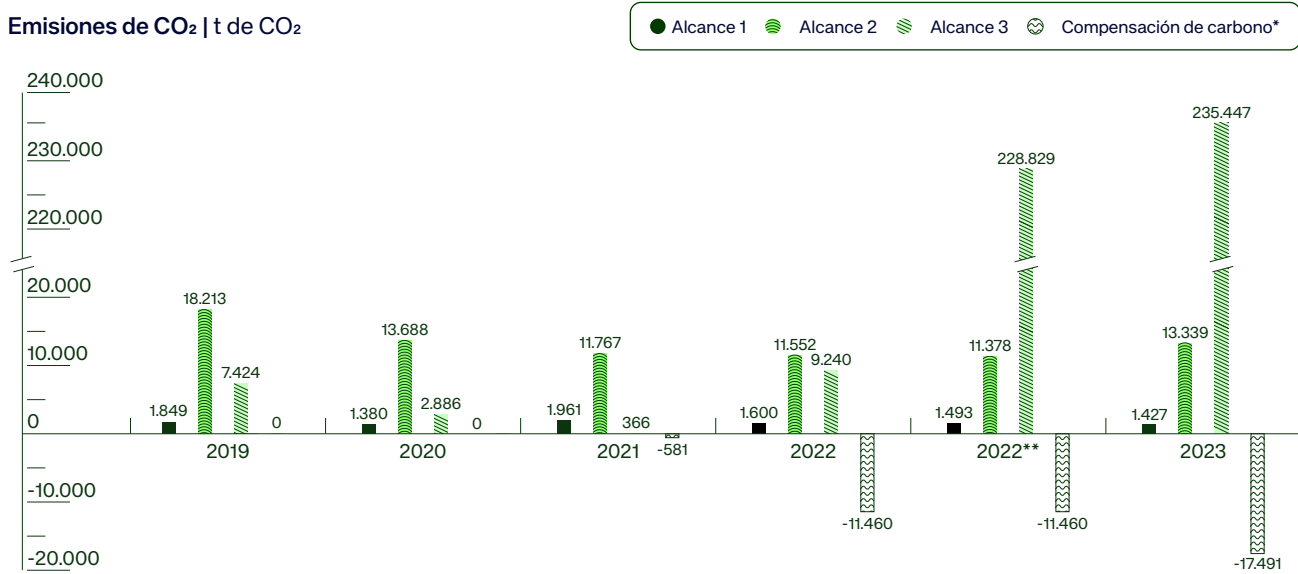
- Aplicación a nivel mundial de sistemas de impresión mediante tarjeta identificadora personal que reducen el uso de papel, además de tener otros beneficios como la mejora de la confidencialidad. Esta ha sido la iniciativa que ha tenido más éxito para reducir el papel en general.
- Configuración por defecto de todas las impresoras para imprimir a doble cara y en blanco y negro.
- Uso de papel reciclado cuando sea posible.
- Envío del papel usado para su reciclaje.
- Generalización de la firma electrónica para los contratos, lo que reduce considerablemente las copias impresas en papel, el uso de servicios de mensajería y el tiempo total que se tarda en revisar y firmar documentos.
- Puesta en práctica de iniciativas globales en el ámbito del *marketing* para reducir el uso de papel en la publicidad, utilizando en su lugar medios digitales.
- Instalación de infraestructuras adecuadas para fomentar la separación de los residuos.
- Sustitución de las papeleras individuales en cada puesto de trabajo por cubos compartidos para reducir los residuos.
- Eliminación del uso del plástico en la medida de lo posible. Sustitución de vasos de plástico y papel de un solo uso por tazas reutilizables de cristal o cerámica, incentivada mediante descuentos en sedes como Londres o Madrid.
- Colaboración con proveedores externos para mejorar su medición y gestión.
- Donación y reciclaje de mobiliario de oficina y equipos electrónicos.
- Eliminación progresiva de los teléfonos fijos.

Consumo de agua

- Instalación de grifos con sensores de movimiento, reguladores de flujo de agua y aireadores en los baños para optimizar el consumo.
- Uso de sistemas de riego por goteo y plantas con bajo consumo de agua.
- Uso de lavavajillas eficientes en las cocinas.
- Instalación de unidades de detección de fugas para reducir la pérdida de agua.
- Uso de sistemas condensadores avanzados para evitar malgastar agua en el sistema de refrigeración a causa de la condensación.
- En algunas sedes, como Sídney, se recoge el agua de la lluvia desde la azotea con varios fines.
- Instalación de urinarios sin agua en nuestras oficinas en Londres, con un ahorro de agua anual estimado de más de 2.100 m³.
- Renovación de las bombas de agua, que ha producido una mejora de la eficiencia energética con ahorros estimados de 1.000 m³ de agua y 70 MWh en nuestra sede de Niza.

GRI 302-4

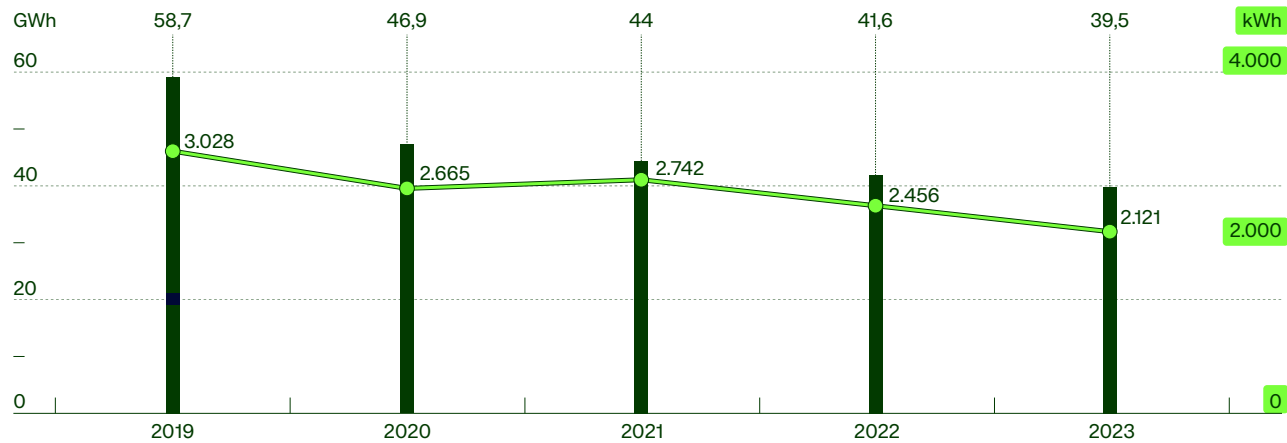
Emisiones de CO₂ | t de CO₂



* Hemos utilizado Reducciones Certificadas de Emisiones de proyectos del MDL de las Naciones Unidas.

** Las cifras de 2022 se han reformulado de acuerdo con nuestro ejercicio de SBTi. Esto comprende la realización de un inventario completo de las emisiones de Alcance 3, evaluando todas las categorías pertinentes de Alcance 3.

Electricidad



GRI 302-4

Objetivos a largo plazo

La política de mejora continua que establecimos hace más de 10 años ha dado notables resultados con el paso del tiempo. Por ejemplo, hemos reducido en más del 50 % la energía utilizada por empleado y en más de un 80 % el papel total utilizado anualmente.

En materia de cambio climático, en 2016 implementamos una política de crecimiento neutral en carbono que hemos mantenido desde entonces, gracias, en gran parte, a la aplicación de medidas de eficiencia energética en nuestro Centro de Datos y al uso de Garantías de Origen de energías renovables.

En 2022 nos comprometimos a anticipar la fecha para alcanzar la neutralidad en carbono desde el objetivo inicial de 2030 a 2025. Este objetivo incluye las emisiones de Alcance 1 y 2, y los planes para lograr este objetivo se basan principalmente en el uso de energía renovable, la migración progresiva a la nube y el uso de compensación de carbono como último recurso, en caso de que el objetivo no pudiera lograrse con las otras iniciativas.

A principios de 2024, presentamos un inventario completo de emisiones, así como los objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas, a la iniciativa SBTi para su validación. Esperamos obtener la validación a lo largo del año, lo que nos permitirá sentar las nuevas bases para nuestros objetivos de reducción de emisiones.

Objetivos climáticos de Amadeus

Operaciones neutras en carbono para 2025*

Compromiso de establecer objetivos basados en la ciencia a corto plazo y de cero emisiones netas

* Este objetivo será sustituido por los objetivos de SBTi una vez se hayan validado.



Proyecto Helios

Nuestra mayor sede del mundo, ubicada en Niza (Francia), se embarcó en un proyecto a largo plazo para reducir su consumo energético global y aumentar el uso de la energía renovable.

La implicación y el compromiso de los empleados son los principales elementos que caracterizan al proyecto Helios. El proyecto está impulsado por más de 50 voluntarios de entre nuestros más de 4.500 ingenieros en Niza y está dirigido por el Presidente de Amadeus Francia, Denis Lacroix.

Tras realizar una exhaustiva evaluación, en 2023 por fin dieron comienzo muchas de las iniciativas identificadas, entre las cuales destacan: sustitución de los equipos de climatización para mejorar la eficiencia en uno de los edificios principales, instalación de ventanas de doble vidrio, mejora del aislamiento de las cubiertas en los edificios donde se identificó una pérdida de calor significativa mediante termografía, aplicación de pintura reflectante en las cubiertas para reducir el uso de aire acondicionado o perforaciones para geotermia tras realizar un test de respuesta térmica.

“La mayoría de iniciativas identificadas en la fase de evaluación del proyecto Helios han arrancado en 2023. Estamos entusiasmados por la labor realizada en Helios y muy orgullosos de ver unos primeros resultados muy prometedores. La sostenibilidad es un viaje y esperamos continuar avanzando”.



Denis Lacroix
Senior Vice President, Core Shared Services R&D, Amadeus



GRI 302-4

La iniciativa Green IT

La iniciativa Green IT se puso en marcha en 2022 y ha crecido de forma considerable en 2023. Este programa tiene por objetivo convertir los principios del *software* ecológico en la piedra angular de nuestras prácticas de ingeniería para optimizar la eficiencia en el uso de energía y carbono de nuestras operaciones tecnológicas y *software*. Los cuatro ejes de trabajo en Green IT son los siguientes: (1) sensibilizar sobre la sostenibilidad en la comunidad de ingeniería de Amadeus; (2) implicar a nuestra plantilla con pautas concretas y prácticas para el desarrollo de *software* ecológico a lo largo de todo el ciclo de vida; (3) implementar herramientas y métricas para medir las emisiones de carbono de nuestro *software* y la madurez de nuestras prácticas en tecnologías verdes; (4) fomentar y promover acciones orientadas a optimizar nuestra eficiencia.

Aspectos destacados de Green IT en 2023:

- 1.800 miembros de nuestra comunidad de ingeniería asistieron a los talleres de formación de Climate Fresk,* elevando el número total de participantes a 3.200 (aproximadamente un 40 % del personal de ingeniería).
 - 84 representantes clave de la comunidad de ingeniería formados específicamente en los principios de arquitectura de *software* ecológico.
 - Participación en el Día Mundial de la Limpieza Digital, con campañas de sensibilización sobre la huella ambiental del entorno digital y un llamamiento a todos los empleados para que realicen una limpieza digital de su entorno de trabajo.
 - Prueba de concepto del *software* Carbon Footprint Engine de Amadeus. Una vez desplegado en nuestros sistemas, este motor basado en las especificaciones sobre intensidad de carbono en el *software* de la Green Software Foundation** nos permitirá capturar la eficiencia en el uso de carbono de nuestras aplicaciones de *software*, basándonos en telemetría en tiempo real y conjuntos de datos sobre el consumo energético y la intensidad de carbono de la red eléctrica. Gracias a este motor, acompañado de soluciones de análisis de código que actualmente estamos explorando, podremos establecer planes y objetivos de optimización.
- Continuación de nuestra colaboración con la Green Software Foundation, especialmente con una participación activa en el proyecto de código abierto Impact Engine Framework.
 - Lanzamiento de la primera campaña de tecnología ecológica para fomentar y promover los proyectos de optimización de la eficiencia energética. Esta campaña pretende ser un detonante cultural para proponer buenas prácticas e inspirar a la comunidad de ingeniería. Entre los proyectos elegidos para ser implementados, el *logathon*, por ejemplo, fue un evento concebido para concienciar sobre la importancia de una buena gestión de los archivos de registro (*logs*) y la limpieza.
 - Optimización de las salas de almacenamiento de datos en nuestras instalaciones de Niza: los ajustes de parámetros técnicos en el alojamiento de los servidores físicos dieron lugar a una disminución media de su consumo energético de un 15 %, mientras que la optimización del espacio físico permitió reducir una cantidad estimada de 100 MWh al año.
 - Programa de recompra de equipo informático que permite a los empleados adquirir portátiles, tabletas o teléfonos móviles de la empresa, alargando la vida de los equipos. El programa de recompra se ofrece en 85 oficinas de Amadeus y tiene un índice de satisfacción del 98 % por parte de los usuarios.

* Los talleres “El Mural del Clima” son talleres educativos y colaborativos de tres horas de duración que invitan a los participantes a pensar sobre las causas y consecuencias del cambio climático. “El Mural del Clima” es un proyecto de la ONG Climate Fresk que fomenta la educación climática y una visión común del desafío que supone el cambio climático.

** La Green Software Foundation (GSF) es una fundación creada por Microsoft, GitHub, Accenture y otras empresas tecnológicas que explora la ingeniería de *software* ecológico y desarrolla un ecosistema de confianza de estándares, herramientas y buenas prácticas para el *software* ecológico.

“En 2023, Green IT ha incrementado su influencia cultural de forma palpable, implicando a un 40 % de la comunidad de ingeniería a través de talleres como el de Climate Fresk, mientras que 84 representantes clave recibieron formación sobre arquitectura de tecnología ecológica y muchos otros participaron activamente en iniciativas como el *logathon* y el ciclo de programas Tech para fomentar los principios de tecnología ecológica”.



Virginie Corraze
Associate Director, Engineering Quality & Sustainability, Amadeus

Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental



El desarrollo de soluciones tecnológicas que ayuden a nuestros clientes a ser más sostenibles es una parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad y una motivación para contribuir con nuestra aportación a una industria de los viajes más sostenible. Cuantitativamente, esto es mucho más relevante que cualquier iniciativa que aborde el impacto directo de nuestras operaciones.

En 2023, Amadeus invirtió 1.147,80 millones de euros (brutos) en proyectos de I+D. Desarrollamos soluciones tecnológicas que ayudan a mejorar la eficiencia operativa de los clientes, y esta mejora lleva asociada en muchos casos mejoras de la eficiencia ambiental. Las ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus se extienden a un amplio abanico de grupos de interés del sector, entre los que se incluyen las aerolíneas, los aeropuertos, los viajeros y las ciudades.

En 2023, hemos avanzado en el desarrollo de servicios transversales que cubren la visualización y la compensación de emisiones. El alcance de la visualización de emisiones abarcará un amplio espectro de segmentos del sector de los viajes, como vuelos, ferrocarriles, coches y alojamiento. La arquitectura de la solución nos permitirá extraer y agregar datos de distintas fuentes de información sobre sostenibilidad. Estos puntos de datos de emisiones se utilizarán posteriormente para distintas interfaces y áreas de productos e irán directamente a los *front-ends* y *back-ends* de los vendedores de viajes. También ofreceremos a los viajeros la posibilidad de compensar sus emisiones y, para ello, emplearemos proyectos de compensación de varios proveedores.

Asimismo, como parte del marco de innovación de Amadeus (Lift), hemos introducido por primera vez una ruta específica para dar cobertura al nuevo objetivo ESG de Amadeus e incubar ideas relacionadas con este ámbito. Creemos que la innovación es una fuerza transformadora con gran potencial y hemos animado a nuestro equipo humano a que proponga ideas con el objetivo de generar un impacto positivo social y medioambiental en las personas, los lugares y el planeta.

En junio, anunciamos una inversión en Caphenia, un futuro productor de gas de síntesis, la materia prima para el combustible de aviación sostenible (SAF, por sus

siglas en inglés). Esta empresa alemana ha desarrollado un modelo muy innovador para producir SAF de una forma más asequible y escalable. La decisión se enmarca en el compromiso general de Amadeus de apoyar al sector en su camino hacia los viajes sostenibles. Esta inversión nos aportará una perspectiva más amplia de los desafíos que tiene por delante el sector del SAF y permitirá a la compañía seguir explorando el rol que puede desempeñar en este elemento clave en la transición a las cero emisiones netas en 2050.

Adoptamos un enfoque holístico con el objetivo de lograr mejoras medioambientales en las cinco fases del ciclo de viaje.

1. **Inspiración.** Mediante avanzados algoritmos que estiman la demanda y analizan los riesgos de alteración de los servicios, Amadeus Sky Suite ayuda a las aerolíneas a tomar decisiones fundamentales relacionadas con las redes de aerolíneas, las frecuencias de vuelo y los equipos, reduciendo así el uso de recursos (combustible, aeronave, infraestructura aeroportuaria, etc.) por pasajero transportado. Asimismo, en algunas de las plataformas de distribución de Amadeus se incluye información sobre las emisiones estimadas de CO₂ por cada vuelo de pasajeros. La fuente de información para las estimaciones de emisiones es la calculadora de carbono de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y tenemos previsto cubrir otras fuentes y medios de transporte.
2. **Reserva.** 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. Nuestra herramienta de reservas corporativas, Cytric, incorpora funciones de sostenibilidad, como aplicar políticas de sostenibilidad de empresas o ayudar a los viajeros a tomar decisiones informadas comparando, por ejemplo, opciones de viajes aéreos y ferrocarril, filtrando por emisiones de carbono.
3. **Antes del viaje.** Amadeus Airport Sequence Manager permite mejorar la planificación de los movimientos de aeronaves en las pistas de los aeropuertos y proporciona una sofisticada asignación de franjas horarias para las aeronaves, lo que ayuda a los aeropuertos y a las aerolíneas a reducir el impacto ambiental al minimizar la cantidad de tiempo que las aeronaves pasan rodando por la pista. Si se implementaran estas soluciones en los principales aeropuertos de la Conferencia Europea de Aviación Civil, la Unión Europea estima que se ahorrarían

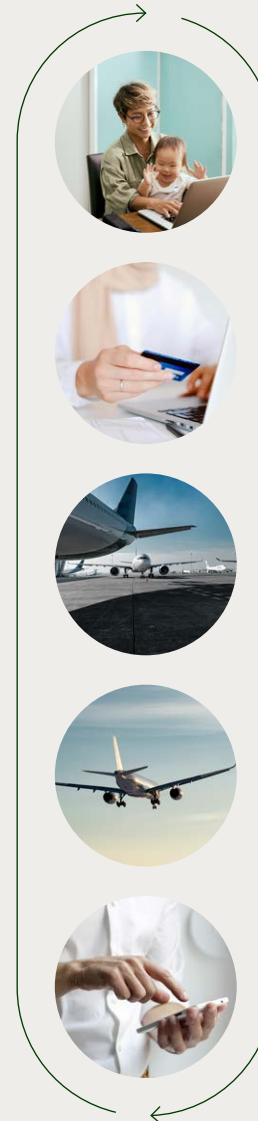
más de 120 millones de euros en el gasto de combustible y se reducirían más de 250.000 toneladas de emisiones de CO₂.⁹ Amadeus Airport Cloud Use Service ayuda a reducir el consumo de energía en los edificios de los aeropuertos al disminuir la cantidad de infraestructura informática necesaria en los aeropuertos.

Nuestro socio Volantio 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.

4. **Durante el viaje.** Amadeus Altéa Departure Control – Flight Management ayuda a las aerolíneas a estimar con precisión el combustible necesario para un vuelo específico, utilizando sofisticados algoritmos y datos históricos. La estimación precisa del peso de la aeronave antes de que se cargue el combustible (peso sin combustible) permite un ahorro significativo en la quema de combustible, en las emisiones y en los costes económicos. A este respecto, un estudio realizado por Amadeus junto con su cliente Finnair analizó más de 40.000 vuelos y llegó a la conclusión de que un operador de tamaño medio puede ahorrar como mínimo 100 toneladas de combustible y más de 315 toneladas de emisiones de CO₂ al año. Suponiendo que todos nuestros clientes lograran un nivel de ahorro similar al utilizar la misma solución de gestión de vuelos, la cantidad de emisiones de CO₂ reducidas de este modo superaría el total de las emisiones asociadas a las operaciones de Amadeus (Alcance 1 y 2). Amadeus Schedule Recovery ayuda a las aerolíneas a tomar decisiones rápidas en casos de alteración de los servicios. Les permite mejorar la eficiencia operativa y el servicio al cliente y, al mismo tiempo, reducir al mínimo el impacto ambiental negativo, al encontrar soluciones óptimas para cada alteración del servicio.
5. **Después del viaje.** 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 nuestra 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.

⁹ Eurocontrol (2005). *Airport CDM Cost-Benefit Analysis*.

Ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus en las cinco fases del ciclo de viaje



Inspiración

- **Plataformas de distribución**
Visualización de CO₂
- **Amadeus Sky Suite**
Planificación de rutas

Reserva

- **Plataformas de distribución**
Comparación de CO₂

Antes del viaje

- **Amadeus Airport Sequence Manager**
Ayuda a disminuir la cantidad de tiempo que las aeronaves pasan rodando en la pista, lo que reduce el combustible, las emisiones, el ruido y la contaminación local.
- **Amadeus Airport Cloud Use Service**
Ayuda a disminuir la necesidad de equipamiento informático local y los costes de energía al aprovechar la tecnología en la nube.

Durante el viaje

- **Amadeus Schedule Recovery**
Ayuda a las aerolíneas a tomar decisiones eficientes en casos de alteración de los servicios.
- **Amadeus Altéa Departure Control – Flight Management**
La estimación precisa del peso de la aeronave permite reducir el combustible y las emisiones.

Después del viaje

- **Herramienta de reserva para empresas Cytric**
Muestra y reporta emisiones de CO₂.

Volantio

La creación de un sector de los viajes más sostenible supone recorrer un camino que exige colaboración, innovación y voluntad de cambio en todo el sector.

Amadeus Ventures ha invertido en dos ocasiones en Volantio, una innovadora empresa estadounidense que se ha propuesto liberar a las aerolíneas de las limitaciones que comporta la capacidad fija de los aviones. En pocas palabras, la solución de Volantio permite a las aerolíneas crear un mercado de reventa privado en el que estas pueden contactar con pasajeros en vuelos de máxima demanda y proponerles una oferta para “revender” su asiento a la aerolínea a cambio de un asiento en un vuelo que no está completo y de un incentivo adicional (puntos de fidelización, vales, servicios complementarios o mejoras de categoría).

En esencia, la solución de Volantio permite a las aerolíneas transportar más pasajeros sin elevar la cantidad de vuelos. Un factor de carga más elevado significa que se aprovecha mejor cada avión, por lo que la aerolínea maximiza el número de pasajeros transportados para el combustible que consume.

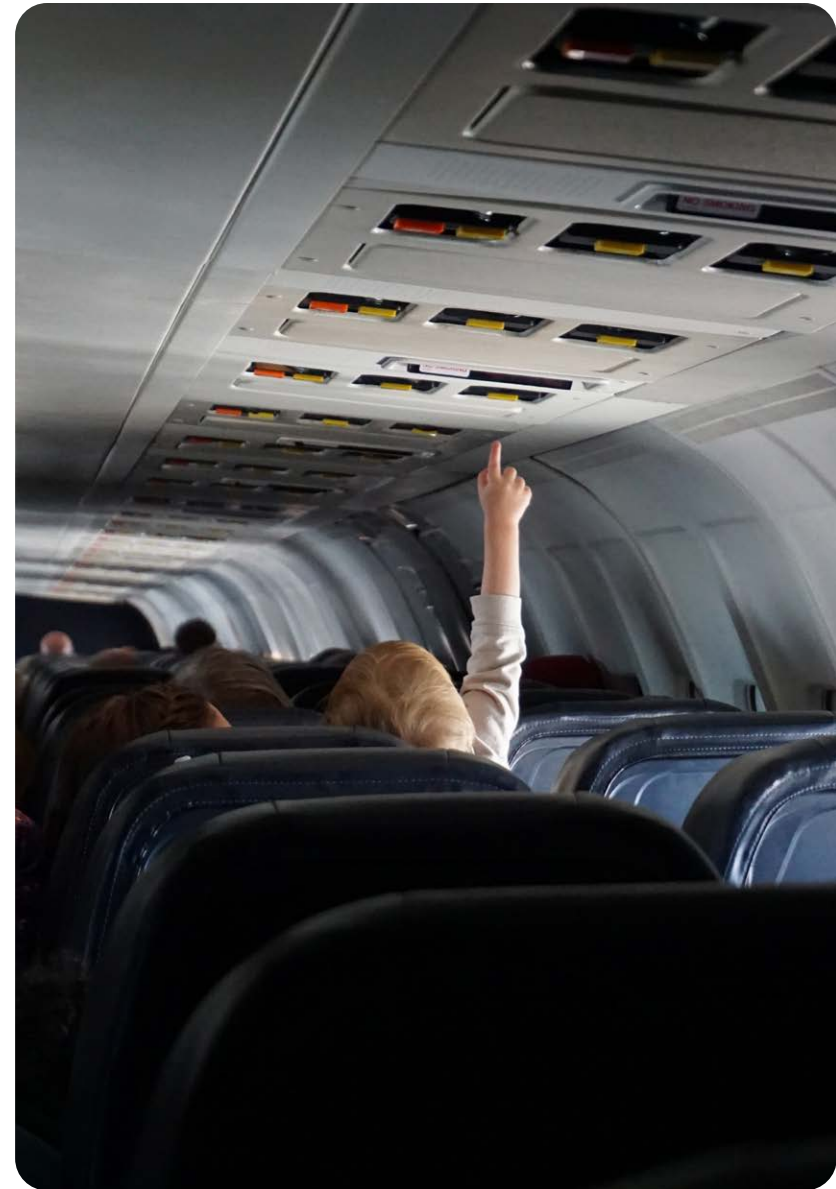
Otra forma de verlo: cada asiento vacío en un avión se traduce en una ineficiencia mayor en términos de combustible consumido por kilómetro y pasajero. Al equilibrar la demanda entre los vuelos de la aerolínea, Volantio reduce el número de asientos vacíos, lo que permite optimizar las emisiones netas de carbono promedio por pasajero transportado.

Dar pequeños pasos hacia delante como este es fundamental para transformar la industria de los viajes en un sector más sostenible. Volantio está cumpliendo una importante labor al ofrecer una forma de mejorar los factores de carga y optimizar el impacto de cada pasajero en las emisiones de CO₂, cubriendo además las necesidades de las aerolíneas.



Olivier Girault

Associate Director, Sustainability
Solutions ESG Office, Amadeus



Colaboración en las iniciativas ambientales del sector



La sostenibilidad es un problema de ámbito mundial. La sostenibilidad del sector de los viajes a largo plazo requiere que todos sus integrantes colaboren para lograr este objetivo común. Por este motivo, el tercer pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental es identificar y participar en proyectos colaborativos en este ámbito. Algunos desafíos que plantea la sostenibilidad son tan abrumadores que sencillamente resulta imposible afrontarlos en solitario. Más adelante lo ilustramos con un ejemplo.

Con el fin de aumentar la concienciación sobre las emisiones de carbono de la aviación y apoyar el uso de una metodología común para estimar las emisiones de carbono por pasajero, además de fomentar las medidas de mitigación, Amadeus y la OACI han llegado a un acuerdo a largo plazo según el cual Amadeus utiliza la calculadora de carbono de la OACI en nuestras plataformas de distribución para ofrecer a los viajeros información acerca de las emisiones de gases de efecto

Alianza entre la OACI y Amadeus

Mayor conciencia medioambiental en el sector

Calculadora de carbono



- Legitimidad
- Neutralidad
- Alcance mundial

Alcance del sector de los viajes

AMADEUS

- Contacto con más de 2 millones de viajeros al día
- Opera en más de 190 países

invernadero liberadas durante sus viajes. La calculadora de carbono de la OACI presenta la ventaja de tener un alcance mundial, neutralidad comercial y legitimidad para representar al sector de la aviación.

Nuestro acuerdo con la OACI también ha fomentado el desarrollo de iniciativas locales para incentivar el uso de su calculadora de carbono y la compensación de las emisiones relacionadas con los viajes. Entre estas iniciativas se encuentra el desarrollo de soluciones de *mid-office* y *back-office* que incluyan informes sobre emisiones de carbono después del viaje, así como la facilitación del acceso a los planes de compensación de carbono. También estamos trabajando con otros socios para que los viajeros puedan visualizar el impacto ambiental de una forma fácil de entender.

En octubre de 2022, Amadeus se unió a la coalición Travalyst. Travalyst, una entidad sin ánimo de lucro formada por algunas de las mayores empresas de viajes y tecnología a nivel mundial, tiene como objetivo cambiar el turismo para mejor. Juntos, estamos elaborando marcos sectoriales uniformes en materia de sostenibilidad a través de múltiples plataformas que son coherentes, fiables y fáciles de entender tanto para los proveedores de viajes como para los consumidores. El objetivo final es facilitar que se tomen decisiones más sostenibles.



También participamos en eventos del sector para aumentar las colaboraciones con nuevos socios, identificar proyectos potenciales en los que cooperar, aprender de buenas prácticas que llevan a cabo otras empresas y participar en el desarrollo de tendencias globales del sector en materia de sostenibilidad.

A principios de 2024, nos unimos a la Sustainable Hospitality Alliance para aportar nuestra experiencia en el sector de los viajes con el propósito de promover un sector de la hostelería más próspero y responsable. Amadeus es la primera empresa mundial del sector de la tecnología de los viajes en unirse a este organismo.



“Nuestra adhesión a la Alliance refleja nuestro propósito más amplio de avanzar hacia una industria de los viajes más sostenible. Gracias a nuestra posición como proveedor global de tecnología de los viajes, esperamos poder aportar una contribución significativa a la Alliance. Compartiendo nuestros conocimientos y experiencias sustentados en nuestras buenas prácticas en todos los sectores de los viajes, aspiramos a acelerar la consecución de los objetivos del sector para avanzar hacia una hostelería que tenga un impacto más positivo. Crear un sector más sostenible es un objetivo que compartimos en Amadeus”.



Francisco Pérez-Lozao
Senior Vice President, Hospitality, Amadeus



↑ Participación de Amadeus en el evento A World for Travel.

Credenciales de sostenibilidad de Amadeus

Los índices de sostenibilidad evalúan nuestros resultados y nos ayudan a identificar áreas de mejora en aspectos ESG. También constituyen un valioso punto de referencia para evaluar a Amadeus en comparación con otras empresas y sectores en cuanto a resultados ESG.

➤ Para más información, consulte “Reconocimientos y premios”, pág. 32.

Por duodécimo año consecutivo, Amadeus ha sido incluido en los Índices Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI) en las categorías mundial y europea. Los DJSI evalúan los resultados en materia de sostenibilidad de manera muy exhaustiva, incluyendo las dimensiones económicas/de gobierno, ambientales y sociales.

Amadeus obtuvo una calificación de B en el cuestionario de cambio climático del CDP 2023. El CDP (anteriormente el Proyecto de Divulgación del Carbono) puntúa a las empresas y ciudades basándose en el proceso que siguen, a través de la divulgación, para alcanzar el liderazgo medioambiental.

Amadeus fue galardonado con una medalla de plata de EcoVadis. EcoVadis es una herramienta de evaluación reconocida internacionalmente para calificar la sostenibilidad de las empresas.

Amadeus también ha sido incluido por décimo año consecutivo en el Índice de Sostenibilidad FTSE4Good. La serie de índices FTSE4Good incluye empresas que reflejan sólidas prácticas de gestión de riesgos ESG.

En 2024, Sustainalytics reconoció a Amadeus como una de las empresas con mejores resultados ESG del sector.

El *Financial Times*, en su número del 20 de abril de 2023, incluyó a Amadeus en su lista [Líderes climáticos europeos 2023](#).

Creemos que la presentación de informes no financieros de manera transparente y clara es un paso fundamental hacia la sostenibilidad a largo plazo y hemos reforzado nuestro compromiso en este sentido.



Capítulo 09 Gobierno corporativo

En este capítulo

- Estructura y políticas del gobierno corporativo 140
- Consejo de Administración 142
- Gestión de riesgos de la empresa 152



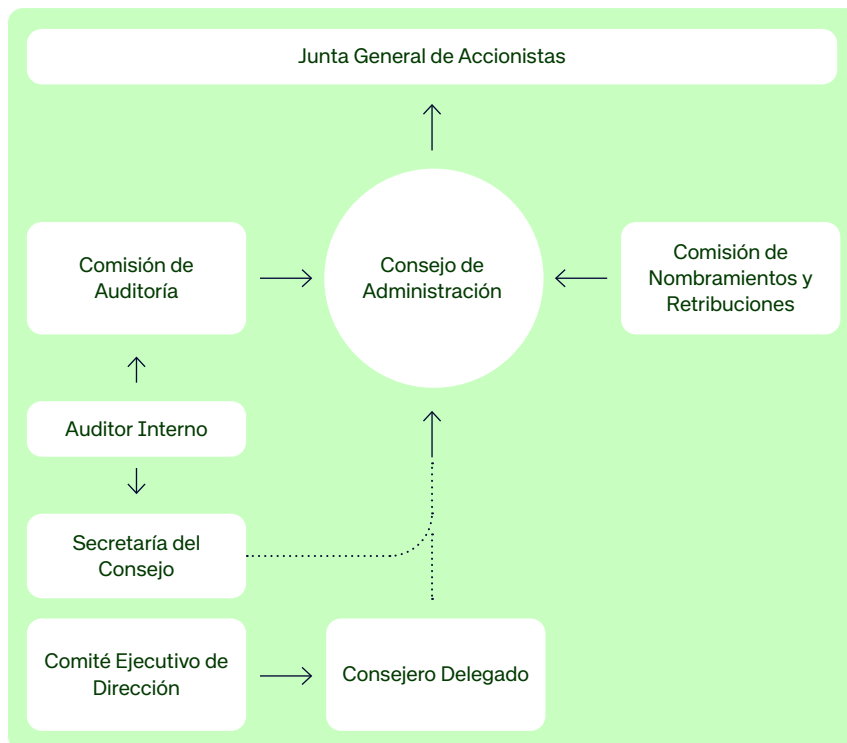
↑
Ana, Freddy, Steve y Samina.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

GRI 2-9 GRI 2-10

Estructura y políticas del gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Amadeus, de máximo nivel, nos ayuda a mantener nuestro liderazgo en el mercado y nuestra reputación como socio de confianza para clientes, proveedores y otros grupos de interés. Nuestras políticas y procedimientos de gobierno corporativo se han diseñado para ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos y proteger los intereses de nuestros accionistas.

Estructura de gobierno corporativo de Amadeus



Los principales documentos legales de Amadeus en materia de gobierno corporativo se redactaron cuando la empresa empezó a cotizar en la Bolsa española en abril de 2010. Estos documentos se revisan periódicamente para reflejar los cambios legales, lo que incluye las modificaciones de la Ley española de Sociedades de Capital y el nuevo marco mercantil establecido como resultado de estas, así como el Reglamento de la Unión Europea sobre el abuso de mercado y las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

Estos documentos incluyen:

- Los Estatutos de la sociedad.
- El Reglamento del Consejo de Administración.
- El Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- El Código de conducta en los mercados de valores.

Los documentos indicados a continuación, entre otros, han sido aprobados por los distintos órganos de gobierno de Amadeus y complementan y se integran en la política general de gobierno corporativo de la empresa:

- Política de Compras de la Empresa.
- Reglamento de la Comisión de Auditoría.
- Política de Prevención de Delitos Empresariales.
- Política sobre comunicación de información económica financiera, no financiera y corporativa y sobre comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.
- Política de Selección de Consejeros.
- Política de Remuneración de los Consejeros (2022-2024).
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-12

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de representación del capital social de Amadeus. Ejerce sus competencias exclusivamente en los ámbitos del derecho mercantil y los estatutos de la sociedad. De conformidad con estos estatutos, los accionistas deben reunirse al menos una vez al año, dentro de los seis primeros meses, para deliberar y adoptar acuerdos en relación con sus principales competencias en materia económica y jurídica, entre las que se incluyen:

- La designación de miembros del Consejo.
- La revisión y aprobación de las cuentas anuales.
- Decisiones sobre aplicación de resultados.
- La designación de auditores externos.
- La autorización para la adquisición de acciones de tesorería.
- La supervisión de las actividades del Consejo.

Tanto la legislación española como los estatutos de la sociedad confieren a la Junta General de Accionistas la facultad exclusiva de adoptar otros acuerdos relevantes, como pueden ser modificaciones de los estatutos, emisión de bonos y fusiones.

La Ley española de Sociedades de Capital confiere otras facultades importantes a la Junta General de Accionistas, que pasa a ser el órgano competente encargado de deliberar y acordar cualquier compra, venta o aportación de activos esenciales desde o hacia otra sociedad del Grupo Amadeus, así como de aprobar las transacciones entre las partes relacionadas al superar determinados umbrales.

La Junta General de Accionistas también puede decidir sobre transacciones comerciales que lleven a la liquidación de la sociedad, así como sobre la Política de Remuneración del Consejo de Administración.



GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-12

Consejo de Administración



El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, 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 (para sociedades que cotizan en bolsa). 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.

Los miembros del Consejo de Administración son designados mediante resolución de la Junta General de Accionistas durante un periodo inicial de tres años. Una vez transcurrido este periodo, pueden ser reelegidos durante 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.

Amadeus es consciente de los beneficios de contar con un Consejo diverso y se preocupa por conseguirlo. Una mayor diversidad de conocimientos, experiencia y género en el Consejo resulta esencial para lograr una mejora continua de su eficacia. Un Consejo verdaderamente diverso incluirá y aprovechará 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.

La Política de Selección de Consejeros establecía que al menos un 40 % de los puestos del Consejo estuvieran ocupados por mujeres para el año 2022. La consecución de este objetivo forma parte de un proceso ordenado de sucesión en el Consejo. En este sentido, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su sesión del 14 de abril de 2021, propuso las candidaturas de D.^ª Jana Eggers y de D.^ª Amanda Mesler para incorporarse al Consejo de Administración como miembros independientes. La Junta General de Accionistas dio su aprobación el 17 de junio de 2021. La ratificación del nombramiento de una nueva consejera, D.^ª Eriikka Söderström, como Consejera independiente por parte de la Junta General de Accionistas de fecha 23 de junio de 2022 permitió que la sociedad alcanzara este objetivo, con una presencia de mujeres del 45,45 % en el Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2022. Este porcentaje se ha mantenido a 31 de diciembre de 2023.

GRI 2-9 GRI 2-11

Composición del Consejo de Administración

Nombre o razón social del consejero	Cargo que ocupa en el Consejo	Fecha en que se designó por primera vez	Naturaleza	Cargo ocupado en comisiones	
				Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
D. William Connelly	Presidente	20/6/2019	Independiente		
D. Stephan Gemkow	Vicepresidente	21/6/2018	Independiente	Presidente	
D. Luis Maroto Camino	Consejero Delegado	26/6/2014	Ejecutivo		
D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga	Consejera	15/12/2017	Independiente	Vocal	Vocal
D. Peter Kürpick	Consejero	21/6/2018	Independiente		Vocal
D.ª Xiaoqun Clever-Steg	Consejera	19/6/2020	Independiente		Vocal
D.ª Amanda Mesler	Consejera	17/6/2021	Independiente	Vocal	Presidenta
D.ª Jana Eggers	Consejera	17/6/2021	Independiente		
D.ª Eriikka Söderström	Consejera	25/2/2022	Independiente	Vocal	
D. David Vegara Figueras	Consejero	23/6/2022	Independiente	Vocal	
D. Frits Dirk van Paasschen	Consejero	24/6/2023	Independiente		Vocal
D. Jacinto Esclapés Díaz	Secretario (no consejero)	1/1/2022			
D.ª Ana Gómez Ruiz	Vicesecretaria (no consejera)	1/1/2022			

La Junta General de Accionistas del 21 de junio de 2023 designó a D. Frits Dirk van Paasschen como Consejero independiente, para cubrir la vacante que dejó D. Francesco Loredan. A este respecto, la Junta General de Accionistas del 23 de junio de 2022 aprobó una reducción de los puestos del Consejo de 13 a 11. El Consejo de Administración acordó llevar a cabo un plan de sucesión y renovación, iniciado en 2017, que ha dado lugar a la incorporación de 10 nuevos miembros desde entonces. Este proceso de renovación ha reducido la permanencia media de cada miembro a menos de seis años y esperamos que esta cifra aumente en los próximos años.

GRI 2-9

GRI 2-11



D. William Connelly

Consejero independiente y Presidente del Consejo

El Sr. Connelly es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Georgetown (1980). Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Aegon Ltd. y Consejero independiente del Grupo Société Générale.

El Sr. Connelly ha ocupado diversos puestos directivos en el Grupo ING NV desde 1995, donde fue nombrado miembro del Consejo de Dirección de ING Bank y responsable de la banca mayorista desde 2011 hasta 2016. Hasta finales

de abril de 2023 fue Consejero independiente de Singular Bank S.A.U. Fue también CEO de ING Real Estate desde 2009 hasta 2015. Comenzó su carrera profesional en 1980 en Chase Manhattan Bank, donde estuvo 10 años, y en Baring Brothers & Co. Ltd., desde 1990 hasta 1995.

Tiene amplia experiencia en el área financiera corporativa, mercados financieros, propiedad inmobiliaria y préstamos.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 20 de junio de 2019 y ha sido Presidente del Consejo desde junio de 2021.



D. Stephan Gemkow

Consejero independiente y Vicepresidente del Consejo

El Sr. Gemkow es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Paderborn.

Inici  su carrera profesional como consultor en BDO Deutsche Warentreuhand AG en 1988 antes de pasar a formar parte, en 1990, de Deutsche Lufthansa AG, donde ocupó varios cargos directivos en el Grupo Lufthansa en las áreas de ventas, financiera y de recursos humanos. Fue miembro de su Comité Ejecutivo (CFO) hasta mediados de 2012, cuando se incorpora como CEO en Franz Haniel & Cie., compa a global de gestión de cartera de propiedad familiar establecida en Duisburg, Alemania, hasta el 30 de junio de 2019. El Sr. Gemkow form  parte

del Consejo de Administración de Amadeus como Consejero dominical de Lufthansa desde mayo de 2006 hasta julio de 2013. Fue Consejero de JetBlue Airways Corp. hasta abril de 2020.

Desde abril de 2017 es Consejero de Flughafen Z rich AG, entidad que opera en el sector de aeropuertos. También es Consejero de Airbus SE, industria aeroespacial, desde abril de 2020. Desde mayo de 2021 es Asesor General del Grupo BNP Paribas en Alemania.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 21 de junio de 2018.



D. Luis Maroto Camino

Consejero Delegado

El Sr. Maroto es Director General y Presidente del Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus desde el 1 de enero de 2011.

De enero de 2009 a diciembre de 2010, fue Consejero Delegado Adjunto de Amadeus, con responsabilidad sobre la estrategia general de la empresa, así como sobre la gestión de las funciones de finanzas, auditoría interna, legal y recursos humanos. También fue fundamental en el regreso de Amadeus al mercado de valores con la exitosa salida a bolsa de la empresa en abril de 2010.

Se incorporó a Amadeus en el 2000 como Director, Marketing Finance. En ese cargo, fue una pieza clave en el proceso de expansión y consolidación internacional de la organización comercial de Amadeus.

En 2003 fue nombrado Chief Financial Officer (CFO), asumiendo la responsabilidad de la organización financiera global de Amadeus.

Antes de incorporarse a Amadeus, ocupó diversos cargos directivos en Bertelsmann Group.

De nacionalidad española, es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y además tiene un MBA de la IESE Business School y otros posgrados por la Harvard Business School y por Stanford.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus como Consejero Ejecutivo el 26 de junio de 2014 y fue designado Consejero Delegado el 16 de octubre de 2014. Desde mayo de 2019 también es Consejero de Avolta AG (sector minorista de los viajes).

GRI 2-9



D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga

Consejera independiente

La Sra. García es licenciada en Derecho por la Universidad CEU San Pablo de Madrid y MBA por la Open University, Reino Unido. Experta ejecutiva con una larga trayectoria profesional en el área tecnológica, trabajando en entornos multinacionales, con especial dedicación a la innovación tecnológica y la eficacia de las organizaciones.

Ha trabajado durante más de 25 años en IBM Corporation, 12 de ellos con responsabilidades de alto nivel en Europa y a nivel mundial, siendo Executive Vice-President de IBM Global Digital Sales Services, Cloud and Security, con sede en Nueva York, su última responsabilidad ejecutiva hasta el año 2016.

Fue Directora General en España de la empresa Insa (actualmente ViewNext) y de Softinsa en Portugal durante cinco años, entidad especializada en el desarrollo de aplicaciones y servicios de infraestructuras.

Ha sido miembro del Comité de Dirección de IBM España y Portugal, de IBM Southwest Europe e Insa, liderando los Comités Globales de IBM para la Gestión y Transformación en áreas estratégicas, comerciales y de optimización de procesos internos.

Actualmente es Presidenta del Patronato de la Fundación Caja de Extremadura y, desde junio de 2023, es Presidenta de la Asociación Española de Fundaciones. Asimismo, es Consejera independiente de Renta4 Banco.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 15 de diciembre de 2017.



D. Peter Kürpick

Consejero independiente

El Sr. Kürpick es doctor en Física Teórica por la Universidad de Kassel y ha desarrollado investigaciones posdoctorales en las universidades del Estado de Kansas y de Tennessee, Knoxville. Es máster en Ciencias Medioambientales por la Universidad de Kassel y Corporate MBA por el INSEAD.

El Sr. Kürpick es actualmente Senior Vice President de EPAM Systems en Berlín. En su función dual es responsable de la entidad alemana y responsable tecnológico global (CTO) de *software* para empresas. Se incorporó a EPAM

Systems desde Bain Capital, donde se encargaba de supervisar la adopción de las últimas estrategias en TI para su cartera de sociedades, como Technology Operating Partner. También es Consejero no ejecutivo de PTV.

Con anterioridad, ha ocupado numerosas posiciones de liderazgo en el área tecnológica en HERE Technologies, Unify, Software AG y en SAP, donde fue pieza clave en la concepción y desarrollo de SAP NetWeaver.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 21 de junio de 2018.



D.ª Xiaoqun Clever-Steg

Consejera independiente

La Sra. Clever-Steg posee un máster en Dirección de Empresas por la Universidad de West Florida y un grado en Ciencias Informáticas y Marketing Internacional por el Karlsruhe Institute of Technology (Alemania). Ha cursado estudios en Ciencias Informáticas y Tecnología en la Universidad Tsinghua (Pekín, China) y es graduada por el INSEAD en el Programa de Desarrollo de Liderazgo Global.

La Sra. Clever-Steg cuenta con más de 20 años de experiencia en el área de ingeniería de *software*, macrodatos, ciberseguridad y digitalización. Nacida en China, ha desempeñado diversos cargos directivos en compañías multinacionales. La Sra. Clever-Steg ha desarrollado su carrera profesional durante 16 años en SAP SE (desde 1997 hasta 2013) ocupando diversos cargos,

como Chief Operating Officer de Technology and Innovation, Senior Vice President de Design and New Applications y Executive Vice President y President de Labs en China, entre otros. Desde 2014, la Sra. Clever-Steg ha dirigido la digitalización del sector de medios de comunicación como Chief Technology Officer de ProSiebenSat.1 Media SE, entidad alemana de medios de comunicación (2014-2015) y Chief Technology & Data Officer y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo Ringier AG, grupo internacional de medios de comunicación con sede en Zúrich, Suiza (desde enero de 2016 hasta febrero de 2019). Ostentó el cargo de Consejera independiente de Capgemini SE hasta mayo de 2023.

La Sra. Clever-Steg es Consejera independiente de BHP Group Limited y miembro del Consejo de Supervisión de Infineon Technologie AG.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 19 de junio de 2020.

GRI 2-9



D.ª Amanda Mesler

Consejera independiente

La Sra. Mesler posee un máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Carolina del Norte.

Comenzó su carrera profesional en 1985 como analista de negocios en Kierulff Electronics, para unirse posteriormente a Exide Electronics en 1986. En 1988, se incorporó a General Electric, donde desempeñó el cargo de Asian Pacific Market Development Manager. Desde 1994, la Sra. Mesler ha ocupado numerosos puestos ejecutivos a nivel de socio en Bearingpoint (conocida formalmente como KPMG Consulting), EDS y SYSCO. En 2007, ocupó el cargo de CEO para América del Norte en Logica y se trasladó al Reino Unido para unirse al Comité Ejecutivo y al Consejo de Operaciones de la entidad central. En 2015, trabajó en Microsoft como General Manager para Europa central y oriental hasta que dejó la empresa en 2018. Posteriormente, fue CEO de Earthport PLC, entidad de pagos transfronterizos que fue adquirida por Visa en 2019.

La Sra. Mesler es una ejecutiva experta en negocios y comercio con más de 30 años de experiencia. Ha ocupado puestos ejecutivos de liderazgo como CEO,

COO, Chief Client Officer y Corporate Strategy Officer, además de haber sido Consejera no ejecutiva de cuatro empresas. Actualmente, es Presidenta ejecutiva y CEO de Minna Technologies y, desde diciembre de 2022, es Consejera no ejecutiva de Vodeno Group. Fue Consejera no ejecutiva de Insect Technology Group hasta enero de 2021 y de Pace PLC desde 2012 hasta 2015. Fue CEO de Cashflows Europe, Ltd. desde septiembre de 2019 hasta agosto de 2021. Fue Consejera no ejecutiva de National Grid hasta julio de 2022. Desde marzo de 2022 también es Asesora Sénior de Macquarie Capital.

Cuenta con una dilatada experiencia internacional y ha trabajado en todos los continentes, con responsabilidad sobre equipos en más de 40 países. Tiene una sólida experiencia en tecnología y *fintech* a nivel ejecutivo. Desde 2009 es miembro de la Organización de Jóvenes Presidentes y del Foro Internacional de Mujeres.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 17 de junio de 2021.



D.ª Jana Eggers

Consejera independiente

La Sra. Eggers es licenciada en Matemáticas e Informática por el Hendrix College (EE. UU.). También estudió Ciencias Informáticas en el Rensselaer Polytechnic Institute (EE. UU.).

Actualmente es CEO de Nara Logics, empresa dedicada a la inteligencia artificial en el área de neurociencias.

Comenzó su carrera profesional en el Laboratorio Nacional de Los Álamos como investigadora en la modelización de la transferencia de electrones en polímeros conductores utilizando computación de alto rendimiento e inteligencia artificial. Después de Los Álamos, estudió un posgrado en Ciencias Informáticas, dejó la investigación y se incorporó al mundo empresarial en 1994.

Sus cargos siempre combinan ingeniería, gestión de productos y desarrollo empresarial. Ha ocupado puestos técnicos y de liderazgo en *start-ups*, como

PTCG (optimización de la cadena de suministros) y Apps.com (aplicaciones *online*), que fueron adquiridas por grandes empresas, American Airlines Sabre Group e Intuit, respectivamente. Tras ambas adquisiciones, ocupó puestos de responsabilidad en las empresas adquirentes. Otra pequeña *start-up* a la que se unió fue Lycos, que se convirtió en líder de búsquedas en Internet. Durante su carrera ha trabajado en Europa dos veces: para iniciar las operaciones europeas para la optimización de la cadena de suministro de Sabre Group, y como CEO de sprd.net AG, con sede en Alemania, una de las primeras plataformas de personalización masiva en la web.

Es una destacada experta en inteligencia artificial, gestión de productos de *software* e innovación empresarial.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 17 de junio de 2021.

GRI 2-9

**D.ª Eriikka Söderström**

Consejera independiente

La Sra. Söderström es licenciada en Ciencias Económicas por la Universidad de Vaasa (1993). Es una profesional con gran experiencia en el área financiera y con amplia visión para los negocios que ha trabajado en varias compañías tecnológicas internacionales.

Actualmente, es Consejera independiente en Valmet desde 2017, Bekaert desde 2020 y Kempower desde 2021 y preside las Comisiones de Auditoría de todas ellas. Tiene experiencia en la presidencia de la Comisión de Auditoría de Comptel (2016-2017).

La Sra. Söderström ha sido Directora Financiera en F-Secure, Kone y Vacon, entidades con presencia mundial cotizadas en el Nasdaq de Helsinki, además de ocupar varios puestos directivos sénior en el área financiera en Nokia (Nokia Networks y Nokia Siemens Networks) durante 14 años.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 25 de febrero de 2022.

**D. David Vegara Figueras**

Consejero independiente

D. David Vegara Figueras es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universitat Autònoma de Barcelona y posee un máster en Ciencias Económicas con la especialidad en Mercados Financieros por la London School of Economics and Political Science. Fue Presidente de Intermoney, S.A. de 1996 a 2003. De 2004 a 2009 fue Secretario de Estado de Economía del Gobierno de España. De 2005 a 2009 fue Presidente del Comité de Servicios Financieros de la Unión Europea y de 2008 a 2009 Presidente del Grupo de la Unión Europea sobre Procciclicidad. De 2010 a 2012 fue Subdirector del Fondo

Monetario Internacional (FMI). De 2012 a 2015 fue Director General adjunto del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE). También fue miembro del Consejo de Supervisión de Hellenic Corporation of Assets and Participations, S.A. hasta noviembre de 2022 y actualmente es CRO y Consejero ejecutivo de Banco Sabadell, S.A.

El Sr. Vegara cuenta con una gran experiencia práctica en el sistema bancario y financiero, su ámbito regulatorio, sus mecanismos de supervisión, así como en mecanismos de estabilidad financiera y la gestión, control y anticipación de riesgos.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 23 de junio de 2022.

**D. Frits Dirk van Paasschen**

Consejero independiente

D. Frits Dirk van Paasschen posee doble nacionalidad de EE. UU. y Países Bajos y es licenciado en Economía y Biología por la Universidad de Amherst y MBA por la Escuela de Negocios de Harvard, donde también fue profesor en Economía. Es un reconocido experto en el tema de la disrupción y el cambio global y autor del exitoso libro *The Disruptors' Feast*, un clarividente análisis de la economía global en constante y rápida evolución.

El Sr. van Paasschen es un ejecutivo altamente experimentado, con un profundo y amplio conocimiento en diversos sectores. Comenzó su carrera en consultoría de gestión para clientes comerciales y de consumo en Boston Consulting Group, Goldman Sachs y McKinsey, antes de pasar a puestos de alta dirección en Disney Consumer Products y Nike Inc., donde llegó a ocupar el cargo de Director

General (Presidente) de las regiones de América y África, y EMEA. De 2005 a 2007, fue Presidente y CEO de Coors Brewing Company, antes de asumir el mismo cargo en Starwood Hotels and Resorts de 2007 a 2015. Ha sido consejero de otras sociedades cotizadas, tales como Jones Apparel Group, Oakley Inc., Barclays PLC y Crown Proptech Acquisitions.

Recientemente fue miembro del Stanford Distinguished Careers Institute y forma parte del Consejo de las empresas cotizadas Williams-Sonoma (NYSE), DSM-Firmenich (AEX) y Sonder (NASDAQ). También es Consejero, con participación accionarial, en citizenM Hotels y J.Crew Group, y es asesor en TPG Capital y Russell Reynolds.

Entró a formar parte del Consejo de Administración de Amadeus el 24 de junio de 2023.

GRI 2-9

GRI 2-19

GRI 2-20

Con arreglo al artículo 35 de los estatutos de la sociedad (duración), los siguientes consejeros fueron reelegidos por un periodo adicional de un año en la última Junta General Ordinaria de Accionistas del 21 de junio de 2023:

- D. William Connelly, Consejero independiente
- D. Luis Maroto Camino, Consejero ejecutivo
- D.ª Pilar García Ceballos-Zúñiga, Consejera independiente
- D. Peter Kürpick, Consejero independiente
- D. Stephan Gemkow, Consejero independiente
- D.ª Xiaoqun Clever-Steg, Consejera independiente

Adicionalmente, la Junta General de Accionistas del 21 de junio de 2023 nombró a D. Frits Dirk van Paasschen como Consejero independiente por un periodo de tres años.

La experiencia y formación en asuntos financieros, la capacidad para la gestión y la dedicación de los consejeros independientes, así como el conocimiento del sector de los demás consejeros externos, han contribuido de manera significativa a la calidad y a la eficacia de las operaciones y comisiones del Consejo.

El hecho de que el primer ejecutivo de Amadeus sea el Consejero Delegado refuerza el canal de comunicación entre el Consejo y el equipo directivo de la sociedad. Esto ha resultado fundamental para lograr que el proceso de toma de decisiones del Consejo sea más eficaz.

Durante el ejercicio 2023 se celebraron seis reuniones del Consejo, a las que asistieron todos sus miembros bien en persona, bien por vía telemática o bien a través de un apoderado con indicaciones específicas de voto.

El Presidente del Consejo, D. William Connelly, y el Consejero Delegado del Grupo Amadeus, D. Luis Maroto (Consejero ejecutivo), asistieron a todas las reuniones del Consejo.

Política de remuneración

Con respecto a la remuneración del Presidente y de los consejeros no ejecutivos, Amadeus ofrece honorarios competitivos que se ajustan al compromiso de tiempo y a las responsabilidades exigidas. Como parte de la Política de Remuneración de los

Consejeros, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones revisa cada dos años las remuneraciones de los consejeros no ejecutivos de empresas equiparables en los principales índices europeos, incluido el IBEX 35.

De conformidad con la Política de Remuneración de los Consejeros (2022-2024) se ha acordado continuar con el modelo de remuneración basado en una cantidad fija por la pertenencia al Consejo y a las diversas comisiones del Consejo. También se ha acordado no aplicar ninguna otra fórmula de remuneración complementaria.

La política de remuneración del Consejo no incluye la remuneración variable en función de los beneficios ni dietas por asistencia, ni aportaciones a planes de pensiones ni acuerdos de cese en caso de finalización de funciones. No hay establecida ninguna disposición para remunerar a los consejeros externos mediante la adjudicación de acciones, opciones de compra de acciones o instrumentos vinculados al valor de las acciones.

El Consejero Ejecutivo recibe un salario base anual, pagadero mes a mes, por el desempeño de sus funciones ejecutivas para la sociedad. El objetivo de ello es reflejar el valor de mercado del cargo, atraer el talento y recompensar la aptitud y la experiencia. El paquete de remuneración total del Consejero Ejecutivo (Consejero Delegado) consiste, básicamente, en: (1) un salario base; (2) remuneración variable a corto plazo; (3) remuneración variable a largo plazo; y (4) otras remuneraciones (honorarios del Consejo, prestaciones y pensión).

La Política de Remuneración de los Consejeros (2022-2024) fue aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas del 17 de junio de 2021 con un voto favorable del 88,339 %. En 2024 se someterá a la aprobación de la Junta General Ordinaria una nueva Política de Remuneración de los Consejeros (2025-2027).

El correspondiente Informe Anual 2022 sobre la remuneración de los consejeros de las sociedades cotizadas fue aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas del 21 de junio de 2023, al recibir un voto favorable del 92,872 % (voto consultivo).

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha adoptado importantes medidas a fin de facilitar a los grupos de interés una comprensión más clara, transparente y profunda de nuestro enfoque con respecto a la remuneración de los consejeros.

Comisión de Auditoría



Las facultades que la Ley española de Sociedades de Capital confiere a la Comisión de Auditoría, así como las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas, otorgan a la Comisión de Auditoría una función que la convierte en algo más que un mero órgano consultivo del Consejo de Administración en determinados asuntos clave.

La reunión del Consejo de Administración celebrada el 17 de junio de 2021 aprobó la modificación de, entre otros, el artículo 42 de los estatutos de la sociedad relativo a la Comisión de Auditoría. Asimismo, la Comisión de Auditoría, en su sesión celebrada el 4 de noviembre de 2021, aprobó la modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría de conformidad con la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley española de Sociedades de Capital. Posteriormente, esta modificación también fue aprobada por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 16 de diciembre de 2021.

La principal función de esta comisión es prestar apoyo al Consejo de Administración en sus tareas de supervisión. Estas tareas incluyen, por ejemplo, la revisión periódica de los estados financieros y de la eficacia de los sistemas de control interno y la gestión de riesgos en su conjunto, englobando los riesgos financieros y no financieros (incluidos los riesgos operativos, tecnológicos, legales, sociales, ambientales, políticos y reputacionales, o aquellos relativos a la corrupción), de modo que se identifiquen, gestionen y comuniquen debidamente los principales riesgos. La Comisión de Auditoría recibe actualizaciones periódicas sobre cumplimiento normativo, que incluyen, entre otros asuntos, políticas corporativas relacionadas con el soborno y la corrupción, el Programa de Prevención de Delitos Empresariales, fraude, información privilegiada y la denuncia de irregularidades. También se le mantiene al corriente periódicamente sobre cuestiones de privacidad y seguridad.

La Comisión de Auditoría también presta su apoyo al Consejo de Administración en relación con el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y normas internas que afecten a Amadeus, vigilando el cumplimiento de las políticas y normas de la empresa en los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) y las normas internas de conducta. Vigila el cumplimiento de las normas aplicables en los planos nacional e

internacional y supervisa la elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera de la sociedad, de conformidad con las disposiciones reglamentarias y la correcta aplicación de los principios contables. También supervisa jerárquicamente la función de auditoría interna.

La Comisión de Auditoría se reúne periódicamente, según disponga su Presidente. Con ese fin, la Secretaría del Consejo prepara un orden del día para su aprobación por el Presidente de la Comisión, que se envía a todos los participantes antes de la reunión, junto con la documentación pertinente para cada asunto que se vaya a tratar. Además de los miembros de la Comisión de Auditoría, algunos miembros del equipo directivo de Amadeus también pueden asistir a las reuniones, previa invitación del Presidente de la Comisión.

Desde el 3 de noviembre de 2022, los auditores externos, Ernst & Young, representados por los socios encargados de auditar a Amadeus, asisten a todas las sesiones de la Comisión de Auditoría. El Secretario del Consejo (que actúa como secretario de la Comisión) levanta acta de las conclusiones alcanzadas en cada reunión, que se incluirán como punto del orden del día en la siguiente reunión del Consejo de Administración, en la que el Presidente de la Comisión informará al pleno del Consejo acerca de los aspectos más relevantes tratados y posibles recomendaciones en relación con (1) la auditoría externa (de los estados financieros anuales y semestrales), (2) la auditoría interna y (3) la gestión de riesgos.

En 2023, la Comisión de Auditoría elaboró el informe anual obligatorio de sus actividades sobre el ejercicio 2022, que abarcaba, entre otras, las siguientes áreas:

- Regulación.
- Composición.
- Actividad operacional.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2022 (auditoría externa, auditoría interna, gestión de riesgos y otros aspectos).
- Operaciones con partes vinculadas.
- Independencia del auditor de cuentas.

GRI 2-10

GRI 2-19

GRI 2-20

- Evaluación del funcionamiento y desempeño de la Comisión de Auditoría.
- Incidencias y propuestas para mejorar las reglas de gobierno de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría la componen en la actualidad cinco Consejeros independientes.

La reunión del Consejo de Administración celebrada el 16 de diciembre de 2021, con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría, acordó la modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría para adaptar su contenido a las recomendaciones de junio de 2020 del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Asimismo, la Comisión de Auditoría, en su sesión celebrada el 4 de noviembre de 2021, aprobó una nueva modificación de su reglamento de conformidad con la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley española de Sociedades de Capital. Posteriormente, esta modificación también fue aprobada por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 16 de diciembre de 2021.

El Reglamento de la Comisión de Auditoría aborda las siguientes áreas:

- Introducción.
- Composición.
- Requisitos para el nombramiento de sus miembros.
- Reglas de funcionamiento.
- Responsabilidades y funciones asignadas.
- Supervisión y evaluación de la información financiera y no financiera.
- Supervisión y evaluación de la gestión y control de riesgos financieros y no financieros.
- Supervisión de la auditoría interna.
- Relaciones con el auditor de cuentas.
- Aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG).
- Participación de expertos y otros recursos.
- Informe anual.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Esta comisión la componen cinco Consejeros externos y evalúa las competencias, conocimientos y experiencia que deben concurrir en los miembros del Consejo de Administración. Asimismo:

- Propone consejeros independientes para su designación para el Consejo de Administración.
- Elabora el informe sobre la designación de miembros no independientes para el Consejo.
- Informa al Consejo de Administración acerca de asuntos de diversidad de género.
- Propone al Consejo de Administración el sistema y las cuantías de las remuneraciones anuales de sus consejeros, así como la política de remuneración de los miembros del Comité Ejecutivo de Dirección.
- Formula y revisa los programas de remuneración para la alta dirección.
- Vigila el cumplimiento de las políticas de remuneración.
- Asiste al Consejo en la elaboración del informe sobre la Política de Remuneración de los Consejeros y eleva al Consejo cualesquiera otros informes sobre retribuciones previstos en el Reglamento del Consejo de Administración.

La reunión del Consejo de Administración celebrada el 16 de diciembre de 2021 acordó la modificación de, entre otros, el artículo 36 del Reglamento del Consejo de Administración relativo a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones para adaptar su contenido a las recomendaciones de junio de 2020 del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. En consecuencia, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 17 de junio de 2021 aprobó la modificación de, entre otros, el artículo 43 de los estatutos de la sociedad relativo a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. El Consejo de Administración aprobó una nueva modificación del artículo 36 del Reglamento del Consejo de Administración en la reunión celebrada el 16 de diciembre de 2021.

GRI 2-10

GRI 2-19

GRI 2-20

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones se reúne periódicamente, según disponga su Presidente. Con ese fin, la Secretaría del Consejo prepara un orden del día para su aprobación por el Presidente de la Comisión, que se envía a todos los participantes antes de la reunión junto con la documentación pertinente para cada asunto que se vaya a tratar. Además de los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, algunos miembros del equipo directivo de Amadeus también pueden asistir a las reuniones, previa invitación del Presidente de la Comisión. Siguiendo las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión, en la sesión celebrada el 14 de diciembre de 2023, aprobó su propio reglamento, con la aprobación del Consejo de Administración en la reunión celebrada el 15 de diciembre de 2023. En 2023, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el informe anual obligatorio de sus operaciones sobre el ejercicio 2022, que abarcaba las siguientes áreas:

- Competencias y funciones asignadas.
- Composición.
- Funcionamiento.
- Asuntos tratados durante el ejercicio 2022 (retribuciones, corporativas, nombramientos y otros).
- Naturaleza del cargo de consejero (independiente, Consejero ejecutivo y otros externos; composición del Consejo de Administración; y referencia especial a la diversidad de género en el Consejo de Administración).
- Evaluación del funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración y sus comisiones.
- Lista de sociedades en las que los miembros del Consejo también actúan en calidad de consejeros o directores ejecutivos.
- Verificación del cumplimiento de la Política de Selección de Consejeros.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el Informe Anual 2022 sobre remuneración de consejeros y sociedades cotizadas.

La Política de Selección de Consejeros fue aprobada el 21 de abril de 2016 y se actualizó en febrero de 2022 de acuerdo con las recomendaciones de junio de 2020 del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Con arreglo a esta política, el Consejo de Administración se compromete a garantizar que su composición sea diversa y equilibrada. El hecho de que en las deliberaciones del Consejo se ofrezca

un amplio abanico de puntos de vista favorece la toma de decisiones debidamente fundadas y redundante en beneficio de la empresa y de todos los grupos de interés.

D. Frits Dirk van Paasschen fue designado miembro del Consejo en 2023 de conformidad con la Política de Selección de Consejeros.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones publicará un análisis de las necesidades del Consejo de conformidad con la Política de Selección de Consejeros coincidiendo con la convocatoria de la Junta General de Accionistas de 2024. En ese momento se elevará la propuesta de designación o reelección de consejeros.

El Secretario del Consejo (que actúa como secretario de la Comisión) levanta acta de las conclusiones obtenidas en cada reunión, que se incluirán como punto del orden del día en la siguiente reunión del Consejo de Administración. En ese momento, el Presidente de la Comisión informará al pleno del Consejo acerca de los aspectos más relevantes tratados y presentará cualesquiera recomendaciones para su aprobación.

Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus

El Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus está dirigido por el Consejero Delegado de la sociedad e incluye a los responsables de la alta dirección.

 Para más información, consulte “Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus”, pág. 33.

Esta estructura de gobierno tiene por objeto fomentar la comunicación directa entre el negocio de Amadeus y sus órganos de gobierno a través del Consejero Delegado para facilitar una toma de decisiones eficaz.

GRI 2-12 | GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) | GRI 3-3 (Ética e integridad) | GRI 205-1

Gestión de riesgos de la empresa

A lo largo de 2023 hemos continuado fomentando una coordinación eficaz de las actividades de control en Amadeus y hemos utilizado el Modelo de Tres Líneas como parte de nuestro compromiso por unas sólidas prácticas de gobierno y gestión de riesgos.

Modelo de Tres Líneas

Primera Línea: dirección ejecutiva, dirección y personal

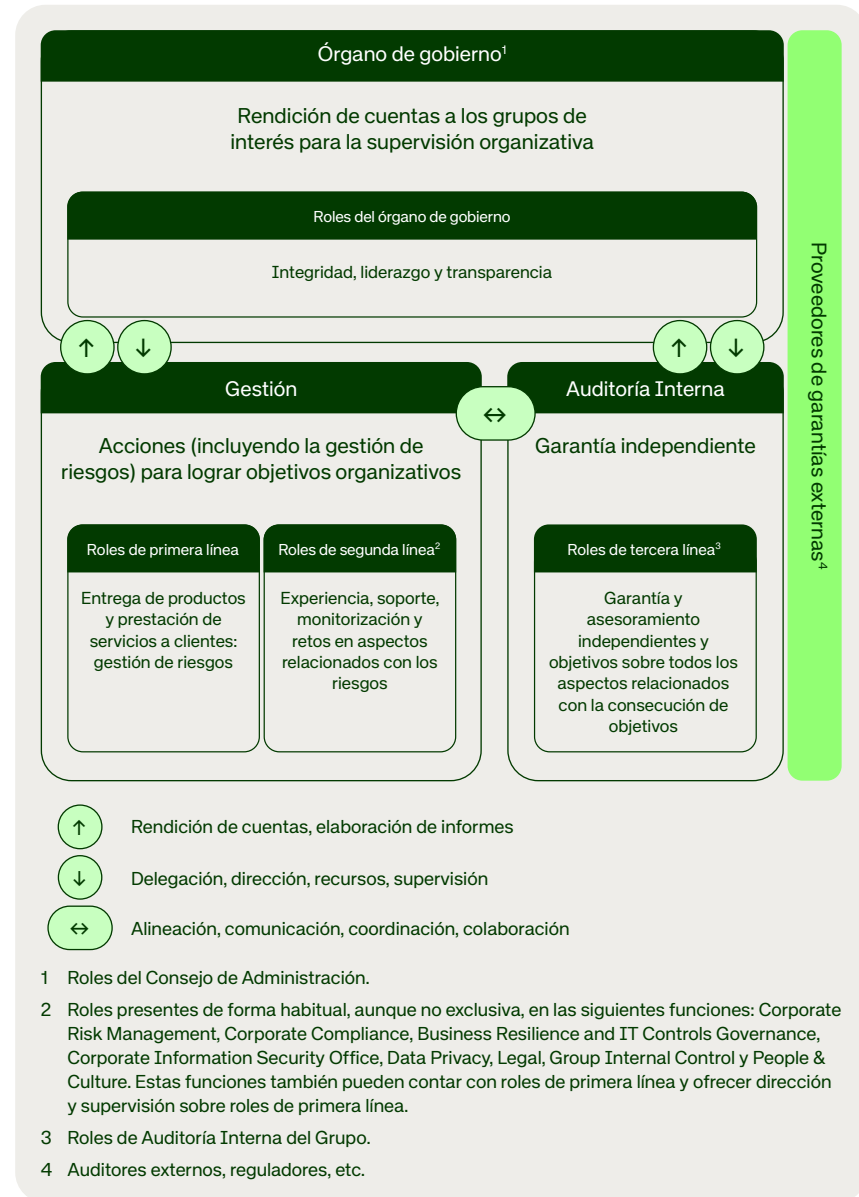


El compromiso de Amadeus con la integridad y la transparencia empieza por nuestro propio personal. Los empleados de Amadeus suscriben las normas éticas establecidas en el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y las políticas relacionadas. Este código y nuestras políticas principales no se consideran un simple “libro de reglas”, sino un acuerdo mutuo dentro la empresa para promover comportamientos positivos que aporten valor a nuestro negocio y garanticen que la empresa se rija por el máximo nivel de integridad. El código engloba varios aspectos:

- Compromiso con el medioambiente.
- Evitar conflictos de interés y desempeñar la actividad empresarial de forma ética.
- Proteger los datos personales y la confidencialidad.
- Gestionar con esmero las relaciones con terceros y con los medios de comunicación.
- Tratar con cuidado los bienes, equipos e instalaciones de la empresa.

Todos los empleados deben completar una formación obligatoria sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, así como otras políticas relacionadas

Modelo de Tres Líneas



GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad) GRI 205-1 GRI 3-3 (Derechos humanos) GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

con los sobornos y la corrupción, el fraude, el uso indebido de información privilegiada y la denuncia de irregularidades. Nuestra Política de Denuncia de Irregularidades anima a los empleados a notificar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus y de otras políticas corporativas.

Nuestra Política de Derechos Humanos reafirma nuestro compromiso con los derechos humanos. Por consiguiente, esperamos que todos nuestros proveedores y socios comerciales apoyen los estándares reconocidos a nivel internacional en materia de condiciones laborales y trato digno de los empleados.

Los derechos humanos forman parte del marco de análisis de riesgos de Amadeus. Evaluamos los riesgos de infringir los siguientes derechos:

- No discriminación (por motivos de raza, etnia, género, identidad y expresión de género, orientación sexual, idioma, religión o convicciones, edad/ generación, capacidades/discapacidades, condición socioeconómica, opinión política, propiedad, nacimiento u otra condición).
- Negociación colectiva.
- Libertad de asociación.
- Salario justo/igualdad de remuneración.
- Prohibición del trabajo infantil o el trabajo forzoso.
- Condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo.
- Protección de datos para preservar la dignidad humana.

Aunque esos riesgos son relativamente bajos en nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa, contamos con una serie de acciones de mitigación y vigilancia para gestionarlos, tanto a nivel interno como con nuestros proveedores y socios comerciales.

A raíz de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, en Amadeus llevamos a cabo un análisis durante el segundo semestre de 2023, con el apoyo de expertos externos, al objeto de identificar posibles efectos perjudiciales para los derechos humanos y el medioambiente derivados de nuestras actividades y cadena de valor. En este mismo ámbito, hemos revisado minuciosamente el actual sistema de diligencia debida de Amadeus y hemos actualizado nuestras políticas y medidas internas en esta área.

Como resultado, en Amadeus hemos definido una hoja de ruta que aborda adecuadamente los aspectos de mejora identificados y, de este modo, armonizaremos nuestro sistema de diligencia debida sobre derechos humanos y medioambiente con los requisitos de la citada propuesta de Directiva y algunas de las buenas prácticas en este ámbito. Este proyecto es una demostración de nuestro compromiso por garantizar que los impactos potenciales identificados en los derechos humanos y el medioambiente se priorizan, abordan y gestionan de la forma adecuada.

Los derechos humanos también son un aspecto que tenemos en cuenta en nuestros procedimientos de fusión y adquisición, así como para el resto de sociedades del Grupo Amadeus. El conjunto de políticas corporativas que se enumeran a continuación se aplica en Amadeus de forma global. Estas políticas corporativas se sustentan en procesos que se someten periódicamente a revisiones de calidad internas y externas para garantizar el cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas. Al margen de las políticas corporativas, existen otras políticas y procesos más orientados a unidades o personas concretas de las distintas sedes de Amadeus.



GRI 2-12

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 205-1

Segunda Línea: funciones de gobierno interno



Las actividades de control están integradas en todos los ámbitos de la empresa. Las principales actividades de control se realizan desde unidades como Corporate Risk Management, Business Resilience, IT Controls Governance and Assurance, Corporate Compliance, Corporate Security, Group Privacy, Corporate Legal, Corporate Finance y People & Culture.

Gestión de riesgos y controles

La unidad Corporate Risk Management se encarga de centralizar la vigilancia continua de los principales riesgos que podrían afectar a las actividades y objetivos de Amadeus y sus empresas. Trabaja para impulsar el Marco para la Gestión de Riesgos y desarrollar una cultura del riesgo en todo el Grupo que respalde la capacidad y el compromiso de toda la organización.

Amadeus reconoce la importancia de gestionar los riesgos que podrían afectar a la fiabilidad y sostenibilidad de la empresa según los intereses de nuestros accionistas, clientes, empleados y otros grupos de interés. En este sentido, el equipo directivo de Amadeus ha ratificado un Marco para la Gestión de Riesgos a fin de identificar los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como controles eficaces y sistemas de información para su vigilancia periódica. Hemos elaborado este marco conforme a los principios estipulados en los marcos para la gestión de riesgos COSO II e ISO 31000 y a las buenas prácticas para garantizar que los riesgos se identifican, analizan, evalúan, gestionan, controlan y vigilan de una forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo establecidos.

Nuestra Política de Gestión de Riesgos establece los principios básicos del marco y se centra en:

- Alcanzar los objetivos de la empresa a largo plazo en consonancia con su plan estratégico.
- Aportar el máximo nivel de garantía a los accionistas y los clientes para defender sus respectivos intereses.
- Proteger los beneficios de la empresa.

- Proteger la imagen y la reputación de la empresa.
- Garantizar la estabilidad de la empresa y su solidez financiera a lo largo del tiempo.

La unidad Corporate Risk Management se encarga de elaborar el Mapa de Riesgos de la Empresa para Amadeus y establece procedimientos de control y vigilancia para los riesgos identificados, en colaboración con el responsable de cada riesgo de las unidades de negocio o proyectos pertinentes y cualquier otra persona responsable de la gestión de riesgos. Los riesgos identificados en este análisis y las medidas de vigilancia se comunican regularmente al Comité de Dirección de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración. El objetivo del Mapa de Riesgos de la Empresa es proporcionar visibilidad sobre los riesgos importantes y facilitar la gestión eficaz de los riesgos. El análisis de riesgos es un elemento fundamental en los procesos de toma de decisiones de la empresa, tanto en el seno de los órganos de gobierno como en la gestión del negocio en su conjunto.

El Mapa de Riesgos de la Empresa tiene en cuenta también los riesgos globales identificados cada año por el Foro Económico Mundial,¹ muchos de ellos derivados de tensiones actuales de carácter económico, social, territorial, medioambiental y tecnológico.

En el Mapa de Riesgos de la Empresa también reflejamos los riesgos emergentes, definidos como riesgos nuevos o riesgos conocidos que se enmarcan en un contexto nuevo o desconocido, que son difíciles de identificar y cuyas implicaciones son complejas de evaluar y cuantificar. Se trata de riesgos que podrían impedir que Amadeus alcanzara sus objetivos estratégicos y que se espera que afecten a la empresa a largo plazo. Con el paso del tiempo, pueden evolucionar de ser señales débiles a tendencias claras con un alto potencial de peligro. Pueden ser riesgos que afectan de forma específica a Amadeus o riesgos globales que repercuten en la actividad económica general.

Las tensiones geopolíticas también están teniendo una gran repercusión en la economía mundial, con una importante escalada de precios de los alimentos y de la energía. Amadeus monitoriza activamente la evolución de países clave para anticiparse a los riesgos potenciales con el objetivo de reaccionar con la mayor rapidez posible. También estamos en continua comunicación con las asociaciones del sector para acordar una respuesta conjunta a fin de abordar los efectos de las tensiones geopolíticas.

¹ Foro Económico Mundial (2023). *Global Risks Report 2023, 18th Edition*.

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 205-1

GRI 3-3 (Derechos humanos)

GRI 3-3 (Salud, seguridad y bienestar)

Por otra parte, la rápida aparición de nuevas tecnologías, en particular la inteligencia artificial (IA) generativa, también plantea un desafío. Amadeus trabaja de forma proactiva para integrar estas nuevas tecnologías al tiempo que evalúa sus riesgos.

➤ Para más información, consulte “Perspectiva para el sector de los viajes”, pág. 17.

El riesgo asociado a la ciberseguridad es otra área de preocupación, que además no deja de aumentar, debido a la rápida digitalización, el teletrabajo, las nuevas tecnologías emergentes y una superficie expuesta a ataques cada vez mayor que da lugar a un gran número de ciberdelitos más peligrosos y variados. Con el tiempo, las amenazas de ciberseguridad se han vuelto más especializadas y eficientes y, en consecuencia, más costosas. El secuestro de datos —o *ransomware*— y el filtrado de datos continúan siendo las principales amenazas externas, mientras que las brechas de seguridad de terceros y las vulnerabilidades de la nube son amenazas cada vez más preocupantes. Un incidente como el secuestro de datos en nuestros sistemas podría tener consecuencias operativas muy significativas para nuestros clientes en el sector de los viajes. Gestionamos este tipo de amenaza no solo reforzando nuestros controles de acceso y planes de respuesta ante incidencias, sino también mediante amplios programas de concienciación sobre seguridad, entre otras medidas.

El cambio climático se ha convertido en uno de los riesgos mundiales más acuciantes. Los riesgos climáticos y su mitigación están en nuestro punto de mira y nos obligarán a intensificar las acciones de nuestra estrategia de tres pilares.

➤ Para más información, consulte “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, pág. 122.

El auge del activismo climático, el uso cada vez mayor de las redes sociales y la preocupación general por la sostenibilidad del sector de los viajes generan riesgos que son difíciles de controlar y frente a los cuales no siempre es fácil reaccionar. Para mitigarlos, las soluciones de Amadeus ayudan a concienciar sobre el medioambiente y a reducir las emisiones, incluyendo las emisiones de CO₂ en nuestras plataformas de reserva o ayudando a las aerolíneas a mejorar su rendimiento medioambiental.

➤ Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 133.

Amadeus ha realizado una evaluación de riesgos de los derechos humanos en varios países concretos siguiendo los siguientes criterios: (1) según las normas en materia de derechos humanos; o (2) por la importancia que tienen en las operaciones de Amadeus,

en particular por cómo afectan a la reputación. La evaluación tiene en cuenta cada uno de los derechos humanos clasificados en términos de probabilidad e impacto y evalúa en qué medida cada una de estas empresas de Amadeus cumple con los empleados y en qué medida los proveedores de estas empresas cumplen con sus propios empleados.

La evaluación de riesgos realizada en 2023 se llevó a cabo en 35 países, lo cual representa un 58 % del número total de ubicaciones donde contamos con empleados y cubre más del 78 % de las operaciones de Amadeus en términos de número total de empleados. Los resultados obtenidos de esta evaluación muestran que la probabilidad de que estos riesgos se materialicen en estos países no es significativa.

La última versión del Mapa de Riesgos de la Empresa define los riesgos más críticos relacionados con las operaciones y objetivos de Amadeus, entre los que se incluyen:

- Riesgos estratégicos relacionados con las tensiones geopolíticas o con las tendencias en los viajes y el turismo en el contexto de una lenta recuperación o un aumento de la competencia.
- Riesgos operacionales derivados de averías en los servicios informáticos, ciberataques o la migración a la nube.
- Otros riesgos operacionales que podrían afectar a la eficiencia de los procesos y servicios comerciales, incluida la inestabilidad geopolítica.
- Riesgos asociados a la seguridad y al cumplimiento de normas.
- Riesgos asociados a la legalidad y al cumplimiento normativo en el contexto de nuevas regulaciones.
- La incapacidad de aprovechar de forma segura tecnologías disruptivas como la IA generativa.

Tras la identificación y evaluación de los principales riesgos, los responsables asignados a cada uno de estos riesgos proponen una respuesta específica para intensificar o añadir nuevos controles de mitigación. Los progresos logrados gracias a las medidas de mitigación y a la evolución de los principales riesgos se presentan ante el Comité de Dirección de Riesgos para su revisión y consideración, junto con cualquier plan de acción que se proponga para la adopción de las medidas necesarias o nuevas acciones. Debido a su carácter transversal y dinámico, este proceso identifica nuevos riesgos que afectan a Amadeus derivados de cambios en el entorno o de la necesidad de revisión de los objetivos y estrategias.

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad) GRI 205-1

En el actual entorno empresarial, con una exigencia cada vez mayor de transparencia, ética y responsabilidad social, la gestión del riesgo reputacional está cobrando cada vez más importancia. Por lo tanto, se ha incluido en nuestra metodología la evaluación de la incidencia de un determinado riesgo en la reputación.

Del mismo modo, los riesgos relacionados con la ciberseguridad se gestionan a través de un esquema de riesgos para la seguridad impulsado por nuestra oficina de Seguridad de la Información Corporativa, que también se integra en el Mapa de Riesgos de la Empresa.

Amadeus está expuesto a riesgos que podrían alterar significativamente los servicios internos clave, al igual que los servicios tecnológicos externos que prestamos a los clientes. Para asegurarnos de que tales situaciones tengan una incidencia mínima, hemos puesto en marcha un programa denominado Business Resilience diseñado para proteger a nuestro equipo humano, nuestros activos e infraestructura y minimizar las posibles consecuencias hasta unos límites aceptables. Se trata de dotar a la organización de los mecanismos y herramientas que le permitan anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a acontecimientos susceptibles de afectar negativamente a su equipo humano, sistemas o infraestructura, y que permitan a Amadeus afrontar cualquier posible alteración de los servicios con el fin de minimizar el posible impacto.

En materia de fenómenos disruptivos, nuestra prioridad siempre es velar por el bienestar de nuestros empleados en todas las circunstancias y, a tal efecto, contamos con mecanismos para garantizar que podemos gestionar y responder a cualquier acontecimiento que pueda afectar a nuestra plantilla. Supervisamos minuciosamente todos los fenómenos que puedan llegar a repercutir en la salud, la seguridad y la capacidad de trabajo de nuestro equipo humano.

Más concretamente, además de nuestros equipos de gestión de crisis globales, también contamos con equipos de gestión de crisis locales que abordan este tipo de acontecimientos de forma local mediante:

- Planes de continuidad empresarial implantados tanto en las sedes como en los departamentos.
- Herramientas y procesos de notificación masiva que pueden utilizarse durante las emergencias o para informar a los empleados durante los fenómenos disruptivos. Esto permite comunicar y gestionar de forma inmediata dichos fenómenos disruptivos.

Por último, a través de nuestro plan de formación y concienciación, intentamos asegurarnos de que todos los empleados comprenden y aplican las buenas prácticas de comportamiento ético, así como de seguridad y privacidad.

La unidad Corporate Risk Management colabora estrechamente con el Comité de Dirección de Riesgos, que es un órgano de toma de decisiones facultado por el Comité Ejecutivo de Dirección para supervisar y orientar las actividades y cuestiones

Oficinas de seguridad regionales

Mayor concienciación y control de la seguridad en todas las regiones y filiales de Amadeus.

Security Operations Center

Garantiza que:

- Todas las políticas de seguridad y los estándares de la arquitectura de seguridad estén debidamente supervisados y controlados.
- Amadeus esté protegido frente a amenazas y ataques conocidos.
- Las incidencias de seguridad se gestionen con una comunicación apropiada.
- Las incidencias de seguridad se investiguen y contengan.
- Se use inteligencia artificial para identificar vulnerabilidades.
- Se use el análisis conductual de los usuarios para obtener información práctica mediante la identificación de los patrones de tráfico causados por el comportamiento de los usuarios, tanto normal como malicioso.

- **Certificación ISO 27001**

Amadeus cuenta con la certificación ISO 27001 de nivel 3 a nivel corporativo.

- **SSDLC***

Garantiza la implementación de metodologías de desarrollo seguro de *software* según los estándares SSDLC.

- **Marco regulatorio sobre la seguridad**

Aplica políticas y el marco regulatorio vigente para evaluar los riesgos para la seguridad, así como los planes de mitigación.

- **Prevención de la filtración de información**

Garantiza que no haya filtraciones de información crítica en ningún formato a personas/destinatarios no autorizados.

- **Control de acceso**

Garantiza que solo las personas autorizadas tengan acceso a la información confidencial siempre y cuando tengan necesidad de conocerla y manejarla.

- **Cumplimiento de PCI DSS****

Garantiza que Amadeus cumple con la norma PCI DSS y que estamos preparados ante cualquier cambio en los requisitos de cumplimiento de PCI DSS.

- **Seguridad desde el diseño**

Garantiza que se tiene en cuenta la seguridad desde que se empieza a diseñar cada nuevo producto o proyecto.

- **Concienciación sobre seguridad**

Conciencia a los empleados en materia de seguridad y hace un seguimiento del nivel de concienciación.

* SSDLC: Secure Software Development Life Cycle.

** PCI DSS: Payment Card Industry Data Security Standard.

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 205-1

relacionadas con la gestión de riesgos en todo el Grupo, incluida la evaluación y priorización de riesgos, así como las estrategias y respuestas de mitigación de riesgos. El Comité de Dirección de Riesgos se reúne varias veces al año.

Además de gestionar los riesgos, el equipo de IT Controls Governance and Assurance tiene la misión de garantizar que los procesos y sistemas empresariales, los datos y los procedimientos de gestión tecnológica de Amadeus como organización funcionen de forma eficaz en un entorno bien controlado, además de asegurar el cumplimiento de los estándares y disposiciones reglamentarias pertinentes del sector tecnológico. Esto se logra mediante la emisión de unos informes de certificación independientes denominados controles de sistema y organización (SOC 1 y SOC 2), que cubren los servicios prestados por Amadeus en áreas clave como los controles generales de tecnología informática, seguridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad.

Amadeus también vela por el cumplimiento de reglamentos sobre privacidad de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, así como otras normas de certificación vigentes como, por ejemplo, PCI DSS (tarjetas de crédito) e ISO 27001 (ciberseguridad).

Oficina Corporativa de Seguridad de la Información de Amadeus

Amadeus revisa y mejora continuamente sus procesos para adelantarse a posibles amenazas que puedan surgir, asegurándose de que los controles técnicos sean tenidos en cuenta y de que nuestro personal conozca nuestras políticas, controles y procesos para evitar o minimizar las repercusiones de estas amenazas. Seguimos la norma ISO 27001 sobre ciberseguridad, que incluye:

- Los objetivos de seguridad de la empresa y los controles establecidos por nuestra oficina de Seguridad de la Información Corporativa.
- Nuestro Mapa de Riesgos para la Seguridad, que establece las prioridades para la aplicación de medidas de mitigación.
- Una evaluación de la madurez llevada a cabo por un tercero para identificar lagunas en la seguridad. Estas lagunas también se vigilan y se lleva un seguimiento de ellas en nuestro Corporate Security Program.

Por lo que respecta a las operaciones y tecnologías a nivel mundial, Amadeus ha establecido un centro de operaciones de seguridad independiente para que supervise

en todo momento el estado de la seguridad de los servicios que prestamos a los clientes. Este servicio también nos permite entender las amenazas tecnológicas emergentes e invertir en la tecnología más apropiada con el fin de mitigar nuevos riesgos.

Amadeus es miembro del Aviation Information Sharing and Analysis Center (A-ISAC), lo que demuestra nuestro compromiso continuo por aumentar la confianza de nuestros clientes y el intercambio de buenas prácticas.

Oficina de Privacidad del Grupo Amadeus

La confidencialidad de los datos es una cuestión de importancia capital para Amadeus. Protegemos el derecho fundamental a la confidencialidad de los datos en cualquier actividad relacionada con el tratamiento de datos personales de viajeros, así como de empleados, candidatos, socios empresariales y visitantes. A tal efecto, la Oficina de Privacidad del Grupo Amadeus, dirigida por el Chief Privacy Officer, es responsable de establecer y supervisar nuestro Programa de Privacidad.

Un componente clave de nuestro Programa de Privacidad es nuestra Política de Privacidad, que se aplica a todas nuestras actividades y está ratificada por la alta dirección, estableciendo nuestros objetivos en materia de gobernanza de la privacidad.

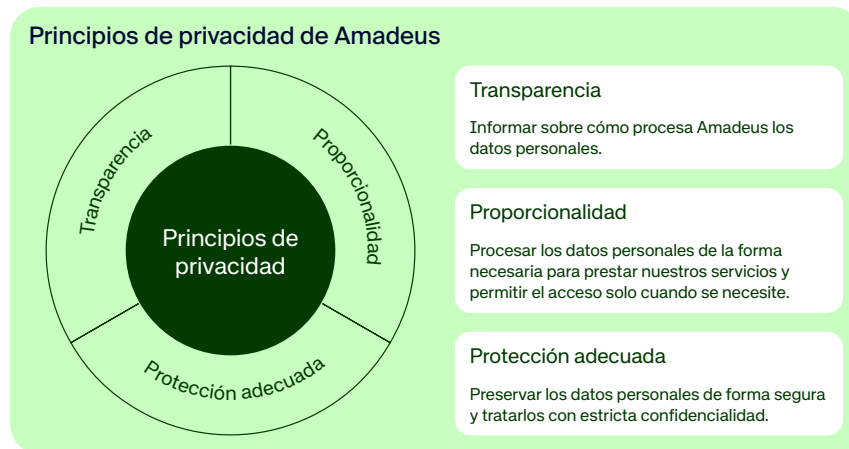
El Chief Privacy Officer cuenta con la ayuda de una organización privada y de especialistas en privacidad empresarial designados en cada unidad de negocio y función corporativa responsable de la aplicación de los requisitos establecidos por la Oficina de Privacidad del Grupo. El cumplimiento de nuestra Política de Privacidad y, de manera más general, de los requisitos de la Oficina de Privacidad del Grupo se supervisa mediante auditorías específicas que se llevan a cabo periódicamente. El incumplimiento de nuestra Política de Privacidad está sujeto a las mismas medidas disciplinarias que se aplican al resto de políticas relevantes de la organización. Uno de los requisitos clave establecidos es nuestro principio de "Privacidad desde el diseño" para garantizar que los procesos que implican datos personales estén diseñados de conformidad con los principios de privacidad de Amadeus.

Los principios de privacidad de Amadeus incorporan directrices y estándares del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las Naciones Unidas, el Marco de privacidad de Cooperación Económica Asia-Pacífico (CEAP) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) para garantizar su aplicación en todas las filiales y su valor para todos nuestros clientes en todo el mundo.

GRI 2-12 GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos) GRI 3-3 (Ética e integridad) GRI 205-1

El desarrollo de productos y servicios con los principios de privacidad de Amadeus contribuye a la protección de la privacidad en el sector de los viajes y genera confianza en nuestros clientes. Asimismo, empleamos un proceso muy sólido para revisar y atender las solicitudes de información por parte de las autoridades u organismos públicos encargados de velar por el cumplimiento de las leyes que mantiene un equilibrio entre nuestras obligaciones legales, nuestros compromisos contractuales y el derecho a la privacidad de las personas.

Controlamos activamente los cambios que se efectúan en las leyes y los reglamentos sobre privacidad aplicables para garantizar que nuestros principios de privacidad, así como los procesos, las prácticas y la organización, se actualizan debidamente.



Cumplimiento corporativo y ética empresarial de Amadeus

Amadeus y su dirección ejecutiva están comprometidos con un crecimiento exitoso de conformidad con las normas más estrictas de cumplimiento corporativo y ética empresarial, tal como se establece en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional y en nuestras políticas globales de Antisoborno, Anticorrupción, Antifraude, Denuncia de Irregularidades y Prevención de Delitos Empresariales.

La unidad Corporate Compliance and Business Ethics informa de los progresos y la eficacia del Programa de Cumplimiento Empresarial al menos una vez al año a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración.

El Programa de Cumplimiento Empresarial está estructurado en torno a cuatro ejes:

1. **Prevención de los delitos empresariales y gobernanza.** Amadeus lleva a cabo un Programa de Prevención de Delitos Empresariales que tiene por objeto supervisar de forma exhaustiva los riesgos relacionados con los delitos empresariales y la corrupción tal como establece el Código Penal español —por ejemplo, delitos relacionados con el fraude, la corrupción, la propiedad intelectual, la privacidad, la seguridad o la protección de los inversores y empleados—, garantizando que se aplican controles adecuados para detectarlos y prevenirlos.

Durante 2023, Amadeus comenzó a realizar una revisión exhaustiva de todos los sucesos relevantes y llevará a cabo una profunda evaluación de riesgos y una reforma de los controles asociados para continuar reforzando el Programa de Prevención de Delitos Empresariales. La Auditoría Interna del Grupo se encarga de auditar el programa de forma periódica.

En 2023 también seguimos afianzando nuestros controles antisoborno y anticorrupción mediante la implementación de un Registro de Obsequios e Invitaciones. Ciertas categorías de obsequios o invitaciones que se ofrezcan o reciban de parte de terceros deben quedar registrados y obtener la autorización de Corporate Compliance. También se han diseñado controles financieros para los reembolsos de gastos posteriores al objeto de garantizar la máxima eficacia y el uso generalizado de la herramienta.

En lo que se refiere a la gobernanza, en 2023 hemos diseñado e implementado un nuevo comité de cumplimiento normativo, el Consejo de Cumplimiento Normativo y Ético. El Consejo de Cumplimiento Normativo y Ético es un órgano multidisciplinar y transversal, presidido por el Chief Risk and Compliance Officer, que está conformado por altos cargos de la mayoría de divisiones de la empresa. El Consejo de Cumplimiento Normativo y Ético se encarga de la supervisión y orientación en materia de políticas corporativas y otras actividades relacionadas de Amadeus. Su misión consiste en reforzar la intervención de la primera línea de defensa en la gestión proactiva de los riesgos asociados al cumplimiento normativo, lo que incluye los controles de prevención de delitos empresariales.

2. **Formación y concienciación.** Corporate Compliance elabora e imparte una formación obligatoria a nivel global sobre cumplimiento regulatorio y ética

GRI 2-25

GRI 2-26

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 205-1

GRI 205-3

empresarial para toda la plantilla. En 2023, lanzamos un nuevo módulo obligatorio y actualizado sobre el Código Ético y de Conducta Profesional, en el que se aborda un amplio espectro de temas:

- Las obligaciones hacia nuestro equipo (actuar con respeto, incluir a todas las personas).
- Nuestros compromisos con los demás (evitar el uso de información privilegiada).
- Hacer negocios de la forma adecuada (obsequios e invitaciones).
- No practicar nunca el soborno.
- Competir en condiciones justas.
- Leyes de comercio internacional.
- Evitar conflictos de interés.
- Proteger nuestra reputación e integridad financiera (fraude, mantener registros precisos).

También lanzamos un nuevo módulo obligatorio a nivel mundial en materia de prevención de la discriminación y el acoso en el entorno laboral, que incluye más tiempo de formación para cargos directivos y de mayor jerarquía.

En 2023, el Comité Ejecutivo de Dirección también acudió a una sesión de formación específica sobre políticas antisoborno y anticorrupción.

[↗](#) Para más información, consulte "Formación en 2023", pág. 196.

3. Diligencia debida de terceros. Una serie de terceras partes designadas —entre las que se incluyen proveedores cualificados, socios comerciales, distribuidores y organizaciones benéficas— deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento normativo sobre riesgos como parte de un proceso de diligencia debida más amplio. El análisis de cumplimiento normativo cubre los siguientes aspectos:

- Sanciones internacionales.
- Cobertura adversa en los medios (regulatoria, competitiva/financiera, medioambiental/producción, social/laboral).
- Otras sanciones regulatorias.

- Personas con exposición política, personas de interés especial, familiares y parientes cercanos, así como miembros del Consejo.
- Riesgos asociados al país.
- Otros riesgos contractuales y relacionados con los servicios, incluido el contacto con funcionarios, métodos de pago y conflictos de interés potenciales.

En función de los riesgos identificados, Corporate Compliance propondrá medidas de mitigación específicas, garantizando en última instancia que se aplican los estándares de cumplimiento regulatorio y ética empresarial.

4. Denuncia de irregularidades e investigaciones. El Canal de Denuncia permite a los empleados y grupos de interés enviar una consulta o presentar una denuncia de forma segura —y anónima, si se desea— en relación con casos sospechosos que puedan infringir la ley, los reglamentos o las prácticas empresariales o que puedan constituir una conducta poco ética que vulnere nuestro Código Ético y de Conducta Profesional.

Las denuncias de irregularidades pueden enviarse a través del Canal de Denuncia, que se aloja externamente y está certificado para garantizar total seguridad y eficacia. Todas las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncia son confidenciales y se investigan con la máxima diligencia por parte de un equipo específico de inspectores. Asimismo, garantizamos la presunción de inocencia de todas las personas mencionadas en una denuncia y nos comprometemos a que no tengan lugar represalias, amenazas ni discriminación contra las personas que presenten una denuncia de buena fe.

La normativa que rige el Canal de Denuncia es la Política de Denuncia de Irregularidades, que ha sido aprobada por el Consejo de Administración y traducida a 12 idiomas de la UE. Por lo que se refiere al aseguramiento, el Canal de Denuncia y su eficacia y funcionamiento están sujetos tanto a auditorías internas como externas.

Durante 2023 se recibieron 51 comunicaciones, 13 de las cuales fueron consultas u otros mensajes y 38 de las cuales fueron denuncias; entre estas últimas, se clasificaron 6 casos como acoso y discriminación. La empresa adoptó 7 medidas disciplinarias. No se confirmó ningún caso de corrupción o vulneración de los derechos humanos.

GRI 2-16

GRI 3-3 (Ciberseguridad y privacidad de datos)

GRI 3-3 (Ética e integridad)

GRI 205-1

Tercera Línea: Auditoría Interna del Grupo



La Auditoría Interna del Grupo Amadeus:

- Presta su apoyo a la Comisión de Auditoría en la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la empresa.
- Proporciona un aseguramiento independiente y objetivo, así como servicios de consultoría destinados a añadir valor y a mejorar las operaciones de Amadeus. Nos permite alcanzar nuestros objetivos a través de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, lo que incluye el posible fraude y la forma en que la organización gestiona el riesgo de fraude.
- Cubre todas las empresas, áreas de negocio y procesos desarrollados mayoritariamente por Amadeus o controlados por Amadeus. Cada año, la Auditoría Interna del Grupo realiza un exhaustivo ejercicio de valoración de los antecedentes y de los riesgos para verificar y actualizar nuestras prioridades de auditoría. Esta evaluación tiene en cuenta, entre otras, las siguientes dimensiones:
 - Los objetivos y proyectos estratégicos del Grupo.
 - El Mapa de Riesgos de la Empresa.
 - Los desafíos internos/externos, así como los puntos fuertes identificados a través de entrevistas con la alta dirección y los principales departamentos de control.
 - La magnitud y huella geográfica de las entidades y las actividades del Grupo.
 - Los resultados y la proximidad temporal de las distintas actividades de control realizadas a lo largo del tiempo.

Los resultados dan lugar a la formalización y aprobación por parte de la Comisión de Auditoría de un plan anual de auditoría interna.

Las entidades jurídicas incluidas en las revisiones de Auditoría Interna del Grupo durante 2023² representaron más del 45 % de la plantilla de Amadeus. Los principales riesgos identificados durante la auditoría interna se comunican a la alta dirección y a la Comisión de Auditoría, y su estado se actualiza periódicamente hasta su resolución o aceptación por parte de los órganos de gobierno.

Como complemento óptimo a sus revisiones independientes, la Auditoría Interna del Grupo celebra reuniones periódicas de coordinación con las principales unidades de control, de negocio y tecnológicas.

La Comisión de Auditoría establece el objetivo, la misión, la estructura de coordinación, la independencia y objetividad, el alcance de las actividades, los recursos, las responsabilidades y la autoridad conferidos a la Auditoría Interna del Grupo para garantizar que esta pueda llevar a cabo sus funciones. Para garantizar todavía más la objetividad de la Auditoría Interna del Grupo, su personal no tiene ninguna responsabilidad o autoridad operacional directa sobre ninguna de las actividades auditadas. Por consiguiente, los auditores internos no realizan controles internos, ni desarrollan procedimientos, ni instalan sistemas, ni preparan registros ni se dedican a ninguna otra actividad que pudiera comprometer su capacidad de juicio.

La Auditoría Interna del Grupo se rige con arreglo a los principios obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA). Estos elementos incluyen los Principios Fundamentales, su Definición de Auditoría Interna, sus Normas Internacionales y su Código Ético.

La Auditoría Interna del Grupo también desarrolla un Programa de Control y Mejora de la Calidad que combina la vigilancia constante con valoraciones periódicas internas y externas. El programa incluye evaluaciones independientes periódicas de la conformidad de la Auditoría Interna del Grupo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional. También valora la eficiencia y eficacia de la Auditoría Interna del Grupo e identifica oportunidades de mejora continua.

² Incluidas las revisiones de auditoría y consultoría interna y la evaluación del diseño y efectividad de los modelos de control interno sobre la información financiera (ICFR) y de prevención de delitos empresariales (CCP).

Grupos de interés



↑
Cansu.
Oficinas de Amadeus en Estambul, Turquía.

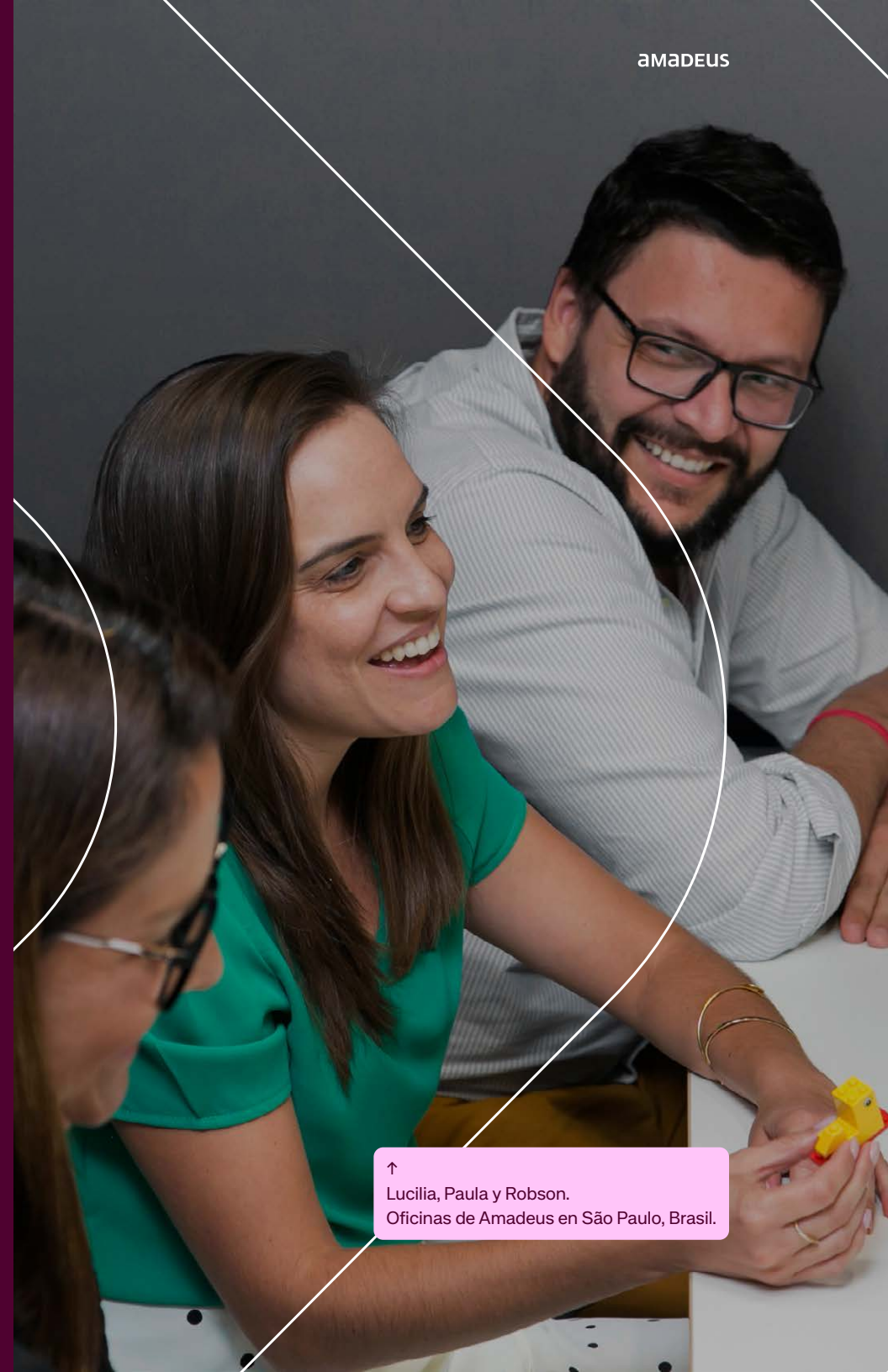
Capítulo 10 Accionariado y entidades financieras

En este capítulo

➤ Misión y actividad de Investor Relations de Amadeus

163

162



↑
Lucília, Paula y Robson.
Oficinas de Amadeus en São Paulo, Brasil.

Misión y actividad de Investor Relations de Amadeus

La misión de Investor Relations de Amadeus es crear un diálogo abierto y construir relaciones a largo plazo basadas en la credibilidad y la confianza con su entorno financiero, incluidos inversores, analistas de investigación y el regulador del mercado español, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

La sección Investor Relations, que forma parte del área de Finanzas, tiene por objeto aumentar el nivel de conocimiento de Amadeus y garantizar que el accionariado esté informado de noticias de interés sobre la empresa o sobre el sector, así como de nuestros resultados operativos y financieros. Nuestro objetivo es comunicar de manera eficaz y proactiva, y hacerlo con coherencia y puntualidad.

Nuestra política de comunicación se ha definido de conformidad con las buenas prácticas y recomendaciones de buen gobierno que se aplican a las empresas cotizadas y se basa en los siguientes principios:

- Responsabilidad, diligencia y transparencia en la divulgación de información.
- Trato equitativo y protección de los derechos e intereses de los grupos de interés.
- Cooperación con los accionistas.

Recurrimos a numerosos canales de comunicación para llegar a nuestro entorno financiero, incluidos los órganos de supervisión, como la CNMV en España. A través de sus páginas web, estas entidades distribuyen la información más importante, que se publica a la vez en nuestra propia web corporativa. También utilizamos nuestra propia web corporativa, conferencias trimestrales en materia de resultados, conferencias sobre actos corporativos, la Junta General de Accionistas anual y los actos del Investor Day (Día del Inversor) para canalizar información hacia nuestro accionariado, así como un exhaustivo programa de relaciones con los inversores. En 2023, incluyó:

- La participación en congresos de inversores y giras de presentación en todo el mundo. Entre otras ciudades, visitamos Boston, Londres, Montreal, París, San Francisco y Toronto.

- Una elevada cantidad de conferencias telefónicas con inversores particulares.
- Reuniones y comunicación permanente con los analistas de investigación que cubren los valores de Amadeus. Un total de 28 analistas había cubierto nuestros valores a finales de 2023.

Investor Relations tiene como objetivo incentivar una relación bidireccional entre Amadeus y la comunidad financiera. Además de proporcionar a nuestros accionistas información pertinente y de interés, también recogemos y consolidamos sus valiosas opiniones, que se incorporan a los procesos de toma de decisiones de nuestra alta dirección.

Los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) también son importantes para nuestros grupos de interés, y nos aseguramos de proporcionar información relevante sobre estos aspectos a nuestra comunidad financiera:

- Por duodécimo año consecutivo, Amadeus ha sido incluido en los Índices Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), tanto en el índice europeo como mundial.
- Hemos expresado nuestro compromiso con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) para establecer objetivos a corto plazo y de cero emisiones netas a fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los objetivos del acuerdo de París.
- En enero de 2024, Sustainalytics reconoció a Amadeus como una de las empresas con mejores resultados ESG del sector.



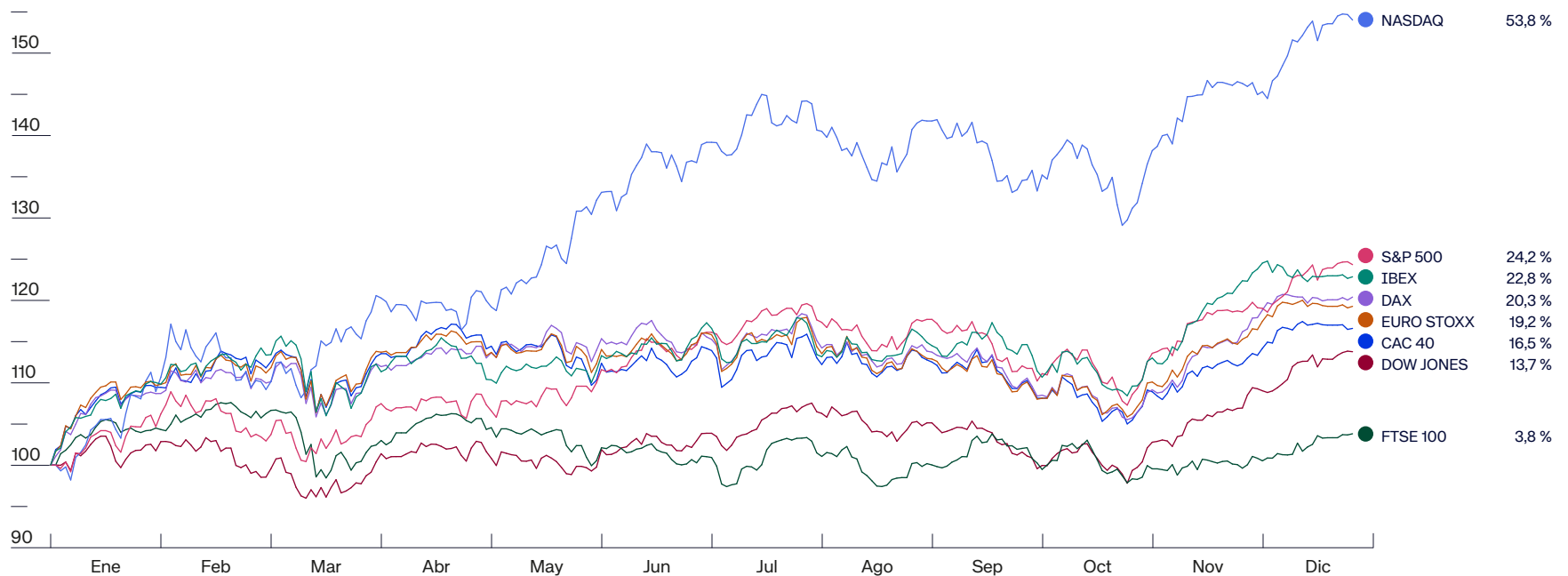
El mercado de valores en 2023

En 2023, los mercados de valores crecieron con fuerza a nivel mundial y muchos de los principales índices bursátiles registraron incrementos de dos dígitos, recuperándose con creces de las pérdidas sufridas en 2022.

El año 2023 empezó con buen pie, especialmente para los valores vinculados al sector de los viajes, gracias a la reapertura de China. Sin embargo, algunos factores de 2022 —como una inflación elevada, subidas continuas de los tipos de interés e inestabilidad política— continuaron persistiendo e influyeron en los mercados durante gran parte del año. Estos factores se intensificaron todavía más por la crisis bancaria que se produjo en marzo en algunas regiones de Estados Unidos, lo que avivó el temor a una recesión inminente.

Pese a todo, los mercados bursátiles lograron recuperarse, particularmente en los dos últimos meses de 2023, cuando descendió la inflación y los bancos centrales dieron señales de un punto de inflexión en la política monetaria. El sector tecnológico, el más afectado en 2022, fue el que registró mejores resultados en 2023, impulsado por un entorno macroeconómico más favorable de lo esperado, el entusiasmo por el surgimiento de la IA generativa y la previsión de varios recortes de los tipos de interés en 2024.

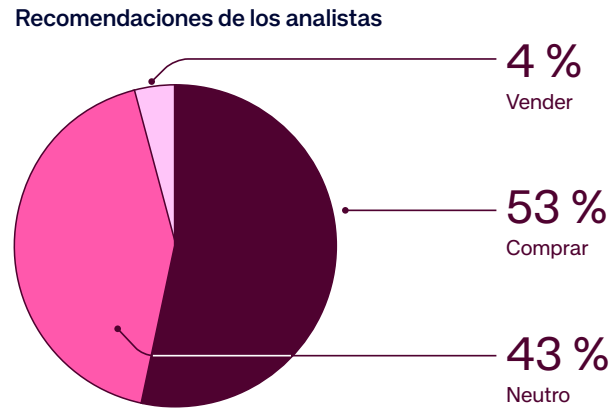
Resultados de los mercados de capitales de renta variable en 2023



Evolución del rendimiento de las acciones de Amadeus en 2023

El valor de cotización de Amadeus ascendió en un 33,6 % en 2023 y registró un mejor comportamiento que el IBEX, el EURO STOXX y el S&P 500, vinculado a los buenos resultados del sector tecnológico y de los viajes. Nuestro valor de cotización máximo durante 2023 se alcanzó el 16 de junio con 69,92 euros y cerramos el año en 64,88 euros.

Nuestro valor de mercado a fecha de 31 de diciembre de 2023 era de 29.228 millones de euros. El volumen medio diario de negociación fue de 735.000 acciones, para un volumen total negociado de 11.600 millones de euros en todo el año. El capital flotante alcanzó el 99,78 % del capital social de Amadeus a final de año.



Evolución del rendimiento de las acciones de Amadeus en 2023



Datos clave de las operaciones de negociación de Amadeus para el ejercicio

	2022	2023
Variación del precio de las acciones (%)	-18,6 %	33,6 %
Precio máximo por acción (cifras en €)	63,86	69,92
Precio mínimo por acción (cifras en €)	45,79	49,20
Precio medio ponderado por acción (cifras en €)*	55,13	61,81
Volumen medio diario (número de acciones)	769.195	734.787
Volumen medio diario (cifras en miles de €)	42.525	45.475
Volumen anual (cifras en miles de €)	10.928.812	11.596.225

* Negociación cruzada de valores no incluida.

Datos clave de las operaciones de negociación al final del ejercicio

	2022	2023
Número de acciones emitidas a 31 de diciembre	450.499.205	450.499.205
Precio por acción a 31 de diciembre (cifras en €)	48,55	64,88
Valor de mercado a 31 de diciembre (cifras en €)	21.872	29.228
Beneficios por acción (beneficio ajustado), ejercicio completo (cifras en €)	1,65	2,66
Dividendo por acción, ejercicio completo (cifras en €)	0,74	1,24

Remuneración a los accionistas

Amadeus dirige un modelo de negocio sólido y a la vez flexible que genera un importante flujo de efectivo, lo que hace posible una inversión continua y sostenida en I+D e innovación y permite remunerar a los accionistas mientras se mantiene una estructura de capital financiero flexible.

Gracias a la expansión empresarial y financiera de Amadeus, los dividendos ordinarios pagados han aumentado cada año desde la oferta pública inicial (OPI) de Amadeus en 2010, a un ritmo medio anual del 18 % desde 2011 hasta 2019. Esto se complementó con programas de recompra de acciones en 2015 y en 2018.

En 2020 y 2021, por primera vez desde su OPI y a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, Amadeus registró pérdidas que repercutieron en la remuneración a nuestros accionistas. En 2020, los dividendos ordinarios pagados disminuyeron con respecto a 2019, puesto que, como parte de las medidas en respuesta a la pandemia, Amadeus canceló el pago del dividendo complementario. En 2021 y 2022, el Consejo de Administración acordó no distribuir los dividendos correspondientes a las pérdidas registradas en los ejercicios 2020 y 2021.

En el ejercicio 2022, Amadeus volvió a obtener beneficios y, por consiguiente, reanudó el pago de dividendos ordinarios en 2023, además de lanzar programas de recompra de acciones adicionales.

Pagos de dividendos ordinarios

En la Junta General de Accionistas celebrada el 21 de junio de 2023, nuestros accionistas aprobaron un dividendo bruto anual con cargo al beneficio de 2022 de 0,74 euros por acción (brutos), lo que representa un porcentaje de distribución del 50 % del beneficio de 2022. Este dividendo se abonó íntegramente el 13 de julio de 2023, por un importe total de 332,5 millones de euros.

El 15 de diciembre de 2023, Amadeus anunció que su Consejo de Administración había propuesto que el porcentaje de distribución de los beneficios de 2023 en forma de dividendo fuera del 50 %. Además, el Consejo acordó el reparto de un dividendo bruto a cuenta con cargo al beneficio de 2023 de 0,44 euros por acción, que se abonó el 18 de enero de 2024, por un importe total de 193,4 millones de euros.

En junio de 2024, el Consejo someterá a la aprobación de la Junta General Ordinaria un dividendo íntegro total de 1,24 euros por acción, lo que supone un 50 % del beneficio consolidado del periodo. De acuerdo con esto, la propuesta de aplicación de los resultados de 2023 que se describe en las cuentas anuales consolidadas auditadas del ejercicio 2023 establece el reparto de un total de 558,6 millones de euros en concepto de dividendo con cargo al ejercicio 2023.

Remuneración extraordinaria a los accionistas

Adicionalmente, Amadeus puede complementar la remuneración ordinaria a los accionistas con una remuneración extraordinaria.

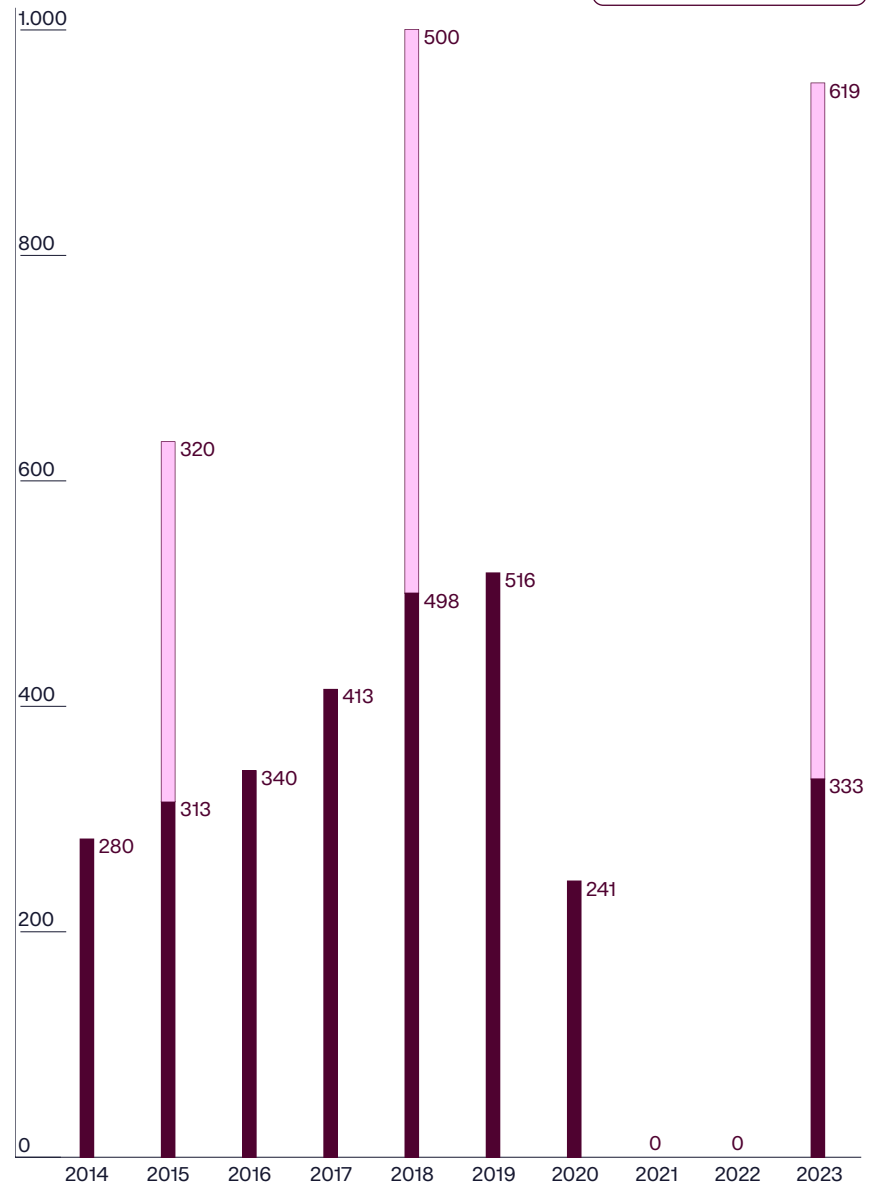
El 6 de junio de 2023, Amadeus puso en marcha un programa de compra de acciones con una inversión máxima de 433,3 millones de euros y un tope de 6.120.000 acciones (1,358 % del capital social de Amadeus). El programa de recompra de acciones se divide en dos programas, con las siguientes finalidades y condiciones:

- **Programa 1.** Conversión al vencimiento, o reembolso anticipado, de bonos convertibles, a elección de Amadeus, con una inversión máxima de 350 millones de euros. El número de acciones adquiridas en el marco de este programa no será superior a 4.930.000 (1,094 % del capital social de Amadeus), con una cotización máxima de 71 euros, que representa la cotización a la que, de mantenerse durante un período específico, Amadeus tiene la opción de reembolsar todos los bonos convertibles en circulación (emisión de bonos convertibles de 750 millones de euros efectuada en abril de 2020).
- **Programa 2.** La atribución de acciones para cumplir con los programas de remuneración en acciones de los empleados para los ejercicios 2023, 2024 y 2025, con una inversión máxima de 83,3 millones de euros y un tope de 1.190.000 acciones (0,264 % del capital social de Amadeus).

El 26 de septiembre de 2023, Amadeus anunció que había alcanzado la inversión máxima en el marco del programa de recompra de acciones. En virtud del programa, Amadeus compró 6.120.000 acciones (que representan el 1,358 % del capital social de Amadeus) por un importe total de 391,7 millones de euros.

El 6 de noviembre de 2023, Amadeus puso en marcha un programa de recompra de acciones con el fin de atender la conversión al vencimiento o el reembolso anticipado

Remuneración a los accionistas



de bonos convertibles, a elección de Amadeus. La inversión máxima en el marco de este programa es de 625,3 millones de euros, con un tope de 8.807.000 acciones (1,955 % del capital social de Amadeus), a una cotización máxima de 71 euros. A 31 de diciembre de 2023, la compañía había adquirido 3.564.514 acciones propias en el marco de este programa, por importe de 226,9 millones de euros.

Instituciones financieras

La deuda financiera neta de acuerdo con las condiciones de los contratos de financiación ascendía a 2.140,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2023 (lo que equivale a 1,0 veces el EBITDA de los últimos 12 meses). Los principales cambios en nuestra deuda neta en 2023 fueron:

- El 2 de febrero de 2023, Amadeus reembolsó bonos en circulación por valor de 750 millones de euros, emitidos en parte el 18 de febrero de 2022 (500 millones de euros) y en parte el 1 de abril de 2022 (250 millones de euros).
- El 19 de junio de 2023, el Banco Europeo de Inversiones concedió a Amadeus un crédito sénior sin garantizar de 250 millones de euros, con diferentes vencimientos (entre 4 y 12 años), dependiendo de su amortización, a elección de Amadeus. Los fondos obtenidos con este préstamo se destinarán a financiar la inversión en I+D. Este préstamo puede desembolsarse hasta en cinco tramos, a un tipo de interés fijo o variable, a elección de Amadeus. Las disposiciones de esta línea de crédito ascendían a 150 millones de euros a 31 de diciembre de 2023.
- El 18 de septiembre de 2023, Amadeus reembolsó a su vencimiento bonos en circulación por valor de 500 millones de euros, emitidos el 18 de septiembre de 2018 (emisión de 500 millones de euros).
- El 27 de abril de 2018, Amadeus formalizó una línea de crédito renovable en euros por valor de 1.000 millones de euros, con vencimiento en abril de 2025, para satisfacer necesidades de capital circulante y otros fines corporativos. El 17 de enero de 2023, el vencimiento se amplió hasta enero de 2028 (más dos prórrogas anuales al vencimiento, sujeto a la aprobación de las entidades financiadoras), y el 16 de noviembre de 2023, el vencimiento se volvió a ampliar hasta enero de 2029. A 31 de diciembre de 2023, no se había realizado ninguna disposición de esta línea de crédito.



Capítulo
11

Relaciones institucionales de Amadeus

En este capítulo

- Colaboramos con los grupos de interés públicos 170
- Fomentamos la cooperación de los grupos de interés del sector privado y profesionales 172



↑
Juan y Shunji.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

En 2023, hemos sido testigos de la consolidación de dos tendencias: el multipolarismo y la fragmentación de la economía mundial. La economía globalizada se está transformando en una economía de bloques, y las divisiones oeste-este y norte-sur se están desvaneciendo lentamente.

Hemos visto cómo los mercados emergentes demandan una mayor presencia en la esfera política mundial (p. ej., los BRICS¹ o la integración de la Unión Africana como miembro permanente del G20²), posicionando sus propias instituciones en los debates globales. La crisis pospandémica, agravada por la actual guerra entre Ucrania y Rusia y la inestabilidad política en otros mercados, sigue teniendo un impacto en los precios y la cadena de suministro mundial.

En este nuevo orden político y económico, para garantizar la continuidad del negocio y la protección de nuestra reputación, la unidad Industry and Government Affairs de Amadeus colabora con las autoridades públicas, las asociaciones del sector y otras instituciones a nivel mundial para proteger los intereses de la industria de los viajes en su conjunto, basándonos en los principios de transparencia, competencia justa, capacidad de elección del consumidor y respeto por la sociedad.

Nuestro enfoque para la integración del sector

Principios clave

- Capacidad de elección del consumidor
- Competencia justa
- Transparencia y neutralidad
- Colaboración y amplia participación
- Análisis basados en hechos

Áreas prioritarias

- Regulación y políticas públicas
- Competencia justa y acceso al mercado
- Sostenibilidad del sector y resultados medioambientales
- Estándares de la industria
- Derechos de los consumidores y pasajeros
- Promoción de la economía de datos

1 El grupo de los BRICS original estaba constituido por Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica. Los nuevos miembros que se incorporaron en enero de 2024 son Argentina, Egipto, Etiopía, Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos.

2 Foro Económico Mundial (14 de septiembre de 2023). "The African Union has been made a permanent member of the G20—what does it mean for the continent?".

Colaboramos con los grupos de interés públicos

Las instituciones gubernamentales y regionales están ampliando cada vez más su área de influencia, especialmente en ámbitos relacionados con la digitalización, el transporte y el turismo.

Amadeus contribuye a las revisiones del marco regulador y participa en consultas, estudios de investigación y talleres patrocinados por grupos de interés públicos nacionales y regionales en el ámbito de las políticas de viajes, turismo y digitalización.

En 2023, Amadeus participó en varias iniciativas que nos han permitido mejorar la visibilidad y la reputación en las distintas áreas que se describen a continuación.

Promovemos la transparencia y la competencia justa en el mercado europeo de la distribución del transporte

El Código de conducta para los sistemas informatizados de reserva (Reglamento (CE) N.º 80/2009) regula el mercado europeo de la distribución del transporte, que actualmente tiene ante sí distintos retos relacionados con la transparencia, la competencia justa y la capacidad de elección de los consumidores. Esta tendencia afecta a la igualdad de oportunidades necesaria para un adecuado funcionamiento del mercado, lo cual tiene un impacto en la capacidad de los consumidores para tomar las mejores decisiones de compra al no poder realizar una comparación clara.

Un marco de actuación adecuado a nivel europeo debería ayudar a solucionar estos problemas. La iniciativa reglamentaria de Servicios Digitales de Movilidad Multimodal (MDMS, por sus siglas en inglés) impulsada por la Comisión Europea es fundamental para fomentar un auténtico mercado multimodal en Europa, donde los consumidores puedan acceder a distintas opciones de transporte y compararlas desde múltiples plataformas para ir de un punto a otro. Además, permite aprovechar la infraestructura digital existente de los intermediarios y operadores que compiten conforme a los méritos de sus ofertas y servicios. Esta política tiene el potencial de garantizar un acceso efectivo a datos relevantes y puede incluir distintos modos de transporte

GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

(aéreo, ferroviario y otros) a fin de estimular la competencia, la capacidad de elección y opciones de viaje más ecológicas.

En 2023, Amadeus ha seguido colaborando con la Comisión Europea mediante reuniones periódicas, consultas y talleres. Adicionalmente, hemos promovido activamente y dado a conocer nuestra opinión, junto con otros grupos de interés de la industria, a los diputados del Parlamento con el objetivo de explicar los beneficios y el impacto positivo de los MDMS para lograr que el sector del transporte sea más inteligente y sostenible en Europa. También hemos contribuido a distintas consultas sobre esta política desde la coalición Friends of MDMS³ como miembros de EU Travel Tech.

Amadeus, junto con sus socios y las asociaciones del sector, seguirá trabajando con la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y los Estados miembros para avanzar hacia políticas que promuevan la competencia justa, la protección del consumidor y viajes más ecológicos.

Apoyamos el programa de la UE en relación con la innovación, la digitalización y la nube

Con el propósito de alcanzar los objetivos de la Década Digital,⁴ Amadeus ha seguido participando activamente con la UE y los Estados miembros en temas relacionados con la transformación digital:

- 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.⁵ Amadeus dirige el grupo de trabajo sobre espacios de datos.

³ Coalición formada por EU Travel Tech, ALLRAIL, BEUC, BT4Europe, la Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores (ECTAA, por sus siglas en inglés), la Federación Europea de Pasajeros (EPF, por sus siglas en inglés), Europe on Rail, la Asociación Mundial de Viajes de Negocios (GBTA, por sus siglas en inglés), Mofair y Transport & Environment (T&E).

⁴ Comisión Europea. [“La Década Digital de Europa: metas digitales para 2030”](#).

⁵ Comisión Europea. [A European Strategy for data](#).

- Amadeus es uno de los 22 miembros fundadores de Gaia-X, el proyecto europeo de soberanía en la nube impulsado por Alemania y Francia. En 2022, Amadeus fue designado miembro del Consejo del *hub* español.
- Amadeus, en colaboración con otros actores del sector de los viajes, lidera EONA-X, el primer espacio de datos europeo de movilidad, viajes y turismo. En 2023, EONA-X y Amadeus organizaron la primera Cumbre de Espacio de Datos para la Movilidad, el Transporte y el Turismo. EONA-X también acogió a nuevos miembros (p. ej., Renault y Accor).
- Amadeus se ha unido a dos consorcios ganadores designados por la Comisión Europea para suministrar una hoja de ruta sobre movilidad del espacio de datos y turismo del espacio de datos. Esta iniciativa de la UE está financiada por el Programa Europeo Digital.
- Amadeus participa en el Proyecto Importante de Interés Común Europeo para Infraestructura y Servicios en la Nube de Próxima Generación (IPCEI-CIS), para el cual la Comisión Europea ha aprobado una ayuda estatal de 1.200 millones de euros. 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 digital⁶ alojado en la nube de nuestro Centro de Datos en Erding, Alemania.
- Como parte de la implicación de Amadeus en el Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE,⁷ nuestro Chief Technology Officer fue invitado a participar en una mesa redonda sobre el tema “una identidad europea segura: la cartera de identidad digital de la UE”, organizada durante la presidencia sueca del Consejo de la Unión Europea.

⁶ Un modelo digital de un producto o proceso real empleado para realizar simulaciones, pruebas, supervisión y mantenimiento.

⁷ EU Digital Wallet Consortium (EWC). [“Introducing the EU Digital Identity Wallet Consortium”](#).

GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

GRI 2-28

Ampliamos la presencia de Amadeus en los mercados estratégicos

Amadeus es un inversor global comprometido con la investigación y el desarrollo, como demuestran las importantes inversiones financieras que efectuamos en este ámbito.

También invertimos en personas, razón por la cual realizamos grandes esfuerzos por atraer y retener el mejor talento local a fin de apoyar nuestros proyectos tecnológicos y empresariales en todo el mundo.

La unidad Industry and Government Affairs de Amadeus trabaja por ampliar la presencia y la visibilidad de la empresa, al tiempo que mejora nuestra reputación en determinados mercados estratégicos. Como parte de la estrategia global de Amadeus, la unidad Industry and Government Affairs interviene en mercados estratégicos clave a nivel regional y local, actuando como puente entre las empresas, las instituciones y los Gobiernos.

En 2023, para conmemorar el 100 aniversario de Turquía como república y nuestra presencia en el país desde hace 30 años, anunciamos los planes de crecimiento de nuestro Centro de Investigación y Desarrollo de Estambul junto con funcionarios del Gobierno. Colaboramos a nivel institucional e industrial con Turquía para mejorar las capacidades de transformación digital y la competitividad del país.

En Arabia Saudí, sigue adelante el programa Saudi Vision 2030, que tiene como objetivo priorizar los viajes y el turismo para acelerar la diversificación de su economía. En 2023, continuamos contribuyendo a su expansión mediante la implementación en el país de las últimas tecnologías, y la unidad Industry and Government Affairs de Amadeus prestó apoyo a estas iniciativas participando en varios encuentros y talleres gubernamentales. Amadeus se ha convertido en miembro del instituto Future Investment Initiative (FII) y del Consejo Empresarial Franco-Saudita, que reúne a cientos de empresas con la intención de reforzar su colaboración y aportar visibilidad institucional a sus actividades comerciales.

En Asia-Pacífico, hemos centrado nuestros esfuerzos en mejorar las políticas de digitalización, viajes y turismo, así como en otras acciones institucionales. En India, Amadeus participó en el Grupo de Trabajo sobre Transformación Digital de B20 India. También hemos extendido nuestra presencia institucional a otros mercados, como

Vietnam, donde junto con nuestros socios prevemos un aumento del volumen de viajes y una clara disposición a la transformación digital.

Para mantener nuestra presencia internacional actualizada y activa, Amadeus forma parte de un conjunto de cámaras de comercio que facilitan las relaciones institucionales y aportan visibilidad a nuestra marca y nuestras actividades en distintos mercados. Algunas de estas cámaras de comercio son la Hispano-Turca, la Hispano-Tailandesa, la Hispano-Emiratí y la Hispano-Sudafricana. Esta cooperación se extiende a otros grupos empresariales, como ocurre, por ejemplo, en Nigeria, donde el representante de Amadeus en el país preside la organización European Business Chamber Eurocham. Nuestra labor en estos foros ha sido posicionar a Amadeus como líder digital y promotor de la industria de los viajes y el turismo, así como inversor relevante en dichos mercados.

Fomentamos la cooperación de los grupos de interés del sector privado y profesionales

En el panorama de los grupos de interés del sector privado y profesionales, Amadeus colabora con entidades concretas de distintas esferas —incluido el sector digital, el transporte, los viajes y el turismo— para avanzar hacia objetivos comunes en materia de políticas públicas.

Colaboramos con nuestras propias asociaciones profesionales y nos asociamos con aerolíneas y agencias de viajes para analizar y construir el futuro de la industria. Mantenemos una fuerte y estrecha relación con instituciones, defensores del consumidor, asociaciones del sector y otros grupos de interés de todo el mundo.

Trabajamos por defender la competencia justa y la transparencia

Amadeus colabora con distintas asociaciones para promover la adopción de políticas que apoyen los principios de transparencia, capacidad de elección del consumidor, competencia justa, no discriminación en el acceso a los datos e igualdad de oportunidades.

GRI 2-28

GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

Amadeus está representado en el sector de la tecnología de los viajes como miembro de EU Travel Tech (EUTT), la Travel Technology Association de EE. UU. (Travel Tech) y la Asia Travel and Technology Industry Association (ATTIA). En 2023, estas asociaciones participaron en las siguientes actividades:

- **En Europa**, EUTT ha tenido un papel especialmente activo en asuntos clave relacionados con el Código de Conducta para los SIR, el reglamento que establece las normas comunes para la explotación de servicios aéreos y la propuesta de MDMS. En este último aspecto, EUTT ha ayudado a Amadeus a difundir el artículo sobre multimodalidad que publicamos en 2022⁸ y nos ha prestado apoyo en eventos sobre el futuro de los viajes. Adicionalmente, EUTT ha trabajado en la Agenda Digital de la UE y en reglamentos clave, como la implementación de la Ley de Mercados Digitales y la Ley de Servicios Digitales, así como en la futura Ley de Datos y la futura Directiva sobre Alegaciones Ecológicas, para garantizar que se tengan en cuenta las características específicas del sector de los viajes al diseñar nuevos reglamentos.
- **En Norteamérica**, Travel Tech ha abogado por políticas que promuevan la competencia justa, la estandarización del sector y una mayor transparencia para los consumidores.
- **En Asia**, ATTIA ha continuado centrándose en iniciativas que propicien la recuperación total del sector turístico de Asia-Pacífico. También ha puesto el foco en las prioridades específicas del mercado, como las regulaciones del alquiler de corta estancia a nivel regional en Malasia y Australia, las iniciativas de tasas turísticas en Tailandia y Malasia, la tokenización de pagos en la India y las regulaciones de las plataformas en toda la región.

A nivel mundial, Amadeus se encuentra entre los fundadores de Global Travel Tech, una asociación de reciente creación que se convertirá en la voz del sector para representar a la tecnología de los viajes, promover los intereses de la industria y participar en debates relevantes de elaboración de políticas a nivel global sobre el futuro del sector.

A nivel del consumidor, la coalición Friends of MDMS —que comprende, entre otras, las asociaciones de consumidores BEUC y EPF⁹— trabaja para garantizar

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 defensa del sector de los viajes y el apoyo a la transparencia, la competencia justa y el desarrollo de un sector de los viajes y el 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 miembros destacados, 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). También entablamos relaciones directas con asociaciones de agencias de viajes tanto a nivel regional como nacional en el resto del mundo.

⁸ Amadeus (29 de noviembre de 2022). “Fully connected digital mobility services to boost European intercity traffic by 50% and reduce CO₂ emissions”.

⁹ La Organización Europea de Consumidores y la Federación Europea de Pasajeros, respectivamente.

GRI 2-28 GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

Mapa de los grupos de interés de Amadeus en el sector privado y en el ámbito de los viajes

Institucional

Desarrollo social, tecnológico y de los negocios a través de sólidas relaciones institucionales

Asociaciones de viajes y turismo

- **ONU Turismo**
Agencia de las Naciones Unidas especializada en turismo
- **OACI**
Organización de Aviación Civil Internacional

Otros

- **OCDE**
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

Cámaras de comercio

Grupos de interés del sector

Crecimiento económico y desarrollo sostenible de los viajes

Alcance

Aerolíneas

- **IATA**
Asociación de Transporte Aéreo Internacional
- **ERA**
Asociación Europea de Aerolíneas Regionales
- **A4E**
Airlines for Europe
- **ALTA**
Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo

Agencias de viajes

- **ECTAA**
Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes y Turoperadores
- **ASTA**
American Society of Travel Advisors
- **WTAAA**
Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes

Asociaciones nacionales de viajes

Consumidores

- **EPF**
Federación Europea de Pasajeros
- **BEUC**
Organización Europea de Consumidores

Organizaciones nacionales de consumidores

Corporaciones

- **GBTA**
Asociación Mundial de Viajes de Negocios
- **BT4Europe**
Business Travel for Europe

Asociaciones nacionales de viajes de negocios

Otros

- **WTTC**
Consejo Mundial de Viajes y Turismo
- **ACI**
Consejo Internacional de Aeropuertos

Otras asociaciones tecnológicas y empresariales

- **Gaia-X**
Asociación Europea para los Datos y la Nube
- **Cigref**
Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises
- **Adigital**
Asociación Española de la Economía Digital
- **CEOE**
Confederación Española de Organizaciones Empresariales

GRI 3-3 (Relaciones institucionales)

Asociaciones institucionales que impulsan la colaboración entre las esferas pública y privada

En su calidad de asesor de confianza dispuesto a compartir perspectivas y opiniones, Amadeus es invitado a participar en muchas iniciativas del sector en todo el mundo. Esta implicación nos permite aumentar nuestra visibilidad y fraguar nuevas relaciones con representantes gubernamentales e institucionales en todo el mundo, a la vez que mejora el perfil de Amadeus como socio tecnológico líder e innovador para el sector de los viajes y el turismo.

Trabajamos estrechamente con ONU Turismo, organización de la que Amadeus es miembro asociado y socio tecnológico estratégico. Durante 2023, seguimos colaborando con ONU Turismo para fomentar las perspectivas de inversión, la transformación y la innovación digital en el sector del turismo. Participamos, un año más, en el Programa Futuros Digitales para pymes, así como en el encuentro Tourism Tech Adventures.¹⁰ Aprovechando los recursos de *travel intelligence* de Amadeus, también estamos elaborando conjuntamente un informe de tendencias de los viajes enfocado a regiones.

Amadeus es miembro del 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 incidimos, junto con otros grupos de interés de la industria, en asuntos de interés común que afectan al sector de los viajes y el turismo. En 2023, Amadeus continuó participando activamente en la cumbre mundial del WTTC —celebrada este año en Kigali, Ruanda— y mantuvo un diálogo abierto en el sector para impulsar cuestiones clave como la sostenibilidad, los viajes integrados, la estandarización global y una recuperación más resiliente e inclusiva del sector de los viajes a nivel mundial.

Amadeus, cuya sede central se encuentra en España, goza de una buena posición entre las empresas españolas cotizadas. En 2022, nos adherimos a la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y, en 2023, nos unimos a la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) para aumentar nuestra presencia en la esfera tecnológica. Ambas asociaciones han apoyado a Amadeus

durante la presidencia española del Consejo de la Unión Europea a lo largo del segundo semestre del año. También nos han brindado la oportunidad de pronunciarnos sobre políticas públicas relevantes, interactuar con distintos Gobiernos e instituciones y manifestar nuestra postura públicamente en temas importantes para nosotros.



¹⁰ Foros de alto nivel que reúnen a *start-ups*, corporaciones, instituciones públicas e inversores en torno a un tema específico del turismo.

Capítulo
12

Materialidad y comunicación con los grupos de interés

En este capítulo

- Análisis de materialidad 177
- Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 179
- Enfoque para la participación de los grupos de interés 181
- Voz del Cliente 182
- Relación con los proveedores 182



↑
Daniela y David.
Oficinas de Amadeus en Madrid, España.

GRI 3-1

Análisis de materialidad

El análisis de materialidad es un factor esencial para la selección de los indicadores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) específicos. Las Normas Europeas de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés), aprobadas por la Comisión Europea en 2023 junto con la Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), utilizan el análisis de doble materialidad como base para la elaboración de informes sobre sostenibilidad.

El concepto de doble materialidad significa que las empresas no solo deben presentar información sobre cómo las cuestiones de sostenibilidad podrían generar riesgos financieros para la empresa (materialidad financiera), sino también sobre el propio impacto de la empresa en las personas y el medioambiente (materialidad de impacto). Ambas evaluaciones están interrelacionadas y se tendrán en cuenta las interdependencias de estas dos dimensiones.

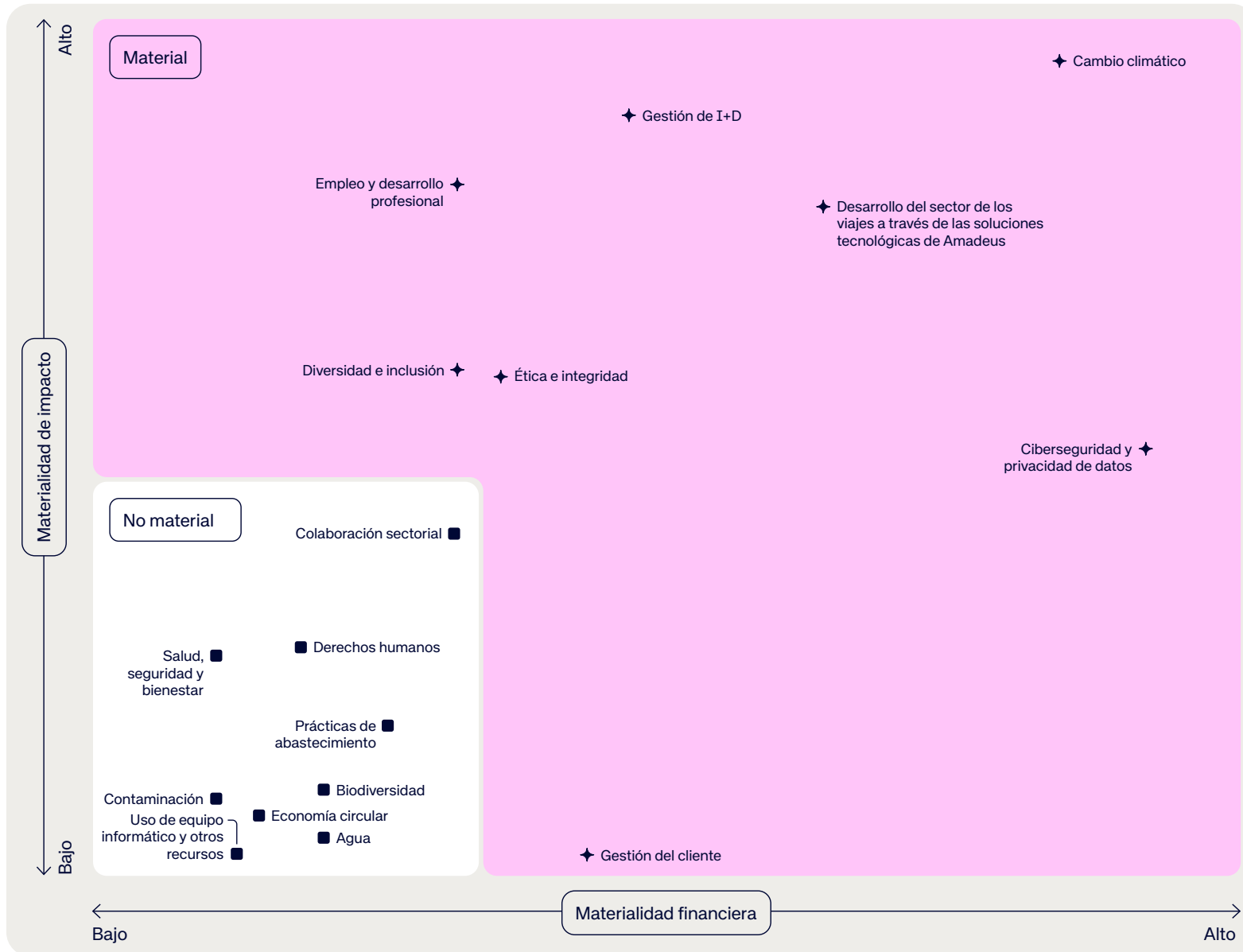
En 2023, Amadeus actualizó su evaluación de materialidad usando este principio de doble materialidad como referencia. Un equipo de consultores externos (Mazars) se encargó de realizar este estudio. Tanto el análisis de impacto como el de materialidad financiera se llevaron a cabo de conformidad con los Estándares Universales GRI y con la versión preliminar de las ESRS preparada por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG). La metodología para cada análisis se describe en la tabla siguiente.

	Análisis de materialidad de impacto	Análisis de materialidad financiera	Resultados de la doble materialidad
Identificación	Identificación de una lista de los principales impactos reales y potenciales que Amadeus tiene o podría tener en sus grupos de interés.	Identificación de una lista de los principales riesgos y oportunidades que podrían desencadenar efectos financieros en Amadeus.	
Evaluación	Evaluación del impacto real y potencial de Amadeus realizada por el personal pertinente de la empresa que está implicado en los aspectos ESG.	Evaluación de los riesgos y oportunidades ESG de Amadeus armonizada con las metodologías que emplea la unidad Corporate Risk Management de Amadeus.	
Agrupamiento	Los impactos identificados se agrupan en aspectos en consonancia con las ESRS. Se identifican los estándares GRI relacionados con cada aspecto.	Los riesgos y oportunidades se han agrupado según la lista de aspectos ESG que se han tenido en cuenta para la materialidad de impacto.	Consolidación de la información recibida en las evaluaciones de materialidad financiera y de impacto.
Evaluación del impacto en los grupos de interés	Evaluación de los aspectos identificados por parte de los principales grupos de interés de Amadeus (empleados, proveedores, clientes y accionistas).	N/A	
Resultados individuales	Recopilación y consolidación de la información recabada en las fases anteriores, lo que hace posible establecer la materialidad del impacto de Amadeus.	Análisis de las puntuaciones asignadas a cada uno de los riesgos y oportunidades a fin de identificar cuáles podrían tener un efecto financiero significativo en Amadeus.	

GRI 3-1

GRI 3-2

Matriz de doble materialidad de Amadeus



GRI 3-1

Los resultados del análisis de materialidad, formulados en una lista de aspectos alineados con las ESRS, se han representado en una matriz de dos ejes en la página anterior. El eje vertical muestra los resultados de la materialidad de impacto, mientras que el eje horizontal describe la materialidad financiera. De conformidad con las ESRS, Amadeus debe presentar información sobre aquellos aspectos que se han identificado como materiales en la matriz. Esta matriz es un indicador de los aspectos de sostenibilidad que son relevantes desde el punto de vista del impacto, los riesgos y las oportunidades. Se revisa anualmente.

Según el análisis de 2023, los aspectos ESG más relevantes para Amadeus desde ambas dimensiones (materialidad de impacto y financiera) son el cambio climático, el desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus y la gestión de I+D. A estas cuestiones les siguen otros aspectos materiales como la ciberseguridad y privacidad de datos y la gestión de clientes, con una puntuación más elevada en la dimensión de materialidad financiera, así como el empleo y desarrollo profesional, la diversidad e inclusión y la ética e integridad, que revisten mayor importancia en la materialidad de impacto.

Asimismo, la regulación actual y las principales calificaciones de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos, aunque no sean materiales. Por lo tanto, este informe incluye indicadores sobre el uso de agua y materiales (consumo de papel), generación de residuos, economía circular, evaluaciones sociales y ambientales de proveedores, derechos humanos, así como salud, seguridad y bienestar en el trabajo.

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Organización de las Naciones Unidas ha establecido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que los Estados miembros y las empresas han de intentar alcanzar para 2030. Los ODS constituyen una llamada a la acción universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad. Los 17 objetivos equilibran las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental.

Los ODS representan un estándar mundial y un lenguaje común que facilita la colaboración específica entre una gran diversidad de asociados. A este respecto, los ODS ayudan a identificar las mejores oportunidades de desarrollo sostenible y maximizan la contribución de todo el mundo para su consecución.

Tomando como base los resultados de nuestro análisis de materialidad (descrito en la sección anterior), hemos actualizado nuestro impacto en relación con los ODS. La relación entre nuestros aspectos materiales y las metas de los ODS, cuantificados según nuestro nivel de contribución, nos ha llevado a dar prioridad a los ODS 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 16 y 17.

Nuestra innovación tecnológica tiene un enorme potencial para contribuir positivamente a los ODS 8 y 9. Como empresa dedicada a la tecnología de los viajes, invertimos en soluciones tecnológicas que ayudan a que el sector de los viajes sea más sostenible a largo plazo. La industria de los viajes tiene un impacto ambiental significativo y contribuye, por mencionar alguno de sus efectos, a las emisiones de carbono y a la masificación de los destinos. Debemos abordar estos efectos ayudando a los proveedores de viajes y a los viajeros a tomar decisiones más sostenibles y conscientes a la hora de viajar, contribuyendo así a los ODS 7, 11 y 13.

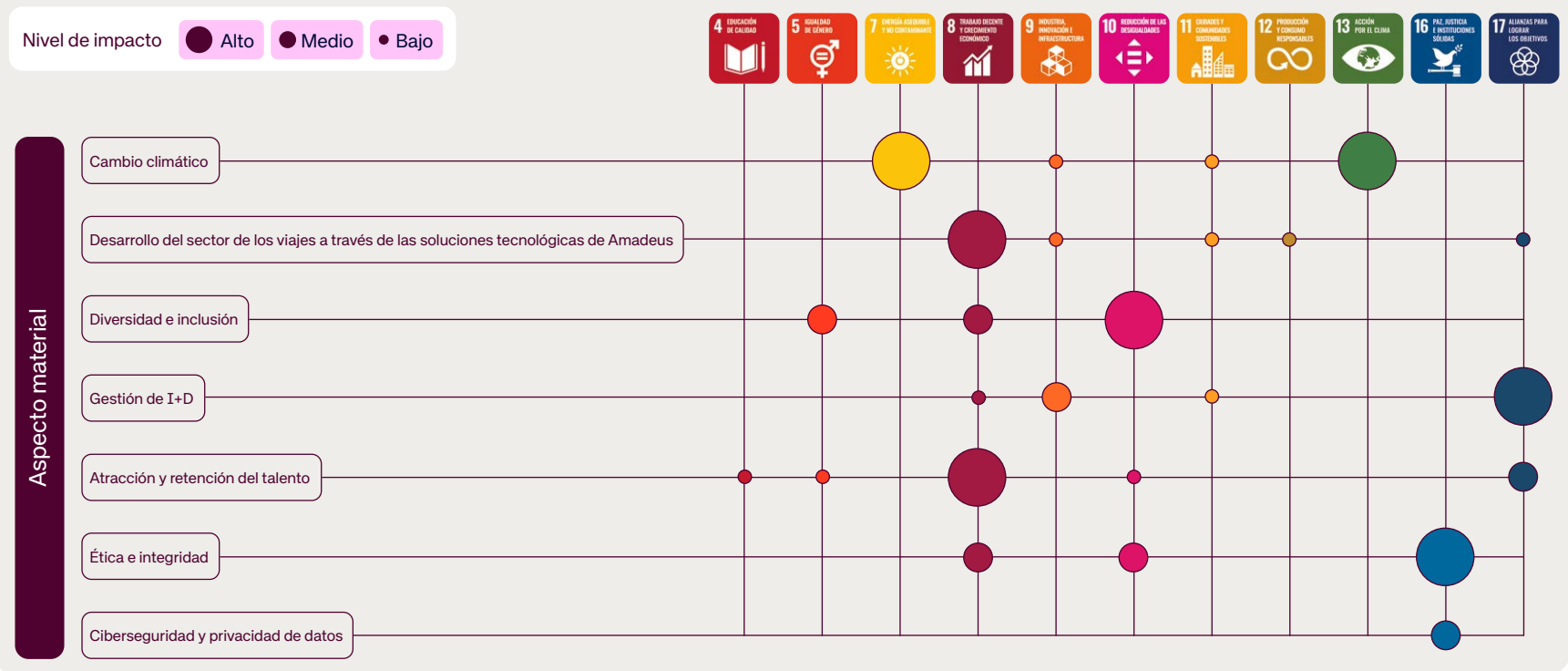
Como empresa internacional, creamos valor social y económico. Desde el punto de vista del gobierno corporativo y de las prácticas financieras y laborales, nos esforzamos por aumentar nuestro impacto positivo en la sociedad. De este modo contribuimos a los objetivos vinculados directamente al bienestar de las personas (ODS 4, 5, 8 y 10) en cuestiones como el nivel de vida, las condiciones laborales, la educación, el crecimiento económico o la igualdad social.

Los objetivos que incluyen metas relacionadas con instituciones transparentes y alianzas entre múltiples grupos de interés (ODS 16 y 17) encajan muy bien con nuestro

perfil de empresa internacional que conecta a todo tipo de actores en el sector de los viajes. Debemos aunar fuerzas con otros grupos de interés y compartir diferentes perspectivas, trabajando juntos con el objetivo común de la sostenibilidad a largo plazo y la transparencia en el sector.

La siguiente tabla resume nuestra contribución a los objetivos por aspecto material sobre la base del análisis de nuestros proyectos e iniciativas. Al margen de nuestras principales contribuciones a los ODS mencionados anteriormente, también hemos contribuido de forma indirecta o con menor intensidad a los ODS 1, 6, 12 y 15 a través de nuestro programa de responsabilidad social y mediante la colaboración con la industria y otros grupos de interés. Hemos identificado también nuestras acciones específicas hacia la consecución de esos objetivos y las hemos resaltado con un icono ODS en las distintas secciones del Informe Global.

Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



GRI 2-29

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).
- Informe anual sobre gobierno corporativo de sociedades cotizadas.
- Informe anual sobre remuneración de los consejeros de sociedades cotizadas.
- Presentaciones de resultados financieros trimestrales.
- Publicaciones en blogs en los sitios web mundiales, regionales y locales de Amadeus.
- 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.

- Para más información, consulte “Nuestro equipo humano”, pág. 35; “Líneas de negocio”, pág. 49; “Impulsamos el impacto social”, pág. 113; “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, pág. 122; “Accionariado y entidades financieras”, pág. 162; y “Relaciones institucionales de Amadeus”, pág. 169.

Grupo de interés	Canal de comunicación
Empleados y candidatos externos	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa a través de los equipos locales, regionales y mundiales de Amadeus People & Culture • Encuestas sobre compromiso en todas las oficinas • Acuerdos de negociación colectiva • Buzón de correo electrónico de empleados • Intranet y boletín semanal interno • Participación en eventos externos para dar visibilidad a nuestra experiencia y atraer nuevo talento, así como cobertura de los mismos a través de nuestras redes sociales • https://jobs.amadeus.com/ • Canal de Denuncia https://amadeus.com/en/speak-up-channel
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa a través del equipo de Investor Relations e informes periódicos • Giras de presentación y conferencias o congresos • Buzón de Investor Relations • https://corporate.amadeus.com/ (páginas específicas para inversores)
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados de prensa periódicos para anunciar nuevas soluciones, acuerdos y otras noticias importantes • Publicaciones en blogs invitados en los que nuestros clientes ofrecen su visión del sector y cómo colaboran con nosotros • Comunicación directa a través de canales de venta locales, regionales y mundiales, así como de los equipos de gestión del cliente en todo el mundo • Programa Voz del Cliente • Centros de atención al cliente locales e internacionales • Eventos orientados al cliente que exhiben nuestra oferta y profesionalidad y que profundizan sobre la mejor manera de colaborar con nuestros clientes, así como cobertura de los mismos a través de nuestro blog corporativo y nuestras redes sociales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo a través del departamento de Corporate Purchasing de Amadeus, así como de las unidades internas y los equipos locales de las distintas oficinas en todo el mundo • Encuestas de responsabilidad social y ambiental
Asociaciones del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa a través de la participación en las principales asociaciones del sector • 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
Gobiernos, autoridades y órganos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo a través del equipo de Industry and Government Affairs y de los directores generales locales de Amadeus • Participación en reuniones y actos relacionados • Buzón de correo electrónico de Industry and Government Affairs
Sociedad y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa a través de foros integrados por múltiples grupos de interés • Colaboración en iniciativas conjuntas de responsabilidad social y sostenibilidad • Publicaciones en blogs que den muestra de nuestro compromiso en estos ámbitos • https://corporate.amadeus.com/es/sostenibilidad

GRI 2-29

Una interacción adecuada con los grupos de interés nos permite entender cuáles son sus principales preocupaciones y qué esperan de nosotros. En la tabla de la página anterior describimos los principales canales de comunicación para cada uno de nuestros grupos de interés.

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

- Colaboración activa con grupos de interés del sector privado y de asociaciones profesionales del sector de los viajes, el turismo y la tecnología.
- Implicación en actividades de responsabilidad social corporativa (RSC) en 49 países.
- En 2023, hemos apoyado a 340 instituciones a través de nuestros programas con impacto comunitario.
- Casi 9.000 empleados vieron *Amadeus Live*, que en 2023 celebró dos ediciones anuales a nivel mundial.
- El equipo de Investor Relations asistió a 25 conferencias y giras de presentación durante 2023.

Voz del Cliente

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza las experiencias de los clientes en todas las etapas de su relación con Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir la opinión recibida en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar las impresiones del cliente. Esto nos ayuda a revisar continuamente nuestra forma de hacer las cosas y centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes.

Nuestro planteamiento a la hora de recabar *feedback* abarca todo tipo de entrevistas y encuestas enfocadas a las relaciones de los clientes con el equipo humano de Amadeus, sus interacciones específicas en el itinerario del cliente y su experiencia con nuestros productos.

Nuestra medida principal de fidelización del cliente es el *Net Promoter Score* (NPS), para el que fijamos objetivos a principio de año.

Nos aseguramos de que la opinión del cliente se traduzca en medidas concretas y una comunidad de expertos en la experiencia del cliente, distribuidos por todas nuestras ubicaciones, se encarga de compartir los resultados e impulsar acciones en cada equipo y región. Animamos a nuestros clientes a participar activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados con regularidad sobre los avances.

- Para más información, consulte “Voz del Cliente”, pág. 57; “Transformamos el *feedback* del cliente”, pág. 73; y “Hoteles”, pág. 75.

Relación con los proveedores



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 del gasto se concentra en un número limitado de proveedores, principalmente fabricantes de *hardware* (servidores) y empresas de asesoría. Con 50 proveedores principales que representan casi el 60 % del gasto total, Amadeus disfruta de una situación bastante estable en lo que respecta a la concentración de proveedores.

GRI 2-6

GRI 2-8

GRI 2-24

GRI 403-7

GRI 3-3 (Prácticas de abastecimiento)

GRI 308-1

GRI 414-1

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 compra locales, regionales y mundiales supervisa las operaciones del lado de la cadena de suministro y trata tanto con los grupos de interés internos como con los proveedores.

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 los compromisos de los proveedores con la sostenibilidad, aplicamos las siguientes medidas:

- Al menos los proveedores estratégicos de cada empresa de Amadeus deberán suscribir de manera explícita por escrito el extracto del Código Ético y de Conducta Profesional (CEBC) de Amadeus para proveedores. En caso de que cualquiera de esos proveedores aplique su propio CEBC documentado (que Amadeus tendrá derecho a solicitar y auditar) y se demuestre que es al menos tan estricto como el de Amadeus, los proveedores podrán aplicar su propio CEBC, mediante confirmación por escrito. Si el proveedor no está de acuerdo con esos términos, será su responsabilidad declarar explícitamente que no suscribe el CEBC y cuáles son los motivos para ello. En tal caso, será nuestro departamento de Purchasing junto con nuestro departamento 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 e injustos.
- Respetar el derecho de libertad de asociación de los empleados.
- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados.
- Cumplir todas las leyes y reglamentos locales e internacionales.

Política de certificación de proveedores

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

El procedimiento de certificación de los proveedores de Amadeus proporciona una visión holística de toda nuestra base de suministro global de la siguiente manera:

- Identificando los proveedores aprobados y preferentes para los productos y servicios que queremos adquirir.
- Comprendiendo mejor 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 cualquier nuevo proveedor de Amadeus: (1) el proveedor debe estar cualificado para prestar cualquier tipo de servicio a Amadeus y (2) el proveedor debe estar en posesión de una certificación de servicio que confirme que puede prestar un tipo determinado de servicios, como *Business Continuity Critical* o *IT Security*.

En 2021, nuestros equipos Corporate Compliance y Purchasing integraron herramientas automatizadas para que los proveedores puedan someterse a una diligencia debida de

GRI 3-3 (Prácticas de abastecimiento)

GRI 308-1

GRI 308-2

GRI 414-1

GRI 414-2

cumplimiento normativo durante el proceso de constitución. 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.

➤ Para más información, consulte “Cumplimiento corporativo y ética empresarial de Amadeus”, pág. 158.

Sistemas de supervisión y auditorías y sus 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 la Auditoría Interna del Grupo se basa principalmente en los riesgos y debe ser aprobada formalmente por la Comisión de Auditoría del Consejo. Gracias a nuestros compromisos, evaluamos la adecuación y efectividad de los controles internos dentro de la organización. Esto incluye, siempre que se considere relevante, la efectividad de los controles de las actividades subcontratadas.

Además de lo anterior y sobre una base *ad hoc* según nuestro enfoque basado en los riesgos, la Auditoría Interna del Grupo también puede evaluar directamente la actividad 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 empresarial, 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 nuevo proceso de constitución de proveedores, Amadeus dispone de un cuestionario obligatorio que debe ser cumplimentado por todos los nuevos proveedores (cuyo gasto anual sea superior a 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 CEBC o a nuestra 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.

Este proceso ya está vigente en la mayoría de entidades de Amadeus y abarca más del 95 % de nuestra relación con los proveedores (los proveedores que representan un 52 % de nuestra cifra de negocios han suscrito nuestro CEBC para proveedores).

En 2023, Amadeus no identificó ningún impacto ambiental o social significativo en la cadena de suministro.



Observaciones finales

El sector de los viajes ha tenido que sortear importantes retos en los últimos años, especialmente la pandemia de la COVID-19 y la continua inestabilidad geopolítica. Estos sucesos han tenido una profunda repercusión en la evolución y la resiliencia de los viajes y el turismo.

Mirando hacia adelante, hay dos aspectos clave que determinarán el futuro de la industria.

En primer lugar, la sostenibilidad de los viajes es una cuestión insoslayable. Se trata de un asunto que exige cambios muy sustanciales, pero que también presenta oportunidades para que podamos mejorar en prácticamente todos los aspectos de nuestro negocio: la forma en que trabajamos, las relaciones que mantenemos y la atención que prestamos a nuestro equipo humano, a las comunidades y al medioambiente a nivel mundial.



En segundo lugar, el ritmo de los avances tecnológicos continúa acelerándose gracias a una gran cantidad de recursos y conocimientos técnicos que impulsan la innovación; un nivel de innovación que apenas podemos llegar a imaginar a través de indicios que observamos hoy en día en áreas como la inteligencia artificial.

Pese a todo, Amadeus se encuentra en una posición idónea para prosperar en este escenario de rápida transformación. Nuestra sólida situación financiera, nuestra presencia mundial, la inversión que realizamos en I+D y nuestro equipo humano por encima de todo constituyen la base de nuestro optimismo.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad queda patente en la extensa estrategia que hemos adoptado y que abarca la gestión medioambiental, el impacto social, el empoderamiento del talento y la integridad.

A lo largo de los años, nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad no han dejado de intensificarse, tal como refleja nuestra inclusión en reputados índices de ESG y como evidencian nuestros objetivos y propósitos cada vez más ambiciosos para el futuro.

En esta edición del Informe Global, es un privilegio rendir homenaje a todos nuestros empleados en todo el mundo, cuyas contribuciones enriquecen de forma crucial nuestra empresa y la convierten en una organización con una cultura vibrante de la que estamos enormemente orgullosos. Al inicio de cada capítulo del Informe presentamos a compañeros y compañeras de distintos lugares del mundo a través de fotografías.

Arropados por el equipo humano de Amadeus, un equipo diverso, comprometido y repleto de talento, afrontamos el futuro con confianza y determinación.

Jackson Pek
Senior Vice President,
General Counsel, Amadeus

Ana Doval de las Heras
Senior Vice President,
People & Culture, Amadeus

Anexos

Sección



Olivier y Matteo.
Oficinas de Amadeus en Niza, Francia.

Anexo
01

Acerca de este informe

En este capítulo

- Objetivos, alcance y limitaciones 188
- Metodología 189
- Supervisión del proceso de elaboración 190



↑
Durga Sai.
Oficinas de Amadeus en Bangalore, India.

GRI 2-2



Objetivo, alcance y limitaciones del Informe Global de Amadeus

Los informes no financieros revisten cada vez más importancia. En los últimos años, percibimos un interés cada vez mayor por la información no financiera por parte de los grupos de interés y las entidades reguladoras del sector, como un componente fundamental de la información facilitada por las empresas.

El Informe Global de Amadeus tiene los siguientes objetivos:

1. Cumplir con los requisitos y expectativas de buenas prácticas del mercado a la hora de facilitar información ambiental, social y de gobierno (ESG) de forma transparente. El informe se publica de conformidad con los estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad y está integrado por información financiera y no financiera. En esta edición también hemos seguido los estándares para la elaboración de informes del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) y hemos incluido una definición de los estándares del SASB (Sustainability Accounting Standards Board) en nuestros informes GRI.
2. Facilitar información a los grupos de interés que tengan inquietud por conocer nuestras prácticas de sostenibilidad y rendimiento, como los índices de sostenibilidad y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
3. Servir como fuente de información para cualquier entidad interna o externa que desee obtener más información acerca de Amadeus, por ejemplo, en programas de introducción. La información y datos incluidos en el informe se han validado de forma interna y externa.
4. Destacar las iniciativas sociales y de sostenibilidad de Amadeus que no estén incluidas en otros documentos públicos de Amadeus.

A no ser que se indique lo contrario, el alcance de la información del Informe Global de Amadeus incluye el conjunto del Grupo Amadeus. Este documento se centra en nuestras actividades de 2023. Incluimos datos históricos para KPI con fines comparativos que facilitan la comparación a lo largo del tiempo.

En cuanto al proceso de recopilación de datos, consideramos por una parte la materialidad de la información y, por otra, el esfuerzo de recopilación de los datos. La limitación de los datos se especificará cuando proceda en la sección correspondiente.

El análisis de materialidad ha servido para definir qué debe aparecer en el informe de manera más detallada, así como qué información incluir en el índice de contenidos GRI. Partiendo de esta base, informamos no solo acerca de nuestros asuntos materiales, sino también sobre los principales temas identificados como relevantes tanto a nivel interno como externo, a saber: consumo de energía, responsabilidad social corporativa y derechos humanos.

- Para más información, consulte “Índice de contenidos GRI”, pág. 199 y “Análisis de materialidad”, pág. 177.

Asimismo, la regulación actual y las principales calificaciones de sostenibilidad exigen que informemos sobre determinados aspectos que no son materiales para Amadeus. Por consiguiente, con el fin de mejorar la transparencia global, hemos incluido los estándares GRI sobre:

- Agua.
- Economía circular.
- Prácticas de abastecimiento.
- Salud, seguridad y bienestar.

Amadeus cumple en su estado de información no financiera con las obligaciones legales en materia de divulgación de información establecidas por la Directiva 2014/95/UE sobre la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad, así como por la correspondiente ley española de transposición (Ley 22/2015, de 20 de julio, modificada en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre) y por la taxonomía de la UE de conformidad con el Reglamento (UE) 2020/852. Por lo tanto, el alcance del Informe Global no incluye las obligaciones legales en materia de divulgación de información con arreglo a las leyes y reglamentos mencionados anteriormente.

Metodología

Principios de elaboración del informe

Definimos el contenido y la estructura del Informe Global de Amadeus en función de los objetivos antes mencionados. Partiendo de esta base, elaboramos el documento de acuerdo a los marcos y estándares para la elaboración de informes, así como a los requisitos legales, que se presentan a continuación.

Marcos de elaboración de informes

- **International Integrated Reporting Council.** Este informe reúne información sobre “capitales”¹ de Amadeus en un único documento corporativo. Explicamos cómo la estrategia de Amadeus conduce a la creación de valor. De conformidad con el concepto <IR> de conectividad, informamos acerca de las actividades de nuestras diversas unidades a través de referencias cruzadas que indican a los lectores en qué otras secciones pueden consultar información más detallada.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.** Este pacto es una llamada a que las organizaciones coordinen sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y políticas anticorrupción. Amadeus ha sido miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2018 y hemos asumido el compromiso de integrar los 10 principios en nuestra estrategia, cultura y actividades diarias. El presente informe se ha elaborado en conformidad con dichos principios.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.** Desde 2018, el Informe Global incluye un análisis de nuestro valor en cuanto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Este análisis nos ha permitido identificar en qué medida el crecimiento de nuestro negocio tiene un impacto positivo en la protección del medioambiente y en el desarrollo social.

¹ Tal y como se explica en el Marco Internacional <IR> del International Integrated Reporting Council, “capitales” son inventarios de valor que se ven afectados o modificados por las actividades y resultados de la organización. El marco los clasifica como capital financiero, capital industrial, capital intelectual, capital humano, capital social y relacional y capital natural.

- Para más información, consulte “Contribución de Amadeus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, pág. 179.



- **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).** En 2017, el grupo de trabajo creado por el Consejo de Estabilidad Financiera emitió una serie de recomendaciones sobre transparencia financiera relacionada con el clima. Estas recomendaciones se estructuraron en cuatro bloques temáticos: gobierno, estrategia, gestión de riesgos, y métrica y objetivos. Amadeus se ajusta a este marco y en este informe presenta información en materia climática siguiendo estas recomendaciones.
- **Business for Societal Impact Framework (B4SI).** Este marco es un estándar de medición para entender el impacto de las iniciativas en la esfera empresarial y social. Mediante este planteamiento, las organizaciones pueden realizar estudios comparativos de las iniciativas y evaluar estratégicamente la contribución que aportan a la comunidad. Amadeus ha seguido esta metodología de cálculo de inversión en la comunidad desde 2019.

Estándares para la elaboración de informes

- **Global Reporting Initiative (GRI).** El marco de elaboración de informes GRI es el principal punto de referencia para definir los asuntos y parámetros mínimos que deberán figurar en el Informe Global. Seleccionamos los estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad de acuerdo con nuestro análisis de materialidad con objeto de informar sobre nuestro impacto en la economía, el medioambiente y la sociedad. Este informe se ha elaborado siguiendo los estándares GRI.
- **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Protocolo GEI).** El Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo GEI, la herramienta de contabilización internacional más utilizada, establece una orientación y los requisitos para el desarrollo de un inventario de emisiones de gases de

GRI 2-14

efecto invernadero. Esta norma, aplicada por Amadeus, tiene en cuenta las emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) como las emisiones de fuentes que son propiedad de la empresa o están controladas por esta. Por otro lado, las emisiones de gases de efecto invernadero indirectas (Alcance 2 y 3) son aquellas emisiones que se derivan de las actividades de la empresa, pero que se producen en fuentes cuya propiedad y control corresponden a terceros. El Alcance 2 hace referencia al uso de electricidad y el Alcance 3 a las emisiones generadas por proveedores de la empresa en las actividades relativas a la prestación de sus servicios.

Verificación externa

- **Verificación por terceros.** La verificación externa del informe por una organización independiente (Ernst & Young) garantiza la fiabilidad de los aspectos materiales tanto cuantitativos como cualitativos que figuran en el Índice de contenidos GRI en el Anexo 2.

Supervisión del proceso de elaboración

El equipo de ESG en la CEO Office dirige el proceso de elaboración del Informe Global.

Dado que la información no financiera reviste cada vez más importancia, el proceso de elaboración del Informe Global de Amadeus se está volviendo más complejo. El gráfico que se muestra en la página siguiente ilustra las distintas fases del proceso, en el que se ve implicado un equipo humano de casi 100 personas en todo el mundo. De acuerdo con los principios de elaboración de informes GRI, tratamos de mejorar constantemente el equilibrio, la comparabilidad, la precisión, la puntualidad, la claridad y la fiabilidad del informe.²

El papel del Comité Editorial del Informe Global de Amadeus es clave para dar forma al contenido del informe. Su misión principal es acordar la visión estratégica del mismo. Este equipo transversal lo componen los directores de las unidades clave en el plano corporativo: Communications, Branding, Strategy, Investor Relations y CEO Office.

El Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus revisa y aprueba el Informe Global. Una vez ratificado el documento por el Consejo de Administración, se publica en todo el mundo a través de campañas de comunicación internas y externas.

² Puede encontrar una explicación de los principios que definen la calidad del informe conforme a los estándares GRI en [globalreporting.org/standards](https://www.globalreporting.org/standards).

Proceso de elaboración del Informe Global de Amadeus



Anexo
02

Información cuantitativa e Índice de contenidos GRI

En este capítulo

- Valor económico directo generado y distribuido 192
- Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental 192
- Tablas adicionales de información sobre recursos humanos 194
- Índice de contenidos GRI 199



↑
Irem.
Oficinas de Amadeus en Estambul, Turquía.

GRI 302-1 GRI 201-1

Valor económico directo generado y distribuido¹



Valor económico distribuido (cifras en millones €)

	2023
Costes de explotación	1.649,9
Salarios y beneficios de los empleados	1.697,0
Pagos a proveedores de capital*	87,5
Pagos a Gobiernos	265,2
	3.699,6

* Todos los pagos financieros realizados a proveedores de capital de la organización (una vez pagados intereses y dividendos).

Valor económico generado (cifras en millones €)

	2023
Ventas netas	5.441,2
Ingresos financieros	31,2
Ventas de activos	0
	5.472,4

¹ Tal como se define en los estándares GRI (Contenido 201-1).

Tablas adicionales de sostenibilidad ambiental²



Consumo energético

	2021	2022	2023
Consumo eléctrico en las sedes de Amadeus (GJ)*	158.377	149.844	142.297
Número de empleados	16.042	16.948	18.632
Consumo eléctrico por empleado (GJ)*	9,9	8,8	7,6
Consumo eléctrico del Centro de Datos de Amadeus (GJ)	221.446	230.317	230.020
Número de transacciones procesadas en el Centro de Datos (millones)	737	1.341	1.655
Electricidad requerida por millón de transacciones (GJ)	300,4	171,7	139,0
Consumo eléctrico total en las principales sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)**	379.823	380.161	372.318
Gas natural (GJ)***	33.760	24.993	23.749
Gasóleo (GJ)***	2.769	2.745	4.047
Consumo energético total en las principales sedes de Amadeus y el Centro de Datos (GJ)	416.352	407.899	400.114

* No incluye el Centro de Datos de Amadeus.

** La proporción de electricidad de origen renovable que consumió Amadeus en 2023 fue del 73,8 %.

*** Se han reformulado las cifras de gas natural y gasóleo del 2022. Hemos realizado un cálculo más detallado por país en relación con el ejercicio relativo a nuestro compromiso con la iniciativa SBTi. Las cifras reportadas anteriormente fueron las siguientes: gas natural: 26.211 GJ, es decir, la reformulación implica un 4,6 % menos; y gasóleo: 3.282 GJ, es decir, ahora hemos reportado un 16,4 % menos.

² Alcance: 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 Sistema de Gestión Ambiental (EMS), más la estimación del resto de sedes. Esta estimación se basa en el consumo medio reportado por las sedes del EMS. Para la información medioambiental, dado que el consumo de recursos tiene lugar a lo largo del año, utilizamos el promedio de empleados equivalentes a tiempo completo (FTE) en el año.

GRI 302-1 GRI 306-2 GRI 303-5 GRI 301-1

Tipo de combustible utilizado para la generación de electricidad en 2023 (GJ)*

	Carbón	Fuelóleo	Gas natural	Biocombustible	Residuos	Otros**	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***	0	0	0	0	0	230.020	230.020

* Todas 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.

** Otros: energía nuclear, hidroeléctrica, geotérmica, fotovoltaica, termosolar, eólica y mareomotriz.

*** En 2023 adquirimos Garantías de Origen (GdO) de energías renovables 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: 228.818; fuelóleo: 5.043; gas natural: 89.455; biocombustible: 43.275; residuos: 12.576; otros: 95.893; total: 475.060.

Consumo de combustible

	2021	2022*	2023	Objetivo 2023
Gas natural (m³)	878.897	650.644	618.264	650.644
Gasóleo (L)	71.707	71.102	104.826	71.102

* Se han reformulado las cifras de gas natural y gasóleo del 2022. Hemos realizado un cálculo más detallado por país en relación con el ejercicio relativo a nuestro compromiso con la iniciativa SBTi. Las cifras reportadas anteriormente fueron las siguientes: gas natural: 26.211 GJ, es decir, la reformulación implica un 4,6 % menos; y gasóleo: 3.282 GJ, es decir, ahora hemos reportado un 16,4 % menos.

Consumo de papel

	2021	2022	2023	Objetivo 2023
Consumo de papel (kg)	14.440	18.307	18.135	18.307
Número de empleados	16.042	16.948	18.632	16.948
Consumo de papel por empleado (hojas A4 por día de trabajo)	0,82	0,98	0,88	0,98

Consumo de agua y generación de residuos

	2021	2022	2023	Objetivo 2023
Consumo de agua (m³)	130.707	149.269	158.953	149.269
Total estimado de residuos (kg)*	164.644	241.444	304.104	241.444

* Con fines comparativos, las cifras de los residuos no incluyen los equipos obsoletos o los residuos peligrosos. El total de equipos obsoletos en 2023 fue de 3.859 kg y el total de residuos peligrosos fue de 150 kg. El porcentaje de equipos obsoletos y residuos peligrosos destinados a reciclaje en 2023 fue del 100 % y el 8 %, respectivamente. En el caso de los residuos no peligrosos, se estima que el porcentaje medio de residuos destinados a reciclaje fue del 87 % en las sedes incluidas en nuestra información directa.

Emisiones de CO₂

➤ Para más información, consulte “Fomentamos la sostenibilidad ambiental”, pág. 122.

GRI 2-7 GRI 405-1

Tablas adicionales de información sobre recursos humanos³



Diversidad de la plantilla

Empleados por tipo de contrato de trabajo y por región en 2023

	Indefinido	Temporal
Europa	9.402	154
Asia-Pacífico	5.456	39
Norteamérica	2.371	0
Sudamérica	834	0
Oriente Medio y África	372	2
Total	18.435	195

Diversidad de sexos por tipo de empleo y contrato en 2023

	Tipo de empleo		Contrato de trabajo	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal
Hombres	11.243	223	11.365	102
Mujeres	6.594	569	7.069	93
Total	17.837	792	18.434	195

³ Cifras en número de empleados a 31 de diciembre. Alcance: todos los empleados en empresas controladas.

GRI 405-1

	VP y Directors			Senior managers y managers			Personal		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Total	206	217	217	5.033	5.586	6.367	10.697	11.449	12.046
Por edad									
<30	0	0	0	26	35	50	2.368	2.860	3.197
30-50	80	79	76	3.547	3.903	4.442	6.756	6.980	7.267
>50	126	138	141	1.460	1.648	1.875	1.573	1.609	1.582
Por sexo									
Hombres	162	171	167	3.326	3.674	4.180	6.270	6.687	7.119
Mujeres	44	46	50	1.707	1.912	2.186	4.427	4.762	4.927

Órganos de gobierno corporativo

	2021	2022	2023
Porcentaje por edad			
<30	0 %	0 %	0 %
30-50	0 %	0 %	0 %
>50	100 %	100 %	100 %
Porcentaje por sexo			
Hombres	58 %	55 %	55 %
Mujeres	42 %	45 %	45 %
Porcentaje por nacionalidad			
No españoles	75 %	73 %	73 %

Empleados con discapacidad

	2021	2022	2023
Total	219	210	226

GRI 2-24 GRI 3-3 (Empleo y desarrollo profesional) GRI 404-1 GRI 205-2

Formación en 2023

Horas medias de formación en 2023

Categoría de empleados	Hombres	Mujeres	Total
SVP, EVP y VP	6,05	5,43	5,99
Directors	17,11	19,15	17,62
Associate directors	13,26	12,25	12,99
Senior managers	17,31	17,83	17,48
Managers	20,13	20,5	20,26
Personal	18,76	16,83	17,98

Formación global en políticas anticorrupción en 2023^{1,2,3}

Número de empleados y personal externo formado	19.830
Porcentaje de empleados y personal externo formado	83 %
Número de horas de formación	19.830

1 Estas cifras cubren el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de enero de 2024. El curso sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus se realizó de forma virtual e incluía los siguientes módulos:

1. **Actuar con respeto:** prevenir la discriminación y el acoso; diversidad e inclusión.
2. **Nuestras obligaciones con los demás:** evitar el uso de información privilegiada.
3. **Hacer negocios de la forma adecuada:** sobornos, obsequios e invitaciones, cumplimiento de las leyes de competencia y las leyes de comercio internacional, evitar conflictos de interés.
4. **Proteger nuestros activos, reputación e integridad:** prevención del fraude, mantener registros precisos.

2 La alta dirección también realizó el curso en línea sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus. Asimismo, durante 2023 los directores ejecutivos acudieron a una sesión de sensibilización sobre políticas antisoborno y anticorrupción.

3 Desglose regional: América del Norte, Central y del Sur 87,48 %; Asia-Pacífico 94,65 %; Oriente Medio y África 86,16 %; Europa septentrional, oriental, central y meridional y Turquía 88,22 %; Europa occidental, Reino Unido e Irlanda 92,19 %.

Formación a nivel mundial sobre prevención de la discriminación y el acoso en el entorno laboral en 2023^{1,2}

Número de empleados y personal externo formado	19.848
Porcentaje de empleados y personal externo formado	83 %
Número de horas de formación	16.561

1 Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de enero de 2024, más de un 83 % de los empleados y directivos a nivel mundial completaron un nuevo módulo obligatorio sobre prevención de la discriminación y el acoso en el entorno laboral. Además del módulo general para todos los empleados, los *managers* y cargos superiores tuvieron que realizar un módulo adicional centrado en cómo identificar y abordar problemáticas de acuerdo a nuestros valores y políticas. Este módulo fue completado por un 92 % de los *managers* y cargos superiores.

2 Desglose regional: América del Norte, Central y del Sur 87,68 %; Asia-Pacífico 94,51 %; Oriente Medio y África 84,95 %; Europa septentrional, oriental, central y meridional y Turquía 89,39 %; Europa occidental, Reino Unido e Irlanda 92,09 %.

GRI 401-1

Contrataciones de empleados y rotación de personal

	Contrataciones de empleados				Rotación de personal			
	2021	2022	2023	% del número total de empleados	2021	2022	2023	% del número total de empleados
Número total de empleados	2.358	3.434	2.734	14,68 %	2.987	2.231	1.275	6,84 %
Por región								
Europa	704	1.394	1.105	11,56 %	1.507	1.024	599	6,27 %
Asia-Pacífico	1.196	1.418	1.240	22,57 %	887	836	455	8,28 %
Norteamérica	227	343	190	8,01 %	465	262	127	5,36 %
Sudamérica	220	235	178	21,34 %	89	87	78	9,35 %
Oriente Medio y África	11	44	21	5,61 %	39	22	16	4,28 %
Por sexo								
Hombres	1.535	2.181	1.799	15,69 %	1.918	1.468	825	7,20 %
Mujeres	823	1.253	935	13,05 %	1.069	763	449	6,27 %
Por edad								
<30	1.238	1.585	1.326	40,84 %	608	602	400	12,32 %
30-50	1.036	1.688	1.299	11,02 %	1.825	1.337	668	5,67 %
>50	84	161	109	3,03 %	554	292	207	5,75 %

GRI 2-30

GRI 403-9

Lesiones por accidente laboral en 2023

Tipo de lesión	Europa		Asia-Pacífico		Norteamérica		Sudamérica		Oriente Medio y África		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cuello o espalda	5	8	0	0	0	0	0	0	1	0	14
Huesos	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Tejidos blandos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Quemaduras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lesiones por movimientos repetitivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	20	8	0	0	0	0	0	0	0	0	28
Total de lesiones	28	18	0	0	0	0	0	0	2	0	48
Índice de lesiones	2,82	2,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,59	0,00	1,71
Índice de enfermedades profesionales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de días perdidos de trabajo	0,28	0,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,34
Índice de absentismo	1,91	3,62	0,33	0,69	0,00	0,00	0,47	0,39	0,44	0,83	1,76
Fallecimientos relacionados con el trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Acuerdos de negociación colectiva

	2021	2022	2023
Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	46 %	43 %	42 %

Índice de contenidos GRI

Temas materiales Otros temas notificados, relevados interna o externamente

Declaración de uso	Amadeus IT Group, S.A. ha reportado la información de conformidad con los estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.			
GRI 1 utilizado	GRI Foundation 2021			
Estándar sectorial GRI aplicable	N/A			
Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 1	Fundamentos 2021			
GRI 2	Contenidos generales 2021			
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1 Información de la organización	Amadeus IT Group S.A.; C/ Salvador de Madariaga, 1, 28027 - Madrid, España. Pág. 29		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	pág. 188		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Del mismo modo que los informes financieros, el Informe Global de Amadeus hace referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, y se elabora anualmente. Punto de contacto: sustainability@amadeus.com		
	2-4 Reexpresión de la información	Las emisiones de CO ₂ de Amadeus en 2022 se han reformulado debido a una nueva metodología de medición, en consonancia con los objetivos de reducción de emisiones de carbono definidos y validados con la iniciativa Science Based Targets (SBTi). El cambio en las emisiones de Alcance 1 se debe a un cálculo más detallado por país y comporta una reducción del 6,7 %; el cambio en las de Alcance 2 se debe a un cálculo más detallado por país y al uso de factores de conversión residuales, si se disponía de ellos, a fin de seguir de forma más precisa la metodología basada en el mercado, y comporta una reducción del 1,5 %; y la información de nuestras emisiones de Alcance 3 se ha ampliado para cubrir completamente todas las categorías relevantes enumeradas en el GHGP.		
	2-5 Verificación externa	pág. 213		
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	pág. 27-28; 30; 50-57; 60-72; 75-83; 183		
	2-7 Empleados	pág. 194		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	pág. 36; 183		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	pág. 140-148		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	pág. 140-142; 150-151		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	pág. 143-144		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	pág. 141-142; 152-154; 158		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	El Consejo de Administración de Amadeus delega la responsabilidad de la gestión de impactos a la CEO Office y, posteriormente, a la ESG Office. La ESG Office es responsable de elaborar los informes que incluyen la información sobre estos temas y son revisados y ratificados anualmente por el Consejo.		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	pág. 190		
	2-15 Conflictos de interés	<u>Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2023</u> (pág. 50-51)		
Gobierno	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2-16a: pág. 160 2-16b: En 2023, no se comunicó ninguna inquietud crítica al Consejo de Administración.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los miembros del Consejo consideran de común acuerdo que los aspectos ESG son un área de competencias que corresponde al Consejo en su conjunto y no solo a un miembro experto del Consejo, sin menoscabo de que pueda analizarse dicha necesidad en un futuro. En este sentido, actualmente estamos evaluando la posibilidad de poner en práctica medidas para reforzar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del Consejo de Administración de Amadeus en materia de sostenibilidad.		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<u>Informe de gobierno corporativo de Amadeus 2023</u> (pág. 24-25)		
	2-19 Políticas de remuneración	pág. 148; 150-151		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	pág. 148; 150-151		
	2-21 Ratio de compensación total anual	<u>Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros de Amadeus 2023</u> (pág. 33) En la Información no financiera 2023 de Amadeus (pág. 51-53), informamos sobre la compensación media por empleado y la remuneración ejecutiva total.		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	pág. 3-6		
	2-23 Compromisos y políticas	pág. 153		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	pág. 153; 183; 196		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	pág. 158-159		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	pág. 158-159		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2023 no se han dado casos relevantes de incumplimiento de la legislación y las normativas por parte del Grupo.		TC-SI-520a.1
	2-28 Afiliación a asociaciones	pág. 173-174		
Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	pág. 181-182		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	pág. 198		
GRI 3	Temas materiales 2021			
Contenido sobre temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	pág. 177-179		
	3-2 Lista de temas materiales	pág. 178		
Cambio climático				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-124; 125; 126; 127		TC-SI-130a.3
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	pág. 210-212		
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	pág. 192-193		TC-SI-130a.3
GRI 302 Energía 2016	302-2 Consumo energético fuera de la organización	En 2023, el consumo energético fuera de la organización fue de 129.874 GJ de viajes de negocios.		
	302-3 Intensidad energética	pág. 127		
	302-4 Reducción del consumo energético	pág. 129; 130; 132		
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	pág. 91-92		
	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	pág. 126		
GRI 305 Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	pág. 126		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	pág. 126		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	pág. 126		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	pág. 128-129		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Desarrollo del sector de los viajes a través de las soluciones tecnológicas de Amadeus				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 50; 60-61; 75; 82; 114		
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pág. 192		TC-SI-550a.1 TC-SI-550a.2
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	pág. 114-116		
Gestión de I+D				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 12; 86; 88-90		
Gestión del cliente				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 56-58; 73; 75; 83; 117-118		
Empleo y desarrollo profesional				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 37-40; 196		TC-SI-330a.2
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	pág. 196		
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	pág. 45-47		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Todos los empleados de Amadeus reciben una Evaluación de desempeño y desarrollo anualmente.		
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	pág. 197		
Ciberseguridad y privacidad de datos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 92; 152-160		TC-SI-220a.1 TC-SI-220a.2 TC-SI-220a.4 TC-SI-220a.5 TC-SI-230a.2
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2023 no hubo reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de datos de clientes ni pérdidas de datos de clientes.		TC-SI-220a.3 TC-SI-230a.1

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Ética e integridad				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 152-160		
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	pág. 152-160		
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	pág. 196		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	pág. 159		
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2023 no ha habido acciones jurídicas contra Amadeus relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.		
	207-1 Enfoque fiscal	<u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 77-79)		
	207-2 Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos	<u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 79-80)		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de preocupaciones relacionadas con la fiscalidad	<u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 80-81)		
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-4a; b vi; b viii: Información no financiera de Amadeus 2023 (pág. 81-84)	207-4a; b vi; b viii: <u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 81-84)		Requisitos omitidos: 207-4b iv; v; vii; ix; x Motivo: Restricciones de confidencialidad. Explicación: La información no se comunica debido a restricciones de confidencialidad, puesto que representa información empresarial estratégica crítica que dejaría a Amadeus en una situación de desventaja competitiva. Sin embargo, estamos analizando los requisitos adicionales y preparando nuestros sistemas para obtener y reportar la información en un futuro cuando sea posible.
	207-4b i; b ii: Cuentas anuales consolidadas de Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes 2023 (pág. 71-81)	207-4b i; b ii: <u>Cuentas anuales consolidadas de Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes 2023</u> (pág. 71-81)		
	207-4b iii: Información no financiera de Amadeus 2023 (pág. 47)	207-4b iii: <u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 47)		
	207-4 c: El periodo de tiempo cubierto por la información facilitada comprende del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.	207-4 c: El periodo de tiempo cubierto por la información facilitada comprende del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.		
GRI 415 Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Amadeus no hace contribuciones a partidos políticos.		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Diversidad e inclusión				
GRI 3 Temáticas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 40-41; 105-112		
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	pág. 194-195		TC-SI-330a.1 TC-SI-330a.3
	405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres a los hombres	<u>Información no financiera de Amadeus 2023</u> (pág. 51-52)		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas adoptadas	pág. 159		
Derechos humanos				
GRI 3 Temáticas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 153; 155		
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Evitamos las relaciones con proveedores que no cumplen los principios siguientes: Respetar los derechos humanos; Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil; Prácticas de contratación no discriminatorias; Evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos; Respetar el derecho de libertad de asociación de los empleados; Condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados; Cumplir todas las leyes y reglamentos locales e internacionales.		
		Los proveedores y entidades que reúnan los requisitos correspondientes deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento regulatorio sobre riesgos a fin de garantizar que se rigen por unos estándares de cumplimiento regulatorio y ética empresarial equivalentes a los de Amadeus. Los proveedores y entidades que sean aptos y sean identificados de alto riesgo deben informar sobre sus políticas y programas contra la esclavitud moderna y la trata de personas.		
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Evitamos las relaciones con proveedores que no cumplen los principios siguientes: Respetar los derechos humanos; Evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil; Prácticas de contratación no discriminatorias; Evitar la mano de obra con salarios bajos e injustos; Respetar el derecho de libertad de asociación de los empleados; Condiciones de trabajo seguras y saludables para los empleados; Cumplir todas las leyes y reglamentos locales e internacionales.		
		Los proveedores y entidades que reúnan los requisitos correspondientes deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento regulatorio sobre riesgos a fin de garantizar que se rigen por unos estándares de cumplimiento regulatorio y ética empresarial equivalentes a los de Amadeus. Los proveedores y entidades que sean aptos y sean identificados de alto riesgo deben informar sobre sus políticas y programas contra la esclavitud moderna y la trata de personas.		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
GRI 410 Prácticas de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	<p>Todos los empleados deben completar una formación obligatoria sobre el Código Ético y de Conducta Profesional de Amadeus, así como otras políticas relacionadas con los sobornos y la corrupción, el fraude, el uso indebido de información privilegiada y la denuncia de irregularidades.</p> <p>Corporate Compliance elabora e imparte una formación obligatoria a nivel global sobre cumplimiento regulatorio y ética empresarial para toda la plantilla.</p> <p>Los proveedores y entidades que reúnan los requisitos correspondientes deben someterse a una diligencia debida de cumplimiento regulatorio sobre riesgos a fin de garantizar que se rigen por unos estándares de cumplimiento regulatorio y ética empresarial equivalentes a los de Amadeus.</p>		
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	En 2023, Amadeus no identificó ningún caso de violación de derechos de los pueblos indígenas.		
Colaboración sectorial				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 170-175		
Economía circular				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-124; 126; 128		
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	La generación de residuos es uno de los cinco elementos que se monitorizan en nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Sin embargo, los residuos no se han identificado en nuestro análisis de materialidad como un tema material porque, como proveedor de soluciones tecnológicas, Amadeus no genera cantidades significativas de residuos.		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	pág. 128		
	306-3 Residuos generados	pág. 193		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	De las 14 sedes en nuestra información directa del EMS, los equipos obsoletos totales en 2023 ascendieron a 3,9 toneladas, de las cuales un 100 % se destinó al reciclaje; los residuos peligrosos totales ascendieron a 0,2 toneladas, de las cuales el 8 % se destinó al reciclaje. Los residuos no peligrosos en las sedes incluidas en nuestra información directa ascendieron a 217 toneladas y un 87 % (189 toneladas) es el porcentaje medio estimado de residuos que se destinó al reciclaje. En conjunto, el porcentaje estimado de residuos destinados al reciclaje en 2023 fue del 87 % (265 toneladas de 304).		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
	306-5 Residuos destinados a eliminación	De las 14 sedes en nuestra información directa del EMS, los equipos obsoletos totales en 2023 ascendieron a 3,9 toneladas, de las cuales un 100 % se destinó a reciclaje; los residuos peligrosos totales ascendieron a 0,2 toneladas, de las cuales el 92 % se destinó a su eliminación. Los residuos no peligrosos en las sedes incluidas en nuestra información directa ascendieron a 217 toneladas y un 13 % (28 toneladas) es el porcentaje medio estimado de residuos que se destinó a eliminación. En conjunto, el porcentaje estimado de residuos destinados a eliminación en 2023 fue del 13 % (39,5 toneladas de 304).		
Agua				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-124; 126; 128		
	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	pág. 124; 126; 128		
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	pág. 124; 126; 128		
	303-5 Consumo de agua	pág. 193		TC-SI-130a.2
Uso de equipo informático y otros recursos				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 123-124; 126; 128		
GRI 301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	pág. 193		
Salud, seguridad y bienestar				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 38; 40; 153; 155		
	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo			
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-4 Participación, consulta y comunicación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		La Política de Salud y Seguridad de Amadeus exige a cada una de sus empresas o entidades jurídicas la elaboración y aprobación de una política de salud y seguridad. Se elaboran y se aplican programas y procedimientos conformes con esta política a nivel local con la aprobación del Director General/Director de Sede.	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	pág. 38; 39		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	pág. 183		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	pág. 198		

Estándar GRI	Contenido	N.º de página o respuesta directa	Omisión	Estándar SASB (Software y servicios de TI)
Prácticas de abastecimiento				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pág. 183-184		
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	pág. 183-184		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 184		
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	pág. 183-184		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pág. 184		

Anexo
03

Índice del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

En este capítulo

- Gobierno 210
- Gestión de riesgos 210



↑
Hugh.
Oficinas de Amadeus en Tokio, Japón.

GRI 201-2



Amadeus apoya el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) desde 2021 y sigue sus recomendaciones para presentar la información. La tabla en la parte derecha cubre el contenido de la información presentada en el TCFD e indica la localización en el Informe Global donde se presenta la información.



	Presentación de información recomendada por el TCFD	Localización de la información presentada
Gobierno	a) Describe la supervisión por parte del Consejo de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	pág. 210
	b) Describe el rol del equipo directivo en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	pág. 210
Estrategia	a) Describe los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que la organización ha identificado a corto, medio y largo plazo.	pág. 210-212
	b) Describe el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en las áreas de negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	pág. 210-212
	c) Describe la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta distintos escenarios climáticos, incluyendo un escenario de 2 °C o menos.	pág. 123-138
Gestión de riesgos	a) Describe los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 210-212
	b) Describe los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	pág. 152-156; 210
	c) Describe cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar riesgos relacionados con el clima se integran en la gestión de riesgos general de la organización.	pág. 210
Métrica y objetivos	a) Presenta la métrica empleada por la organización para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en consonancia con su estrategia y su proceso de gestión de riesgos.	pág. 123-130
	b) Presenta las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, Alcance 3, así como los riesgos asociados.	pág. 126-127; 129
	c) Describe las metas empleadas por la organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y el desempeño con respecto a dichas metas.	pág. 126-132

GRI 201-2

Gobierno

El Consejo de Administración de Amadeus es el más alto órgano de representación, gestión y control de la empresa. Entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de riesgos, que comprenden los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático. El Consejo también revisa y aprueba la estrategia ambiental, social y de gobierno (ESG) de la empresa. La Comisión de Auditoría del Consejo supervisa el cumplimiento de la estrategia ESG y las políticas relacionadas de Amadeus, incluida la política de gestión ambiental y los resultados medioambientales de la empresa. Este proceso se lleva a cabo, como mínimo, una vez al año.

Dada la creciente importancia de los asuntos en materia de sostenibilidad, desde febrero de 2022, el Consejero Delegado de Amadeus ha asumido la responsabilidad directa sobre los aspectos ESG, junto con un equipo específico que desempeña funciones de gobernanza en todas las iniciativas ESG de la empresa.

El equipo de Environmental Sustainability de Amadeus se ocupa de realizar el control de riesgos y oportunidades sobre cambio climático y supervisa su impacto de forma periódica, como mínimo una vez al año. Para garantizar que se identifican correctamente los riesgos principales, el análisis se revisa en estrecha cooperación con la unidad Corporate Risk Management de Amadeus. La unidad Corporate Risk Management se encarga de centralizar y supervisar los riesgos. Esta unidad, que elabora el Mapa de Riesgos de la Empresa, tiene en cuenta los riesgos globales como, por ejemplo, los riesgos económicos, medioambientales, geopolíticos, sociales y tecnológicos.

Aunque las operaciones de Amadeus conllevan un impacto ambiental relativamente bajo, formamos parte de un sector que consume mucha energía y genera una gran cantidad de emisiones. Reconocemos nuestra responsabilidad y actuamos en consonancia a fin de contribuir, mediante nuestra tecnología y proyección global, a un sector de los viajes más sostenible y neutro en carbono, colaborando con socios del sector.

Gestión de riesgos

Amadeus aplica el modelo de las Tres Líneas de Defensa para lograr unas prácticas sólidas de gobierno y gestión de riesgos. Este modelo, ratificado por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo de Dirección de Amadeus, nos permite coordinar todas las funciones de apoyo y verificación para gestionar de forma adecuada los riesgos.

[↗](#) Para más información, consulte “Gestión de riesgos de la empresa”, pág. 152.

Los riesgos relacionados con el cambio climático están integrados en la gestión de riesgos corporativos de Amadeus. Nuestro compromiso con el medioambiente se integra en nuestro Código Ético y de Conducta Profesional (primera línea) y los riesgos emergentes —como aquellos relacionados con el cambio climático— están contemplados en nuestro Mapa de Riesgos de la Empresa (segunda línea).

La unidad Corporate Risk Management elabora y revisa el Mapa de Riesgos de la Empresa de Amadeus en estrecha colaboración con el equipo responsable de cada uno de los riesgos. El equipo de Environmental Sustainability de Amadeus, supervisado por el Consejero Delegado, es responsable de identificar y notificar los riesgos relacionados con el cambio climático.

Cada riesgo identificado se evalúa en función de su impacto y probabilidad y se clasifica en una escala de cuatro niveles para cada criterio. Tras la evaluación de cada riesgo, se definen medidas específicas de prevención y mitigación. Se incluye información detallada de este análisis en la tabla de la página siguiente.

Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

Para Amadeus, los riesgos relacionados con el cambio climático identificados están ligados principalmente a la demanda de viajes. Esto se debe, en parte, al hecho de que el aumento progresivo de los costes ambientales implica mayores costes económicos, y esto lleva a una menor demanda de viajes. Además, puede darse el caso de que los viajeros, para evitar incidir negativamente en el medioambiente, busquen actividades alternativas a los viajes.

La tabla en la página siguiente detalla los principales riesgos relacionados con el cambio climático que pueden afectar a la actividad de Amadeus.

GRI 201-2

Riesgo relacionado con el cambio climático	Descripción	Gestión	Evaluación
Riesgos físicos			
Riesgos físicos que afectan al entorno social donde trabajamos	Las catástrofes naturales o los cambios en los patrones climáticos que pueden producirse potencialmente en determinadas regiones geográficas pueden afectar a las comunidades donde opera Amadeus, a los proveedores y clientes de Amadeus que operan en dichas regiones o a nuestras operaciones.	Nuestra presencia en todo el mundo nos ayuda a diversificar nuestro riesgo. 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 trabajamos.	Moderado
Riesgos físicos que afectan a nuestros proveedores de viajes o clientes		Nuestro servicio ininterrumpido al cliente 24/7 está preparado para proporcionar un apoyo adicional si fuera necesario.	Bajo
Riesgos físicos que afectan a las operaciones de Amadeus		Para acontecimientos que afecten a cualquiera de nuestras oficinas, se facilita la mitigación a través de la tecnología de las comunicaciones, lo que nos permite mantener ininterrumpidamente nuestras operaciones. El riesgo más significativo está relacionado con acontecimientos que afecten al normal funcionamiento de nuestro Centro de Datos en Erding (Alemania), donde se procesan todas las transacciones de Amadeus. A fin de gestionar este riesgo, el diseño del Centro de Datos incluyó medidas de resiliencia, como el aislamiento con hormigón reforzado y los suministros redundantes de agua y electricidad. Es más, se invierten 80 millones de euros al año en el Centro de Datos Amadeus, y parte de esta inversión va destinada al mantenimiento de su resiliencia. Asimismo, se han implantado estrategias de continuidad del negocio para minimizar los efectos de fenómenos meteorológicos locales extremos.	Bajo
Riesgos de transición			
Riesgos legales y regulatorios	Amadeus lleva a cabo importantes operaciones en Europa, donde la legislación medioambiental es probablemente la más exigente del mundo, por lo que es fundamental vigilar el cumplimiento normativo y los requisitos legales. Esto implicaría adaptarse a nuevas regulaciones.	Estas regulaciones pueden afectar a Amadeus de manera directa o indirecta, ya que nuestros clientes podrían pedirnos que les ayudemos a cumplir con ellas. Estas regulaciones no implican un riesgo para Amadeus, a menos que se vuelvan demasiado complejas y heterogéneas. Por este motivo, estamos entablando un diálogo activo con representantes de la UE para crear conciencia acerca de la importancia de un enfoque internacional homogéneo en relación con el reporte de las emisiones de carbono.	Bajo
Riesgos reputacionales	Los viajeros y el público en general cada vez son más conscientes de las amenazas del cambio climático y esperan y exigen que las compañías realicen operaciones responsables con el medioambiente. Aunque Amadeus no es una empresa B2C y nuestra exposición a los clientes finales y la opinión pública es limitada, creemos necesario velar por el cumplimiento de la normativa medioambiental del sector y que nuestros resultados medioambientales sobresalgan como cualquier otra área de nuestro negocio.	Se espera que las empresas cumplan con todas las normas ambientales del sector y vigilen su rendimiento ambiental. Amadeus ha implementado su Sistema de Gestión Ambiental (EMS) y participa en índices de sostenibilidad. Estas medidas nos permiten reportar con transparencia nuestro rendimiento ambiental e identificar las mejores prácticas y áreas de mejora.	Moderado
Riesgos tecnológicos	Especialmente desde el punto de vista medioambiental y de la sostenibilidad, como proveedor tecnológico para el sector de los viajes y el turismo, en Amadeus debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayuden a los clientes a mejorar su eficiencia operacional y sus resultados medioambientales, por ejemplo, optimizando el consumo de combustible y reduciendo las emisiones.	El rendimiento ambiental se está convirtiendo en un elemento importante del rendimiento operacional de las aerolíneas. Debemos asegurarnos de que nuestras soluciones tecnológicas ayuden a las aerolíneas a mejorar su rendimiento ambiental (p. ej., optimizando el consumo de combustible).	Moderado
Riesgos de mercado	Cada vez es mayor la presión entre los grupos de interés del sector de los viajes para que incluyan información relacionada con la sostenibilidad ambiental y el cambio climático en su cartera de productos y soluciones. En Amadeus debemos ayudar a nuestros clientes en este sentido. Otro riesgo relacionado con el mercado es el aumento de los costes energéticos, puesto que los incrementos en el precio de la energía se traducen en un mayor precio de los viajes y una menor demanda del mercado.	Si Amadeus no contribuye a ofrecer a los viajeros opciones para la compensación del carbono, nuestra posición competitiva se deteriorará. En la actualidad, nuestras soluciones pueden calcular las emisiones de CO ₂ de los itinerarios. En Amadeus debemos priorizar nuestro propio rendimiento ambiental si queremos ser capaces de atraer y retener el talento de las generaciones más jóvenes. Hemos implantado nuestro EMS y hemos establecido objetivos de rendimiento ambiental.	Moderado

GRI 201-2

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 la tabla de la derecha se enumeran las oportunidades identificadas relacionadas con el cambio climático.



Tipo de oportunidad	Solución/funcionalidad	Descripción
	Exponer	Proporcionar al viajero una estimación de las emisiones liberadas en un viaje en el momento de la reserva.
	Comparar	Comparar las emisiones de distintos itinerarios o medios de transporte.
Nuevos productos y servicios	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. El concepto puede ampliarse al uso de combustibles sostenibles y captura de carbono de la atmósfera.
	Módulo Altéa Departure Control System Flight Management	Uso de sofisticados algoritmos y datos históricos para ayudar a estimar el combustible empleado por vuelo, reduciendo el consumo de combustible global.
	Airport Sequence Manager	Ayuda a reducir la cantidad de tiempo que las aeronaves pasan rodando por la pista, lo que acarrea una disminución en el consumo de combustible, las emisiones de CO ₂ , la contaminación y el ruido local y, además, aumenta la eficiencia en los aeropuertos y la satisfacción de los viajeros.
	Airport Cloud Use Service	Ayuda a disminuir la necesidad de equipamiento informático local y los costes de energía al aprovechar la tecnología en la nube.
Ventajas competitivas	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.
	Amadeus Schedule Recovery	Ayuda a las aerolíneas a tomar decisiones eficientes en casos de alteración de los servicios.



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DEL INFORME "INFORME GLOBAL DE AMADEUS 2023" DE AMADEUS IT GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Traducción del informe original tramitado en inglés. En caso de discrepancia, la versión en inglés prevalece.

A la Dirección de Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Amadeus IT Group, S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante, Amadeus), la revisión del Informe Global de Amadeus 2023. Dicho Informe ha sido elaborado de conformidad con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de *Global Reporting Initiative*, tal y como se detalla en el apartado "Anexo I. Acerca de este informe".

El perímetro considerado por Amadeus para la elaboración del mencionado Informe está definido en el apartado "Anexo I. Acerca de este informe".

La preparación del Informe Global de Amadeus 2023, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Amadeus, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe Global de Amadeus 2023 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Amadeus.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información presentada en dicho Informe.
- Comprobación de los procesos de los que dispone Amadeus para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de conformidad con a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de *Global Reporting Initiative*, para la preparación de informes.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el Informe Global de Amadeus 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Contraste de que la información financiera reflejada en dicho Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre los contenidos que se disponen en el "Anexo 2. Información cuantitativa e índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Global de Amadeus 2023 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Amadeus de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

(Firmado en la versión en inglés)

Elena Fernández García

17 de abril de 2024

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87, giro 1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970596.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Anexo
04

Glosario



↑
Graciela.
Oficinas de Amadeus en Bogotá, Colombia.

Acuerdo entre aerolíneas:

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.

API:

Interfaz de programación de aplicaciones, un lenguaje que permite la comunicación entre programas informáticos.

CRS:

Sistema Informatizado de Reservas (*Computer Reservation System*), una red informática que contiene información sobre los viajes, como los horarios, disponibilidad, tarifas y otros servicios, y que permite realizar transacciones automáticas relativas a estos viajes entre los proveedores y las agencias de viajes.

Doble materialidad:

Un concepto que ofrece un criterio para determinar si un aspecto de sostenibilidad debe incluirse en el informe de sostenibilidad de la empresa. La doble materialidad es la unión de la materialidad de impacto y la materialidad financiera. Un aspecto de sostenibilidad cumplirá los criterios de doble materialidad, por tanto, si es material desde la perspectiva del impacto o desde la perspectiva financiera o desde ambas perspectivas.

Familias de tarifas:

Grupos de tarifas con distintos conjuntos de beneficios/restricciones.

Garantía de Origen:

Una etiqueta ecológica de la UE que garantiza que la electricidad se ha producido a partir de fuentes de energía renovable. Las Garantías de Origen se comercializan como mercancías.

GDS:

Sistema de Distribución Global (*Global Distribution System*), una red informática que contiene información sobre los viajes, como los horarios, disponibilidad, tarifas y servicios relacionados, y que también permite realizar transacciones automáticas relativas a estos viajes entre los proveedores y las agencias de viajes. Además de proporcionar un sistema informatizado de reservas (véase la entrada CRS anterior), los GDS facilitan el contenido de los viajes a un gran abanico de representantes de todo el mundo, haciendo que el alcance global sea un factor importante en su propuesta de valor.

Gestión de Ofertas y Pedidos:

Una iniciativa del sector de las aerolíneas liderada por la IATA con el objetivo de modernizar la venta minorista de las aerolíneas y apoyar los procesos omnicanal y centrados en los clientes usando capacidades y datos centralizados.

IATA:

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (*International Air Transport Association*) es la asociación profesional de las aerolíneas de todo el mundo y representa a 265 aerolíneas, lo que equivale al 83 % del tráfico aéreo total. La IATA apoya numerosos ámbitos de actividad de la aviación y ayuda a formular políticas del sector sobre aspectos esenciales para la aviación.

International Integrated Reporting Council:

Una coalición mundial de organismos reguladores, inversores, empresas, organismos de normalización, profesionales de la contabilidad y organizaciones no gubernamentales que comparten la visión de que la comunicación sobre creación de valor debe ser el siguiente paso en la evolución de la información facilitada por las empresas.

KPI:

Indicador clave de rendimiento (*Key Performance Indicator*).

Materialidad de impacto:

Un aspecto de sostenibilidad es material desde la perspectiva del impacto si está vinculado con impactos significativos efectivos o potenciales generados por la empresa en personas o en el medioambiente a corto, medio o largo plazo. Hace referencia a la información que reporta la empresa sobre el impacto en la economía, el medioambiente y las personas en beneficio de distintos grupos de interés, como inversores, empleados, clientes, proveedores y comunidades locales.

Materialidad financiera:

Un aspecto de sostenibilidad es material desde una perspectiva financiera si desencadena o puede desencadenar efectos financieros significativos en las empresas —por ejemplo, si genera o puede generar oportunidades o riesgos significativos que influyan, o es probable que influyan, en los futuros flujos de caja y, por tanto, en el valor comercial de la empresa a corto, medio o largo plazo—, pero no se ve reflejado, o todavía no se ve plenamente reflejado, en la información financiera en el momento de su publicación.

Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de las Naciones Unidas:

Uno de los mecanismos basados en el mercado que se definen en el Protocolo de Kioto. El MDL facilita la inversión en proyectos de reducción de emisiones a cambio de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE). Una unidad de RCE equivale a la reducción de una tonelada de CO₂. Los mecanismos basados en el mercado de las Naciones Unidas definidos en el Protocolo de Kioto estimulan el desarrollo sostenible, reducen las emisiones de una forma rentable y facilitan que el sector privado contribuya a los esfuerzos para reducir las emisiones.

NDC:

NDC se refiere a la Nueva Capacidad de Distribución (*New Distribution Capability*), un programa lanzado por la IATA para el desarrollo y adopción en el mercado de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML (estándar NDC) entre aerolíneas y agencias de viajes. La IATA establece varios niveles de certificación para NDC dependiendo de sus capacidades.

NPS:

Net Promoter Score (NPS), un sistema muy utilizado para medir la fidelización del cliente. Es el porcentaje de clientes que califican la probabilidad con la que recomendarían una empresa, producto o servicio a un amigo o colega. La puntuación de NPS puede oscilar entre -100 (todos los encuestados son “detractores”) y +100 (todos los encuestados son “promotores”). El resultado deseable es una puntuación positiva y, para una empresa B2B, una puntuación superior a +25 suele ser un objetivo habitual.

Objetivos basados en la ciencia:

Los objetivos basados en la ciencia proporcionan una ruta claramente definida para que las empresas reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero. Un objetivo se considera “basado en la ciencia” si se ajusta a aquello que los últimos avances científicos en materia climática consideran necesario para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global muy por debajo de 2 °C con respecto a los niveles preindustriales y proseguir los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5 °C. La iniciativa Science Based Targets (SBTi) se encarga de validar estos objetivos.

ONE Order:

Según la descripción de la IATA, se trata de una iniciativa liderada por la industria que tiene como objetivo simplificar las reservas, la prestación de servicios y los sistemas de contabilidad de las aerolíneas sustituyendo gradualmente los actuales registros de reservas (PNR) y billetes (billetes electrónicos y documentos electrónicos mixtos). Crea un único registro de cliente integrado para optimizar los procesos de cumplimiento, prestación de servicio y contabilidad a lo largo de todo el ciclo del pedido.

Pasajeros embarcados:

Pasajeros embarcados reales en vuelos operados por aerolíneas que utilizan al menos los módulos Amadeus Altéa Reservation e Inventory o Navitaire New Skies.

PCI DSS:

Norma de seguridad de datos en el sector de las tarjetas de pago (*Payment Card Industry Data Security Standard*), una norma de seguridad de la información, sujeta a derechos de propiedad, para las entidades que manejan tarjetas de crédito de las principales marcas. Encargada por las marcas de tarjetas y gestionada por el Payment Card Industry Security Standards Council, esta norma se creó para aumentar los controles en torno a los datos de los titulares de tarjetas con el fin de reducir el fraude con tarjetas de crédito.

Protocolo de Gases de Efecto Invernadero:

El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHGP) es la herramienta de contabilidad internacional más utilizada por los Gobiernos y las empresas para comprender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. El GHGP clasifica las emisiones en tres alcances. Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero procedentes de fuentes propiedad de la empresa. Alcance 2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero procedentes del uso de electricidad. Alcance 3: emisiones liberadas por terceros como consecuencia del uso de sus servicios, por ejemplo, las emisiones de los proveedores de viajes de negocios.

PUE:

Efectividad del uso energético (*Power Usage Effectiveness*), un parámetro habitual para medir la eficiencia energética de los centros de datos. Es igual a la potencia total de las instalaciones/potencia de los equipos informáticos. Cuanto más se aproxime a 1 el PUE, más eficiente será el centro de datos.

Registro de Nombres de Pasajero:

Un registro de los requisitos de viaje de los pasajeros que contiene toda la información necesaria para permitir el procesamiento y control de las reservas por parte del proveedor de reservas y de viajes participante. Cada PNR debe contener los cinco elementos o ítems obligatorios siguientes: “nombre” (nombre del pasajero), “itinerario” (reserva), “contacto” (número de teléfono), “billete” (sistema de emisión de billete) y “recibido de” (nombre de la persona que efectuó la reserva).

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus:

Reservas aéreas procesadas por agencias de viajes que utilizan plataformas de distribución de Amadeus.

SAFe®:

Un conjunto de patrones de organización y flujo de trabajo que ayudan a las empresas a adoptar prácticas *Lean* y *Agile*.

Servicios complementarios:

Servicios adicionales que se prestan a los clientes más allá del mero billete. Algunos ejemplos típicos de servicios complementarios ofrecidos por las aerolíneas son el equipaje extra, la elección de asientos prioritarios, *catering* a bordo, etc.

Sistema de gestión de pasajeros (PSS):

Una serie de sistemas esenciales que utilizan las aerolíneas. El PSS suele comprender un Sistema de Reserva, un Sistema de Inventario y un Sistema de Control de Salidas.

Sistema de gestión hotelera:

Un sistema informatizado que facilita la gestión de establecimientos hoteleros.

Transacciones procesadas en el Centro de Datos de Amadeus:

Operaciones básicas relacionadas directamente con la actividad de Amadeus, como las reservas o los pasajeros embarcados procesados.



La cultura de inclusividad en Amadeus está configurada por nuestro equipo humano.

Manifestamos nuestro agradecimiento a todos los empleados que han contribuido a la elaboración de este informe.









Este informe incluye imágenes de personas obtenidas en eventos públicos del sector o específicos de Amadeus a los cuales asistieron representantes de los medios de comunicación y departamentos de comunicación que hacen uso de diversos tipos de material gráfico, incluidas imágenes de los asistentes en dichos eventos. Al acceder al lugar de celebración del evento, las personas asistentes al evento dieron su consentimiento a Amadeus para realizar fotografías y para su divulgación, publicación, exhibición o reproducción en comunicaciones internas o con cualquier otro fin legítimo y lícito relacionado con cualquiera de las actividades empresariales de Amadeus, así como su inclusión en su página web o en la nube.

Dichas personas pueden acceder a sus datos personales y corregirlos, eliminarlos u oponerse a su procesamiento, y pueden ejercer esos derechos en cualquier momento escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: sustainability@amadeus.com.

Amadeus IT Group SA
C/ Salvador de Madariaga, 1
28027 Madrid, España

Teléfono: +34 915 820 100
sustainability@amadeus.com
amadeus.com

amadeus